الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي صندوق الضمان الاجتماعي في فرع شرق بنغازي

ا. سالمة مفتاح محمد المصراتي

أستاذ. مساعد. بقسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد – جامعة بنغازي

كلية الاقتصاد -.جامعة بنغازي

salma.almasrite@uob.edu.ly

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى تأثير الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال آراء الموظفين في صندوق الضمان الاجتماعي بفرع شرق بنغازي، تم استخدام منهج دراسة الحالة مع اعتماد استبيان كأداة أساسية لجمع البيانات شمل مجتمع الدراسة جميع الموظفين في الفرع، والبالغ عددهم 110 موظفين، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS لاختبار الفرضيات، أظهرت النتائج أن مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الفرع كان مرتفعًا. أيضاً تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، في نهاية الورقة صيغت بعض التوصيات المتمثلة في ضرورة تعزيز الوعي بأهمية الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الليبية، وتطوير الأنظمة والقوانين بما يتناسب مع احتياجات الموظفين، فضلاً عن إعداد خطط تدريبية لتعزيز التحول الإلكتروني مع التركيز على تدريب الموظفين على الأنظمة المحدثة.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية، الإدارة الإلكترونية، الضمان الاجتماعي، بنغازي.

Organizational culture and its impact on the implementation of e-management from the perspective of employees of the Social Security Fund in the eastern Benghazi branch

Salma Muftah Mohammed Al-Masrati

Assistant Professor, Department of Public Administration

Faculty of Economics, University of Benghazi

salma.almasrite@uob.edu.ly

Abstract:

The study aimed to reveal the impact of organizational culture on the application of e-management from the point of view of employees in the Social Security Fund in the East Benghazi branch. The study followed the case study methodology and used a questionnaire as the primary tool for collecting data. The research community consisted of all employees in the mentioned branch, numbering 110 employees. The data were analyzed and hypotheses were tested using SPSS. The study reached several main results, including: a high level of organizational culture and the degree of application of e-management, and the existence of a statistical impact of organizational culture on e-management. The study proposed several recommendations, including: enhancing and disseminating the concepts of organizational culture and e-management among employees in Libyan institutions, updating and developing systems and laws to meet the needs of employees, and developing training plans to support e-transformation and train employees on program and service updates.

Keywords: Organizational culture, e-management, social security, Benghazi.

1.مقدمة:

تلعب الثقافة التنظيمية دورًا أساسيًا ومهماً في تعزيز تطبيقات الإدارة الإلكترونية للمواطنين والموظفين بشكل عام. يعد وعي المجتمع بثقافة الإدارة الإلكترونية يُعد شرطًا أساسيًا للانتقال إلى التطبيقات التكنولوجية الجديدة، ومواجهة هذه الطبيعة التحويلية تتطلب تكامل الجهود لرفع مستوى الوعي العام وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي للعمال (بسيسو، 2010). وهو عنصر يتعايش مع المكونات الاخرى للتنظيم الإداري، مثل الموظفين والأهداف والتكنولوجيا والهيكل التنظيمي، وهي وسيلة لتحقيق الأهداف التي تحاول المنظمة تحقيقها (القريوتي، 2008). نظراً لانفعالية المنظمة تعتمد بشكل كبير على الثقافة التنظيمية, فإن العديد من قادة المنظمة مهتمون بالثقافة التنظيمية للمؤسسة ويعتبرونها أحد أهم عناصر المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك، لا يقتصر دور الثقافة التنظيمية على تشجيع وتحفيز الموظفين من خلال التغلب على التحديات الداخلية والخارجية، وإيجاد بيئة تنظيمية مناسبة للعمل، والتنبؤ بالأحداث، وفهم المواقف المختلفة للعمال، ولكن يمكن أن يمتد إلى بيئة تنظيمية وتحسين الأنماط السلوكية. من أجل تحديد سبل تطوير وتحسين الأداء الإداري والعملي للمنظمة، مماسيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، ستقوم الإدارة الإلكترونية بتحديد المنظمات العامة والخاصة في الدولة التي ستسعى إلى تطبيقها بشكل فعال لتحسين جودة الخدمات المقدمة، والحد من الخطأ البشري وتحقيق الشفافية في أداء العمل.

تعد الثقافة التنظيمية من العناصر الرئيسة التي لا يقتصر دورها على تحسين البيئة الداخلية للمنظمة أو تعزيز تحفيز العاملين من خلال فهم توقعاتهم واستجابتهم للمواقف المختلفة، بل تمتد آثارها أيضًا إلى البيئة الخارجية للمنظمة، مما يسهم في تحسين الأنماط السلوكية العامة وتطوير الأداء الإداري، هذا التطوير ينعكس على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، مما يجعل الثقافة التنظيمية أداة استراتيجية للتغلب على التحديات وتحسين الإنتاجية، في هذا السياقأصبحت الإدارة الإلكترونية واحدة من المفاهيم الحديثة التي تسعى المنظمات لتطبيقها بهدف تحسين جودة الخدمات، تقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الشفافية، تعتمد الإدارة الإلكترونية على تحويل العمليات من النماذج الورقية والتقليدية إلى الإجراءات الإلكترونية باستخدام تقنيات متقدمة، مما يسهم في تحسين الأداء والكفاءة.

مع التطورات السريعة في مجالات الاتصالات والمعلوماتية وزيادة التحديات التي تواجه الإدارات التقليدية، ظهر مفهوم الإدارة الإلكترونية كحل مبتكر للتعامل مع المشكلات البيروقراطية، ويُعرَّف بأنه عملية الانتقال من النماذج اليدوية إلى العمليات الرقمية، مما يتيح معالجة البيانات بشكل أكثر كفاءة وسرعة، كما أشار إلى ذلك بوراي (2020). صندوق الضمان الاجتماعي يُعدّ من الركائز الأساسية ضمن المؤسسات العامة الليبية، حيث يلعب دورًا محوريًا في تقديم الخدمات الاجتماعية وتعزيز رفاهية المجتمع في ظل التغيرات المستمرة والاحتياجات المتزايدة، أظهر الصندوق اهتمامًا

ملحوظًا بتبني التكنولوجيا الحديثة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتطويرها بما يواكب المتطلبات العصرية.

يُسهم استخدام التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة التشغيلية للصندوق، مع التركيز على تلبية احتياجات الأفراد والمجتمع بشكل أفضل، إضافةً إلى ذلك، فإن الاهتمام بالثقافة التنظيمية وعمليات التغيير يُعدّ عاملاً أساسياً في تعزيز بيئة العمل، مما يحفز الموظفين على الإبداع والابتكار وتقديم حلول متميزة للتحديات المتزايدة.

رغم هذا التقدم، فإن التحول الرقمي واعتماد التكنولوجيا الحديثة يمثلان تحديًا كبيرًا لصناديق الضمان الاجتماعي، حيث يتطلب ذلك مواكبة التطورات التقنية، تحسين المهارات الإدارية والفنية للموظفين، وتوفير بنية تحتية ملائمة تدعم استمرارية هذا التطور.

2.الدراسات السابقة:

بالنظر إلى أهمية المتغيرين المركزيين في الدراسة، وهما الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، لاحظنا اهتماماً واسعاً من الدراسات المحلية والعربية والدولية بهذين الموضوعين، سنقوم بترتيب وعرض هذه الدراسات التي توصلت إليها الباحثة، تبعاً لتسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث، على النحو التالي:

-دراسة Shi, Wenbo (2002): اتجهت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء العوامل التنظيمية المؤثرة في نجاح تطبيقات التجارة الإلكترونية في المؤسسات الفيدرالية، واكتشاف دور القيادات التحويلية والتخطيط الإستراتيجي للمواقع على الشبكة في تحقيق هذا النجاح، تفترض الدراسة أن النجاح يعتبر متغيراً تابعاً يمكن قياسه بناءً على جملة من المقاييس الخاصة بالنظام، وقد أكدت الدراسة وجود علاقة مترابطة بين العوامل التنظيمية ونجاح تطبيق التجارة الإلكترونية في المؤسسات الفيدرالية.

-دراسة بحر والعاجز (2012): استهدفت هذه الدراسة التعرف على طبيعة الثقافة التنظيمية ومستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة بفلسطين، وكذلك التعرف على المتغيرات الثقافية التنظيمية المؤثرة بشكل إيجابي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، بلغ حجم عينة الدراسة 294 موظفاً وموظفة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين عناصر الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وبين تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة التربية والتعليم العالي في محافظات غزة، واقترحت الدراسة تشجيع الموظفين على المشاركة في حلقات النقاش التي تدار بشكل منتظم والتعبير عن آرائهم في القيم والمعتقدات والأعراف والتوقعات التنظيمية لتطويرها وتعميمها إلكترونياً بشكل دائم ومستمر في شكل جمل وعبارات تعكس ثقافة الوزارة.

-دراسة حسن (2013): استهدفت هذه الدراسة قياس أبعاد الثقافة التنظيمية ودورها في مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية على عينة من المدراء في قطاع التعليم العالي بجامعة ميسان، والتي تضمنت 40 مديرًا. وأشارت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الثقافة التنظيمية ومشروع الإدارة الإلكترونية، كما أوصت الدراسة بضرورة التوجه

نحو إنشاء جامعة إلكترونية تتضمن تخصصات في مجالات مثل إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المعرفة والمعلوماتية وتقنيات الحاسوب والبرمجيات.

-دراسة بوخاري (2015): تناولت هذه الدراسة تحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية في شركة كوندور الكترونيكس في الجمهورية الجزائرية، وتضمنت عينة من 44 موظفًا، وأشارت الدراسة إلى وجود تأثير موجب بين عناصر الثقافة التنظيمية والمتمثلة في: (القيم ، المعتقدات ، الأعراف ، التوقعات) وتطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية. كما أوصت الدراسة بضرورة تدريب الموظفين على استخدام نظام الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية بشكل إيجابي وآمن.

-دراسة بشير صبحي (2017): استهدفت هذه الدراسة كشف دور الثقافة التنظيمية في تبني واستخدام الإدارة الإلكترونية في جامعة الزاوية بليبيا، حيث أجريت الدراسة على شريحة أعضاء هيئة التدريس الجامعي، والتي تضمنت 450 عضوًا، فكانت المحصلة النهائية للنتائج إلى أن عناصر الثقافة التنظيمية تؤثر بشكل واضح في تبني وقبول الجامعة لأسلوب الإدارة الإلكترونية، كما أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية التحتية، وزيادة الميزانيات المالية، ونشر الثقافة التنظيمية التي تشجع على استخدام الإدارة الإلكترونية بتطبيقاتها المختلفة، بالإضافة إلى دعم وتشجيع الإدارة العليا للعاملين على استخدام الإدارة الإلكترونية.

-دراسة محجز، إبراهيم (2017): كان الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو دور الثقافة التنظيمية في دعم تنفيذ الإدارة الإلكترونية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المناطق الجنوبية من قطاع غزة. تتكون مجموعة الدراسة من موظفي هذه الوزارة، وعددهم 160 فردًا، أشارت الدراسة إلى وجود علاقة مباشرة وذات دلالة إحصائية بين جوانب الثقافة التنظيمية ودعم الإدارة الإلكترونية، واقترحت الدراسة ضرورة تكوين ثقافة تنظيمية متماسكة ومتفق عليها من قبل الموظفين، بالإضافة إلى تدريبهم على البرامج والتطبيقات الحديثة، وتوعيتهم بمزايا الأجهزة والبرامج المستخدمة، كما أوصت بتوفير الحوافز والمكافآت المرتبطة بالقدرة على القيام بالأعمال الإلكترونية، وتحسين شبكات الاتصال للتغلب على مشاكل الانقطاع والبطء.

-دراسة بن موسى والجودي (2020): هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أساتذة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة، وعددهم 60 أستاذًا، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير لجوانب الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر أساتذة الكلية، واقترحت الدراسة ضرورة الاهتمام بثقافة المؤسسة التي تعزز أسس الإدارة الإلكترونية وتحسنها، وتحديث الموقع الإلكتروني الخاص بالكلية باستمرار، وزيادة الوعي بثقافة العمل الإداري الإلكتروني وتشجيع الأساتذة على التعامل مع الإدارة الكلية إلكترونيًا.

-دراسة مخلوفي لطفي (2020): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مديرية الجامعة بجامعة محمد خضير بسكرة، تتكون عينة الدراسة من 32 موظفًا،

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، واقترحت الدراسة ضرورة الاهتمام بتكوين ثقافة تنظيمية فريدة للمؤسسة، وتوفير البرمجيات والتكنولوجيا وشبكة الإنترنت اللازمة لبناء إدارة إلكترونية فعالة.

-دراسة بلقبي وسواعدي (2022): هدفت الدراسة إلى استقصاء تأثير الثقافة التنظيمية على استخدام الإدارة الإلكترونية بعينة قوامها 40 موظفاً من موظفي الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في فرع المسيلة بالجزائر، حيث أشارت النتائج إلى وجود اتجاه إيجابي في تقدير الموظفين لدور الثقافة التنظيمية في تعزيز استخدام الإدارة الإلكترونية في المؤسسة، واقترحت الدراسة ضرورة توفير بيئة عمل ملائمة لتشجيع الإبداع والتميز، بالإضافة إلى تبسيط الإجراءات التنظيمية لتتناسب مع قدرات العاملين.

بعد مراجعة الدراسات السابقة، لاحظت الباحثة أن قيام الباحثة بهذه الدراسة يتفق مع بعض الدراسات السابقة فيما يتعلق بموضوع الثقافة التنظيمية وأهميتها في تعزيز المناخ التنظيمي الملائم للعمل، مما يحفز الموظفين على الإبداع والابتكار ، كما تناولت الدراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وأهميتها في تحسين الأداء المؤسسي.

ومع ذلك، فإن دراستي تتميز عن الدراسات السابقة بالنقاط التالية:

-هي الدراسة الأولى، حسب معرفة الباحثة، التي تناولت قطاع الخدمات الاجتماعية لتحديد تأثير الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب رأي العاملين في الصندوق الاجتماعي.

-إسهام هذه الدراسة يمثل بداية جديدة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وفروعه، خاصة مع استخدام التقنيات الحديثة في عملياته وتقديم خدماته.

-تختلف عن الدراسات السابقة في طبيعة ومجتمع الدراسة، حيث تم إجراؤها على العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعية في فرع شرق بنغازي.

3.مشكلة الدراسة:

أصبح تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات من التحديات الأساسية والضرورية لمواكبة التعقيدات والتطورات التي تشهدها المنظمات، هذا التحدي أدى إلى إجراء عدد من الدراسات التي أكدت على أهمية الإدارة الإلكترونية، حيث أثبتت الأبحاث أن الثقافة التنظيمية القوية لها تأثير مباشر على نجاح الاستراتيجيات الجديدة التي تهدف إلى تحقيق الأهداف المؤسسية، امتلاك الثقافة التنظيمية المناسبة يعزز من قدرة المنظمة على العمل في ظل التغييرات وتنفيذ التطبيقات الحديثة في مجال الحكومة الإلكترونية (بوعروج ومعلمي، 2021).

في هذا الإطار، تلعب الثقافة التنظيمية دورًا حاسمًا في تشكيل سلوكيات وعادات وتوقعات الموظفين، مما يؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على نشاط المؤسسات العامة بشكل عام، وعلى المنظمات الخدمية بشكل خاص في تنمية وتطوير الخدمات المقدمة. يجب على المنظمات، بمن فيها صناديق الضمان الاجتماعي، استخدام الإدارة الإلكترونية لتميز خدماتها وتحسينها.

يواجه صندوق الضمان الاجتماعي في بنغازي تحديات مستمرة في بيئة عمله، مثل تنوع

الخدمات، والتطورات التكنولوجية في تقديم الخدمات، وزيادة عدد المستفيدين، والرغبة في الحصول على الخدمات عبر الإنترنت (الفرجاني والترهوني، 2019)، هذه التحديات تدفع الإدارة إلى السعي لإحداث تغييرات جذرية في سلوك الموظفين وتصوراتهم وثقافتهم التنظيمية، من خلال رغبة الجهات الأمنية في تطوير وتنويع تقديم الخدمات الأمنية والاجتماعية. يعتبر استخدام وتطبيق الإدارة الإلكترونية وتطوير الخدمات التكنولوجية الحديثة ضروريًا لضمان توفير الخدمات للمستفيدين بأقل جهد ووقت ممكن.

وبناءً على ما سبق، يمكن عرض مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما هو أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي؟

4.اسئلة الدراسة:

صيغت اسئلة الدارسة في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تكونت من الأسئلة التالية:

السؤال الرئيسي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوي دلالة ($\alpha \leq .05$) لإبعاد الثقافة التنظيمية (القيم، المعتقدات ، التوقعات، الأعراف) على تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بصندوق الضمان الاجتماعي - فرع شرق بنغازي؟

وللإجابة على السؤال الرئيس، فقد انبثق عنه (4) **أسئلة فرعية، هي:**

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد القيم التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي- فرع شرق بنغازي؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد المعتقدات التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي- فرع شرق بنغازي؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد التوقعات التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي - فرع شرق بنغازي؟

السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد الأعراف التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي - فرع شرق بنغازي؟

5.أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الي تحقيق الاتي:

1.التعرف على مستوى الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم ، المعتقدات ، التوقعات ، الأعراف) في الصندوق الضمان الاجتماعي - فرع شرق بنغازي.

2.التعرف على درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي - فرع شرق بنغازي.

3.التعرف على أثر الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة (القيم ، المعتقدات ، التوقعات ، الأعراف) على تطبيق الإدارة الالكترونية إستناداً إلى آراء العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي - فرع شرق بنغازي.

4.تقديم المقترحات والتوصيات ذات العلاقة بهذا الحقل.

6.أهمية الدراسة:

يمكن سرد أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1.تركز هذه الدراسة على إحدى المؤسسات الرئيسة في مجال تقديم الخدمات والمزايا والمساعدات في ليبيا، ألا وهي صندوق الضمان الاجتماعي.

2.توضح بأن الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، وهي إحدى المفاهيم المتطورة في مجال الأدب الإداري المعاصر، التي تساعد المنظمات على تطوير وتغيير الأساليب التقليدية وتحسين المستوى الاداء الإداري للمنظمات.

3.التعرف على ابعاد الثقافة التنظيمية التي لها أثر في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي فرع بنغازي.

4.تتجلى أهمية هذه الدراسة أيضًا بأنها تناقش موضوعات تمس احتياجات الأفراد الباحثين عن خدمات أفضل، فالتطورات الحاصلة في الإدارة الالكترونية غيرت تصورات الفرد إلى طبيعة الخدمة المقدمة من قبل صندوق الضمان الاجتماعي.

5.الاستفادة من نتائج الدراسة وتوصياتها التي قد تسهم في رفع مستوى الوعي لدى مديري مؤسسات الخدمة العامة الليبية حول طبيعة وأهمية الثقافة التنظيمية في التقييم الذاتي والتطوير.

7. مصطلحات الدراسة:

- الثقافة التنظيمية: هي التي تتثمل في الافتراضات والاعتقادات والقيم والقواعد والمعايير التي يشترك بها أفراد المنظمة (حريم، 2004: 327).

- القيم التنظيمية: هي اتفاقات مشتركة بين أعضاء المنظمة تحدد ما هو مرغوب أو غير مرغوب فيه، وما هو إيجابي وما هو سلبي داخل بيئة العمل، وتعمل على توجيه سلوك العاملين (إلياس،2006: 15).

- المعتقدات التنظيمية: هي وجهات نظر مشتركة حول نوعية العمل والحياة الاجتماعية في بيئة المنظمة وحول كيفية آداء العمل والمهام التنظيمية (هيبة، 2019).

- التوقعات التنظيمية: تتمثل في التعاقد السيكولوجي غير المكتوب الذي يشير إلى مجموعة التوقعات التي يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر (العميان، 2002: 313).

-الأعراف التنظيمية: هي معايير يلتزم بها الموظفين لأنها معايير مفيدة للمنظمات، مثال ذلك التزام المنظمة بعدم تعيين الأب والابن في نفس المنظمة ويفترض أن تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإتباع (العميان، 2002: 313).

- الإدارة الإلكترونية: هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الإعمال، في وضع الخطط والتوجيه والرقابة على الموارد، والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود لتحقيق أهداف الشركة (نجم، 2004)

- صندوق الضمان الاجتماعي: مؤسسة عامة تقدم جميع الخدمات والمزايا والمساعدات حيثما ينص عليها القانون للأشخاص الذين يحق لهم الحصول على تلك الخدمات والمزايا والمساعدات سواء تم تمويل هذه الخدمات مباشرة من موارد الدولة من خلال الخصومات الأمنية أو من خلال الإيرادات والتبرعات الخيرية أو الجمعيات الخيرية (العبار، 2019).

8. الإطار النظري:

8.1.الثقافة التنظيمية:

تعد الثقافة التنظيمية أحد أهم المحددات الرئيسة للنجاح والفشل التنظيمي، وللثقافة التنظيمية أهمية كبيرة في تحديد كفاءة وفعالية المنظمة. وبشكل عام، فإن وجود ثقافة تنظيمية إيجابية يساعد على تحسين استدامة ونمو المنظمة، والإبداع وتحفيز السلوكيات الإيجابية للموظفين.

توجد عدة تعريفات خاصة بمفهوم الثقافة التنظيمية. ويعرف تايلور الثقافة بأنها «المعرفة والمعتقدات والفنون والأخلاق والقوانين والعادات وجميع القدرات التي يكتسبها الإنسان» (العميان، 2002: 309). حيث أن "كل ما تصنعه أيدي وعقول الإنسان وجوانب البيئة الاجتماعية، أي كل ما يخترعه الإنسان أو يكتشفه ويعمل به في البيئة الاجتماعية" (عكاشة، 2008: 10) يعرف الثقافة التنظيمية بأنها "نموذج المجموعة الذي يتقاسمه؛ الافتراضات الأساسية مع درجة معينة من النجاح.» حل مشكلات التكيف الخارجي والتكامل الداخلي لأنها صالحة ويمكن تعليمها للأعضاء الجدد باعتبارها الطريقة الصحيحة لفهم هذه المشكلات وإدراكها والتفكير والشعور بها» (حريم، 2001: 31)، ومن ناحية أخرى، عرف ويلسون الثقافة التنظيمية بأنها «القيم والمعتقدات والافتراضات والممارسات المتشابهة التي تعبر عن مواقف وسلوكيات الأفراد داخل المنظمة» (عزيز وآخرون، 2012). الثقافة التنظيمية هي «التعبير عن المعتقدات والقيم المشتركة التي تؤثر على قرارات سلوك الأعضاء داخل المنظمة؛ فكلما زاد استخدام الثقافة التنظيمية، أصبحت الثقافة التنظيمية للمنظمة أقوى وكلما زاد تحديد ضبط السلوك التنظيمي» (البحراوي، 2019). وبناء على ما سبق تعرف الثقافة التنظيمية بأنها «الثقافة التي تنشأ بالمنظمة عبر ممارسات موظفيها، بما في ذلك الأفكار والعادات والممارسات والإجراءات وطرق العمل والقيم والمعتقدات والمؤثرات والبيئة الخارجية والمبادئ التوجيهية من الإدارة العليا والتي في النهاية تشكل هوية المؤسسة وتحفز الموظفين على الالتزام بمهمتها».

8.2.أهمية الثقافة التنظيمية:

يشير هذا المصطلح إلى القوة الدافعة التي توحد السلوكيات والقدرات لتحقيق الأهداف المتشابهة وتوجه الجهود نحو التغيير والابتكار، تشمل أهمية الثقافة التنظيمية ما يلي(تابعي، 2022):

-الإطار الفكري الذي يوجه أعضاء المنظمة وينظم عملهم وعلاقاتهم ونتائجهم.

-الثقافة هي ما يميز المنظمة عن غيرها من المنظمات وهي أيضًا مصدر فخر للموظفين، خاصة عندما تؤكد على قيم معينة مثل الابتكار والتميز والقيادة والميزة على المنافسين.

-تعتبر عاملا رئيساً في جذب العمال المناسبين وجذب الموظفين الطموحين، فالمنظمات التي تقدر التميز والنمو لديها موظفون مجتهدون ومثابرون.

-إنشاء حدود حيث لا يُسمح للموظفين تلقائيًا بالالتزام بالمعايير والقواعد التنظيمية.

8.3خصائص الثقافة التنظيمية:

على الرغم من التفسيرات المقدمة من الباحثون في حقل الثقافة التنظيمية، إلا أن الثقافة

التنظيمية تعرف بأنها سلسلة من المعاني المشتركة التي يمتلكها أعضاء المؤسسة لتمييزهم عن غيرهم من الأعضاء، وتشكل هذه المعاني الكثير من المعاني والخصائص التي تنشأ من الثقافة السائدة من ناحية ومن مزايا المؤسسة الإدارية من ناحية أخرى، وهذه الخصائص هي (ضاحي، 2020):

1.الثقافة التنظيمية نظام معقد: لا تمتلك المنظمات ثقافة تنظيمية واحدة، ولكنها تحتوي على ثقافات فرعية مختلفة حسب الأشخاص الذين تنتمي إليهم، وعادة ما يكون هناك اختلاف بين الثقافات الفرعية والثقافة السائدة داخل المنظمة بين.

2.الثقافة التنظيمية هي نظام متكامل: فهي تساعد على خلق الانسجام بين العناصر الثقافية المختلفة داخل المنظمة، وهذا يضمن أن أي تطوير أو تحديث أو تغيير في أحد عناصر الثقافة ينعكس على بقية المنظمة والأنواع الأخرى.

3.الثقافة التنظيمية هي نظام يتغير ويتطور باستمرار استجابة للتغيرات الخارجية لتحقيق الأهداف التنظيمية.

4.الثقافة التنظيمية هي نظام مرن: حيث تتمتع الثقافة التنظيمية بالقدرة على التكيف الفعال مع التغيرات التي تحدث داخل وخارج المنظمة من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

8.4.عناصر الثقافة التنظيمية:

إن القيم والاتجاهات والافتراضات والمعايير السائدة في المنظمة لها تأثير كبير على فعاليتها وكفاءتها، وتعتمد الفعالية على القيم والمعتقدات التي يحملها أفراد المنظمة زيادة ونقصان وتتكون الثقافة التنظيمية، كما صنفها العلماء والمفكرون، من سلسلة من العناصر (العاجز، 2011):

1. القيم التنظيمية: بشكل عام، القيم هي اتفاقات مشتركة بين الأفراد داخل منظمة اجتماعية حول ما هو مرغوب فيه أو غير مرغوب فيه، جيد أو سيئ، مهم أو غير مهم (عكاشة، 2008)، القيم التنظيمية هي القيم الموجودة في مكان العمل أو البيئة وتوجه سلوك الموظفين في سياقات تنظيمية مختلفة، ويشمل ذلك المساواة بين الموظفين، والتركيز على إدارة الوقت، والتركيز على الإنتاجية، واحترام الآخرين، الخ (العميان، 2005)، كما تعد القيم الركائز الأساسية لأي ثقافة تنظيمية وأساس فلسفة أي منظمة تسعى المعتقدات التنظيمية إلى تحقيق الأهداف التنظيمية بفعالية وكفاءة إنه يعكس مشاعر الناس، فهو يصف الموظفين وموقفهم العام تجاه المنظمة ويصف أيضًا أنشطتهم اليومية، ولذلك يعتقد أن نجاح المنظمة يعتمد على مدى إدراك أعضائها لهذه القيم التنظيمية والتصرف وفقا لها (العاجز، 2012).

2. المعتقدات التنظيمية: وهي معتقدات عامة تتعلق بطبيعة العمل والجانب الاجتماعي في بيئة العمل، ودور المشاركة في عمليات اتخاذ القرار، وتحسين العمل الجماعي وأثر ذلك على تحقيق الأهداف التنظيمية (العميان، 2005)، وتشير هذه الثقافات الأعمق إلى كل المعارف والأفكار والقوانين الشعبية والأساطير التي تعكس ما يوجد في قلوب الناس وعقولهم في الأساس، هذه معتقدات عن أنفسنا والآخرين تؤثر وتحدد سلوكنا، يتم وضع معايير الأداء داخل المنظمات، ويختلف الموظفون في مستوى التزامهم بهذه المعايير (السكارنة، 2009).

3. التوقعات التنظيمية: التوقعات التنظيمية هي عقد نفسي ضمني وتشير إلى التوقعات التي يضعها الأفراد أو المنظمات أو يتوقعونها من بعضهم بعضاً أثناء عملهم في المنظمة، ومن الأمثلة على ذلك التوقعات من الرؤساء إلى المرؤوسين، وكذلك التوقعات من الرؤساء إلى المرؤوسين، والزملاء العمل من زملائهم، ويتم التعبير عن ذلك من خلال التقدير والاحترام، وتوفير البيئة والمناخ التنظيمي الذي يدعم ويدعم الاحتياجات النفسية والاقتصادية للأفراد (العميان، 2002: 313).

4. الأعراف التنظيمية: الأعراف هي القواعد غير المكتوبة التي تتيح للأفراد معرفة ما يتوقع منهم في مواقف مختلفة على اعتبار أنها تمثل الإطار المرجعي للخبرة والإدراك الاجتماعي والسلوك المثالي الذي يكون مقبولا من قبل المجتمع ولا يوجد عليه أي اعتراض(تابعي،2022).

8.5 الإدارة الالكترونية:

يُعرفها الكثير من المفكرين والباحثين، ومن هذه التعريفات: ويعرفها السالمي بأنها "عملية أتمتة جميع مهام وأنشطة الإدارة العامة، بالاعتماد على كافة تقنيات المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة العامة الجديدة باستخدام البطاقات – تبسيط الإجراءات والروتين والتنفيذ السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتمكين كل أداة من الاتصال لاحقا بالحكومة الإلكترونية» (السالمي، 2003: 135)، ونقلاً عن نجم عرّفها بأنها «عملية إدارية تقوم على جوانب مختلفة». «قدرة الإنترنت وشبكات الشركات على تخطيط وتوجيه والسيطرة على منظمة وغيرها من الموارد والوظائف الأساسية دون قيود لتحقيق الأهداف التنظيمية» (نجم، 2004: 127)، وقد عرفت مركز المعلومات التابع لديوان الخدمة المدنية لدولة الكويت الادارة الإلكترونية بأنها «التغلب على الحواجز الداخلية والخارجية الزمانية والمكانية للحصول على الخدمات، وربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الإدارة العامة، وإشراك الإدارة»، "التطوير المستمر والأتمتة لجميع الأنشطة وتبسيط الإجراءات وسرعة وكفاءة تنفيذ المعاملات" (القرني، 2007).

وبناء على ما سبق يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتكنولوجيا الحديثة للقيام بالأنشطة الإدارية وتقديم الخدمات إلكترونيا في أي وقت وفي أي مكان، وبالتالي زيادة جودة التنفيذ وسرعة التنفيذ، خفض التكاليف، ودقة وسرعة تقديم الخدمات، وتطوير التنظيم الإداري، تبسيط الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة واتخاذ القرارات بسرعة بناءً على معلومات دقيقة ومباشرة.

8.6 أسباب ودوافع التحول إلى الحكومة الإلكترونية:

في العقود الأخيرة على وجه الخصوص، أثرت تقنيات المعلومات والاتصالات الواسعة على معظم مجالات الحياة، وأحدثت تغييرات ضخمة ومؤثرة على المستويات التقليدية للإدارة، وترتبط بالتحول إلى الأسلوب، ويمكن تلخيص هذه الأسباب والدوافع فيما يلي (مراد وعباس،2019):

1.اتجاهات العولمة وترابط المجتمعات من خلال استخدام الأدوات المعرفية والأساليب التكنولوجية التي تشمل الإنترنت والاتصالات عبر الأقمار

الصناعية وغيرها من الأدوات الرقمية.

2.السرعة في التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية التي أحدثها.

3.الاستجابة والتكيف مع احتياجات البيئة.

4.التحولات الديمقراطية والتغير الاجتماعي وما يرتبط بهما من نتائج.

5.انتشار الثقافة الالكترونية.

8.7 متطلبات التطبيق للإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية هي تحول كامل للمفاهيم والنظريات والأساليب والإجراءات والهياكل والقوانين الأساسية للإدارة، بما في ذلك بعض العوامل مثل الفنية والمالية والتشريعية وغيرها ، ويذكر أن المتطلبات يمكن تصنيفها على النحو التالي (عبد الكريم ورياض، 2010)

1.متطلبات الأمنية والإدارية: وتشمل المهارات والكفاءات والقدرات اللازمة لإدارة تطوير استراتيجيات وخطط التوظيف، وتجديد البنية التحتية، وتطوير وتنفيذ أنظمة الإدارة والخدمات الإدارية بما يتلائم مع التغيير المستمر بما في ذلك القانونية متطلبات.

2.المتطلبات السياسية: وتشمل الإرادة السياسية لدعم هذه التغييرات ومشاريع الحكومة الإلكترونية.

3.المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية، ويتمحور هذا النوع حول خلق تعبئة اجتماعية تدعم وتفهم الحاجة إلى التحول إلى الحكومة الإلكترونية وتوفر الأمن الاقتصادي اللازم لهذا التحول.

4.إحتياجات البنية التحتية للاتصالات: وتشمل التقنيات اللازمة لهذا التحول مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف وأجهزة الفاكس وكل ما يتعلق بهذه الإدارة.

8.8 أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يرى الباحثون أن سبب فشل العديد من المؤسسات والمنظمات في تطبيق الإدارة الحديثة هو عدم بذل الجهد لتعديل ثقافة المنظمة للتكيف مع المواقف الجديدة ودعمها، وأن الثقافة التنظيمية هي المفتاح لتحويل إجراءات العمل والاساس لعمل التنمية (الطعامنة، 2001)، ويرى ياسين أنه إذا كان جوهر ثقافة المنظمة في المنظمة هو التقليد والميل إلى العمل بنفس الطريقة التي يعمل بها الأفراد، فإن هذه الثقافة يمكن أن تصبح عاملا سلبيا في تطبيق وتطوير الإدارة الإلكترونية، ومن هذا المنظور يجب على الإدارة العليا أن تعمل على التغيير الثقافي، تحتاج المنظمات إلى فهم مفردات العمل الإلكتروني التي تجعل من العمليات الإلكترونية وبياناتها جزءا لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية (ياسين، 2005).

لقد أظهرت التجربة أن الثقافة التنظيمية القوية والمتماسكة تسمح للمؤسسة بالدخول بسهولة إلى العالم الرقمي، ويرجع ذلك إلى الرؤية الواضحة والفهم العميق لكيفية عمل الموظفين، باختصار تكشف هذه الدراسة العلاقة بين الثقافة التنظيمية والحوكمة الإلكترونية وكيف يمكن الاستفادة منها بشكل فعال لمواكبة عصر الاكتشاف الإلكتروني، هناك عدة عوامل تشير إلى مدى تأثير الثقافة التنظيمية في تبني الحكومة الإلكترونية، منها:

1.بناء القيادة الإلكترونية. هناك حاجة إلى اتجاه القيادة الإلكترونية لتمكين المنظمات من الوصول إلى المهارات والمعرفة من جميع أنحاء العالم للمنافسة في السوق العالمية والتواصل الفوري لتلبية طلبات

العملاء، والقيادة الإلكترونية هي الأولى التي تختلف عن القيادة التقليدية في أن هناك لا يوجد تفاعل وجهاً لوجه خلال هذه المرحلة. وهذا يسمح للقراء الإلكترونيين بالتواصل دون الحاجة إلى اجتماع فعلي، تحتاج المنظمات إلى قيادة تنفيذية قوية دون ركود. ومن المهم للقادة التعاون بشكل فعال مع أصحاب المصلحة لتحقيق الأهداف التنظيمية وكسب التزامهم بتحقيقها بفعالية وكفاءة (الأقطش، 2019).

2.تدريب وتأهيل العاملين على أحدث التقنيات: يسهم استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات إسهاماً فعالاً في تحسين البرامج التدريبية وتعزيز التنمية، من خلال توفير أدوات وآليات متطورة، يصبح المتدربون أكثر انتباهًا وتركيزًا على المعلومات المقدمة، تعتبر التكنولوجيا عنصرًا أساسيًا في عمليات التدريب، خاصةً فيما يتعلق بالأساليب والمساعدات التدريبية لضمان فعالية التدريب، يجب توفير تكنولوجيا متطورة مثل الأجهزة الإلكترونية والتكنولوجيات الحديثة في العمليات الإدارية (معيزي وقمريش، 2014).

3.تشجيع الكوادر البشرية على اعتماد الإدارة الإلكترونية: يعتبر المورد البشري أحد أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مؤسسة، لذلك تعتمد الإدارة الإلكترونية في المؤسسات على مجموعة من العناصر الرئيسية، مثل الكوادر البشرية والشبكات والبرمجيات، والأجهزة الحاسوبية، يجب أن يتم تأهيل الكوادر البشرية من خلال الدورات التدريبية المناسبة وأن يكونوا على دراية دائمة بكيفية استخدام وتطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة (معيزي وقمريش، 2014).

8.9 ظهور أهمية العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية:

أصبحت أهمية العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية واضحة تحت مصطلح «الثقافة الإلكترونية»، والتي تلعب دورًا حاسمًا في دعم ونجاح أي مؤسسة تهدف إلى التحول الرقمي، يُمكن تعريف «الثقافة الرقمية» أو «الثقافة الإلكترونية» على أنها الخصائص الثقافية التي تنشأ من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت وتشمل هذه الخصائص المعتقدات والقيم والسلوكيات والممارسات التي تعزز بشكل صريح أو ضمني اعتماد علم التطبيق (التكنولوجيا) وتتوافق مع متطلبات الرقمنة في المؤسسة (Cigref, 2013)، لذلك يجب ألا تقتصر الثقافة الرقمية على استخدام الأدوات التكنولوجية والوسائط فحسب، بل يجب أن تشمل أيضًا المعتقدات والقيم التي تدعم استخدام هذه الأدوات بطرق تمكن المؤسسات من تحقيق الأداء المطلوب، وتتميز بمجموعة من الخصائص الرئيسة (كربيط، 2018).

1.تسهم الثقافة الرقمية في بناء الثقة بين أعضاء المؤسسة، وتعزيز التبادل الأفقي للمعلومات بين الإدارات المختلفة، وتعزيز العلاقات مع الشركاء والجهات الخارجية، كما تعترف بكفاءات الأفراد وتشجع تجربة الأشياء الجديدة مع احترام الحق في ارتكاب الأخطاء وتقدير جهود الأفراد، كما تعزز التعاون والإبداع ونشر الخبرات.

2.تتميز الثقافة الرقمية كونها عملية تبادلية تشمل معلومات ومعارف بين أفراد المؤسسة، مما يعزز من

تكوين المعرفة الجماعية.

.تعكس الثقافة الرقمية الاهتمام بالإدارة الجماعية، وتشجيع المشاركة الفعالة للأفراد في صنع القرارات الأساسية داخل المؤسسات، وتنظيم العمليات التشغيلية، وتعزيز التواصل الأفقي، وتحسين التفاعلات والاتصالات والشراكات مع مختلف الأطراف المعنية.

تتمثل إحدى المهام الرئيسة للثقافة الرقمية في معالجة المخاطر الناشئة، وخاصة المتعلقة بالمخاطر التقنية، من خلال تطبيق إستراتيجيات إدارة المخاطر والسيطرة عليها.

تتميز الثقافة الرقمية بالشفافية الداخلية والخارجية، والقدرة على التكيف والابتكار.

وفي الختام، يمكن القول إن الانتقال من الأساليب الإدارية التقليدية إلى تبني الأساليب الإدارية الحديثة، والتي تعتمد على التكنولوجيا، يتطلب وجود ثقافة تدعم هذا التحول وتجعل كل من العاملين والمؤسسة جاهزين للتكيف مع الإدارة الإلكترونية، فالإدارة الإلكترونية توفر العديد من الفوائد، مثل تخفيض العبء الوظيفي والوقت والتكاليف، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في المؤسسة، لذلك يظهر دور الثقافة التنظيمية في تسهيل تبني الإدارة الإلكترونية سواء لدى الموظفين أو المجتمع، وهذا يشكل العامل الرئيس لتبني ثقافة التحول التكنولوجي وتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال تغيير أو تحديث الثقافة التنظيمية، وهو ما يتطلب جهداً كبيراً لتغيير الثقافة الحالية وزرع الثقافة الجديدة في نفوس الأفراد.

9.منهجية الدراسة:

9.1.أسلوب الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على أسلوب دراسة الحالة، الذي يركز على التحليل الواسع للموضوع المدروس من أجل بلوغ نتائج دقيقة في الحالة المعنية، تم جمع البيانات الأولية والثانوية وتحليلها لاستخلاص استنتاجات تتعلق بأهداف وفرضيات الدراسة، مع الهدف النهائي من تحديد تأثير الثقافة التنظيمية على الإدارة الإلكترونية.

9.2.مجتمع الدراسة:

يتكون من جميع العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي، نظرًا لصعوبة تطبيق الدراسة على جميع فروع صندوق الضمان الاجتماعي في مدينة بنغازي بسبب الوقت والجهد الكبير الذي يتطلبه ذلك، تم اختيار فرع شرق بنغازي كمجتمع للدراسة، حيث تم توزيع 110 استمارة، فكانت نسبة الردود 97 استمارة بنسبة 88%.

9.3 أداة الدراسة:

تم تصميم استمارة الاستبيان بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها وفرضياتها، تم تطوير الاستمارة من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بالموضوع وبعض الاستبيانات السابقة في الدراسات المماثلة، مع إجراء بعض التعديلات لتناسب أهداف الدراسة ومجال تطبيقها لضمان دقة الاستمارة وشموليتها، تمت مراجعتها من قبل عدد من الخبراء من أساتذة الجامعات والأكاديميين، الذين تم استشارتهم لتقييم الاستمارة واقتراح التعديلات اللازمة، تم الاستفادة من ملاحظاتهم وآرائهم في تنقيح وإعادة صياغة بعض بنود الاستمارة لتصبح

أكثر وضوحًا وصدقًا في القياس بعد أخذ ملاحظات المحكمين بعين الاعتبار، تم صياغة الاستمارة بشكلها النهائي وتوزيعها على المستهدفين.

قامت الباحثة بتقسيم استمارة الاستبيان إلى ثلاثة أقسام رئيسة، وهي:

القسم الأول: يتضمن المعلومات العامة عن المشاركين، مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، ومدة الخدمة في العمل.

القسم الثاني: يركز على قياس الثقافة التنظيمية، ويحتوي على 20 عبارة تم توزيعها لقياس المتغير المستقل على النحو التالي: العبارات من 1 إلى 5: تقيس القيم التنظيمية، العبارات من 6 إلى 10: تقيس المعتقدات التنظيمية، العبارات من 11 إلى 15: تقيس التوقعات التنظيمية، العبارات من 16 إلى 20: تقيس الأعراف التنظيمية.

القسم الثالث: يتناول قياس الإدارة الإلكترونية، ويحتوي على 12 عبارة.

تم صياغة جميع عبارات الاستبيان بشكل إيجابي وقياسها وفقًا لمقياس ليكرث الخماسي، مما يعني أن كل عبارة يتم قياسها بخمس درجات تحدد مستوى الإجابة على جميع عبارات الاستبيان.

9.4.الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، استخدمت الباحثة تحليل البيانات الوصفي التحليلي باستخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات الميدانية، وتضمنت الأساليب الإحصائية المستخدمة ما يلي:

1.معاملات الثبات والصدق: للتأكد من ثبات عبارات وأبعاد مقاييس الدراسة، والتأكد من قدرة المقياس على قياس ما صمم من أجله، باستخدام معادلة كرونباخ ألفا.

2.الجداول التكرارية: لتحديد أعداد العاملين ونسبهم المئوية، وفقًا للخصائص العامة لمشاركي استمارات الاستبيان.

3.مقاييس النزعة المركزية: بما في ذلك المتوسطات الحسابية، وكذلك مقاييس التشتت، مثل الانحراف المعياري.

4.تحليل الانحدار البسيط والمتعدد: لمعرفة تأثير الثقافة التنظيمية بأبعادها (القيم ، المعتقدات ، التوقعات ، والأعراف التنظيمية).

9.5.ثبات والصدق الدراسة:

يُعدّ الصدق والثبات من المفاهيم الأساسية التي يُنظر إليها عند تقييم جودة اختبار ما للتحقق من اتساق مقاييس الدراسة، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا، بينما تم استخدام طريقة الصدق الإحصائية أو الذاتية للتحقق من صدق مقاييس الدراسة، تعتبر هذه الطريقة من الطرق البسيطة المستخدمة لهذا الغرض، حيث تعتمد على أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات، كما هو موضح في الجدول رقم (1).

جدول رقم (1) معاملات الثبات والصدق لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	معامل ألفا كرو نباخ للثبات	معامل الصدق الذاتي
الثقافة التنظيمية	0.89	0.94
الإدارة الالكترونية	0.85	0.92

من خلال الجدول رقم (1)، يتضح أن قيم معاملات كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة ومعاملات الصلاحية الذاتية عالية، الذي يدل على أن هذا المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصلاحية والاتساق، ويتجاوز الحد المقبول (0.75) في العلوم الإدارية (Nunnally and Bemstein ، 1994). وبالتالي، يمكن الاعتماد عليه في التطبيق العملي، مما يجعل استمارة الاستبيان مقبولة كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

9.6 مقياس تحليل البيانات:

في هذه الدراسة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتقييم الإجابات، حيث تم تخصيص الدرجات التالية لكل استجابة: موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، لا أوافق (2)، ولا أوافق بشدة (1). لتحديد مستوى كل متغير، تم اعتماد المتوسط الحسابي المرجح لكل متغير، حيث تم تصنيف المتغيرات على النحو التالي: ضعيف جدًا (أقل من 1.80)، ضعيف (من 1.80 إلى أقل من 2.60)، متوسط (من 2.60 إلى أقل من 3.40)، مرتفع (من 3.40 إلى أقل من 4.20)، ومرتفع جدًا (من 4.20 إلى 5) (Saad & Elfaituri, 2019؛ البدري وآخرون، 2018).

10. تحليل ومناقشة البيانات

تم تحليل البيانات التي تم تجميعها من عينة الدراسة وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)، كما تم التحقق من صحة الفرضيات التي وضعت، وذلك على النحو التالي:

10.1.البيانات الأولية:

لقد تم تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة وكما وردت في أداة الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الأولية

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	50	51.5
	انثى	47	48.5
	المجموع	97	100.0
الفئة العمرية	أقل من 25 سنة	31	32.0
	من 25 سنة - أقل من 35 سنة	55	56.7
	من 35 سنة - أقل من 45 سنة	9	9.3
	من 45 سنة - أقل من 55 سنة	2	2.1
	المجموع	97	100.0
المؤهل العلمي	ثانوي أو ما يعادله	16	16.5
	دبلوم عالي	26	26.8
	جامعي	51	52.6
	ما فوق الجامعي	4	4.1
	المجموع	97	100.0
سنوات الخبرة	أقل من5 سنوات	27	27.8
	من 5 سنوات - الي أقل من 10 سنوات	52	53.6
	من 10 سنوات - إلى أقل من 15 سنة	14	14.4
	من 15 سنة - إلى اقل 20من سنة	4	4.1
	المجموع	97	100.0

ومن الجدول (2) الذي يتضمن تحليل البيانات الرئيسة لمجتمع الدراسة يتبين أن أعلى نسبة بين أفراد عينة الدراسة بلغت (51.5%) لدى الرجال، و(46.5%) لدى النساء، وهذا يدل على أن صندوق الضمان الاجتماعي تركز على الرجال في عملية التوظيف والتعيين. وفيما يتعلق بمتغير العمر، فإن نسبة الفئة العمرية (25 إلى 35 سنة) حصلت على أعلى نسبة (56.7%)، تليها نسبة الفئة العمرية (32.0%)، تليها نسبة الفئة العمرية (35 إلى 45 سنة). (9.3%)، تليها الفئة العمرية (45 سنة فأكثر ولكن أقل من 55 سنة) (2.1%). ويهدف الصندوق إلى دعم إمكانات البشرية الشابة لتتماشى مع التغيرات والتطورات التكنولوجية، ومن حيث الخلفية التعليمية، فقد كانت أعلى نسبة في الشهادة (الجامعة) (52.6%)، تليها الشهادة (الدبلوم العالي) (26.8%)، والخلفية التعليمية (الثانوية العامة أو ما يعادلها) (16.5%)، وأخيراً بلغت نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي (جامعي فأعلى) (4.1%)، مشيراً إلى أن الصندوق يركز على استقطاب الكفاءات من ذوي المؤهلات الجامعية درجة عالية، المستوى التعليمي هو فئة تتميز بالوعي والفهم للتطورات التكنولوجية، مما ساعد على فهم طبيعة البحث وأهميته، وأظهرت نتائج متغير سنوات الخبرة نسبة سنوات الخبرة (أكثر من 5 سنوات ولكن أقل من 10

سنوات) (53.6%)، تليها نسبة سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات) (16.5%) تليها سنوات الخبرة (15 سنة فأكثر ولكن أقل من 15 سنة) (14.4%)، وأخيراً نسبة سنوات الخبرة (15 سنة فأكثر ولكن أقل من 20 سنة) (4.1%)، وهذا يدل على توفر الخبرة الجيدة بين العاملين في الصندوق.

10.2. النتائج المتعلقة بمستوي الثقافة التنظيمية و أبعادها:

بهدف تحديد مستوي الثقافة التنظيمية وأبعادها، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لمستوى الثقافة التنظيمية وأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (3) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لأبعاد الثقافة التنظيمية

م	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	المستوي	الرتبة
.1	بُعد القيم التنظيمية	4.39	0.25	87.8	مرتفع جدا	3
.2	بُعد المعتقدات التنظيمية	4.53	0.19	90.6	مرتفع جدا	1
.3	بُعد التوقعات التنظيمية	4.43	0.12	88.6	مرتفع جدا	2
.4	بُعد الأعراف التنظيمية	3.32	0.89	66.4	مرتفع	4
.5	المتوسط العام للثقافة التنظيمية	4.17	0.20	83.4	مرتفع	-

ومن الجدول (3) فإن المتوسط الحسابي العام للثقافة التنظيمية وأبعادها الكلية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، التوقعات التنظيمية، الأعراف التنظيمية) هو (4.16) بانحراف معياري (0.20) ووزن نسبي (83.4%) أن المستوى الثقافة التنظيمية لصندوق التأمين الاجتماعي مرتفع. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات بلقبي وسواعدي (2022)، ودراسة بوخاري (2016)، واختلفت مع دراسة بحر والعاجز (2012)،ودارسة حسن(2013)، ودراسة محجز(2017)، ودراسة بروعروج(2021) إلى المستوى المتوسط. ويبين الجدول (3) أن أبعاد الثقافة التنظيمية تم ترتيبها من الأعلى إلى الأدنى أهمية كما يلي: وجاء في المرتبة الأولى بعد المعتقدات التنظيمية بمتوسط حسابي (4.53)، وانحراف معياري (0.19)، ووزن نسبي (90.6%). وعلى مستوى مرتفع جداً يأتي بعد التوقعات التنظيمية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.12) ووزن نسبي قدره (88.0%). المستوى المرتفع المركز الثالث بعد القيم التنظيمية بقيمة المتوسط الحسابي (4.39) والانحراف المعياري (0.25) والوزن النسبي (87.8%)، والمرتبة الرابعة والأدنى هي قيمة المتوسط الحسابي (3.32) وانحراف الانحراف المعياري (0.89) بُعد الأعراف التنظيمية .

10.3. تحليل فقرات أبعاد الثقافة التنظيمية:

البُعد الأول: تحليل فقرات بُعد القيم التنظيمية يبين الجدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (4) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد القيم التنظيمية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
.1	يمتلك الصندوق قيم تنظيمية تساعدها في التعامل مع العاملين على كيفية استخدام الأجهزة الالكترونية.	4.36	720.	87.2	3
.2	تقوم الإدارة بإشراك الموظفين في وضع مقترحات لأشكال وأنواع الخدمات الممكن توفيرها للجمهور.	4.76	550.	95.2	1
.3	يتقاسم الموظفون المعلومات والمعارف التكنولوجية وهم منفتحين على الأفكار الجديدة	4.12	460.	82.4	4
.4	يتم تشجيع الموظفين بالصندوق على تنمية أفكار جديدة والتقدم بها للإدارة.	4.04	430.	80.8	5
.5	تهتم إدارة الصندوق بمشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات ضمن بيئة العمل الالكترونية	4.67	550.	93.4	2
.6	المتوسط العام لبُعد القيم التنظيمية	4.39	0.25	87.8	-

يتضح من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بُعد القيم التنظيمية قد تراوحت ما بين (4.04-4.76)،بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.43-0.72)، وبوجه عام فإن المتوسط الحسابي العام لبُعد القيم التنظيمية بلغ (4.39) بانحراف معياري (0.25) ووزن نسبي (87.8%)، وهو مستوى مرتفع جدا. وهذه النتيجة تشير إلى أن العاملين في الصندوق يمتلكون قيم تنظيمية تساعدهم في استخدام الأجهزة الحديثة والمتطورة والعمل بروح الفرق للتقديم خدمات أفضل، كما إن إدارة الصندوق تنتهج سياسة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات ضمن بيئة العمل الالكترونية. اتفقت هذه مع دراسة بلقبي وسواعدي (2022)، ودراسة بوخاري (2016)، بينما اختلفت مع دارسة بحر والعاجز (2012)، ودراسة حسن (2013) جاءت بدرجة متوسطة.

البُعد الثاني: تحليل فقرات بُعد المعتقدات التنظيمية: يبين الجدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (5) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية بُعد المعتقدات التنظيمية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
.6	توجد قناعات مشتركة لدى الموظفين بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار.	4.82	400.	96.4	1
.7	لدى الموظف المهارات والقدرات اللازمة التي تؤهله لإنجاز مهام وظيفته ذاتيا بدون الحاجة إلى توضيح أو استفسار من الإدارة العليا	4.25	430.	85.0	4
.8	يتم ربط الحوافز والمزايا على أساس ما يتعلمه الموظف من مهارات تقنية وتكنولوجية ضرورية ونافعة لعمله.	4.13	420.	82.6	5
.9	أعتقد بأن نظام العمل الإداري الورقي قد تحول إلى نظام عمل الكتروني.	4.72	530.	94.4	3
.10	تهتم الإدارة بتعريفك بالمشاكل والتحديات التي تواجهها، وتشجعك على تنمية مداخل جديدة للتعامل معها بطريقة ابتكارية.	4.75	500.	95.0	2
	المتوسط العام لبُعد المعتقدات التنظيمية	4.53	0.19	90.6	-

يتضح من الجدول رقم (5) إن المتوسط الحسابي العام لبُعد المعتقدات التنظيمية جاء مرتفعاً، حيث بلغ (4.53) بانحراف معياري (0.19) ووزن نسبي (90.6%)،وهو مستوى مرتفع جداً، وهذا يدل على وجود قناعات لدى العاملين بالصندوق بأهمية المشاركة في عملية اتخاذ القرار، وشعورهم بالرضا في عملهم مما يزيدهم من إنجاز مسؤولياتهم بالجودة والكفاءة المطلوبة، متفقة هذه النتيجة مع دراسة حسن (2013) ودراسة بلقي وسواعدي (2022) ودراسة بوخاري (2016)، في حين اختلفت النتيجة مع دراسة بحو والعاجز (2012)، ودراسة بن موسي والجودي (2020) بدرجة متوسطة.

البُعد الثالث: تحليل فقرات بُعد التوقعات التنظيمية:

يبين الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (6) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد التوقعات التنظيمية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
.11	أبادر بالحصول على دورات تؤهلني للعمل التقني والإلكتروني..	4.20	.440	84.0	4
.12	يوجد خطة واضحة لاستخدام القنوات الالكترونية تتيح للجمهور الحصول على المعلومات التي يحتاجها وتمكينه من إدارتها.	4.15	.360	83.0	5
.13	النظام الإلكتروني مفيد في تحقيق عدالة التقييم للأداء الوظيفي.	4.74	.460	94.8	2
.14	يساعد العمل الإلكتروني لإنجاز بعض المهام خارج فترة العمل الرسمية	4.87	.370	97.4	1
.15	يسهل نظام العمل الإلكتروني من تقديم الخدمات للمستفيدين.	4.22	.430	84.4	3
	المتوسط العام لبُعد التوقعات التنظيمية	4.43	0.12	88.6	-

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسط الحسابي العام لبُعد التوقعات التنظيمية بلغ (4.43) بانحراف معياري (0.12) ووزن نسبي (88.6%)، وهو مستوى مرتفع جداً، دل ذلك بأن العمل الإلكتروني يساعد العاملين بالصندوق على إنجاز المهام خارج فترة العمل الرسمية، أيضا يقومون بتحقيق عدالة في تقييم الأداء الوظيفي بواسطة استخدام النظام الالكتروني، جاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة بوخاري (2015)، واختلفت مع دراسة بحر والعاجز (2012) جاءت بدرجة متوسطة.

البعد الرابع: تحليل فقرات بُعد الأعراف التنظيمية:

يبين الجدول رقم (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والترتيب لفقرات هذا البُعد، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (7) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية لبُعد الأعراف التنظيمية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
.16	تساعد الأعراف في الصندوق على الإبداع والابتكار في العمل	2.94	1.19	58.8	5
.17	تشارك الإدارة الموظفين بمناسباتهم الاجتماعية.	2.98	1.23	59.6	4
.18	تلتزم الإدارة بتحفيز الموظفين المبدعين والمتميزين بالحوافز المادية والمعنوية.	3.60	.820	72.0	1
.19	يلتزم الموظفون الأكثر خبرة وتجربة في الأعمال بمتابعة وإرشاد زملائهم الأقل خبرة والإشراف على تأهيلهم	3.59	.850	71.8	2
.20	الأعراف السائدة بين الموظفين سهلت عملية الانتقال من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية في الصندوق.	3.54	.750	70.8	3
	المتوسط العام لبُعد الأعراف التنظيمية	3.32	0.89	66.4	-

يتضح من الجدول (7) إن المتوسط الحسابي العام لبُعد الأعراف التنظيمية بلغ (3.32) بانحراف معياري (0.89) ووزن نسبي (66.4%)، وهو مستوي مرتفع، وهذا مؤشر على التزام إدارة الصندوق بتحفيز الموظفين المبدعين والمتميزين بالحوافز المادية والمعنوية، ولديهم معايير وأعراف تتناسب مع بيئة العمل الالكتروني، جاءت هذه النتيجة مختلفة مع دراسة بحر والعاجز (2012)، ودراسة بلقي وسواعده (2022)، بينما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة بو خاري (2015).

4.1.تحليل ومناقشة البيانات بالإدارة الالكترونية:

يتناول هذا الجانب وصف لمتغير الإدارة الالكترونية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والرتبة لمجال الإدارة الالكترونية لدى إجمالي أفراد عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (8) المتوسطات والانحرافات والأوزان النسبية الإدارة الالكترونية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
.1	تنشر إدارة الصندوق الوعي بين الموظفين بأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية.	4.16	370.	83.2	8
.2	يتوفر في الصندوق متخصصون في مجال تقنية المعلومات.	4.21	400.	84.2	6
.3	يسعى الصندوق وباستمرار إلى التخلص من الإجراءات الروتينية	4.74	500.	94.8	3
.4	توجد مخصصات مالية لتدريب العاملين في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية.	4.77	460.	95.4	2
.5	يتوفر الوعي القانوني لدى الصندوق حول الخدمات الالكترونية.	4.15	390.	83.0	9
.6	يوجد تنسيق بين الإدارة الرئيسة والفروع في تطبيق الإدارة الالكترونية.	4.19	460.	83.8	7
.7	يوجد موقع الكتروني للصندوق على شبكة الانترنيت.	4.79	430.	95.8	1
.8	تدريب القيادات والعاملين على مهارات تطبيق الإدارة الالكترونية.	4.71	550.	94.2	5
.9	تتوفر أجهزة حاسب آلي حديثة لتطبيق الإدارة الالكترونية.	4.14	520.	82.8	10
10	توفير أنظمة حماية آلية متطورة لحماية البيانات بالصندوق.	4.04	380.	80.8	11
11	وضع التشريعات تساهم في تطبيق الإدارة الالكترونية.	4.77	490.	95.4	2
12	لدى الصندوق ميزانية خاصة لصيانة الأجهزة والحواسيب.	4.73	460.	94.6	4
	المتوسط العام لمحور الإدارة الالكترونية	4.45	0.13	89.0	-

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتوسطات الحسابية لفقرات محور الإدارة الإلكترونية قد تراوحت ما بين (4.04-4.79)، بانحرافات معيارية تراوحت ما بين (0.37-0.55)، وبوجه عام فإن المتوسط الحسابي العام لمحور الإدارة الإلكترونية بلغ (4.45) بانحراف معياري (0.13) ووزن نسبي (89.0%)، وهو مستوى مرتفع، وهذا يدل على أن مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي/ شرق بنغازي ذو مستوى مرتفع جداً، تتفق مع دراسة محجز (2017)، ودراسة بوخاري (2015)، بلقي وسواعده (2022)، بينما جاءت متوسطة في دراسة بحر والعاجز (2012)، ودراسة حسن (2013)، واختلفت بدرجة تطبيق منخفض في دراسة بن موسى والجودي (2020)، ودراسة بوعروج (2021).

11. الإجابة عن أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإبعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، التوقعات التنظيمية، الأعراف التنظيمية) علىتطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بصندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام الانحدار المتعدد، تستخدم هذه الطريقة بشكل أساسي في معرفة أي المتغيرات المستقلة أكثر تأثيراً على المتغير التابع، فعند دراسة أثر مجموعة من المتغيرات المستقلة على متغير تابع يمكن بناء النموذج لجميع متغيرات الدراسة (المستقلة) في تفسير التباين الحاصل في المتغير التابع، حيث تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لجميع متغيرات المستقلة على المتغير التابع.

جدول رقم (9) نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الثقافة التنظيمية على الإدارة الإلكترونية

المتغيرات المستقلة	قيم المعاملات الغير قياسية (β)	الخطأ المعياري (Std. Error)	قيم المعاملات القياسية (β)	اختبار معنوية المعاملات النموذج		اختبار معنوية النموذج (ANOVA)	
				إحصائي الاختبار t	القيمة الاحتمالية P-value	إحصائي الاختبار f	القيمة الاحتمالية P- value
(Constant) الثابت	2.263	0.582	-	3.890	0.000	7.780	0.000
بُعد القيم التنظيمية	0.050	0.053	0.288	2.961	0.004		
بُعد المعتقدات التنظيمية	0.088	0.072	0.120	1.225	0.224		
بُعد التوقعات التنظيمية	0.278	0.103	0.258	2.688	0.009		
بُعد الأعراف التنظيمية	-0.039	0.017	-0.248	-2.261	0.026		
R=0.503 R^2=0.253 Adjusted (R^2) = 0.220							

تبين من معطيات الجدول رقم (9) لتحليل الانحدار المتعدد لأبعاد الثقافة التنظيمية على الإدارة الإلكترونية أن قيمة معامل ارتباط (R) تساوي (0.503) وهى عالي، وأن معامل تحديد (R^2) ومعامل التحديد المعدل Adjusted (R^2) يساوي (0.253) و(0.220) على التوالي، ما يعني أن (25%) من التغير في الإدارة في الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في (القيم، المعتقدات، التوقعات، الأعراف)، وتشير أيضاً أن النموذج المقترح للعلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع في هذه الدراسة ملائم إلى حد ما.

بناءً على ملاءمة نموذج للمتغيرات المستقلة في النموذج لمعرفة تأثيرها على المتغير التابع تبين أن متغير (القيم التنظيمية) أكثر المتغيرات تأثيرًا على الإدارة الإلكترونية فقد بلغت قيمة معامل التأثير (0.288)، يليه في التأثير متغير (التوقعات التنظيمية) فقد بلغت قيمة معامل التأثير (0.258)، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة (α=0.01)، وعند مستوى دلالة (α=0.05)، ثم متغير (الأعراف التنظيمية) وقد بلغت قيمة معامل التأثير (-0.248) وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة (α=0.01)، في حين تبين عدم وجود أثر لمتغير (المعتقدات التنظيمية)، كما يلاحظ من الجدول أن اختبار معنوية النموذج (ANOVA) معنوي بقيمة احتمالية (0.000) مما يؤكد تفسير النموذج بالمتغيرات المستقلة من الناحية الإحصائية، وهذا يدل على أن هناك أثر ذو دلالة معنوية لأبعاد الثقافة التنظيمية على الإدارة الالكترونية.

من خلال هذه النتائج، أن ما توصلت اليه هذه الدراسة اتفق مع بعض الدراسات السابقة في وجود أثر إيجابي وعلاقة ارتباط بين ابعاد الثقافة التنظيمية والإدارة الالكترونية.

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد القيم التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq .05$) على الإدارة الالكترونية بصندوق

الضمان الاجتماعي- فرع شرق بنغازي؟

جدول رقم (10) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للقيم التنظيمية على الإدارة الالكترونية

المتغيرات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية
(Constant)الثابت	0.252	0.252	96	0.368	0.136	14.904	0.000
القيم التنظيمية	1.607	0.017					

من خلال الجدول رقم (10) لتحليل الانحدار أن قيمة معامل الارتباط بين القيم التنظيمية والإدارة الالكترونية قد بلغت (0.368)، وهذا يدل على وجود ارتباط بين القيم التنظيمية والإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.136) ما يعني أنه يوجد أثر وعلاقة بين للقيم التنظيمية على الإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي فرع بنغازي، وأن (14%) من التغير في الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في القيم التنظيمية، وأن (86%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في مستوى الإدارة الإلكترونية غير القيم التنظيمية، أما قيمة (f) فقد بلغت (14.904) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.000)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01). وهذا يفسر بأن توافر القيم التنظيمية المناسبة لتطبيق الإدارة الالكترونية يعد من أكثر عوامل لنجاح تطبيق الإدارة الالكترونية واكثرها فاعلية، وبالتالي يمكن التوجه للتكنولوجيا الحديثة بعد ترسيخ بعض القيم التنظيمية ذات العلاقة ببيئة العمل الالكترونية.

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد المعتقدات التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$.05) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي- فرع شرق بنغازي؟

جدول رقم (11) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للمعتقدات التنظيمية على الإدارة الالكترونية

المتغيرات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية
(Constant)الثابت	0.122	0.122	96	0.256	0.066	6.668	0.011
المعتقدات التنظيمية	1.737	0.018					

يتضح من الجدول رقم (11) لتحليل الانحدار أن قيمة معامل الارتباط بين المعتقدات التنظيمية والإدارة الالكترونية قد بلغت (0.256)، وهذا يدل على وجود ارتباط بين المعتقدات التنظيمية والإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.066) ما يعني أنه يوجد أثر وعلاقة بين المعتقدات التنظيمية والإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي فرع بنغازي، وأن (06%) من التغير في الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في المعتقدات التنظيمية، وأن (94%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في مستوى الإدارة الإلكترونية غير المعتقدات التنظيمية، أما قيمة (f) فقد بلغت (6.668) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.011)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01) ، وهذا يفسر بان توافر المعتقدات التنظيمية يشير إلى تسهيل عمليات وإجراءات تطبيق الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد التوقعات التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$.05) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي- فرع شرق بنغازي؟

جدول رقم (12) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للتوقعات التنظيمية على الإدارة الالكترونية

المتغيرات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية
الثابت(Constant)	0.038	0.038	96	0.143	0.020	1.987	0.162
التوقعات التنظيمية	1.821	0.019					

من خلال الجدول رقم (12) لتحليل الانحدار أن قيمة معامل الارتباط بين التوقعات التنظيمية والإدارة الالكترونية قد بلغت (0.143) ، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط بين التوقعات التنظيمية والإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.020) ما يعني أنه لا يوجد أثر وعلاقة بين التوقعات التنظيمية والإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي فرع بنغازي، وأن (02%) من التغير في الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في التوقعات التنظيمية، وأن (98%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في مستوى الإدارة الإلكترونية غير التوقعات التنظيمية، أما قيمة (f) فقد بلغت (1.987) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.162)، وهى قيمة غير دالة عند مستوى (α=0.01)، نرى بأن بعد التوقعات التنظيمية نختلف عن باقي الأبعاد، مما يفسر بأن التوقعات الموظفين غير ملائمة لتطبيق الإدارة الالكترونية وعدم ميولهم لأحداث تغيرات في مكان عملهم.

السؤال الفرعي الرابع: هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبعد الأعراف التنظيمية عند مستوى دلالة ($\alpha\leq$.05) على الإدارة الالكترونية بصندوق الضمان الاجتماعي- فرع شرق بنغازي؟

جدول رقم (13) نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للأعراف التنظيمية على الإدارة الالكترونية

المتغيرات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة (f)	الدلالة الإحصائية
الثابت(Constant)	0.188	0.188	96	0.318	0.101	10.705	0.001
الأعراف التنظيمية	1.671	0.018					

من خلال الجدول رقم (13) لتحليل الانحدار أن قيمة معامل الارتباط بين لأعراف التنظيمية والإدارة الالكترونية قد بلغت (0.318)، وهذا يدل على وجود ارتباط بين الأعراف التنظيمية والإدارة الإلكترونية، وأن قيمة معامل التحديد (التفسير) قد بلغت (0.101) ما يعني أنه يوجد أثر وعلاقة بين الأعراف التنظيمية والإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي فرع بنغازي، وأن (10%) من التغير في الإدارة الإلكترونية يفسره التغير في الأعراف التنظيمية، وأن (90%) الباقية تدل على أن هناك عوامل أخرى توثر في مستوى الإدارة الإلكترونية غير الأعراف التنظيمية، أما قيمة (f) فقد بلغت (10.705) وقيمة الدلالة الإحصائية (0.001)، وهى قيمة دالة عند مستوى (α=0.01)، وهذا يعني كلما زاد مستوى الأعراف التنظيمية زادت درجة تطبيق الإدارة الالكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي.

12. النتائج:

1.مستوى تطبيق الثقافة التنظيمية لدى العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي مرتفع، حيث بلغت أبعاده (القيم ، المعتقدات ، التوقعات ، الأعراف) بمتوسط إجمالي قدره (4.17). وهذا يدل على أن المؤسسة لديها قيم وثقافة تنظيمية واتجاهات وممارسات تشجعها على توفير بيئة عمل مناسبة.

2.أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في صندوق الضمان الاجتماعي مرتفع جداً بمتوسط عام (4.45). وهذا يدل على إدراك الموظفين لأهمية تمكين وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارات الحكومية من أجل تقديم الخدمات بطريقة تلبي رغبات واحتياجات المواطنين.

3.أظهرت النتائج أن بعد المعتقدات التنظيمية جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.53) وانحراف معياري (0.19)، وجاء بعد التوقعات التنظيمية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4،43) وانحراف معياري (0.12)، وجاء بعد التوقعات التنظيمية في المرتبة الثالثة القيم التنظيمية: بلغ المتوسط الحسابي (4.39) والانحراف المعياري (0.25)، وجاء بعد الأعراف التنظيمية أخيراً بمتوسط حسابي (3.32).

4.كشفت نتائج الدراسة عن وجود أثر ذو دلالة إحصائية للقيم التنظيمية في الإدارة الإلكترونية لموظفي صندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$).

5.أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للمعتقدات التنظيمية نحو الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي.

6.يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للأعراف التنظيمية للإدارة الإلكترونية للعاملين في صندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي.

7.أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) للتوقعات التنظيمية لموظفي صندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي نحو الإدارة الإلكترونية.

8.بينت نتائج الدراسة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإبعاد الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، التوقعات التنظيمية، الأعراف التنظيمية) على تطبيق الإدارة الالكترونية لدى العاملين بصندوق الضمان الاجتماعي – فرع شرق بنغازي.

13. التوصيات:

1.دعم وتعزيز وجود ثقافة تنظيمية تسعى إلى التقدم والتغيير والإنجاز، وإدخال آليات ومبادئ ومفاهيم التطوير المستمر والابتكار والإبداع في أنظمة ولوائح مؤسسات الخدمة الاجتماعية وفي كافة أنشطتها. سنمكنك من تطبيق أحدث التقنيات، بما في ذلك الإدارة الإلكترونية.

2.زيادة التركيز على الثقافة التنظيمية وتوضيح مدى أهميتها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الدولة الليبية المختلفة.

3.الاهتمام بمعتقدات المنظمة من خلال إجراء دورات تدريبية لتشجيع الموظفين على تطوير أساليب جديدة ومعالجة المشكلات بطرق مبتكرة.

4.التحديث والتطوير المستمر للأنظمة والقوانين وفقاً لطلبات وتوقعات الموظفين وتهيئة بيئة العمل المناسبة وتحقيق الحوافز اللازمة للموظفين.

5.ضرورة اعتماد خطط تدريبية للموظفين تدعم عملية التحول الإلكتروني، وتثقيفهم حول تحديثات البرامج والخدمات قبل الاستخدام، والتأكد من فهمهم للمصطلحات المستخدمة في الإدارة الإلكترونية، وسد الفجوات الثقافية بين الإدارات ومستويات الموظفين.

6.ضرورة تعزيز ونشر مفاهيم الثقافة التنظيمية ومفاهيم الإدارة الإلكترونية خاصة للموظفين الجدد في المؤسسات الخدمية.

المراجع:

أولا: المراجع العربية:

1.القريوتي، محمد قاسم (2008)، نظرية المنظمة والتنظيم، دار الوائل للنشر.

2.السالمي، علاء عبد الرزاق (2008)، الإدارة الإلكترونية، دار وائل: عمان

3.العميان، محمود سليمان (2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط5، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

4.السكارنة، بلال خلف (2009)، التطوير التنظيمي والإداري، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

5.الفرجاني، فاطمة والترهوني ريما (2019)، إثر الثقافة التنظيمية على التغيير التنظيمي: دراسة حالة بصندوق الضمان الاجتماعي بمدينة بنغازي، مجلة جامعة البحر المتوسط الدولية، العدد العاشر، ص ص 71-48.

6.العاجز، إيهاب فاروق مصباح وبحر، يوسف عبد

عطية (2011)،»دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم العالي–محافظات غزة»، رسالة ماجستير غير منشورة، غزة.

7.الطعامنة، محمد (2001)، «الثقافة التنظيمية وإدارة الجودة الشاملة مع تطبيق بعض وحدات القطاع العام في الأردن»، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، العدد3، ص ص 100-60.

8.القرني، عبد الرحمن سعد (2007)،" تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية: دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

9.الاقطش، نور موسي (2019)، إثر ممارسة القيادة الالكترونية على الإبداع الاستراتيجي: دراسة ميدانية في شركات الاتصال الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

10.البدري، واخرون (2019)،» الرضا الوظيفي للعاملين بديوان بلدية بنغازي، مجُلة جامعة بنغازي العلمية، العدد 32 المجلد 2، ص ص 20-7.

11.بحراوي، سلوى (2019)،»الإدارة الالكترونية وعلاقتها بالثقافة التنظيمية كمتغير لتحقيق التنمية المستدامة»، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية لدراسات والبحوث الاقتصادية، ص ص 278-217.

12.بوخاري، ثلجة (2015)،» الثقافة التنظيمية مدخل لتطبيق الإدارة الالكترونية للموارد البشرية: دراسة حال شركة الأسهم كوندور الكترونيكس، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.

13.بن موسى محمد، الجودي محمد علي (2020)،»أثر الثقافة التنظيمية السائدة على النجاح في تطبيق الإدارة الالكترونية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاقتصادية بجامعة الجلفة «، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية, 21(1)، ص ص 190-167.

14.بشير، صبحي (2017)، دور الثقافة التنظيمية في قبول واستخدام الإدارة الالكترونية في جامعة الزاوية، ليبيا، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية، ماليزيا.

15.بلقبي الأمين وسواعدي أسامة (2021 (، «أثر الثقافة التنظيمية في استخدام الإدارة الالكترونية للمؤسسات دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة المسيلة»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بو ضياف المسيل، الجزائر.

16.بسيسو محمد طالب (2010).»أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على كفاءة العمليات الإدارية في مشروع مسح سجلات اللاجئين الفلسطينيين وكالة الغوث الدولية «، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

17.تابعي، بالقاسم (2022)، «أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي في القطاع العمومي: دراسة تطبيقية على مديري إدارة الموارد البشرية في وزارة الشؤون الخارجية الجزائر»، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الزاوية.

18.حريم، حسين. (2004) السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

19.حسن. فاضل عباس (2013)،» دور الثقافة التنظيمية في الاتجاه المعاصر: دراسة ميدانية

لتطبيقات الإدارة الالكترونية في جامعة ميسان «، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 5(9)، 221-255.

20.ضاحي، كريم جابر. (2020)، «أثر الثقافة التنظيمية في تحقيق الريادة الإستراتيجية: كلية الصفوة الجامعة»، مجلة كلية الكوت الجامعة، مجلد5، العراق.

21.عبد الكريم، عاشور ورياض برويش (2010)، «دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر»، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منثوري – قسنطينة.

22.عكاشة، أسعد أحمد محمد (2008)، «أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات Pallet في فلسطين»، رسالة ماجستيرغير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

23.عزيز وآخرون (2012)» الثقافة التنظيمية وعلاقتها مع أساليب معالجة الصراع التنظيمي من قبل الملاك الإداري والفني لبعض المنظمات الرياضية محافظة نينوى»، مجلة علوم التربية الرياضية، العدد3، المجلد5، ص ص 71-48.

24.كربيط، حنان (2018)، «الثقافة التنظيمية كمحدد للإدارة الالكترونية: دراسة حالة إدارة عمومية»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.

25.مراد، احمد وبلعباس فؤاد (2019)، «دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة التعليمية: دراسة ميدانية على جامعة المسيلة» رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المسيلة، الجزائر.

26.معيزي، راضية وقمريش وليد (2014)، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل الإدارة الالكترونية»: دراسة حالة على جامعة 08 ماي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 08 ماي، الجزائر.

27.محجز، محمد إبراهيم. (2017)،» دور الثقافة التنظيمية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية دراسة تطبيقية: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات-المحافظات الجنوبية"، رسالة ماجستير غير منشورة أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا-البرنامج المشترك مع جامعة الأقصى بغزة-قسم الإدارة.

28.مخلوفي لطفي (2020)، «دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الالكترونية دراسة تطبيقية لمديرية الجامعة–جامعة بسكرة»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خضير، الجزائر.

29.نجم عبود (2004)، الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر.

30.ياسين، غالب (2005)، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة.

ثانيا: المراجع الأجنبية:

1.Shi, Wenbo (2002) "The Contribution of Organizational factors in the Success of E-government Commerce", International Journal of public Administration, Vol. 25, No.5, p.p. (365-379)

2.Cigref . (2013). Entreprise 2020 à l'ère du numérique. Enjeux et défis ». Au http://www.

cigref.fr/publications-numeriques/ebook-cigref-entreprise-2020-enjeux-defis/files/assets/common/downloads/Entreprise%202020.pdf

3.Saad, Abdelsalam M., and Elfaituri, Ashref A., (2019). Critical Success Factors for Implementing Total Quality Management in the Libyan Public Health Sector, Dirasat in economics and business journal Vol.35-36, PP. 30-50.