

دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة  
الزاوية-ليبيا

صبحي المهدي حسين بشير  
(الرقم الجامعي ٤١٢٠٢٤٧)

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه في إدارة الموارد البشرية

كلية القيادة والإدارة  
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية  
نيلاي

مايو ٢٠١٧

### خلفيات الباحث

صبحي المهدي حسين بشير (4120247)، جواز سفر رقم (G9J2ZJFK) ولد في 28 يناير 1975، ليبي الجنسية، عنوان سكنه الحالي تشانزلور كوندومنيوم، جالن تمن كوساس، أمبانق، 68000، ولاية سلانقور.

في سنة 2005م تحصّل الباحث على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من جامعة الجبل الغربي، كلية الاقتصاد والمحاسبة - غريان، في خريف 1998م تحصّل على شهادة البكالوريوس في إدارة الأعمال من جامعة الجبل الغربي، كلية الاقتصاد والمحاسبة-غريان، وهو الآن طالب دكتوراه في جامعة العلوم الإسلامية، كلية القيادة والإدارة، قسم إدارة الموارد البشرية.

في سنة 2005م عمل إدارياً في مدرسة صلاح الدين الأيوبي حتى سنة 2007م، وفي سنة 2008م تعين محاضر مساعد في جامعة الزاوية كلية الاقتصاد بالعجيلات حتى عام 2011م.

شارك في تدريس العديد من المقررات الدراسية، مثل: مبادئ الإدارة، وسياسات إدارية، وإدارة الإنتاج، وإدارة الجودة، وإدارة الترويج والسلع، وسلوك المستهلك.

كما شارك في إعطاء العديد من الدورات التدريبية، مثل دورة السكرتارية، إدارة الوقت، كتابة وإعداد التقارير الإدارية، إدارة العلاقات العامة.

تحصل على العديد من الدورات التدريبية منها دورة في إدارة المشاريع (PMP) من ماليزيا سنة 2015م، ودورة تدريب المدربين (TOT) ماليزيا 2016، ودورة في البرنامج الإحصائي (AMOS) ماليزيا 2015، والبرنامج الإحصائي (SPSS) ماليزيا 2015، والبرنامج الإحصائي (RASH) ماليزيا 2016.

شارك الباحث في العديد من المؤتمرات العلمية، حيث شارك في المؤتمر الأول للإدارة والتدريب والتنمية البشرية في ماليزيا-كوالالمبور المنعقد في 9-10 مايو 2015 بورقة بحثية بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في زيادة فاعلية التدريب الإلكتروني"، كما شارك في المؤتمر الدولي في القيادة الإسلامية والعلوم الإنسانية والعقيدة والإعلام في ماليزيا-كوالالمبور 26-27 أكتوبر 2015 الذي نظّمته جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM) بورقة بحثية بعنوان "متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات"، بالإضافة إلى المشاركة بمقالة "بعنوان دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية" تم نشرها في مجلة البحوث والدراسات الشرعية بالقاهرة.

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي علّم بالقلم، علّم الإنسان ما لم يعلم، والصلاة والسلام على النبيّ الأكرم، نبينا ومعلّمنا محمد - صلّى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلّم، الحمد لله الذي وفقنا وهدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله أما بعد:

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذي الدكتور: **نجيب شيخ عبد الصمد**، والدكتور: **محمد ناصيف اللّدين** تفضلاً بقبول الإشراف على هذه الرسالة، لما بذلاه معي من جهد وما قدمه لي من إرشاد وتوجيه كان له الأثر الكبير في أن تخرج هذه الأطروحة بهذه الصورة، فجزاهما الله عني خير الجزاء.

والشكر موصول كذلك إلى جميع أعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا بجامعة العلوم الإسلامية الماليزية على ما قدموه من إرشادات وتوجيهات خلال مرحلة دراستي .  
كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى كل العاملين وأعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية التي تم تطبيق الجانب العملي عليها لتعاونهم معي أثناء إنجاز هذه الرسالة.

## ABSTRAK

Fenomena tidak menerima kaedah pengurusan moden, termasuk perkhidmatan e-pengurusan, dianggap oleh pekerja daripada fenomena negatif, yang penghidap daripada kebanyakan organisasi, termasuk Universiti Al-Zawia. Dari sudut ini, kajian ini bertujuan untuk mendedahkan peranan budaya organisasi untuk penerimaan dan penggunaan pengurusan elektronik di Al-Zawia University di Libya, dan kajian telah dijalankan ke atas staf fakulti universiti. Bagi mencapai objektif kajian ini, pengkaji menggunakan pendekatan deskriptif analisis, di mana masyarakat kajian itu termasuk semua kakitangan fakulti Universiti AL- Zawia di Libya, sebanyak 450 soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan fakulti, dan bilangan soal selidik sah untuk analisis adalah 297, dengan kadar respons sebanyak 66%. Penyelidik menggunakan soal selidik yang terdiri daripada (81) Ungkapan-ungkapan yang diedarkan pada dua paksi, selain daripada lima ungkapan yang mengukur pembolehubah demografi, untuk mencapai objektif kajian dan menganalisis hipotesis, yang model persamaan struktur AMOS dan program SPSS telah digunakan. Model teori kajian ini adalah berdasarkan kepada teori budaya organisasi dan teori bersama penerimaan dan penggunaan teknologi. Keputusan analisis persamaan struktur menunjukkan bahawa unsur-unsur budaya organisasi dengan jelas mempengaruhi penerimaan dan penerimaan e-tadbir oleh universiti. Keputusan juga menunjukkan kesan yang ketara secara statistik (prestasi dijangka menawarkan perkhidmatan yang dijangka, dan kesan sosial), dan niat tingkah laku, keputusan juga menunjukkan kesan yang ketara secara statistik antara keadaan sementara dan penggunaan sebenar pengurusan elektronik, di samping mempunyai kesan ke atas niat tingkah laku pada penggunaan sebenar e-pengurusan. Kajian ini mencapai beberapa syor, yang paling penting adalah keperluan untuk menyediakan infrastruktur, meningkatkan peruntukan kewangan dan menyebarkan budaya organisasi yang menggalakkan penggunaan aplikasi e-pengurusan, juga untuk menyokong dan menggalakkan pengurusan kanan pekerja untuk menggunakan e-Pengurusan.

## ABSTRACT

The phenomenon of non-acceptance of modern management methods, including e-management services, is considered by workers from the negative phenomena, which suffers from most organizations, including Al-Zawia University. From this point, the study aimed to expose the role of organizational culture to the acceptance and use of electronic management at Al-Zawia University in Libya, and the study was conducted on faculty staff members of the university. To achieve the objectives of the study, the researcher used the analytical descriptive approach, where the study community included all staff members of the faculty of the University AL- Zawia in Libya, a total of 450 questionnaires were distributed to faculty staff, and the number of questionnaires valid for analysis was 297, with a response rate of 66%. The researcher used a questionnaire consisting of (81) phrases distributed on two axes, in addition to five expressions that measure the demographic variables, in order to achieve the objectives of the study and analyze its hypotheses, the structural equation models AMOS and the SPSS program were used. The theoretical model of this study is based on the theory of organizational culture and the common theory of acceptance and use of technology. The results of the analysis of the structural equation indicated that elements of the organizational culture clearly influence the adoption and acceptance of e-governance by the university. The results also indicated a statistically significant impact (expected performance, expected effort, and social impact), and behavioral intent, the results also shown a statistically significant impact between temporary conditions and the actual use of electronic management, in addition to having an effect on behavioral intent on the actual use of e-management. The study reached several to the recommendations, the most important of which is the need to provide infrastructure, increase financial allocations and disseminate the organizational culture that promotes the use of e-management applications, also to supporting and encouraging senior management of employees to use e-management.

### ملخص البحث

تعتبر ظاهرة عدم قبول الأساليب الإدارية الحديثة بما فيها خدمات الإدارة الإلكترونية من قبل العاملين من الظواهر السلبية التي تُعاني منها أغلب المنظمات بما فيها جامعة الزاوية. ومن هذا المنطلق؛ هدفت الدراسة إلى كشف دور الثقافة التنظيمية على قبول الإدارة الإلكترونية واستخدامها في جامعة الزاوية بليبيا، وأُجريت الدراسة على أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث شمل مجتمع الدراسة جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الزاوية بليبيا، وتم توزيع 450 استبانة على أعضاء هيئة التدريس، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 297 استبانة، بمعدل استجابة 66%. واستخدم الباحث استبانة مكونة من (81) عبارة موزعة على محورين، بالإضافة إلى خمس عبارات تقيس المتغيرات الديمغرافية، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل فرضياتها استخدمت نماذج المعادلة البنائية برنامج (AMOS)، وبرنامج (SPSS). ويستند النموذج النظري لهذه الدراسة على نظرية الثقافة التنظيمية، والنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا. وأشارت نتائج تحليل المعادلة البنائية إلى أن عناصر الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل واضح في تبني وقبول الجامعة لأسلوب الإدارة الإلكترونية. كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين (الأداء المتوقع، والجهد المتوقع، والتأثير الاجتماعي)، وبين النية السلوكية، كذلك دلّت النتائج على وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين الشروط التيسيرية والاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى وجود تأثير للنية السلوكية على الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها ضرورة توفير البنية التحتية، وزيادة المخصصات المالية، ونشر الثقافة التنظيمية التي تُشجع على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بالإضافة إلى دعم وتشجيع الإدارة العليا للعاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية.

## قائمة المحتويات

II	إقرار الباحث
III	خلفيات الباحث
IV	الشكر والتقدير
V	ABSTRAK
VI	ABSTRACT
VII	ملخص البحث
VIII	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIII	قائمة الرموز البيانية
XV	قائمة المصطلحات
1	الفصل الأول: مقدمة
1	1.1 خلفية الدراسة
2	1.2 مشكلة الدراسة
6	1.3 أسئلة الدراسة
7	1.4 أهداف الدراسة
7	1.5 أهمية الدراسة
7	1.5.1 الأهمية النظرية
8	1.5.2 الأهمية التطبيقية
8	1.5.3 الأهمية المنهجية
9	1.6 حدود الدراسة
9	1.7 الإطار الموضوعي
10	1.8 تعريف المصطلحات
12	1.9 خلاصة
13	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
13	2.1 تمهيد
14	2.2 الإدارة الإلكترونية
19	2.2.1 عناصر الإدارة الإلكترونية
21	2.2.2 أسباب التحول للإدارة الإلكترونية

22	2.2.3 نظريات الإدارة الإلكترونية
23	2.2.3.1 نظرية الفعل المبرر
23	2.2.3.2 نموذج قبول التكنولوجيا
25	2.2.3.3 النموذج التحفيزي
26	2.2.3.4 نظرية السلوك المخطط
27	2.2.3.5 نموذج يجمع بين نموذج قبول التكنولوجيا ونظرية السلوك المخطط
28	2.2.3.6 نموذج استخدام الكمبيوتر
29	2.2.3.7 نظرية انتشار الابتكار
30	2.2.3.8 النظرية المعرفية الاجتماعية
31	2.2.3.9 النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا
36	2.3 الثقافة التنظيمية
36	2.3.1 مفهوم الثقافة التنظيمية
38	2.3.2 أهمية الثقافة التنظيمية
43	2.3.3 عناصر الثقافة التنظيمية
45	2.3.3.1 المشاركة
46	2.3.3.2 الاتساق والتجانس
46	2.3.3.3 القدرة على التكيف
46	2.3.3.4 المهمة
49	2.3.4 نظريات الثقافة التنظيمية
49	2.3.4.1 نظرية القيم
50	2.3.4.2 نظرية روح الثقافة
50	2.3.4.3 نظرية التفاعل مع الحياة
50	2.3.4.4 نظرية القيم الإنسانية الأساسية
51	2.3.4.5 نظرية سجية الثقافة
51	2.3.4.6 نظرية الثقافة التنظيمية
55	2.4 العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية
59	2.5 الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية من منظور إسلامي
61	2.6 تحليل الدراسات السابقة

61	2.6.1 تحليل المنهجية للدراسات السابقة
62	2.6.1.1 الإجراءات المتبعة في اختيار عينة الدراسة
62	2.6.1.2 حجم العينة
82	2.6.2 تحليل الأساليب الإحصائية المستخدمة، وحجم وقوة التأثير للدراسات السابقة
82	2.6.3 تقييم الدراسات السابقة من حيث استخدام مقياس الصدق والثبات
86	2.7 الخلاصة
87	الفصل الثالث: منهج الدراسة
87	3.1 تمهيد
87	3.2 طريقة البحث والتصميم
89	3.3 مجتمع الدراسة
91	3.4 عينة الدراسة
92	3.5 أدوات الدراسة
94	3.6 جمع البيانات والإجراءات
96	3.7 الدراسة الاستطلاعية
96	3.7.1 ثبات المقياس
98	3.7.2 صدق المقياس (الصلاحية)
99	3.8 التحليل العاملي للدراسة الاستطلاعية
103	3.9 خلاصة
104	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
104	4.1 تمهيد
105	4.2 التحليل الأولي للبيانات
109	4.3 نتائج تحليل البيانات الشخصية والوظيفية
110	4.4 نتائج التحليل العاملي
135	4.5 نتائج التحليل العاملي التوكيدي
139	4.5.1 نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الثقافة التنظيمية
144	4.5.2 نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الإدارة الإلكترونية
150	4.5.3 نتائج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس النية السلوكية والاستخدام الفعلي
158	4.6 المعادلة البنائية النموذجية

160	4.7 نتائج تحليل المعادلة البنائية
165	4.7.1 نتائج تحليل السؤال الأول
168	4.7.2 نتائج تحليل السؤال الثاني
169	4.7.3 نتائج تحليل السؤال الثالث
169	4.7.4 نتائج تحليل السؤال الرابع
170	4.7.5 نتائج تحليل السؤال الخامس
170	4.7.6 نتائج تحليل السؤال السادس
174	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
174	5.1 تمهيد
174	5.2 تلخيص ومناقشة النتائج
179	5.3 فاعلية الدراسة
180	5.4 توصيات الدراسة
182	5.5 مقترحات الدراسة
182	5.6 الخلاصة
184	المصادر والمراجع
197	الملاحق

## قائمة الجداول:

34	جدول رقم 1 يبين نماذج ونظريات قبول التكنولوجيا المعتمدة من قبل فينكاتيش وآخرون
64	جدول رقم 2 تحليل الدراسات السابقة
93	جدول رقم 3 توزيع عبارات مقياس الثقافة التنظيمية
94	جدول رقم 4 توزيع عبارات مقياس الإدارة الإلكترونية
97	جدول رقم 5 معاملات الثبات لمقياس الثقافة التنظيمية
97	جدول رقم 6 معاملات الثبات لمقياس الإدارة الإلكترونية
105	جدول رقم 7 التوزيع الطبيعي للبيانات
107	جدول رقم 8 اختبار كولموغوروف-سميرنوف وشابيرو-ويلك
108	جدول رقم 9 أدلة الارتباط الداخلي بين المتغيرات
108	جدول رقم 10 مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة والتابعة
110	جدول رقم 11 التوزيع التكراري والنسب المئوية للبيانات الأولية لأفراد العينة
113	جدول رقم 12 اختبار KMO AND BARTLETT لمقياس الثقافة التنظيمية
114	جدول رقم 13 معاملات الارتباط لفقرات مقياس الثقافة التنظيمية
118	جدول رقم 14 نتائج التحليل العاملي لمقياس الثقافة التنظيمية
120	جدول رقم 15 اختبار KMO AND BARTLETT لمقياس الإدارة الإلكترونية
122	جدول رقم 16 يبين معاملات الارتباط لفقرات مقياس الإدارة الإلكترونية
125	جدول رقم 17 نتائج التحليل العاملي لمقياس الإدارة الإلكترونية
127	جدول رقم 18 اختبار KMO AND BARTLETT لمقياس النية السلوكية
128	جدول رقم 19 يبين معاملات الارتباط لفقرات مقياس النية السلوكية
129	جدول رقم 20 نتائج التحليل العاملي لمقياس النية السلوكية
131	جدول رقم 21 اختبار KMO AND BARTLETT لمقياس الاستخدام الفعلي
131	جدول رقم 22 يبين معاملات الارتباط لفقرات مقياس الاستخدام الفعلي
133	جدول رقم 23 نتائج التحليل العاملي لمقياس الاستخدام الفعلي
140	جدول رقم 24 مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الثقافة التنظيمية
144	جدول رقم 25 مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الثقافة التنظيمية بعد التعديل
145	جدول رقم 26 مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الإدارة الإلكترونية
150	جدول رقم 27 مؤشرات حسن المطابقة لمقياس الإدارة الإلكترونية بعد التعديل

151	جدول رقم 28 مؤشرات حسن المطابقة لمقياسي النية السلوكية والاستخدام الفعلي
154	جدول رقم 29 قيم مؤشرات ملاءمة النموذج القياسي لنموذج الدراسة المقترح
157	جدول رقم 30 قيم مؤشرات ملاءمة النموذج القياسي لنموذج الدراسة المقترح بعد التعديل
162	جدول رقم 31 قيم مؤشرات ملاءمة المعادلة البنائية لنموذج الدراسة المقترح
164	جدول رقم 32 قيم مؤشرات ملاءمة المعادلة البنائية لنموذج الدراسة المقترح بعد التعديل
165	جدول رقم 33 نتيجة الارتباط التريعي المتعدد
166	جدول رقم 34 نتائج تحليل المعادلة البنائية النموذجية للسؤال الأول
169	جدول رقم 35 نتائج تحليل المعادلة البنائية النموذجية للسؤال الثاني
169	جدول رقم 36 نتائج تحليل المعادلة البنائية النموذجية للسؤال الثالث
170	جدول رقم 37 نتائج تحليل المعادلة البنائية النموذجية للسؤال الرابع
170	جدول رقم 38 نتائج تحليل المعادلة البنائية النموذجية للسؤال الخامس
171	جدول رقم 39 نتائج تحليل المعادلة البنائية النموذجية للسؤال السادس
172	جدول رقم 40 نتائج التأثير غير المباشر لمتغيرات الدراسة

#### قائمة الرموز البيانية:

23	شكل رقم 1 نظرية الفعل المبرر
25	شكل رقم 2 نموذج قبول التكنولوجيا
25	شكل رقم 3 النموذج التحفيزي
26	شكل رقم 4 نموذج السلوك المخطط
27	شكل رقم 5 نموذج يجمع بين نظرية السلوك المخطط ونموذج قبول التكنولوجيا
29	شكل رقم 6 نموذج استخدام الكمبيوتر
30	شكل رقم 7 نظرية إنتشار الإبتكار
31	شكل رقم 8 النظرية المعرفية الاجتماعية
36	شكل رقم 9 النموذج الموحد لقبول واستخدام التكنولوجيا
52	شكل رقم 10 نظرية الثقافة التنظيمية
85	شكل رقم 11 نموذج الدراسة
91	شكل رقم 12 معادلة ريتشارد جيحر
106	شكل رقم 13 منحني الإلتواء والتفرطح لعنصر المشاركة

119	شكل رقم 14 اختبار الهضبة لمقياس الثقافة التنظيمية
126	شكل رقم 15 اختبار الهضبة لمقياس الإدارة الإلكترونية
130	شكل رقم 16 اختبار الهضبة لمقياس النية السلوكية
134	شكل رقم 17 اختبار الهضبة لمقياس الاستخدام الفعلي
141	شكل رقم 18 التحليل العاملي التوكيدي لنموذج مقياس الثقافة التنظيمية
142	شكل رقم 19 التحليل العاملي التوكيدي لنموذج مقياس الثقافة التنظيمية بعد التعديل
146	شكل رقم 20 التحليل العاملي التوكيدي لنموذج مقياس الإدارة الإلكترونية
148	شكل رقم 21 التحليل العاملي التوكيدي لنموذج مقياس الإدارة الإلكترونية بعد التعديل
152	شكل رقم 22 التحليل العاملي التوكيدي لمقياس النية السلوكية والاستخدام الفعلي
153	شكل رقم 23 النموذج القياسي للنموذج المقترح للدراسة
156	شكل رقم 24 النموذج القياسي للنموذج المقترح للدراسة بعد التعديل
161	شكل رقم 25 المعادلة البنائية النموذجية للنموذج المقترح للدراسة
163	شكل رقم 26 المعادلة البنائية النموذجية للنموذج المقترح للدراسة بعد التعديل

#### قائمة الملاحق:

الصفحة	الملحق:
197	ملحق رقم 1 الاستبانة
201	ملحق رقم 2 الدراسة الاستطلاعية
207	ملحق رقم 3 التحليل العاملي للدراسة الاستطلاعية
219	ملحق رقم 4 كرونباخ ألفا
232	ملحق رقم 5 التحليل العاملي للدراسة الأساسية
233	ملحق رقم 6 مخرجات التحليل العاملي التوكيدي
235	ملحق رقم 7 مخرجات المعادلة البنائية النموذجية
236	ملحق رقم 8 التوزيع الطبيعي للبيانات
248	ملحق رقم 9 التحليل الوصفي للبيانات

## قائمة المصطلحات:

## الصفحة

## المصطلح:

12

الثقافة التنظيمية

12

الإدارة الإلكترونية

12

المشاركة

12

الإتساق

13

القدرة على التكيف

13

المهمة

13

الأداء المتوقع

13

الجهد المتوقع

13

التأثير الاجتماعي

13

الشروط التيسيرية

13

النية السلوكية

13

الاستخدام الفعلي

