

تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الإدارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة.

إعداد الطالب/عبدالله محمد عطيه الزهراني

إشراف الدكتور/ وليد سليمان

العام الدراسي:

2023

المستخلص: هدفت الدراسة الحالية الي معرفة تاثير التكنولوجيا الحديثة علي فاعلية أداء الادارة العامة من خلال تحليل الادب النظري الخاص وتطبيق ذلك ميدانيا في شركة الكهرباء بمنطقة جدة ولتحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واداة الاستبيان من تصميم الباحث والتي سيوزعها علي عينة مكونه من (109) مفردة من موظفي شركة الكهرباء بمنطقة جدة والتي يتم تحليل بياناتها عن طريق بعض الطرق الإحصائية ومنها التكرار والنسب المئوية والرسوم البيانية وقد اظهرت الدراسة العديد من النتائج اهمها وجود علاقة ايجابية بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وفاعلية اداء الادارة العامة بشركة الكهرباء بمنطقة جدة ووجود مستوى مرتفع من استهدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء ومن اهمها الحواسيب المكتبية وشبكة الانترنت والهواتف الذكية والبرمجيات الحديثة الذي اسهمت في تحسين فاعلية الإدارة وایجاد بيئة عمل خففت العبئ علی الموظفين وتحقیق الرضا الوظيفي وزيادة الانتاج وتقديم خدمة افضل للعملاء في مختلف القطاعات

الكلمات المفتاحية: دور، استهدام، التكنولوجيا، الحديثة فاعلية، اداء الادارة العامة

شكر وتقدير :

يسرنا ان نتقدم بجزيل الشكر والتقدير والاحترام لكل من وقف معنا وساندنا خلال مسيرتنا البحثية في هذه الدراسة المتواضعة من الالهل والاصدقاء والزملاء والموظفين ونخص بالشكر الدكتور المشرف علينا سيادة الاستاذ الدكتور وليد سليمان الذي كان نعم الاخ الكريم والمعلم الفاضل والموجهه القادر علي العطاء نظير جهوده وتوجيهاته وارشاداته لنا اثناء اعداد هذه الرسله.

الباحث

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
1	المستخلص
2	الشكر والتقدير
3	المحتويات
5	الفصل الاول:الاطار المنهجي
5	المقدمة
6	مشكلة الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة
7	الفروض
8	مصطلحات الدراسة
8	خلاصة الفصل الاول
10	الفصل الثاني:الاطار النظري للدراسة
11	مقدمة الفصل
12	متغيرات الدراسة
12	الدرسات السابقة
16	خصائص الادارة واهدافها ومجالاتها وانواعها واهميتها وطبيعتها
22	التطبيقات الملموسة للتكنولوجيا الحديثة في الإدارة
24	خصائص ومكونات وأهمية التكنولوجيا الحديثة في الادارة
28	التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين اداء الادغرة في المؤسسات السعودية
34	خلاصة الفص الثاني
35	الفصل الثالث:منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات وتحليلها

68	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات والخاتمة
72	المراجع والمصادر
76	الملاحق

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة
المقدمة:

تشهد دول العالم سباقاً محموماً لمواكبة عصر العولمة والتكنولوجيا وأدوات المعرفة والحدثة العالمية، ومتابعة ثوراتها السريعة المتتالية للاستفادة من تأثيراتها على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والسياسية.. الخ

وخاصة بعد ان أصبحت التكنولوجيا الحديثة تلعب دورا بارزا في حياة الافرد والمجتمعات نتيجة ما أحدثته من تغيرات نوعية في العديد من أوجه الحياة، ومهدت الطريق للانتقال من المجتمع الصناعي إلى مجتمع المعلومات والمعرفة¹. وهذا المجتمع الجديد الذي احتلت فيه التكنولوجيا الحديثة مكانة هامة ومحورية واتاحت للمجتمعات والمؤسسات فرصة الإرتقاء والتطور، وهو الأمر الذي جعل من التكنولوجيا بكل أنواعها ضرورة من ضروريات العصر، نظرا لدورها الفعال في مختلف الميادين والمجالات وأهميتها الكبيرة في ضمان فعالية الدور الذي تؤديه الحكومات، وإتاحة الخدمات للمواطنين، والتطور الإقتصادي، والرفاه الإجتماعي، لا سيما على المستوى المحلي حيث أن السلطات المحلية بحاجة لأن تكون قادرة على الإستجابة بكفاءة وفعالية لحاجيات مواطنيها وتيسير إيصال الخدمات العامة على نحو يتسم بالملائمة والمسؤولية، من خلال تمكين المواطنين من الحصول على الخدمات المعاملاتية المتاحة على شبكة الأنترنت والمعلومات العامة، وتوفير قنوات اتصال وتواصل بين المواطنين والسلطات المعنية، مما يعزز حرية التعبير عن الرأي، والمساءلة، والشفافية² ولذلك تعد التكنولوجيا الحديثة ووظائف المؤسسة الخدماتية من الركائز الأساسية التي يمكن أن تعوض النقص الموجود في المؤسسة التقليدية³. من خلال توظيف اساليب التكنولوجيا في العمل الإداري ، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الإستراتيجية للهياكل الإدارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتواءم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى⁴

وذلك بهدف تحقيق التكامل بين المتغيرات الخارجية وبين احتياجات وإمكانيات وقدرات الهياكل الإدارية، وهذه الأخيرة تبدو في حاجة ملحة إلى وجود نظام معلوماتي متطور وذلك لمواكبة الاتجاه المتزايد إلى التخصص وتقسيم العمل، والاتجاه نحو اللامركزية في العمل الإداري، مع ظهور أساليب جديدة في العمل الإداري، بالإضافة إلى ما يعرف بمخططات توظيف الأعوان وذلك للاستفادة من مهارات معينة ولأداء مهام محددة، هذا إلى جانب بروز ظاهرة العولمة والتحول نحو اقتصاد المعرفة واللدان يفرضان تحديات إضافية وجديدة على الإدارة وعلى العمل الإداري ككل⁵.

والجدير بالذكر أنه مع تطور مفاهيم النظم المعلوماتية، وازدهار تكنولوجيات الحواسيب والاتصالات في النصف الثاني من القرن العشرين، ظهرت أنواع متعددة من النظم المعلوماتية المبنية على الحواسيب

¹ (بوجيت مريم و غياط كلثوم (2019) استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقتها بالتنظيم الإداري. دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج -أولاد صالح الطاهير مذكرة مكملة لنيل شهادة

الماحستير في علم جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل ص13

² (الجهني هند بنت حميد (2009) الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي (دراسة ميدانية على إدارة الاحوال المدنية بمدينة جدة)رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة الملك عبدالعزيز ص8

³ (مجدوب. ناجي بولمهار ولطيفة العايب .(2017) توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية - دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس جامعة محمد الصديق بن

يحيى - جيجل -كلية العلوم الإنسانية والاجتماعيةقسم علوم الإعلام والاتصال ص4

⁴ (سوسي ابتسام (2015)تكنولوجيات الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسةدراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز - وحدة سعيدة-مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وصحافة مكتوبة

ص22

⁵ سوسي المرجع السابق ص23

كل منها يسعى إلى تلبية احتياجات معينة في المجالات الإدارية المختلفة، وكل منها يعمل على الإسهام بشكل أو بآخر في تحسين فاعلية الأداء الإداري، وقد كان لذلك الأثر المباشر على الأجهزة الإدارية، من حيث رفع كفاءتها وتحسين وتطوير طريقة أدائها، وتبعاً لذلك ظهر ما يعرف بالإدارة الالكترونية التي تأخذ بالأساليب الحديثة من تكنولوجيات أنظمة معلوماتية⁶. وذلك من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية في الحصول على الوثائق والخدمات المختلفة المقدمة للمواطنين وبالتالي تسير أعمالهم اليومية التي لها إرتباط بالأجهزة والمؤسسات الحكومية المتعددة من خلال وسائل المعلومات والاتصالات. وهو ما يتطلب صياغة سياسات واستراتيجيات وطنية للقطاعات الانتاجية والخدمية تستشرف المستقبل وتستجيب للفرص والتحديات المنظورة⁷. ومع هذه المقاربات فإن المملكة العربية السعودية تعد واحدة من الدول التي تعيش واقعا جديدا يشهد تغيرات هائلة في معظم مجالات الحياة حيث وظفت الحكومة السعودية التقدم العلمي والتكنولوجي في زيادة إدراك متطلبات التغيير والتطور في الحاضر والمستقبل ومواكبة كل المستجدات الحضارية الأمر الذي جعل الادارة العامة في مؤسسات الدولة على درجة عالية من الكفاءة والفعالية وذلك نتيجة لإبداع الأفراد خصوصاً الإداريين منهم والمؤسسات على حد سواء والذي يمكن ادراكه من خلال التغيير والتطوير في فعالية المؤسسات وأهدافها وعملياتها وأداء العاملين فيها وهو مؤشراً يستدل من خلاله على نجاح المؤسسات أو فشلها في تحقيق أهدافها. ولعلي هذا ما يؤكد مدى استفادة المؤسسات السعودية من الفرص التي أتاحتها التكنولوجيا الحديثة في ميدان التسيير والتنظيم ومنها مؤسسة الكهرباء حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات في التنظيم داخل المؤسسة وساهمت التكنولوجيا المتطورة في عملية الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، وهو ما بات ملموساً في إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة في الشركة، وقد أصبحت معظم اذ لم نقول جميع فروع الشركة تبني كافة استراتيجياتها الإدارية على تكنولوجيا المعلومات، وخاصة على صعيد الجودة والتسويق، ولذلك قضت الحاجة إلى الوقوف على كيفية استخدام هذه التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة بغية التعرف على العلاقة الموجودة بين التكنولوجيا الحديثة والتنظيم الإداري ومدى تحقيقها لفعالية التنظيم داخل شركة الكهرباء عن طريق رصد أهم الوسائل التكنولوجية المستخدمة في المؤسسة وتأثير علي فاعلية اداء الادارة العامة، وكذا محاولة معرفة مدى مساهمة هذه التكنولوجيا في عملية التنظيم الإداري في المؤسسة،

مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات الحديثة والتغيرات المتسارعة التي طغت علي مجمل المجالات الا إن الكثير من المؤسسات ماتزال تعاني بشكل واضح من المشكلات والسلبيات نتيجة بقائها لعقود طويلة أسيرة للسلطة المركزية الشديدة والقيادة الفردية وهرمية المستويات الإدارية وتعدديتها، وطول خطوط الاتصال الرسمية وسرية المعلومات التي تمنح للموظفين وصعوبة الاجراءات والمعاملات وغيرها من العوامل التي تشكل عائقاً أمام الطموحات التنموية والإصلاحية الادارية بل انها بات عبئاً لم يعد بالإمكان تحمل تكاليفه.

وهذا يتنافي مع ما يراه علماء الإدارة الذين يقولون أن المؤسسات المعاصرة تعيش ظروفًا متغيرة ومعقدة مما يجعل حاجتها إلى الإصلاح والتطوير الإداري حاجة ملحة إذ يتعين على المديرين الذين يتولون إدارة المؤسسات المعاصرة أن يحرصوا على الاستفادة من وسائل واساليب التكنولوجيا الحديثة في مجالي المعلومات والاتصال في عملية التنمية الإدارية وتطوير قدرات العاملين فيها ودفعهم للمساهمة في حل

⁶ (السعدني، نرمين (2004م). تحديات القمة العالمية لمجتمع المعلومات. "مجلة السياسة الدولية"، ع(155)، القاهرة. ص70

⁷ (مكتب رئيس الوزراء/ الخطة الوطنية للتنمية 2021 - 2023 عنقود التكنولوجيا والإدارة العامة - 2021-2023 ص7

المشكلات، والمشاركة في اتخاذ القرارات ، وتوليد الأفكار والعمل بروح الفريق الواحد المتميز والجاد وصولا الي الإبداع في العمل.

ولعلي هذا التباين بين واقع المؤسسات والافكار النظرية هو مادفع الباحث الي تناول هذه المشكلة المحصوره في تحديد مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة علي فاعلية أداء الادارة العامة بشكل عام وفاعلية أداء إدارة شركة الكهرباء بمنطقة جدة بشكل خاص وذلك بهدف معرفة واقع هذا التأثير ومستواه سواء كان ضعيفا او قويا

أهمية الدراسة:

تتمثل اهمية الدراسة بالنقاط التالية:

الاهمية الموضوعية : وتتمثل بدراسة وتحليل الأدب النظري المتعلق بتأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة

الاهمية العلمية بالاضافة الي التعرف على مستوى إستخدام التكنولوجيا الحديثة وتأثيرها على العاملين في المؤسسات.

الاهمية العلمية:

استفادة المؤسسات الخدمية من نتائج الدراسة الحالية.

الاهمية الميدانية:

وتتمثل في الكشف عن مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تحسين فاعلية أداء الإدارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة بالاضافة تلي التعرف على واقع الشركة ومستوى تطبيقها لوسائل التكنولوجيا الحديثة ومدى وعي مسيريتها بدور هذه التكنولوجيا الحديثة

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الي معرفة تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة

وكذلك استجلاء أهمية الإصلاح والتطوير سعيا لخلق بيئة إبداعية تنموية تتواءم مع متطلبات العصر، وقادرة على تحقيق الأهداف وتلبية طموحات أصحاب المصلحة

تساؤلات الدراسة:

ما مدى تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة ؟ ويتنتج عن هذا السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية يمكن صياغتها كما يلي :

- ما هية التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في المؤسسات ؟
- هل هناك علاقة بين التكنولوجيا الحديثة وفاعلية الادارة بشركة الكهرباء بمنطقة جدة؟

فرضيات الدراسة :

في ضوء العرض السابق لإشكالية البحث المتعلقة بمدى تأثير إستخدام التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

هناك علاقة بين استخدام التكنولوجيا الحديثة وفاعلية أداء الادارة العامة

يوجد مستوى مرتفع من إستخدام التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة.

مصطلحات الدراسة :

التكنولوجيا:

تعرف التكنولوجيا : لغة : بانها لفظ مشتق من الكلمة اليونانية technologie والتي هي مكونه من كلمتين "techne" ويعني التقنية أو فن ، و كلمة "logis" أو "ligos" تعني علم وعلى هذا الأساس تشير

التكنولوجيا إلى الدراسة الرشيدة للفنون ويرى الأستاذ 'littre' في قاموس الصادر سنة 1876 إن اصلاح التكنولوجيا تعني تفسير الألفاظ الخاصة بالفنون والمهن العديدة⁸.

اصطلاحا : التكنولوجيا عموما كظاهرة قديمة قدم الانسان والشيء الحديث فيها هو اللفظ فقط، وكلمة تكنولوجيا عربية ولا أصل لها في كتب اللغة العربية وقواميسها⁹ ،

وقد عرفت الموسوعة الفلسفية السوفيتية التكنولوجيا بأنها مجموع الآلات والآليات والأنظمة ووسائل السيطرة والتجميع والتخزين ونقل الطاقة والمعلومات كل تلك التي تخلق لأغراض الإنتاج والبحث والحرب¹⁰.

وهي تلك المجموعة التي تمثل الرسائل والأساليب الفنية التي يستخدمها الانسان في مختلف نواحي حياته العلمية¹¹.

وللتكنولوجيا عدة معاني، ولكن إن تعلق الأمر بنظام الأعمال فإنها تتضمن⁵: كل الأساليب التي تستطيع المنشأة من خلالها خلق القيمة إلى أصحاب المصلحة والشأن فيها. فالتكنولوجيا تضم المعرفة الإنسانية، طرق العمل، التجهيزات المادية، الاتصالات والإلكترونيات، ومختلف نظم العمل والمعالجة التي تستخدم في تنفيذ نشاطات الأعمال للمنظمة. ويستعمل مصطلح تكنولوجيا المعلومات (IT) عموما لوصف المنفعة الموحدة للإلكترونيات والاتصالات اللاسلكية والبرمجيات، بالإضافة إلى تكامل وسائل المعلومات (الصوت، النص، البيانات والصورة). وتعتبر التكنولوجيا بكل أبعادها وقدراتها من الأمور المهمة الإستراتيجية في نقل المعرفة وتوليدها والمشاركة فيها.

يعرف معجم webster: التكنولوجيا بأنه اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم¹².

وهي ذلك العلم الذي يعني بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين لمعالجة المشكلات وتصميم الحلول العلمية المناسبة لها وتطويرها واستخدامها وإدارتها، وتقويمها لتحقيق أهداف محددة¹³.

مفهوم الإدارة

الإدارة تعني لغويا الوفاء لتحقيق هدف محدد أو آراء لتحقيق غرض معين ، ولقد اشتقت كلمة إدارة " من الكلمة اللاتينية التي تتكون من مقطعين Minstrare.AD ومعناها أداء خدمة للآخرين¹⁴

تعريف الإدارة بمعنى (management) : هي عملية تجميع الموارد والإمكانات النادرة¹⁵.

مفهوم الإدارة بمعنى الخدمة (service) : هي تسيير النشاطات وتطبيق الأهداف والقواعد بواسطة المسؤولين واعداد تبويب للمعلومات لخدمة الجمهور¹⁶

⁸ (نصيرة، بوجمعة سعدي. (1992) عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي. الجزائر: المطبوعات الجامعية، 1992 ص 18

⁹ (عبد الباسط محمد عبد الوهاب (2005)، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة

تطبيقية ميدانية القاهرة المكتب الجامعي الحديث، ص 8

¹⁰ (زغبي محمد، (1998). التغير الاجتماعي. مصر: دار الطليعة للنشر ص 85

¹¹ (عبد الأمير ، فيصل (2005). الصحافة الالكترونية في الوطن العربي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، ص ١٤

¹² (الصيرفي محمد (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص 13.

¹³ (العايشي زرزان و عياد كريمة، (2016) استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة

التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط 1 عمان، 2016 ص 16

¹⁴ (François Silva, " Etre-E-DRH" (2008) Postmodernité, nouvelles technologies et informations RH , editions Liaisons Francep86

¹⁵ (الفتاح محمد والمغربي محمود بشير (2012)، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط 1 الأردن، ص 10-

¹⁶ (الفتاح والمغربي مرجع سابق ص 12

مفهوم الإدارة كنظام (system) : هي مجموعة وظائف تتمثل في الأفراد والآلات والموارد الخام للإنتاج منتج لخدمة الأفراد في البيئة المحيطة.¹⁷

ويعرفها ستونر: هي عملية التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة على جهود كل الأفراد وكذلك استخدام الموارد الأخرى لتحقيق الأهداف التنظيمية.¹⁸

الإدارة هي ذلك الجزء في المؤسسة المسؤولة عن تحقيق النتائج الموجودة والتي وجدت من أجلها في المجتمع بأقل التكاليف من خلال استخدام العناصر المادية والبشرية الاستخدام الأمثل والأفضل، بما يكفل لتلك المؤسسة البقاء والاستمرار في المستقبل

والإدارة أمر حتمي في أي مجتمع انساني، ولكل أنواع التنظيمات والجماعات مهما اختلفت ظروفها واختلفت أشكالها فالجهد الجماعي لا يتم إلا بها ولا يتحقق التعاون بين الأفراد إلا من خلالها، وتلبية حاجات الأفراد لا تتم إلا بواسطتها وتتساوى في ذلك الجماعات على أي مستوى سواء كان عالميا أو إقليميا قطاعيا أو سياسيا، أو اقتصاديا، أو تجمع الإدارة بينها كعامل مشترك يحقق غاياتها ويوفر الرفاهية لأفرادها. كما عرفها "تايلور" بأنها المعرفة الصحيحة لما يراد أن يقوم به العاملون ثم التأكد من أنهم يفعلون ذلك بأحسن طريقة وأرخص التكاليف.¹⁹

مفهوم الاداء:

الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله وأدى الأمانة وأدى الشيء قام به²⁰.

اصطلاحا: هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به²¹

ويعرف الأداء على أنه "أي نشاط أو سلوك يؤدي الى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال"²²

ويعرف الأداء بأنه عبارة عن ادى المهام والواجبات التي يقوم بها العامل في إطار الوظيفة التي يشغلها، والانعكاسات والنتائج التي يحققها من خلال هذه الوظيفة مفهوم الفاعلية:

تعرف الفاعلية على أنها : "الوسائل المختارة في ظل الظروف الموجودة ككل لتحقيق الهدف النهائي"، وهي بذلك تعتبر الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها عبر الأنشطة والوظائف التي رسمتها²³ ويعرف زيد عبوي: "الفاعلية بأنها عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار كل المستويات ومنها مستوى الأقسام ومستوى الانظمة"²⁴ ،

وفي تعريف آخر يقول: " بأنو ديكن أنها المصادر النوعية أو الكمية المستخدمة لإنتاج المخرجات"²⁵ وتعرف بأنها القدرة على تحقيق الاهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك، والقدرة على تحقيق التكيف.²⁶

¹⁷) Donald J.clough(1998), Concepts in management science, prentice – Hall India , ص ٨

¹⁸) محمد سعيد عبد الفتاح (1971) ، إدارة الأعمال ، المكتب المصري الجديد ، الإسكندرية ، ص: 14

¹⁹) الصيرفي محمد (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص 13.

²⁰) ابن منظور ابو الفضل (1967)، لسان العرب، المجلد الأول ، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، ص. 21

²¹) بدوي أحمد زكي بدوي ومصطفى محمد كامل (1994)، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شيايب الجامعية، الإسكندرية ، ص22

²²) عشوي مصطفى(1992) أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري، ص214

²³) بكري ثامر (2006): الانصالات التسويقية والتوجيهية دار احلام للنشر والتوزيع، الأردن ص.330

²⁴) عبوي زيد(2006): الانصالات الحديثة في المنظمات الإدارية دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن ، ص09

²⁵) المرجع نفسه ص10

²⁶) الصحاف حبيب (1997): معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العامل مكتبة لبنان ناشرون، لبنان ص. 120

خلاصة الفصل الاول:

اشتمل الفصل الاول من الدراسة علي مقدمة منهجية تضمنت مقدمه عامه ومشكلة الدراسة واهميتها واهدافها وتساؤلاتها وفروضياتها بالإضافة الي التعريف بالمصطلحات الواره في متغيرات الدراسة

الفصل الثاني: عرض الادب النظري

تمهيد :

تعد التكنولوجيا الحديثة من أهم العناصر الأساسية التي توفر لنا المعلومات في عصرنا الحالي وذلك لتميزها بالسرعة والآنية وسهولة استعمالها فأصبحت هذه التكنولوجيا تشمل جميع الميادين السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية وعلى مختلف المستويات العامة والخاصة.

كما تلعب الآن دورا حيويا وهاما في المؤسسات وغيرها من مراكز المعلومات خاصة وإنها تعمل على إتاحة الأدوات والوسائل اللازمة لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها في متناول طالبها بسرعة وفاعلية. وعلى الرغم من أن التكنولوجيا قد مرت عبر الزمن بمراحل عديدة، إلا أنها قد تنوعت وتعددت أشكالها في الوقت الحاضر وبصورة واضحة.

اولاً:متغيرات الدراسة
المتغير التابع:
فاعلية اداء الادارة العامة.
المتغير المستقل:
التكنولوجيا الحديثة.
الاجهزة والبرمجيات
الخبرة والمهارة
قواعد البيانات
شبكة الاتصالات
ثانياً: الدراسات السابقة:

١-دراسة (بن السعدي، 2015) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظام المعلومات في تسير الموارد البشرية في شركة الكهرباء والغاز ورقلة ريفي ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي ومن ادواته الإستبانه واشتملت العينة علي (50) مفردة في مختلف الأقسام وقد اظهرت نتائج الدراسة أن ، أنظمة المعلومات عند إدماجها وإستغلالها تلعب دورا هاما و حيويا في حياة المؤسسات الحكومية، و أكدت نتائج التحليل أن أهمية أنظمة المعلومات تظهر في إختصار الأوقات في انجاز الأعمال وتسريع المعاملات وحفظ الوثائق.

٢-دراسة (لعربي، 2014) هدفت الدراسة الي معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الإدارية للمؤسسات والتعرف على مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات.التعرف على مستوى التنمية الإدارية في المؤسسات. وتوضيح دور و أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التنمية الإدارية للمؤسسات واستخدمت المنهج الوصفي واظهرت نتائج الدراسة ان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لها دور كبير في التنمية الادارية في المؤسسات.

٣-دراسة (مجدوب والعايب، 2017)هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات الخدمية الجزائرية، و التعرف على تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة داخل مطار فرحات عباس والدور الذي تلعبه، وكذا معرفة مجالات وأشكال استخدامها داخل المطار ،كما هدفت الدراسة أيضا إلى التعرف على مستقبل وآفاق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس .واستخدمت المنهج الوصفي وتكونت العينة من 12 مفردة وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

بينت نتائج الدراسة أن مطار فرحات عباس يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، ويستخدمها لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

وبينت الدراسة أن الدافع من وراء إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في مؤسسة مطار فرحات عباس هو تحسين أداء الموظفين ، وذلك من خلال خفض كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومة.

٤-دراسة (الجهني، 2009). هدفت الدراسة إلى تحليل معنى الاجراءات ودورها في تقديم الخدمة في القطاع الحكومي وأثر استخدام التقنية الحديثة في تبسيط تقديم الخدمة في ادارة الاحوال المدنية بمدينة جده ..واستخدمت المنهج الوصفي المسحي حيث استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة عشوائية بلغت (27%) من مجتمع الدراسة.

وتوصلت إلى عدد من النتائج من أهمها:

أن استخدام وسائل التقنية الحديثة وتدريب العاملين على ذلك وتوفير الدعم المالي لهم يساهم في تبسيط الإجراءات في إدارة الأحوال المدنية بمدينة جده وكذلك يحقق تحسين في إنتاجية العاملين .

٥- دراسة (المناصرة،، الرواد ، 2018)هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) على الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية المشاركة في جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي لجمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من 262 موظفا الذين يعملون في المؤسسات الحكومية الأردنية. أظهرت النتائج أن استخدام المؤسسات لتكنولوجيا الحديثة في أعمالها جاء متوسطا. كما وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين أبعاد المتغير المستقل مع بعضها البعض (تكنولوجيا المعلومات، الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) بشكل إيجابي ووجود علاقة بين أبعاد المتغير المستقل والأداء التنظيمي. كما وأظهرت النتائج أن استخدام التكنولوجيا وأبعادها (الأجهزة والبرمجيات، المهارة والخبرة، أجهزة الاتصال المستخدمة وقواعد البيانات) لها أثر في الأداء التنظيمي للمؤسسات المشاركة.

٦- دراسة(بدر ومزيو، 2018). هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي شركة الاتصالات الجزائر، وفي هذا السياق تناولت الدراسة في شقها النظري تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها أنواعها وكذا وظائفها في حياة الفرد، بالإضافة إلى ذلك

تطرقنا لأهمية الأداء الوظيفي وخصائصه والعوامل المؤثرة على أداء العاملين وكذا إجراءات تحسين مستوى الأداء وفي شقها الميداني تناولنا الدراسة معرفة آراء الموظفين حول دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين مستوى أدائهم داخل المؤسسة. واستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر المنهج الملائم لوصف تكنولوجيا الاتصال الحديثة ودورها الكبير في تحسين مستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات واستخدمنا عينة قوامها 50 مفردة من موظفي اتصالات الجزائر، كما اعتمدنا على الاستبيان كأداة في جمع البيانات. وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج منها ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسة الاتصالات الجزائرية حيث طورته من الطريقة الكلاسيكية إلى طريقة جديدة وعصرية تتماشى مع خصائصها.

أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة على أداء العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث وفرت عليهم الكثير من الوقت والجهد والنفقات الكبيرة. لتكنولوجيا الاتصال الحديثة كان لها دور هام وكبير في إعادة هيكلة وتنظيم عمل المؤسسة حيث ساعدتها على تغيير نمطها وأدائها العام ٧- دراسة (الرجبي وجعفر، 2022) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على كفاءة العمل في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا، وفي ضوء المتغيرات المستقلة لأفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، مكان العمل). استخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من أربع بلديات في دولة فلسطين، وتألقت عينة الدراسة من (102) موظفاً من الموظفين العاملين فيها والتي شكلت (87%) من حجم المجتمع. واستخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بمشكلة الدراسة، والتي احتوت على محورين يمثلان المتغير المستقل والمتغير التابع في الدراسة. وأظهرت النتائج مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وكفاءة العمل والتي أهمها وجود ارتباط طردي قوي بين توظيف تكنولوجيا المعلومات كمتغير مستقل وكفاءة العمل كمتغير تابع في بلديات قرى جنوب شرق القدس ومدينة أريحا. وأوصى الباحثان باعتماد هذه الدراسة من المسؤولين في البلديات الفلسطينية كمرجع يساعد في تحديد طرق الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيفها بحكمة في العمل بشكل يتلاءم مع واقع البلديات ومتطلبات العصر.

٨- دراسة (سندي، 2020) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية (نظام فارس) على فاعلية الأداء الإداري في المدارس الابتدائية بإدارة التعليم بمدينة مكة المكرمة، والتعرف على واقع استخدام نظام فارس لإدارة التربية، ومعرفة درجة فاعلية الأداء الإداري. ومعرفة الفروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة في إدارات التعليم، وتناول البحث دراسة ميدانية على مستخدمي نظام فارس للمرحلة

الابتدائية في مدينة مكة المكرمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم الاستبانة والمقابلة كأدوات لجمع المعلومات حيث حجم عينة البحث (490) موظفة وتم استلام (470) استبانة منهم، وكما أجريت المقابلة على (9) من موظفي مستخدمي إدارة تعليم. وتوصلنا إلى العديد من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية إيجابية بين نظام فارس وفاعلية الأداء الإداري في المدارس الابتدائية، وأن واقع استخدام نظام فارس لإدارة التربية بمدينة مكة المكرمة كانت عالية بدرجة موافق بمتوسط حسابي ودرجة فاعلية الأداء الإداري بمدينة مكة المكرمة كانت، وبينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغيرات المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، الدورات التدريبية،

٩- دراسة (عقيل والعمرى، 2022) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية من وجهة نظر منسوبي كلية الآداب والعلوم الإنسانية بجامعة الملك عبدالعزيز واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي من خلال استخدام أسلوب دراسة الحالة، حيث قامت الدراسة على مسح الآراء لمنسوبي الكلية، واعد الباحثون استبيان طبقت إلكترونياً وتكونت عينة الدراسة من (74) فرداً وتوصلنا إلى العديد من النتائج والتي من أهمها: أن هناك وضوح لدى عينة الدراسة لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارته تنمية الموارد البشرية بكلية الآداب، وكذلك أدركت أن لفوائدها من قبلهم. كما بينت نتائج الدراسة بأن كلية الآداب والعلوم الإنسانية تدعم عملية التحول إلى استخدام تكنولوجيا

المعلومات في تنمية الموارد البشرية مما يساعد تحويل جميع الأنظمة التقليدية الموجودة حاليا بكلية الآداب والعلوم الإنسانية إلى إلكترونية. وايضا اظهرت نتائج الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تسهيل عمليات الاتصال بين الأقسام والادارات المختلفة بكلية الآداب والعلوم الإنسانية . كما اظهرت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وأظهرت الدراسة التوصيات والمقترحات الآتية : ضرورة قيام الادارة الالكترونية في المنظمات بالتوجه الرسمي والعملي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية. ومواكبة التغيرات المتسارعة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية في المنظمات. والاستفادة من الخدمات الإدارية والتعليمية والأكاديمية الإلكترونية في أنشطة ووظائف ادارة الموارد البشرية كالتدريب والتعليم والتعلم عن بعد. ١٠-دراسة (Olanrewaju, 2016) هدفة الدراسة اي معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء التنظيمي لدى القطاع البنكي في نيجيريا ومستوى رضا الزبائن وأثرها على زيادة الأرباح. استخدم الباحث المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة لجمع البيانات من أفراد الدراسة وتكونة عينة الدراسة من (450) من الموظفين والزبائن لدى البنوك وأشارت النتائج إلى أن هناك أثرا لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا الموظفين والزبائن وزيادة الارباح

وأوصت الدراسة بضرورة استخدام التكنولوجيا في البنوك لتعزيز أداء العاملين ولزيادة رضا العاملين واستمرار زيادة الأرباح وتعزيز القدرة التنافسية في القطاع البنكي في نيجيريا.

١١-دراسة (Weeks,Namusonge, 2016) هدفت إلى تقييم ممارسات تكنولوجيا المعلومات في قطاع المشتريات وأثرها على أداء المؤسسة في جامعة جومو الكينية للزراعة والتكنولوجيا. استخدمت الدراسة الطريقة الكمية والنوعية باستخدام الاستبانة والمقابلة لجمع البيانات وتكونت عينة الدراسة من (41) مديرا ورئيس قسم لقطاع المشتريات في الجامعة بمختلف فروعها. وأشارت النتائج إلى أن تكنولوجيا المعلومات أثرت إيجابيا في أداء المنظمة بشكل عام. كما وأشارت النتائج إلى ان تكنولوجيا المعلومات أسهمت بشكل قوي في قطاع المشتريات في أداء المؤسسة من خلال تطوير خدمة التوصيل، والفاعلية والكفاءة وأيضا التطوير المستمر للجودة والشفافية والمساعدة في تقليل سعر الشراء.

١٢-دراسة (al et ,Tzokas, 2015) هدفت الدراسة الى التعرف علي كيفية التفاعل بين القدرة الاستيعابية للشركة (ACCP) والقدرة التكنولوجية والعملاء للإسهام في الأداء العام للمؤسسة في كوريا الجنوبية، حيث تألف مجتمع الدراسة من شركات قطاع المواصلات والبالغ عددهم (158) شركة، وتم توزيع (316) استبانة على العاملين في الشركات، وتوصلت الدراسة إلى أن القدرة الاستيعابية للشركة تؤدي إلى أداء أفضل في كثير من النواحي مثل تطوير المنتجات الجديدة، ورفع أداء الشركة في السوق وزيادة الربحية عندما تستخدم بالاقتران مع قدرة الشركة على إضافة التقنيات الحديثة في برامجها لتطوير منتج جديد، وكذلك بناء علاقات قوية مع العملاء.

١٣- دراسة (Eruemegbe, 2015) هدفت الدراسة إلى فحص أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات في القطاع البنكي. استخدمت الباحثة طريقة تحليل البيانات من خلال نتائج البحث السابق التي تمت في بنوك مختلفة ومن الكتب والمجلات وغيرها. حيث أشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤثر إيجابيا في تطور أداء المؤسسة. كما وأشارت النتائج إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال تزيد من فاعلية وكفاءة البنوك وتزيد الميزة التنافسية لها، وأيضا تحقق زيادة في الأرباح. حيث أوصت الدراسة إلى ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمل البنوك، وأيضا أوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية لموظفي البنوك لتطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا الحديثة.

١٤- دراسة (Benitez-Amado, et al, 2015) هدفت الدراسة إلى استقصاء أثر تكنولوجيا المعلومات في إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية واقتُرحت نمودجا يوضح تأثير البنية التحتية للتقنية في الاستدامة البيئية التشغيلية للشركة من خلال إدارة المواهب واستخدمت نظرية بناء النموذج للتحقق من النموذج المقترح للدراسة مع مجموعة من البيانات الثانوية والتي تم جمعها لعينة من (63) شركة إسبانية كبيرة. وكانت أهم النتائج أن كفاءة الشركة في استخدام البنية التحتية للتقنية يحسن إدارة المواهب، وهذا

بدوره يتيح تنفيذ استراتيجية أكثر استدامة لزيادة أداء الشركات، ويوفر فهم أفضل لمفهوم إدارة المواهب والاستدامة البيئية التشغيلية.

١٥-دراسة (Farhanghi, Abbaspour, and Ghassemi, 2013)

هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر تكنولوجيا المعلومات على نظام الشركة وأدائها. استخدم الباحثون المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة بوصفها أداة لجمع بيانات المفحوصين، والذين بلغ عددهم 47 موزعين حسب المسمى الوظيفي لهم، من مدراء ورؤساء أقسام وموظفين وكذلك بعض الخبراء، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. أشارت نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد باستخدام نظرية بناء النموذج، الي ان هناك اثرا للتكنولوجيا على نظام الشركة وأدائها. كما أشارت النتائج إلى ان هناك أثرا لنظام المعلومات على نظام الشركة وأدائها. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق الأدوات التكنولوجية المناسبة لتمكين المؤسسة والعاملين بها من أجل تجسين أدائها.

١٦- دراسة (Behraves, Nejadirani, Rasouli, 2011) هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على كفاءة المنظمة. واستخدم الباحثون المنهج الوصفي، باستخدام الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة العاملين في المؤسسة والذي بلغ عددهم 47 عاملا. أشارت النتائج إلى ان هناك فرق في عمل المنظمة قبل وبعد الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات. كما أشارت النتائج إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات زادت من الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ومصادر المعلومات والتي أدت بالتالي إلى زيادة كفاءة المنظمة بشكل عام.

التعليق علي الدراسات السابقة :

من خلال عرض الدراسات السابقة تتضح اوجه الاختلاف والتشابه فمن حيث المنهج استخدمت دراسة كلا من بن السعدي ولغزيبي والمناصرة والرواد وبدر ومزيو وسندي المنهج الوصفي التحليلي وهنا تتفق الدراسة الحالية مع هذه الدراسات فيما استخدمت دراسة كلا من مجدوب والعايب والجهني وعقيل المنهج الوصفي المسحي واستخدمت دراسة الرحبي وجعفر المنهج الوصفي الارتباطي. اما من حيث المتغيرات تتفق الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في المتغير المستقل وان اختلفت الالفاظ فمنها من استخدم نظام المعلومات والبعض استخدم التقنية الحديثه وكذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومع ذلك يبقى المتغير واحد وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في المتغير التابع كما تختلف معها في خصائص مجتمع وعينة الدراسة وقد استفاد الباحث من هذه الدراسات والتي يمكن حصرها في النقاط التالية:

. تصميم هيكل الدراسة وترتيب خطواتها.

. الاسترشاد منها الي الكثير من المراجع والمصادر.

ثالثا: خصائص و أنواع ووظائف واهداف وأهمية الإدارة

-خصائص الإدارة :

تتصف العملية الإدارية بعدة خصائص تميزها عن العمليات الأخرى، سوف نلخصها فيما يلي:

- العمومية أو الشمولية: تعتبر الإدارة نشاط شامل ويقصد بالشمولية بانها تطبق في كل المجتمعات وفي جميع المواقف، فما من وظيفة أو نشاط في المنظمة إلا ونجد العملية الإدارية، ويعني ذلك أن الفرد يمكنه القيام بجميع الوظائف الإدارية بغض النظر عن مركزه الوظيفي لكن مع وجود اختلاف نسبي في الممارسة الإدارية وذلك باختلاف المستوى الإداري، حيث كلما اتجهنا نحو المستويات الإدارية العليا تزداد أهمية العمل الإداري في حين تركز المستويات الإدارية الدنيا على الجانب الفني.
- الاستمرارية: إن العملية الإدارية تتطلب نشاطا مستمرا دون أي انقطاع، أي أن المديرون يقومون بوظائفهم الإدارية بشكل مستمر طالما بقيت المنظمة على قيد الحياة والتي تستمد ديمومتها من البيئة المحيطة بها.

- التداخل والتنسيق بين وظائف الإدارة: تتسم العملية الإدارية بالتفاعل والتداخل بين وظائفها إلى حد كبير والمتمثلة في التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة، حيث أن هذه الوظائف ليست مستقلة عن بعضها البعض بل هي متشابكة ومتراصة يعتمد بعضها على بعض، كما أن ترتيبها ليس مهما ويمكن للمدير أن يقدم أو يؤخر استخدام إحداها عن الأخرى حسب طبيعة الموقف الذي يواجهه، وبالتالي فلا بد من التنسيق بين هذه الوظائف من أجل نجاح العمل الإداري وتحقيق الأهداف بأقل جهد وتكلفة.
- التسلسل: بالرغم من أن العملية الإدارية يمارسها جميع المديرين في كافة المستويات الإدارية سواء كانت عليا أو وسطى أو دنيا وفي كافة مجالات العمل، إلا أن نطاق هذه الممارسة يختلف من مستوى إداري إلى مستوى إداري آخر مع اختلاف في أهمية الدور المسند لكل مستوى والمهارات الفكرية والإنسانية والتقنية (الفنية) المطلوبة في كل مستوى.
- الرسمية والوضوح: كل عملية إدارية لابد وأن تتم ضمن إطار قانوني محدد ومعروف ومعلن عنه وهو ما يعرف بالتنظيم الرسمي، كما يجب توفر خاصية الوضوح في تحديد الأهداف والخطط والسياسات والسلطات والمسؤوليات وكذلك في المعايير الرقابية أيضا.
- التوازن: وذلك بتوزيع الجهد الإداري بين الأنشطة المختلفة بما يتفق مع أهميتها النسبية، بالإضافة إلى تحقيق التوازن بين وظائف العملية الإدارية نفسها.
- تقارب تيار العقلانية والإنسانية: إن العمل الإداري يتعلق بالإنسان بالدرجة الأولى، فالإدارة تعتبر ضرورية حيث ما يوجد تجمع إنساني يتطلب التنسيق بين الأعمال التي يؤديها أفراد من أجل تحقيق أهداف مشتركة محددة مسبقا، كما يتميز بالعقلانية في نفس الوقت لأنها تعمل على تحقيق الأهداف المرسومة بأقل تكاليف ممكنة.
- التعقيد: تعتبر الوظيفة الإدارية غاية في التعقيد، إذ يمثل جزء من هذا التعقيد في الأنشطة المختلفة التي تتضمنها هذه العملية، والجزء الآخر مصدره أن المديرين عادة ما يغيروا في هذه الأنشطة من وقت لآخر بطريقة مستمرة.
- العدالة: يجب أن تتسم العملية الإدارية والقائمون عليها من مديرين بالعدالة، وإلا ستصبح مجرد قوة قهرية تعتمد على سلطاتها الرسمية وليس على قبول العاملين بها.
- أهداف الإدارة:
 - إن مكانة الإدارة جعلتها تصبو إلى تحقيق الأهداف التالية:
 - الإدارة هي الأداة الأساسية في تسيير العمل داخل منظمات الأعمال.
 - يقع على عاتق الإدارة مسؤولية تحقيق الأهداف الاقتصادية والاجتماعية للمنظمة من جهة والمجتمع ككل من جهة أخرى.
 - بما أن الإدارة هي المسؤولة عن بقاء واستمرار المنظمة، فإن هذا لا يتحقق إلا من خلال القدرة على مواجهة الكثير من التحديات سواء كانت داخلية أو خارجية مثل: انخفاض معدلات النمو الاقتصادي، ارتفاع حدة المنافسة... الخ.
 - يقع على عاتق الإدارة مسؤولية تحقيق التكامل بينها وبين محيطها الخارجي من خلال التنسيق بين جهود الأعوان الاقتصاديين من أجل بلوغ الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.
 - حتى تنجح المنظمة في تحقيق أهدافها فإن مسؤولية الإدارة التعامل مع التغيرات المستمرة التي تواجهها في حاجات المجتمع، وذلك من أجل مواجهة حالات عدم التأكد الناتجة عن التغيرات في بيئة عملها.
 - مجالات الإدارة :

توجد مجالات متعددة تطبق فيها الإدارة، ولكن يمكن تقسيم نواحي النشاط من وجهة النظر الإدارية إلى مجالين رئيسيين هما:

الإدارة العامة وإدارة الأعمال، وسوف نقوم بعرض طبيعة كل منها:

- الإدارة العامة: تعبر عن الإدارة الحكومية التي تستهدف تقديم خدمة عامة، بحيث يتم تطبيقها في القطاع العام أي في المؤسسات الحكومية المختلفة المتمثلة في: الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية، فهي تتكون من جميع العمليات والإجراءات والخطوات التي تهدف إلى تنفيذ السياسة العامة.

- إدارة الأعمال: وتشمل المشروعات والأنشطة الاقتصادية التي تهدف إلى تحقيق الربح وتعود ملكيتها إلى أفراد سواء كانت على شكل ملكية فردية أو على شكل شركة مساهمة، ويقصد بالأعمال هنا مجموعة الأنشطة التي تبذل لإنتاج وتوزيع السلع والخدمات الضرورية لإشباع الحاجات والرغبات الإنسانية، كما يتم تطبيقها في القطاع الخاص أي في قطاع الشركات والمشروعات الاقتصادية المختلفة سواء أكانت مصانع أو شركات تجارية أو زراعية أو خدمية، حيث تقوم هذه المنظمات بشكل عام على أساس احتمال الربح والخسارة.

طبيعة الإدارة (علم وفن ومهنة):

من الصعب تحديد الفترة الزمنية التي ظهرت فيها فكرة الإدارة العلمية والعملية الإدارية لأن ذلك مرتبط في الواقع بتاريخ الإنسان، فمنذ نشأته وبداية أنشطته لازمته عملية الإدارة سواء من خلال التنسيق لأنشطته أو من خلال صراعه مع الطبيعة. لكن الإدارة بمفهومها الحالي توافقت مع بداية الثورة الصناعية الأولى، فقد رافق تطور نظرية الإدارة مفاهيم مختلفة لها، أثرت في تطورها وفي فهمها وأيضاً في مستقبلها، فالبعض اعتبرها كعلم خضعت مثلها مثل باقي العلوم إلى الأسس والقواعد والمبادئ والأساليب العلمية، والبعض الآخر نظر إليها كفن يرتبط بالنجاح الإداري الذي يعتمد على الخبرة والمهارة والذكاء في ممارسة الأعمال، وآخرون اعتبروها مهنة تطورت كغيرها من المهن الأخرى حتى وصلت إلى ما هي عليه.

-الإدارة كعلم:

يقصد بالعلم مجموعة القواعد أو المبادئ التي يتم التوصل إليها بالبرهان، ويقام عليها الدليل الذي يؤكد صحتها وسلامتها، فهو معرفة منظمة يتم الوصول إليها بأساليب علمية مثل الملاحظة، والتجريب، والاستقصاء، أي أن العلم يقوم على جمع المعلومات والبيانات والملاحظات وتنظيمها وتحليلها وكذا تفسيرها بغرض الوصول إلى حقائق وقواعد وقوانين عامة، لتفسير مختلف الظواهر والتنبؤ بها. فالإدارة كعلم تظهر نتيجة الدراسات والأبحاث العلمية المنهجية في مجال الإدارة عبر عقود طويلة، وذلك من خلال النظريات والأساليب الإدارية التي ظهرت وتطورت عبر عقود من الزمن.

كما ينظر للإدارة على أنها علم باعتبارها عملية تتبع الأسلوب أو المنهج العلمي وتخضع لتحليل النتائج أو قياسها لمعرفة درجة صحتها، حيث تستند الإدارة في الكثير من مفاهيمها وتطبيقاتها إلى التقنيات والأساليب والأدوات التي تستند إلى أرضية علمية وقواعد وأصول ومبادئ، وقد أصبحت الركيزة الأساسية لاستخدام النماذج والصيغ الكمية في اتخاذ القرارات الإدارية وتصميم الأهداف والرقابة على تنفيذها. وبالتالي يمكن القول بأن "الإدارة علم قائم بحد ذاته له قواعده ومبادئه الثابتة والمحددة وأصول خاصة به، وذلك لأن الإدارة حقل من حقول المعرفة الإنسانية، ولكن هذا العلم لا يتصف بالشمول المطلق والدقة التامة كما هو الحال في العلوم الطبيعية (فيزياء، كيمياء) بل هو أقرب إلى العلوم الاجتماعية"²⁷.

-الإدارة كفن:

²⁷ شيهيناز بدرابي (2021) مدخل إلى إدارة الأعمال كلية العلوم الاقتصادية، والتجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر ص 202

الفن هو المهارة في تطبيق العلم بحيث يؤدي هذا التطبيق إلى تحقيق أفضل النتائج و يمكن تعريفه بأنه "القدرة الشخصية على تطبيق أفكار ونظريات معينة بطريقة لبقة وذكية"، وينشأ ذلك بفعل عدة عوامل مثل الخبرة والتجريب وأسلوب العمل، ولا شك أن ممارسة أي علم أو مهنة تختلف من شخص لآخر ممن درسوا هذا العلم ونظرياته. فمن هذه الناحية الإدارة فن لأن من يتولى وظيفة إدارية أيا كان القدر من العلم والمعرفة الإدارية لديه، لا يكون هذا دليلاً قاطعاً على حسن قدرته على تصريف الأمور وحل المشكلات ما لم يكن لديه مهارة وفن، فالمدير الناجح هو الذي يعرف كيف ومتى وأين يستخدم قواعد العلم للحصول على أفضل النتائج. وبالتالي يمكن القول بأن الإدارة فن، لأن العملية الإدارية معقدة وتتطلب من المدير أن تتوفر لديه المهارة والبراعة والبصيرة والإبداع والاجتهاد والمقدرة على الاتصال الناجح في استخدام ما يقدمه له علم الإدارة من قواعد ومبادئ إرشادية تساعد في إدارة مروضيه، ومن أجل تطبيق الأسس والنظريات والمبادئ بكفاءة وفعالية في ظروف متغيرة.

يتضح مما سبق أنه من الممكن القول بأن الإدارة علم يحتاج إلى فن لتطبيقه، فالإدارة كعلم تحتوي على مجموعة من المبادئ يمكن التوصل إليها عن طريق الدراسات والتجارب السابقة والتي تثبت صحتها بالمراجعة والتطبيق و أصبح بالإمكان العمل على أساسها. أما الإدارة كفن فهي تعتمد على المهارة والشخصية التي لها صفات معينة تتوفر في الشخص القائم في الإدارة، حيث أن العلم والفن يكمل الواحد منهما الآخر، فإذا تقدم العلم تقدم معه الفن، لأن الفن ما هو إلا تطبيق للعلم، و العلم هو حصيلة من المعرفة حول مشكلة معينة، أما الفن فهو التطبيق السليم لهذه المعرفة في سبيل معالجة المشكلة والتوصل إلى نتيجة. كما أن العمل العلمي البحث عند تطبيقه عملياً لا بد من وجود مهارات ومواهب ذاتية حتى يمكن تطبيقه بنجاح، فهذه المواهب والمهارات هي التي تمثل الجانب الإبداعي والفني لدى الممارس الإداري، وفي نفس الوقت نجد أن الإداري ملزم بالإلمام بجانب خبراته ومعارفه الذاتية بعلوم أخرى، كالإقتصاد والإحصاء وعلم النفس والتاريخ وغيرها من العلوم الأخرى، أي أن الإدارة تقوم على فن استخدام العلم الإداري حتى يحقق أحسن النتائج، فعلم الإدارة يرسى للمدير ما ينبغي أن يلتزم به من قواعد، والفن يتيح له تطبيق تلك القواعد بأكبر قدر من الفعالية، فالمهارة وحدها ليست كافية ليتمكن الفرد من ممارسة العمل الإداري، إلا إذا أضيف إليها ما يكفي من معلومات عن علم الإدارة وما يحتويه من أصول وقواعد، وبذلك يمكن القول في الأخير بأن الإدارة هي علم وفن في نفس الوقت.²⁸

-الإدارة كمهنة:

تعرف المهنة على أنها وظيفة أو عمل يهدف إلى خدمة الغير ويتخذها الفرد مصدراً للدخل، و تتضمن مجموعة من الخصائص والمعايير والمقومات التي تميزها وتحكم عليها بانها مهنة، حيث ينظر البعض إلى الإدارة باعتبارها مهنة وإلى المديرين باعتبارهم ممارسين لهذه المهنة، فاختيار الشخص لامتهان وظيفة المدير سيعطيه سلطة وحرية أكبر في اتخاذ القرارات ما يشعره بكيانه وشخصيته، كما أن الترقية تعتبر مطلباً في مساره المهني هذا ما يحرره من بعض القيود رغم زيادة مسؤولياته ويخرجه من الروتين والملل الذي يصيبه نتيجة القيام بنفس المهام لفترة طويلة من الزمن. و بشكل عام يمكن القول بأن الإدارة قد أصبحت مهنة تمارس في كافة مجالات الحياة، وتستوفي بعض وليس كل المعايير الأساسية للمهنة، بالإضافة إلى أنها تستخدم مجموعة من المعارف والمهارات الإدارية، وتحمل في طياتها دستوراً أخلاقياً يضع المصلحة العامة قبل المصلحة الخاصة²⁹.

- أنواع الإدارة :

⁽²⁸⁾ المرجع نفسه ص202

⁽²⁹⁾ المرجع نفسه ص203

- الإدارة العامة
- إدارة الأعمال
- إدارة القطاع العام
- إدارة المنظمات والهيئات الخاصة
- الإدارة الدولية

-أهمية الإدارة :

- تكمّن أهمية الإدارة في ما يلي :
- التوفيق بين الحاجات و الموارد
- مواجهة الاحتياجات المتجددة و ندرة الموارد
- تحقيق أهداف المنظمة
- حتمية العمل من أجل التغيير (التجديد)
- الفصل بين الإدارة و الملكية
- كبر حجم المنظمات
- التخصص
- ازدواجية هدف المنظمة
- وظائف الإدارة:

إن العمل الإداري يختلف عن العمل التنفيذي ، حيث ينطوي على المؤسسة مجموعة من الأنشطة يطلق عليها الوظائف ، و يرجع الفضل في توجيه الأنظار إلى عناصر الإدارة أو وظائفها إلى هنري فايول HENRI Fayol الذي حددها بدقة رغم ما دخل عليها من تغييرات أو تعديلات وكانت وظائف الإدارة من وجهة نظره كما يلي³⁰:

التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، التنسيق ، الرقابة.ثم جاء " لوثر جولييك " من بعده ليطور عناصر العملية الإدارية و حددها في سبعة عناصر رمز إليها برمز CORB POSD و حيث يرمز كل حرف إلى ما يلي :

التخطيط Plaming

التنظيم Organising

التوظيف Staffing

التوجيه Directing

التنسيق Co.Ortining

التسجيل Reporting

الميزانية Bud

رابعاً: التكنولوجيا الحديثة والإدارة

إن تطور الفكر الإداري الأكاديمي والتطبيقي خلال العقود الأخيرة قد أوجد الحل لكثير من مشاكل الإدارة، وكنتيجة لهذا التطور قد حدث تغيير هيكلي في وظائف الإدارة وأساليب العمل في المنظمات الحديثة بعد معالجة وتحليل المعلومات التي أصبحت تشكل مورداً هاماً لأية منظمة بل أصبحت من الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية. ومن هنا فإن ظهور تكنولوجيا المعلومات أوجد فرصاً جديدة أمام مدراء منظمات الأعمال

³⁰ Kim, S. (2003), An Investigation of Information Technology Investments on Buyer-Supplier Relationship and Supply Chain Dynamics (on-line), Available: file: <http://www.lib.umi.com/dissertations>. cited on 2024/3/10

لإيجاد مجالات لاستخدامها في استراتيجيات الأعمال إذ يمكن استخدامها في ثلاث مستويات لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة وهي: ⁶

على مستوى الصناعة: ممكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات Technology Information في تغيير طبيعة الصناعة التي تتنافس فيها المنظمات. إذ أن التصنيع يتكامل الآن بالتصنيع المتكامل بالحواسيب والتشكيلات الأخرى للإنتاج المرن.

على مستوى اقتصاديات الإنتاج: حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات في تدنية التكاليف وتقليل الكثير من الجهد والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في المنظمة.

على مستوى نشاط التوزيع والتسويق: تستطيع المنظمة التي تمتلك شبكة اتصالات حديثة وتكنولوجية من المعلومات المتطورة أن تسيطر على مواطن القوة والضعف في السوق واتخاذ القرارات التسويقية المناسبة. أهم التطبيقات الملموسة للتكنولوجيا في الإدارة :

أ- تلعب تقنيات المعلومات والاتصال ICT-دورا أساسيا في عملية التدريب و التطوير الإداري في كل مرحلة من المراحل التالية:

- مرحلة تحديد الاحتياجات.

-مرحلة تخطيط وتصميم البرامج المناسبة.

-مرحلة تنفيذ البرامج.

-مرحلة التقييم و المراجعة.

-مرحلة التحسين والتطوير.

-هذا بالإضافة إلى اتخاذ القرارات و تحليل البيانات .

ب-إن أثر التكنولوجيا الحديثة على هذه المراحل يكمن في دقة تحديدها و تحليلها، ومن الممكن أن تتم عن بعد و بدقة و سرعة عالية و كذلك إمكانية الاستفادة من الخبرات في أماكن أخرى و بتكلفة أقل، ومن الممكن الإشارة هنا إلى التطبيقات الملموسة التالية:

-الاتصال المباشر On-line

-تعبئة مختلف النماذج إلكترونيا On line formes

-الانتشار السريع باستخدام البريد الإلكتروني و الإنترنت

-المرونة في تعديل الخطط و البرامج و المعلومات

-التعلم عن بعد E-Learning

-تحليل مختلف البيانات بدقة و كفاءة عالية، وسرعة تحيينها مما ينعكس إيجابا على اتخاذ القرار المناسب في التوقيت المناسب.

التغيرات الأساسية التي أحدثتها تطبيق التكنولوجيا الحديثة في مفهوم الإدارة والعمل:

* تغيير أساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد و كذلك إعطاء التوجيه عن بعد مما ينعكس على كل من عنصري الزمن و الكلفة.

* سرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة و بالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة.

* تغيير المهارات، فوجود كم هائل من المعلومات التي يصعب التعامل معها بسهولة يتطلب مهارات خاصة في الانتقاء.

* تغيير الخطط.

* تحرير العنصر البشري من قيود الأعمال الروتينية و منه إلى الأعمال الإبداعية و الفكرية.

* زيادة أهمية سرية المعلومات و الموثوقية .

التغيرات الأساسية المطلوبة من الهياكل التنظيمية للمنظمات والتغيرات في أساليب العمل مع الأوضاع الجديدة:

تستخدم المنظمات العديد من الأنواع التكنولوجية في تحويل مدخلاتها إلى مخرجات. ولقد وجد أن هناك علاقات قوية ما بين حجم العمليات الإنتاجية وما بين الهيكل المتبع في المؤسسة كما وجد أن كفاءة المنظمة وفعاليتها تعتمد بدرجة كبيرة على مدى التناسب ما بين التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة والهيكل التنظيمي لتلك المنظمة⁹. وعادة ما يلائم الهيكل الميكانيكي المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا بسيطة، بينما يلائم الهيكل العضوي المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا معقدة. وبالتالي فإن أهم التغيرات الأساسية المطلوبة من الهياكل التنظيمية للمؤسسات يمكن تلخيصها في:

- إنشاء وتأسيس وحدة تنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ضمن كل مؤسسة أو شركة.
- إعادة النظر في الهيكل التنظيمي بحيث تبقى المؤسسة قادرة على العمل ضمن أسس تنافسية وإنشاء وحدات جديدة تركز على التسويق والمبيعات و التخطيط الإستراتيجي، والتوجه نحو الزبون Customer Orientation

- إيجاد هياكل تنظيمية تتوافق مع التقدم التكنولوجي وتساهم في الاستفادة العظمى من التطبيقات الجديدة، وتناسب مع أساليب العمل الحديثة وكذلك توسيع المشاركة في اتخاذ القرارات.
خامساً: التقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في الإدارة.

تعرف التكنولوجيا علي انها مجموعة من النظم والقواعد التطبيقية وأساليب العمل التي تستقر لتطبيق المعطيات المستخدمة للبحوث ودراسات المبتكرة في مجال الإنتاج وبالتالي فهي مركب قوامه المعدات والمعرفة الإنسانية³¹.

لقد تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وفقاً لأراء الكتاب والباحثين في إعطائهم مفهوماً واحداً شاملاً ولعل مرد ذلك يرجع لاختلاف مرجعياتهم العلمية ومنطقاتهم الفكرية فمنهم من عرفها بأنها : مجموعة المعرفة العلمية والتكنولوجية والهندسية والأساليب والفنون اللازمة لتحويل المدخلات إلى المخرجات³².
تعتبر المعلومات مورد أساسياً تحتاج إليه المؤسسة في كل مراحل سواء عند انشائها أو عند مزاوله نشاطها وعليه تعرف المعلومات علي انها بيانات اوحقائق تم معالجتها³³.

حيث تتمثل مخرجات تكنولوجيا المعلومات في ظهور العديد من مجالات التطوير، كظهور البرامج المتطورة والتي تتضمن النظم الخبيرة والذكاء الاصطناعي وقواعد البيانات وأتمتة المكاتب والانترنت والانترنت والاكسترنترنت والبريد الالكتروني وتكنولوجيا الاتصالات البعيدة.
أهمية التكنولوجيا الحديثة في المنظمة :

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي³⁴:

- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل مناسب ومميز.
- تساعد المنظمات في إيجاد فرص جديدة للعمل.
- تعتبر القاعدة الأساس التي تبني على ضوئها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل ورئيس في إنجاح تلك المنظمات.
- تعمل على تغيير الطريقة التي تعمل بها المنظمات وإعادة تشكيل منتوجاتها وخدماتها.
- سادساً: فوائد التكنولوجيا الحديثة ومكوناتها :

³¹ (محمد الفاتح حمدي وآخرون، تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة الاستخدام والتأثير، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع الجزائر، 2011، ص2، بتصرف).

³² (حنان احمد القضاة، (2007)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال جامعة آل البيت الأردن، ص.47.

³³ (محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات TT دار الفكر الجامعي الاسكندرية ط 1، 2009 ص19

³⁴ (عامر شرف الدين طيب الشيشاني، (2004)، اثر تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات المتطورة في إكساب ميزة تنافسية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، ص.04.

تؤثر التكنولوجيا الحديثة وخاصة في مجالي المعلومات والاتصالات ونظمها على قدرة أداء المنظمات لوظائفها الأساسية ولعل أهم الفوائد والمزايا التي يمكن أن تجنيها هذه المنظمات إذا ما استخدمت هذه الأدوات بالشكل الأمثل³⁵:

- السرعة والدقة في انجاز الأعمال المطلوبة.
- تقليل التكاليف والحد من استخدام الملفات الورقية التي تأخذ حيز كبيرة في المؤسسة.
- تحسين الكفاءة وزيارة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
- تحديد قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة.
- تهيئة الظروف المناسبة لاتخاذ القرارات الفعالة، وذلك عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر وفي الوقت المناسب.
- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
- مواكبة التطورات العالمية فيما يتعلق بأساليب خدمة الزبائن وتنويعها.
- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية التي تعتبر أساس عمل المنظمات.
- تساعد المنظمات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء أعمالها بشكل فعال، فالمنظمة الناجحة هي التي تستطيع أن تتعامل مع المعلومات بمرونة وقابلية عالية من خلال استخدام تقنيات متعددة الأغراض والتي تساعدها في إعطاء نظرة كلية متكاملة للمنظمة مما يمنحها الانسيابية في عملياتها ويجعلها مرنة متفاعلة مع بيئتها³⁶. كما وصفها Kim³⁷, p 2003 (بأنها سهلت عمل الكثير من المشاريع مثل إدارة العلاقات مع الزبائن وإدارة قنوات الاتصال الداخلية والخارجية. وأكد³⁸ Shtub).
- بأن اتساع حقول التكنولوجيا في معظم المشاريع من جوانب تكنولوجية وتنظيمية ومالية وتسويقية تؤثر أثرا كبيرا على نجاح أو فشل خطط عمل المشاريع. كما تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملا أساسيا في نجاح وفشل المنظمة، وتتبع أهميتها من كونها تستخدم كأداة من أجل التنسيق ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات من جانب، وبوصفها أداة اتصال المنظمة مع البيئة المحيطة بها من جانب آخر. كما توصلت بعض الدراسات إلى أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابيا على الأبعاد التنظيمية وعلى حجم المؤسسة، والشكل الذي يتخذه هيكلها التنظيمي، حيث يفوق تأثير تكنولوجيا المعلومات على هيكل وأنشطة المؤسسة أكثر من تأثير العوامل الأخرى. لذلك يعتمد عمل المؤسسات ومستوى أدائها اعتمادا كبيرا على تطبيق تكنولوجيا المعلومات فيها لضمان عملها بشكل صحيح، وبما يحقق معايير الأداء الكفوء التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها.

مكونات التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري:

فيما يلي توضيح المكونات الأساسية للتكنولوجيا الحديثة³⁹:

-الأجهزة : وتعرف على أنها الجزء المادي التكنولوجي المتمثل بالحواسيب و الأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام .

³⁵ (عبد العزيز عبد الرحمان الغماس، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، الجامعة الأردنية 2006، ص.44.

³⁶ Haghighi, M., Divandari, A. and Keimasi, M. (2010), The Impact of 3D Readiness on E-banking Development in Iran: A fuzzy AHP Analysis. International Journal of Expert Systems with Applications, 37, 4084–4093p. 5

³⁷ Kim, S. (2003), An Investigation of Information Technology Investments on Buyer-Supplier Relationship and Supply Chain Dynamics (on-line), Available: file: <http://www.lib.umi.com/dissertations>. cited on 2024/3/10

³⁸ Shtub, A., Bard, J. and Globerson, S. (2005), Project Management: Processes Methodologies, and Economics, Upper saddle River, Prentice Hallp. 14

³⁹ JamesA ,Q ;Brine,Managenent Infarmatiom system ;mamagimginformatiom techagyim the internet warked enterrpnise :1999p :190

-البرمجيات: هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال.

-الشبكات: وهي عبارة عن مجموعة من الحواسيب تنظم معا وترتبط بخطوط اتصال بحيث يمكن لمستخدمها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها 'وتستخدم هذه الشبكات لتحقيق مجموعة من الأغراض وهناك عدة أنواع من الشبكات منها: الشبكات المحلية وشبكة المنطقة وشبكة واسعة وشبكة الانترنت وشبكة قواعد البيانات .

سابعاً:متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:

طورا (Tornazky and Fleischer, 1990)⁴⁰ نموذجاً للعوامل التي تؤثر في استخدام التكنولوجيا في المنظمات. حيث أشارا فيه إلى العوامل التي تؤثر على تبني التكنولوجيا الحديثة في المنظمة، وأكدوا أن هناك ثلاثة عوامل تؤثر في تحديد التكنولوجيا وهي العوامل التكنولوجية، وعوامل أخرى تندرج تحت المنظمة نفسها وأيضاً العوامل البيئية. كما عرفا العوامل التكنولوجية وعلاقتها بالأمور الداخلية والخارجية، مثل توفير المعدات والأدوات البرامج التكنولوجية الأمانة التي تساعد في توظيف التكنولوجيا الحديثة بطريقة صحيحة. وفي الجانب المقابل فإن التكنولوجيا تعتمد بشكل أساسي على البنية التحتية الصحيحة مثل شبكات الاتصال المتقدمة، أدوات تكنولوجية وانترنت بسرعة عالية للقيام بعملها بالطريقة المناسبة⁴¹ . أما فيما يتعلق بعوامل المنظمة وهي حجم المنظمة والأفراد العاملين بها ونسبة وخبرة ومهارات الأفراد العاملين بها والعمليات الإدارية. أما ما يتعلق بالعوامل البيئية فإنها تشمل المواءمة بين تطبيقات التكنولوجيا وعادات وتقاليد المجتمع والقيم الثقافية فيها، وأخيراً العوامل التنافسية⁴² .

ثامناً:مؤشرات استخدام تكنولوجيا المعلومات في الأداء الإدارة

رغم اختلاف الدراسات في تعريف الأداء الإداري إلا أن الباحثين اتفقوا على أن الأداء هو الركيزة الأساسية للحكم على فشل أو نجاح شركات الأعمال، وتستخدم الشركات طرق عديدة ومختلفة فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة التي تؤدي إلى زيادة كفاءة وسرعة الشركة في تنفيذ أنشطتها وعملياتها المختلفة من أجل تحقيق أهدافها. حيث ركزت الدراسات الحديثة على المؤشرات المالية والغير مالية كنمو المبيعات والربحية والكفاءة والحصة السوقية والتعلم والنمو والعمليات الداخلية وأيضاً رضى العاملين والعملاء وفاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها التي تقيس الأداء التنظيمي، والجزء التالي يوضح المحور الذي تحدث عن مؤشر استخدام التكنولوجيا الحديثة في الأداء التنظيمي ألا وهو بعد التعلم والنمو، والبعض الآخر من هذه المؤشرات التي تناولتها الدراسات السابقة (أبو زيد، 2014)

مؤشر المهارة والخبرات

تمثل قدرات الأفراد العاملين في المؤسسة (مثل مهارات التعامل مع الغير ومهارات استخدام التكنولوجيا الحديثة) عناصر مهمة في مدى إمكانية مساهمة عملية التعلم في تحقيق تقدم جيد داخل المؤسسة لاستيعاب التكنولوجيا الحديثة أو الفكر الإستراتيجي المقترح والقدرة على التخطيط وتطور البنية التحتية وتنسيق مع وحدات الأعمال من أجل خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الحسابات وغيرها⁴³ وتتمثل كذلك بقدرة الأفراد على إدارة خدمات الوسائل المادية التي تطور وتدير التجهيزات المادية وإيضاً إدارة البيانات

⁴⁰) Tornatzky, L. and Fleischer, M. (1990), The Process of Technology Innovation. Lexington: Lexington Booksp16

⁴¹) Rui, G. (2007), Information Systems Innovation Adopti onamong Organizations – A Match-based Framework and Empirical Studies (Unpublished Doctoral Thesis). National University of Singapore. Singaporep22

⁴²) Haghighi, M., Divandari, A. and Keimasi, M. (2010), The Impact of 3D Readiness on E-banking Development in Iran: A fuzzy AHP Analysis. International Journal of Expert Systems with Applications, 37, 4084–4093p. 34

⁴³) Laudon, K. and Laudon, J. (2012), Management Information Systems, 11th ed, Prentice Hall Int. Incp. 64

المطلوبة لخدمات الحوسبة والاتصالات وخدمات إدارة تكنولوجيا المعلومات التي تخطط وتطور البنية التحتية وتتسق مع وحدات الأعمال من أجل خدمات تكنولوجيا المعلومات وإدارة الحسابات وغيرها. مؤشر العمليات الداخلية

يركز هذا البعد على جميع الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المؤسسة أو الشركة بداخلها من ناحية الخدمات المقدمة والإبداع والإنتاجية. وأيضاً على طبيعة الأنظمة المستخدمة داخل الشركة وخدماتها. حيث لخصها (Laudon and Laudon, 2012) بالقواعد أو الأسس الحاسوبية التي تقوم بتزويد الخدمات الحاسوبية التي تربط الموظفين والزبائن والموردين من خلال بيئة رقمية مترابطة بشكل منطقي، مثل وحدات المعالجة المركزية والإنترنت. وأيضاً خدمات الاتصال التي تزود البيانات والصوت والصورة بشكل تفاعلي إلى الموظفين والزبائن والمزودين. وأيضاً خدمات إدارة البيانات التي تخزن وتثير بيانات المنظمة وتزود بالقدرات لتحليل البيانات. وكذلك خدمات التطبيقات البرمجية التي تزود بالقدرات اللازمة على كافة مستويات المنظمة مثل تخطيط موارد المنظمة وإدارة العلاقة مع الزبون وغيرها. رضا العملاء

يعتبر رضا العملاء أحد المتطلبات وأولى الغايات التي تسعى أي مؤسسة لتحقيقها والذي ينعكس على زيادة القوة الشرائية وزيادة الحصة السوقية. حيث عرف رضا العملاء بتلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسات للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرمجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع والقاعدة الشعبية التي تخدمها. كما ذكر (رواحنة، 2013) أن رضا العملاء يدل على أن المنظمة قادرة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية والمتمثلة في زيادة أرباحها وحصتها السوقية والعائدة على الاستثمار. كما أشار (الكروي، 2013) إن رضا العملاء ما هو إلا نتيجة طبيعية لقيام معظم الأفراد بعملهم بكفاءة وشعورهم بالمسؤولية تجاه أنفسهم واتجاه المؤسسة. وعليه فإن إدراك المؤسسة لاحتياجات عملائها يقلل الجهد والوقت للوصول إلى أهدافها بكفاءة. إنتاجية الفرد (الموظف)

وتتمثل المخرجات الإجمالية الناتجة عن توظيف واستخدام مهارات وقدرات الموظفين في عملية التشغيل، والهدف في هذا المجال للقياس هو ربط هذه المخرجات للموظفين مع عدد الموظفين المستخدمين في تحقيق هذه المخرجات، كما أن الأهمية المتزايدة للأصول غير الملموسة والتي ترتبط بقيمة رأس مال المنظمة تعني أن جزءاً من موظفي المنظمة قادراً بشكل استراتيجي، المؤشر المالي

ويتمثل المؤشر المالي بمدى قدرة المنظمة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرهما في استخدامات ذات الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل الثروة، وأيضاً إشباع رغبات الأطراف المختلفة من أصحاب المنظمات والعاملين وأيضاً الزبائن. لذا لخصت المؤشرات المالية لأداء المنظمات بثلاثة مؤشرات رئيسية منها الحصة السوقية من خلال تقديم الخدمات الأفضل للاحتفاظ بالزبائن، وأيضاً تحقيق الميزة التنافسية من أجل الغاية الرئيسية التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها ألا وهي الربحية لاستمرار بقائها⁴⁴ تاسعاً: خصائص ومميزات التكنولوجيات الحديثة⁴⁵:

هناك سمات مميزة للتكنولوجيا الراهنة، بأشكالها المختلفة مما يلقي بظلاله ويفرض تأثيراته على الوسائل الجديدة ويؤدي إلى تأثيرات أكثر جدة، هذه المميزات والخصائص تساعد في تقديم أفضل الخدمات من معالجة المعلومات الرقمية والمكتوبة والصوتية ومعالجتها وتخزينها ونشرها بواسطة مجموعة من الأجهزة الالكترونية والاتصالات السلكية واللاسلكية والأقمار الصناعية والحسابات الشخصية وأجهزة التلفزيون والفيديو تيكس، والتيليتيكس والكابلات المحورية والألياف الضوئية وأقراص الفيديو بأنواعها والبريد

⁴⁴) Shtub, A., Bard, J. and Globerson, S. (2005), Project Management: Processes Methodologies, and Economics, Upper saddle River, Prentice Hall. P. 45

⁴⁵ السيد إسماعيل، (2000). نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، مصر: المكتب العربي الحديث، ص1

الالكتروني وشبكة الانترنت والهواتف المحمولة بمختلف أجيالها، ولعلى أبرز سمات التكنولوجيا الحديثة هي :

- 1- الفورية : ألغت التكنولوجيا الحديثة الحواجز الزمنية كما ألغت المكانية اذ يتم الاتصال بشكل فوري بغض النظر عن مكان المرسل أو المستقبل بحيث لا تلاحظ عند اتصالك بحاسب في الصين أنك استغرقت وقتاً أطول مما لو كان الاتصال بحاسب في بيتك وكذلك الحال من خلال الانترنت.
- 2- قابلية التحول (CONVERTIBILITI): وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة مطبوعة والعكس
- 3- التوجه نحو التصغير : تتجه وسائل الجماهيرية في ظل هذه الثورة الى وسائل صغيرة يمكنها نقلها من مكان على آخر، وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك عكس مستهلك العقود الماضية التي اتسمت بالسكون والثبات ومن الأمثلة عنها : الهاتف، الهاتف النقال.
- 4- القابلية للحركة (MOBILITI) : بمعنى أن هناك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان، ثم نقلها على آخر حركته أي إمكانية نقل المعلومات من مكان على آخر بكل سهولة.
- 5- قابلية التوصيل والتركيب (46) (CONNECTIVITY): لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد اندمجت الأنظمة واتخذت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المختصة في صناعة أدوات الاتصال بغض النظر عن الشركات المصنعة للأجهزة المختلفة.⁴⁷
- 6- الانتشار والتدويل : فقد أدى التطور التكنولوجي الهائل في تصنيع وسائل الاتصال والمعلومات الى تقليل تكاليف انتاجها الى الحد الذي أتاح لها قدراً كبيراً من الانتشار واتساع نطاق الاستخدام بين الأفراد رغم تفاوت مستوياتهم الاقتصادية والثقافية.⁴⁸
- 7- التنوع : تطور المستحدثات التقنية في مجال الاعلام والاتصال وتعددتها وارتفاع القدرة على التخزين والاتاحة لمحتوها الاتصالي.⁴⁹
- 8- اللاجماهيرية : لم تعد وسائل الاتصال على مخاطبة الجماهير فحسب رسائل عامة و منمطة، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري في اطار تكنولوجيا الاتصال الراهنة يتميز بالتوجه الى جماهير قليلة محددة جغرافياً من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المركز والأطراف.
- 9- التفاعلية (INTERACTIVITY) : من أبرز صفاتها هي تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل أي أن هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلاً من مصادر، ومن ذلك نجد استعمال مصطلحات جديدة في عملية الاتصال مثل الممارسة الثنائية، التبادل، التحكم، ومثال على ذلك استعمال نظام (فيديو تيكس) الذي يتيح تفاعلاً واضحاً بين المرسل والمستقبل، وهذا النظام يعد واحداً من أنظمة النصوص المتلفزة.
- 10- الاقتصادية : تتجلى اقتصادية تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أكثر من مستوى فهي تحقق الاقتصادية في الوقت، إضافة في الكلفة المادية اذ تمثل تكنولوجيا المعلومات

(46) شومان محمد، (1999). عولمة الاعلام ومستقبل النظام الإعلامي العربي. [ط. 1] الكويت : مجلة عالم الفكر، ص 92

(47) علم الدين، محمود (1990). تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: دار العربي، ص 90

(48) عبد الفتاح، عبد البني (1990). تكنولوجيا الاتصال والثقافة. [د. ط. 1] القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ص 82

(49) عيسائي رحمة، الطيب (2010). الوسائط التقنية وأثرها على الاعلام المرئي والمسموع. [د. ط. 1] الرياض : جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج، ص 31-33

والاتصال أدوات فعالة لإنجاز الكثير من المهام بتكلفة منخفضة⁵⁰.

11- الاحتكارية : ان صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى وضمن الشركات العالمية المتعددة الجنسيات ويؤدي هذا التركيز الى السيطرة المطلقة لهذه الشركات الاحتكارية، ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما⁵¹. وتعمل تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة على تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، ذلك أن الاتصال الرقمي والانفجار المعلوماتي والمعرفي جاء نتاجا للتطور غير المسبوق في تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات

الذي استفاد منه الاتصال الرقمي وساهم في تعميم الاستفادة من ثورة المعلومات وانتشارها التي غطت كل المعلومات، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وأهمها سعة التخزين⁵². ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في استخدامه و يتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكة المعلومات كما يحتوي الحاسوب على كمية كبيرة من المعلومات التي يمكن

استرجاعها بسرعة فائقة مثل برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والبريد الالكتروني كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن للحاسب الالى عبر خطوط الهاتف الاستعانة بالمعدل (modem) والاتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن النصوص المتلفة، البريد الالكتروني وعقد الندوات عن بعد⁵³ وغيرها من الخصائص التي اثرت علي فاعلية اداء الادارة العامة عاشرا:تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة ودورها في تحسين أداء المؤسسة السعودية:

لقد أفرزت التطورات المتلاحقة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات ملامح اقتصاد جديد قائم على استخدام المعلومات ورأس المال الفكري كوسيلة فعالة لتحقيق الأرباح والحصول على مزايا تنافسية والوصول إلى أسواق جديدة وفي خضم كل هذا التغيير ومع تلاشي مفهوم الحدود فقد أصبحت المؤسسة السعودية معنية هي الأخرى بالتأهيل⁵⁴

وهذا ماجعلها وخلال مدة وجيزة أن ترفع مستوى انتاجها للمستوى الذي تتمتع به المؤسسات في الدول المتقدمة، وفي وقت أصبحت فيه المعلومة موردا استراتيجيا هاما قد تضاهي أو تفوق أهميتها كل من رأس المال والعمل بالنسبة للمؤسسة⁵⁵، وخاصة بعد ادركت الحكومة ان ادراج تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعتبر اتجاه هام في المؤسسة كي تصل مستويات عالية في الكفاءة والفعالية وهذا باجراء تغييرات جذرية على مستوى المؤسسة والتي تمس أساسا المظاهر التالية⁵⁶ :

-تدفق الإنتاج : حيث تتأثر كما يلي⁵⁷:

- تحكم جيد في تسيير موارد الإنتاج مثل حالة الآلات ووضعية الأجهزة وهذا باستعمال تطبيقات التسيير والصيانة المدعومة بالحواسيب وتسيير المخزونات
- تحكم في جودة المنتجات ووقت تسليمها عن طريق الربط بواسطة قواعد ومعطيات حديثة

⁵⁰ الهجرسي سعد محمد ، (2001). الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية. [د. ط .] الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، ص201

⁵¹ لسلي، فرانسوا وآخرون.(2001) وسائل الاتصال المتعددة، ملثيميديا ترجمة . فؤاد شاهدين. [ط .] 1 دار عويدات للنشر والطباعة، ص12 .

⁵² محمد، عبد الحميد(2007). الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت. [ط .] 1 القاهرة : عالم الكتب للنشر والتوزيع، ص٥٢

⁵³ سيزولاتي، أندروني. السلوك التنظيمي والأداءات. ترجمة. أبو القاسم جعفر، أحمد. [د. ط .] الرياض: معهد الإدارة العامة، ص361

⁵⁴ فضيل، دليو(2010). التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال.[ط .] 1 عمان : دار الثقافة، ص26-

⁵⁵ منصر، هارون(2012). تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية. [ط .] 1 الجزائر: دار الأملية للنشر والتوزيع، ص17

⁵⁶ اوكيل محمد سعيد(2003). العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات والتطور الاقتصادي في البلدان النامية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير جامعة الجزائر. عدد8. الجزائر: 2003 ص36

⁵⁷ طيب، ريكسون(2001). مفهوم التقارب والانتقاء. مجلة الاقتصاد والاعلام. عدد. 261 لبنان : ص٩٤

- ومن جهة أخرى وتبعاً للسياسة التسويقية، تتحصل المؤسسة على وسائل التغلغل في سوقها بواسطة وضع بنوك معطيات تتضمن متطلبات الزبائن، مع إمكانية استخدام الاتصال اللحظي كوسيلة للتقديم والبيع لمنتجات المؤسسة وخدمتها.

- المظاهر التنظيمية :

إن وضع مناصب العمل في إطار شبكة انعكس إيجاباً في تغيير ملامح الشكل التنظيمي للمؤسسة بطريقة واضحة ومعتبرة، وذلك يتيح للمؤسسة فتح وتوسيع مناصب العمل التي تسهل التبادل الدائم للمعلومة، وأيضاً مشاركة جميع العاملين في عملية اتخاذ القرارات بواسطة التقاسم والاشتراك في المعطيات التي تهتم المؤسسة من خلال وضع شبكة داخلية أو خارجية والمجموعات الافتراضية وغيرها وأيضاً اختزال المستويات الإدارية الهرمية

بغرض تحسين الوقت اللازم لعملية روح الولاء والانتماء والشعور بالانتماء لما يقدمونه⁵⁸.

هذه العناصر المتعلقة بالمظاهر التسييرية والتنظيمية ضرورية في عملية إعادة تنشيط قدرات المؤسسة منذ اعتبارها كنظام معلومات موجهة أساساً إلى القضاء أو على الأقل تخفيض درجة التأكد حول بيئتها ، لكن هناك مجموعة من الأساليب التي تحول دون سرعة التقارب والالتقاء كصعوبة تغيير سلوكيات المستهلكين، والنجاح المفاجئ الذي تشهده الأعمال التقليدية كما أن انتشار تكنولوجيا معينة يعتمد على المجتمع إضافة إلى أن بيئات العمل التكنولوجية مكلفة وصعبة التطوير والتغيير⁵⁹.

ولذلك فقد حشدت المملكة العربية السعودية، على مدى السنوات الماضية، غطاء استثمارياً ضخماً وصل إلى 24.7 مليار دولار لتطوير بنيتها التحتية الرقمية ما مكنها من تبوء الصدارة كأسرع وأوسع سوق للبنية التحتية الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ترجم الاهتمام السعودي بسوق التكنولوجيا على مستوى مجموعة من المشاريع الرائدة تهدف لتعزيز قدرات المملكة التكنولوجية. ومن الأمثلة الحية على ذلك مشروع "نيوم" الذي تجاوزت قيمته المادية حوالي 500 مليار دولار. يجمع هذا الأخير أحدث التكنولوجيات الرقمية، بما في ذلك الطاقة المتجددة والتكنولوجيا الحيوية والذكاء الاصطناعي. ومشروع شبكة الاتصالات للجيل الخامس 5G الذي أضحى يغطي حالياً نصف الأراضي السعودية، وحوالي 94% من مدينة الرياض وأخيراً مشروع "كابل الرؤية السعودية" البحر الذي أعلنت عنه مجموعة STC السعودية في أواخر عام 2022 والممتد على طول 1160 كيلومتر بالبحر الأحمر بصيب يصل لـ 18 تيرابايت.

وبوأت الاستثمارات الضخمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ((ICT المملكة العربية السعودية الصدارة بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. فمنافسها الإقليمي الأول، الإمارات العربية المتحدة، استثمرت ما مجموعه 13,6 مليار دولار لمبادرات التحول الرقمي بين عامي 2019 و، 2021 وهو رقم يظل أقل بكثير مقارنة بما استثمرته المملكة العربية السعودية خلال نفس الفترة (حوالي 32.1 مليار دولار). ومن المتوقع أيضاً أن تحافظ المملكة العربية السعودية على نفس النهج الاستثماري الريادي الضخم طوال السنوات القادمة. فحسب مؤسسة البيانات الدولية IDC، من المرتقب أن تستثمر الرياض حوالي 35 مليار دولار سنوياً متفوقة بذلك على دبي التي سيصل مجموع نفقاتها إلى 20 مليار دولار. بالإضافة إلى الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية، سعت المملكة العربية السعودية إلى تخصيص حصة من رأسمالها المالي لدعم الشركات الناشئة "ستارت أب" في مجال التكنولوجيا. وأطلقت لهذا الهدف مجموعة من البرامج

⁵⁸ العارف نادية، (2001). الإدارة الاستراتيجية. مصر : الدار الجامعية. ص206

⁵⁹ طيب، ريكسون. مفهوم التقارب والانتقاء. مرجع سابق. ص 9-96

⁶⁰ هريوي عدنان (2022) الاستثمار السعودي في ميدان التكنولوجيا مندى ابن رشد للسياسات ص5

لمواكبة واحتضان هذه المشاريع الواعدة. على المستوى المحلي، وأطلقت "مبادرة تمويل النمو التقنية" من طرف البرنامج الوطني لتنمية تقنية المعلومات (NTDP) تقدم هذه المبادرة ضمانات للشركات التقنية الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة تصل حتى 90% من مبلغ التمويل. وعلى المستوى الخارجي، أسست مبادرة "كاراج Disrupt" بناء على شراكة بين الحكومة السعودية وبرنامج "Startups for Google" بهدف مساعدة ومواكبة 100 شركة ناشئة رقمية وتقنية سنوياً⁶¹ ويندرج نهج دعم الشركات الناشئة ضمن سياسة سعودية جديدة هادفة إلى التقليل من أعداد الشركات الحكومية الكبرى وتشجيع مبادرات ريادة الأعمال الفردية. ومن الانعكاسات الإيجابية لهذا التوجه السعودي الجديد، ارتفاع عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) (بنسبة 48% بين 2016 و2021 حيث وصل تعدادها إلى أكثر من 650000. بالإضافة إلى ذلك، تطمح السعودية إلى الرفع من مساهمة الشركات الناشئة في الناتج الداخلي الخام في إطار عملية تنويع اقتصادها. فحسب رؤية 2030 تتوقع الرياض ارتفاعاً المساهمة لتصل إلى 35% بحدود عام 2030 بعدما كانت محدودة في معدل 20% عام 2016. كما عزز التوجه الاستثماري في البنية التحتية الرقمية بإطلاق مشروع "الحكومة الإلكترونية". ويهدف هذا الأخير إلى رقمنة الخدمات الحكومية قصد الرفع، من جودتها وتسهيل الولوج إليها سواء من طرف المواطن السعودي أو من طرف الأجانب. ولحدود عام 2022، تمكنت المملكة العربية السعودية من رقمنة حوالي 98% من الخدمات الحكومية. فمن أصل 4550 خدمة حكومية مقدمة، تتم 4463 خدمة بشكل إلكتروني. كما عملت الرياض على توظيف مشروع الحكومة الإلكترونية لخدمة غايات ثلاثية الأبعاد: البعد العلاقتي مع المواطن أولاً والبعد المتعلق بالاستجابة وبعد تحسين الخدمات للاستعمال الكثيف خلال جائحة كورونا كوفيد-19

ثانياً وبعد خدمة الحجاج والمعتمرين ثالثاً

هذا وقد ساهمة رقمنة الخدمات من أجل تحسين العلاقة مع المواطن حيث يقوم برنامج الحكومة الإلكترونية في الأصل على فكرة منح المواطنين حق الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات والسياسات والإجراءات الحكومية. ومع تسهيل وتنويع الخدمات المقدمة، يزداد منسوب رضى المواطن عن الخدمات الحكومية، وبالتالي، ثقته في المؤسسات بشكل عام. ويستفيد المواطن السعودي حالياً من 2069 خدمة إلكترونية من أصل 3420 خدمة حكومية متوفرة، أي بمعدل 60% من مجموع الخدمات المقدمة. إن استراتيجية الرقمنة الشاملة بالسعودية قد أبانت، شأنها شأن أي استراتيجية تحول رقمي أخرى في العالم، عن تحديين رئيسيين يستلزمان معالجة دقيقة على المدى المتوسط والبعيد: التحدي البشري التقني والتحدي الأمني السيبراني. إن اختيار المملكة العربية السعودية الاستثمار في التكنولوجيا المستقبلية (الذكاء الاصطناعي، وأتمتة العمليات، وعلم البرمجيات) على مدى السنوات القادمة يطرح أمامها رهان تدريب وتأهيل الرأسمال البشري داخلياً بدل اللجوء إلى اليد العاملة الخارجية، كما في برامج أخرى. وتحاول السعودية حالياً الاستعداد لتلبية متطلبات سوق التكنولوجيا المتوقعة من الرأسمال البشري التقني المؤهل. ولهذا الغرض، أقامت الرياض شراكة مع شركة Google التكنولوجية لبناء مركز تكنولوجي، ودربت شركة Cisco في إطار برنامجها Cisco Academy Networking حوالي 300000 شاب سعودي في المهارات الرقمية والأمن السيبراني. أما على مستوى التحدي الثاني المتعلق بالأمن السيبراني، والذي هو أحد التحديات الرئيسية لأي عملية تحول رقمي، يتمحور الرهان حول مدى قدرة المؤسسات السعودية على ضمان حماية شاملة ودائمة للبنية التحتية الرقمية في ظل تزايد للهجمات السيبرانية. ولا يعتبر هذا التحدي جديداً على الفاعل السعودي فقد سبق أن شهدت شركة "أرامكو" هجوماً سيبرانياً للبيانات في عام 2012

⁶¹ هريوي مرجع سابق ص6

وتسريبا للبيانات في عام 2021 موتعد مؤسسة الكهرباء احد اهم المؤسسات الخدمية فى المملكة العربية السعودية

احد عشر:نبذه مختصرة عن شركة الكهرباء السعودية :

الشركة السعودية للكهرباء ، تأسست كشركة مساهمة سعودية في 03/21/2213 هـ (الموافق 5/2/1333 م) وفقا لأنظمة المملكة العربية السعودية، بسجل تجاري رقم 2323250100 والتي يقع عنوانها المسجل في أبراج غرناطة - المبنى أ ، 2- ص ب.

11855، الرياض، المملكة العربية السعودية.. تملك حكومة المملكة العربية السعودية تقريب %74،3 من أسهم الشركة كما تملك أرامكو 9،6٪ تقريبا من الأسهم المصدرة، . أما النسبة المتبقية من أسهم الشركة فيملكها الجمهور في المملكة.وتتمثل الأنشطة الرئيسية للمجموعة في توليد ونقل وتوزيع الكهرباء في المملكة، التي تملك أكبر اقتصاد من بين دول مجلس التعاون الخليجي⁶² . الاستراتيجية العامة للشركة:

تركز استراتيجية الشركة على تنفيذ سياسة الحكومة في تطوير قطاع الكهرباء في المملكة، مع حرصها على الهدف الأساسي المتمثل في توفير كهرباء آمنة وموثوقة وفعالة من حيث التكلفة إلى المستخدمين النهائيين. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن استراتيجية الشركة تحقيق زيادة كبيرة في طاقتها الإنتاجية وتعزيز علاقاتها على الصعيدين الدولي والمحلي. وتتخذ الشركة عددا من الخطوات لزيادة الطاقة الإنتاجية للمجموعة من أجل تلبية الطلب المتوقع مستقبلا ، بما في ذلك توسيع المحطات القائمة وبناء محطات جديدة. وكجزء من استراتيجيتها لتلبية هذا الطلب المتوقع اغراض الشركة:

- 1-توليد ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية في المملكة من خلالها أو من خلال الشركات المملوكة لها كليا أو جزئيا .
- 2-شراء وبيع وتقديم خدمات الطاقة الكهربائية في المملكة من خلالها مباشرة او من خلال إحدى الشركات المملوكة لها كليا أو جزئيا بمقابل مالي يستوفى من المستفيدين حسب التنظيم المتبع في المملكة
- 3- المشاركة والاستثمار في مشاريع قطاع توليد ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية داخل المملكة أو خارجها، حسب الأنظمة ذات العلاقة .
- 4-استيراد وتصدير الطاقة الكهربائية عبر حدود المملكة، حسب الأنظمة ذات العلاقة .للشركات المملوكة لها كليا أو جزئيا
- 5-المشاركة والاستثمار في مشاريع تأمين وامداد الوقودحسب الأنظمة المتبعة ويجوز للشركة شراء الوقود الذي تحتاجه لانتاج الطاقة والذي تحتاجه الشركات التي تملكها امتلاك كاملا أو جزئيا بما يحقق أهدافها.
- 6- إعداد وتبني البرامج والسبل اللازمة لتنفيذ الخطط التدريبية لمنسوبيها واعادة تأهيلهم.
- 7-إجراء وتدعيم البحوث في أي من المجالات التي تؤدي التي تحسين نوعية الخدمة ورفع كفاءة الأداء والتشغيل، وترشيد استهلاك الطاقة والمحافظة على البيئة وخفض التكاليف.
- 8-إعداد وطبع وتوزيع الأدلة الإرشادية والنشرات والمعلومات والبيانات وغير ذلك مما يتعلق بأنشطتها أو الخدمات التي تقدمها.
- 9-تقديم الخدمات الاستشارية والارشادية في المجالات التي تخدم أغراضها.

⁶² الشركة السعودية للكهرباء (2014). نشر الاصدار لشركة الكهرباء مركز HSBC الرياض ص202

10- إنتاج الماء والبخار والاستفادة من إمكانياتها لتقديم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات والفوترة والتحصيل والأنشطة ذات العلاقة بأغراض الشركة، من خلالها أو من خلال الشركات المملوكة لها كلياً أو جزئياً

الإدارة :

يتولى إدارة الشركة مجلس إدارة مكون من ثمانية أعضاء تعينهم الجمعية العامة لمدة ثلاث سنوات وتحدد الجمعية العامة نصيب أعضاء مجلس الإدارة من الأرباح السنوية وقيمة أتعابهم مقابل حضور اجتماعات المجلس وأية مزايا أخرى.

يجب أن يكون عضو مجلس الإدارة مالكا أو ممثالا لمالك لعدد من أسهم الشركة لا تقل قيمتها الاسمية عن عشرة آلاف ريال سعودي، وتودع هذه الأسهم خلال ثلاثين يوما من تاريخ تعيين العضو لدى أحد البنوك التي يعينها وزير التجارة والصناعة لهذا الغرض، وتخصص هذه الأسهم لضمان مسؤولية أعضاء مجلس الإدارة ، وتظل غير قابلة للتداول إلى أن تنتضي المدة المحددة لسماع دعوة المسؤولية المنصوص عليها في نظام الشركات أو إلى أن يفصل في الدعوى المذكورة، اذا لم يقدم عضو مجلس الإدارة أسهم الضمان في الميعاد المحدد لذلك بطلت عضويته.

يعين مجلس الإدارة من بين أعضائه رئيسا ونائبا له، ويكون للرئيس، أو نائبه في حالة غياب الرئيس، صلاحية دعوة المجلس للاجتماع ورئاسة اجتماعات المجلس، ودعوة الجمعية العامة للمساهمين للاجتماع وتمثيل الشركة لدى الدوائر الحكومية والوكالات أو الهيئات المختصة والمحاكم أو الجهات القضائية والأفراد والجهات الأخرى .

يعين المجلس من غير أعضائه رئيسا تنفيذيا للشركة، يقوم بتنفيذ قرارات المجلس وتسيير أعمال الشركة اليومية ورئاسة العاملين فيها تحت إشراف ومراقبة مجلس الإدارة .
اختصاصات مجلس الإدارة⁶³:

مع مراعاة الاختصاصات المقررة للجمعية العامة يكون لمجلس الإدارة أوسع الصلاحيات في الإدارة والإشراف على جميع أعمال الشركة وأموالها وجميع معاملتها الأخرى بما في ذلك اتخاذ القرارات وإبرام العقود والقيام بجميع التصرفات الأخرى اللازمة لتحقيق أغراض الشركة وللمجلس في سبيل القيام بواجباته أن يمارس جميع الاختصاصات ويجري جميع التصرفات والأعمال مما يجوز للشركة أن تمارسه بمقتضى نظامها الأساسي بشرط ألا تكون هذه التصرفات مما تختص به الجمعيات العامة للمساهمين وفقا للنظام الأساسي للشركة ونظام الشركات المعمول به. ولمجلس الإدارة صلاحية عقد القروض (بما في ذلك القروض التي تتجاوز مدتها ثلاث سنوات) على ألا تزيد قيمة هذه القروض خلال السنة المالية للشركة عن عشرين بالمائة من رأسمالها، وأن يحدد مجلس الإدارة في قراره أوجه استخدام هذه القروض وكيفية سدادها وأن يراعي في شروط القرض والضمانات المقدمة له عدم الأضرار بالشركة أو مساهميتها أو الضمانات العامة للدائنين. ولمجلس الإدارة أن يشتري ويبيع ويرهن أصول وعقارات ومنقولات الشركة ومنشأتها على أن يحدد المجلس في قراره الأسباب والمبررات لذلك، وأن يكون الثمن غير أجل إلا في حالات معينة وبضمانات كافية وأن لا تتضرر الشركة أو تتوقف بعض أنشطتها أو تتحمل التزامات أخرى بسبب شروط البيع والرهن ولمجلس الإدارة أن يطالب ويقاضي ويحصل مستحقات الشركة ويتصلح ويقبل التحكيم. ويكون لمجلس الإدارة وفي الحالات التي يقدرها حق إبراء ذمة مديني الشركة من التزاماتهم مع مراعاة الشروط التالية:

1- أن يكون إبراء الذمة بعد مضي سنة كاملة على نشوء الدين كحد أدنى؛

⁶³ المرجع السابق ص 204

- 2- أن يكون الابرء لمبلغ سنوي محدد للمدين الواحد
- 3- إن الابرء حق للمجلس لا يجوز التفويض فيه أو أكثر من أعضائه أو من غيرهم في مباشرة عمل أو أعمال معينة
- 4- لمجلس الإدارة أن يفوض رئيسه أو واحدا مما يدخل في حدود اختصاصاته.
- 5- لا يجوز لمجلس إدارة الشركة التصويت على أي قرارات تتعلق بالمكافآت أو العلاوات والمزايا التي يحصل عليها أعضاء المجلس
- اجتماعات وقرارات مجلس الإدارة :

يجتمع مجلس الإدارة بدعوة من رئيسه كلما اقتضت مصلحة الشركة ذلك على ألا يقل عدد الاجتماعات التي تعقد عن أربعة اجتماعات ويجب على الرئيس دعوة المجلس للاجتماع متى طلب إليه ذلك كتابيا من اثنان من أعضائه ، وتسلم الدعوة للاجتماعات باليد أو ترسل إلى كل عضو بالبريد المسجل أو التلكس، أو التلغاكس أو وسائل الاتصال الأخرى . ولا يكون اجتماع مجلس الإدارة صحيحا إلا إذا حضره ستة أعضاء بشخصهم أو بالوكالة بشرط ألا يقل عدد الحاضرين بشخصهم عن خمسة أعضاء.. يصدر المجلس قراراته بأغلبية أصوات الأعضاء الحاضرين والممثلين في الاجتماع ، وفي حالة التساوي يكون صوت الرئيس مرجحا ولمجلس الإدارة أن يصدر قراراته عند الحاجة بطريق عرضها على الأعضاء متفرقين ما لم يطلب أحد الأعضاء عقد اجتماع المجلس للمداولة فيها. هذا وتعرض القرارات الصادرة بهذه الطريقة على مجلس الإدارة في أول اجتماع تالي لها.

استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جده: .

تمتلك الشركة بنية تحتية متكاملة من الاجهزة والتقنيات التكنولوجية الحديثة وفي مقدمتها الحواسيب المكتبية وخطوط الهاتف والانترنت ومايتعلق بها من برمجيات بالإضافة الي الموارد البشرية المؤهلة التي تعمل علي هذه الاجهزة وهذا ما ساهم الي حد كبير في تحسين اداء الادارة العامة من جهة وتسهيل الحصول علي خدمه من قبل المواطن من جهة اخرى ومن هذه التقنيات علي سبيل المثال:

1- نشر رقم شركة الكهرباء بمنطقة جده وجعله في متناول ايدي المواطنين الذين لديهم أي استفسار أو يحتاجو إلى التواصل مع شركة الكهرباء في جده، ومن خلاله يتم الرد على جميع الاستفسارات والشكاوى الخاصة بشركة الكهرباء وتقديم الدعم اللازم لضمان تلبية احتياجاتهم بشكل فعال. بالإضافة الي الرقم المجاني الخاص بحالات الطوارئ اذ يقدم هذا الرقم الفعالية والسرعة في التعامل مع أي طارئ كهربائي، مما يضمن تلبية احتياجات المواطن بشكل فوري وفعال.

2- خدمات قسم الحسابات والفواتير:تقدم شركة الكهرباء السعودية خدماتها بتوفير وسيلة فعالة للتواصل مع مستهلكي الخدمة، حيث يُمكن للعملاء الاستفسار عن الفواتير وتقديم الشكاوى عبر الرقم الهاتفي المخصص لهذا الغرض.ولضمان تلبية احتياجات المشتركين بشكل أفضل، يستقبل مركز خدمة المشتركين جميع التساؤلات والاقتراحات والشكاوى عبر الرقم الذي خصصته الشركة لتلبية احتياجات العملاء بكفاءة وفاعلية.

3-رقم شركة الكهرباء جده الموحدتقوم شركة الكهرباء السعودية بتوفير رقم موحد مجاني لكافة شبكات الجوال، وهذا الإجراء يسهم بشكل كبير في تسهيل استقبال جميع الشكاوى والاستفسارات من قبل المستهلكين.حيث يُتيح ذلك التواصل مع شركة الكهرباء بسهولة عبر الرقم الموحد المجاني باستخدام الهاتف، عبر الانصتِل او إرسال رسالة نصية حيث تُرسل هذه الرسائل بشكل تَمَامًا مجاني. وتمتع بسهولة ويسر في التواصل مع شركة الكهرباء لتلقي الدعم اللازم وتقديم الاستفسارات 4-طرق التواصل الاخرى مع الشركة السعودية للكهرباء جده قامت الشركة بتوفير وسائل متعددة للتواصل معها، بهدف توفير خدماتها

بشكل فعال في جميع أنحاء المحافظات. ويتمثل أحد هذه الوسائل البارزة لتحقيق تواصل فعال بين المستهلكين والشركة في الحساب الرسمي لشركة الكهرباء السعودية على موقع التواصل الاجتماعي تويتر. بالإضافة إلى ذلك، فإن هناك وسائل أخرى متاحة للتواصل مع المستهلكين، حيث تضمنت الشركة السعودية للكهرباء فرصة التواصل من خلال الموقع الرسمي للشركة. كما وفرت الشركة سبلاً أخرى للتواصل، ومن بينها استخدام البريد الإلكتروني للشكاوى والاستفسارات، حيث يُمكن للمستخدم إدخال البيانات الشخصية وكتابة نص الشكوى أو الاستفسار، بالإضافة إلى إدراج رقم الجوال للتواصل الفوري. 5- أتاحت الشركة للمشاركين التواصل عبر تطبيق الكهرباء، الذي يمكن القارئ من تحميله وتثبيته على هاتفه الجوال من خلال الرابط ALKAHRABA المتاح على جوجل بلاي.⁶⁴

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وطرق جمع البيانات :

مقدمة الفصل:

سنقوم في هذا الفصل بتناول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وتحديد محاور الدراسة المتمثلة بالمجال المكاني، الزماني، وأيضا البشري، بالإضافة إلى تحديد عينة الدراسة والتي شملت عدد (109) من موظفي شركة الكهرباء بمنطقة جدة مع تحديد نوع الدراسة وذكر منهجها المناسب لطبيعة موضوع الدراسة، وقد حددت أيضا كل الأدوات المعتمدة في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة والمتمثلة في استمارة الاستبيان، وأخيرا تم التطرق إلى الأساليب المستخدمة في التحليل وهما أسلوب التحليل الكمي والكيفي.

⁶⁴) <https://www.mosoah.com/business-and-industry/customer-service/jeddah-electricity-company-no/>

منهج البحث:
نظرا لما تقتضيه طبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي .
مجالات الدراسة :
المجال البشري: موظفي شركة الكهرباء بمنطقة جدة
المجال المكاني: مقر شركة الكهرباء بمنطقة جدة
المجال الزمني : العام الدراسي 2023/2024م.
مجتمع الدراسة : موظفي شركة الكهرباء السعودية بمنطقة جده
سمة عينة الدراسة : تم اختيار عينة مكونة من 50 مفردة من موظفي شركة الكهرباء بمنطقة جدة بطريقة عشوائية
سمات عينة الدراسة:
الخصائص السوسولوجية لمجتمع الدراسة:
- تجانس مجتمع الدراسة كونه كلهم موظفين.
- وحدة حيز العمل وتعرضهم لنفس ظروف العمل.

- كل وحدات المجتمع لهم ذات الاهتمامات والطموحات المتقاربة.
- الخصائص السوسولوجية لعينة الدراسة: بناء على الشواهد الكمية تتسم العينة بـ:
 - الذكور بالنسبة 34،9٪ والانات بالنسبة 65،1٪.
 - معظم النوظفين تتراوح أعمارهم ما بين 31 إلى 40 .
 - الموظفون الذين لديهم مستوى دراسي (ثانوي، جامعي) أكثر تمثيلا بنسبة 98٪.
 - معظم الموظفون لديهم الأقدمية في العمل من 5 سنوات إلى 20 سنة
- محاور الاستبيان:
- المحور الأول: البيانات الشخصية لأفراد الدراسة.
- المحور الثاني: تضمن أسئلة حول واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة وضم 9 فقرات.
- المحور الثالث : تضمن تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة وضم 10 فقرات.
- المحور الرابع: حماية البيانات المخزنه في الاجهزة التكنولوجية في ادارة الشركة وضم 5 فقرات.
- المحور الخامس: علاقة ادارة شركة الكهرباء بمنطقة جدة بالعملاء والميتفيعدين وضم 4 فقرات
- أساليب معالجة وتحليل البيانات:
- 1- الأسلوب الكمي:
- هو أسلوب تكميم المعلومات والبيانات التي تم التوصل إليها، وترتيبها في جداول ثم تحويلها إلى أرقام ونسب ذات دلالات يمكن قراءتها سوسولوجيا لقياس مؤشرات فرضيات موضوع البحث.
- 2- الأسلوب الكيفي:
- هو تحليل وتفسير البيانات انطلاقا من الوقائع وشواهد، وربط ذلك بما ورد من نظريات ومقاربات ودراسات سابقة أو مشابهة بغرض معرفة صدقها الإمبريقي.
- أداة الدراسة:
- استخدم الباحث اداء واحده وهي الاستبيان الالكتروني
- البناء والصدق والثبات: استخدم الباحث أداة بحث واحدة وهي الاستبانة الالكترونية بنيت بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة وخبرة الباحثين في هذا المجال ، وبالرجوع إلى بعض المختصين والخبراء، واشتملت الاستبانة في صورتها الأولية علي (29) فقرة، موزعة على اربعة مجالات، بالاضافة الي مجال البيانات العامة الخاصة بالمبحوثين وأعطيت كل فقرة من فقرات الاستبانة وزنا مدرجا وفق سلم ليكرت الخماسي وهي: غير موافق بشدة وتأخذ (5) درجات وغير موافق وتأخذ (4) درجات وأحيانا وتأخذ (3) درجات، وموافق بشدة وتأخذ (2) درجتين وموافق وتأخذ (1) درجة واحده وذلك لمعرفة تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة وتكونت الاستبانة من خمسة مجالات :
- المجال الأول المعلومات العامة عن المستجيبين .
- المجال الثاني : واقع استخدام التكنولوجيا في الإدارة العامة للشركة الكهرباء بمنطقة جدة
- المجال الثالث : تاثير التكنولوجيا الحديثة علي فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة.
- المجال الرابع: حماية البيانات
- المجال الخامس : علاقة الادارة بالعملاء والمستفيعدين
- وعرض الباحث الاستبانة على مجموعة من ذوي الاختصاص والخبرة في الادارة العامة بشكل عام وشركة الكهرباء بشكل خاص والذي بلغ عددهم (8) محكمين وتوجه الباحث إلى المحكمين للاطلاع على فقرات الاستبانة ومجالاتها وإبداء الرأي فيها من حيث انتمائها إلى مجالاتها وأنها تقيس ما وضعت من أجله، وتعديل ما يروونه مناسباً من خلال الحذف أو الإضافة ، وبما يخدم أغراض الدراسة . وعلي ضوء

الملاحظات التي أبداهها المحكمون لم يحذف الباحث اي فقرة من الاستبانة، وتكونت بصورتها النهائية من (29) فقرة ، موزعة على مجالات الاستبانة

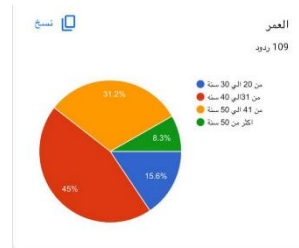
تحليل البيانات:

المجال الاول :البيانات العامة للمبحوثين.

العمر:

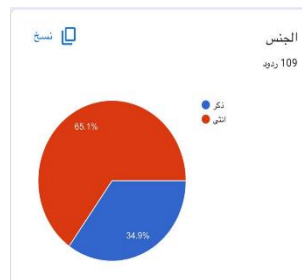
الجدول رقم 1

العمر	التكرار	النسبة
من 20 الى 30	17	15,6%
من 31الى 40	49	45%
من 41الى 5٠	33	31,2%
اكثر من 50 سنة	9	8,3



تشير بيانات الجدول رقم واحد والرسم البياني المرفق ان اغلبية المبحوثين تقع اعمارهم بين ال (31) وال (50) سنة
الجنس
الجدول رقم 2

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	38	34.9%
اناث	71	65.1%

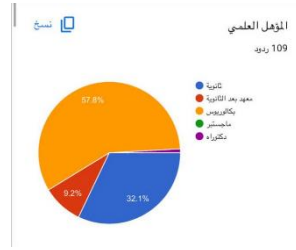


تشير بيانات الجدول رقم 2 ان نسبة الاناث اكبر من نسبة الذكور

المؤهل العلمي

الجدول رقم 3

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ثانوية	34	32.1%
معهد بعد الثانويه	10	9.2%
بكالريوي	63	57.8%
ماجستير		
دكتوراه	2	1.8%



يوضح الجدول السابق والرسم البياني ان اغلب المبحوثين مؤهلاتهم جامعية سنوات الخبرة

الجدول رقم 4

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	35	38.5%
من 6 الي 10	20	22%
من 11 الي 15	12	13.8%
من 16 الي 20	6	7.3%
اكثر من 20 سنه	16	18.3%

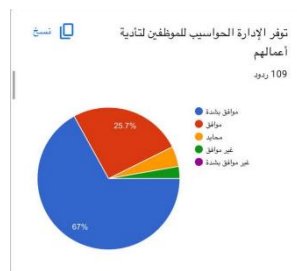


تشير بيانات المبحوثين في الجدول رقم 3 والرسم البياني المرفق ان اغلب المبحوثين خبرتهم اقل من 5 سنوات

المجال الثاني:

الجدول رقم 5

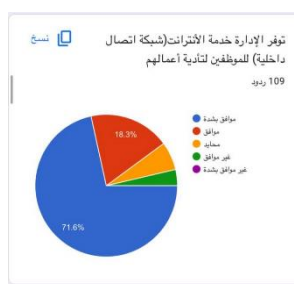
غير موافق بشدة	غير موافق	احيانا	موافق بشدة	موافق
----------------	-----------	--------	------------	-------



الفقرة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم										
	3	%2,7	5	%4,5	73	%67	28	%25,7		

يوضح الجدول رقم 5 ان الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جدة توفر الحواسيب للموظفين حيث تجاوزت نسبة موافق 67 في المئة تليها اوافق بشده بنسبة 25 في المئة

الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
توفر الإدارة خدمة الأنترنت (شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم			4	3,6%	8	7,3%	78	71,6%	19	18,3%

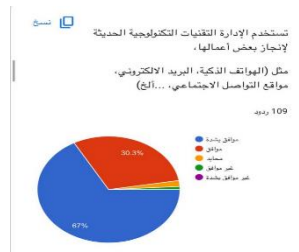


تشير اجابات المبحوثين في الجدول رقم 6 والرسم البياني المرفق ان الادارة وفرت شبكة نت داخل مقر الشركة لمساعدة الموظفين لاداء اعمالهم حيث بلغة نسبة اوافق 71,6 وهذا مؤشر قوي علي ان الادارة تعتمد علي التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير

الجدول رقم 7

الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة

تستخدم الإدارة التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها،				5	4.5%	73	67%	32	3.3%
---	--	--	--	---	------	----	-----	----	------

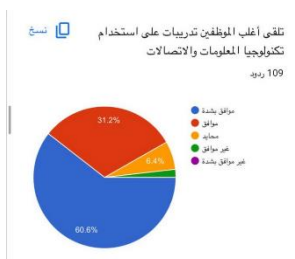


تشير اجابات المبحوثين في الجدول رقم 7 الي ان الإدارة العامة للتعليم للكهرباء بمنذقة جدة وفرت التقنيات الحديثة وجعلتها في متناول ايادي الموظفين حيث تجارزت نسبة اوافق 67 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 30،3 في المئة

الجدول رقم 8

غير موافق بشدة	غير موافق	احيانا	موافق بشدة	موافق
----------------	-----------	--------	------------	-------

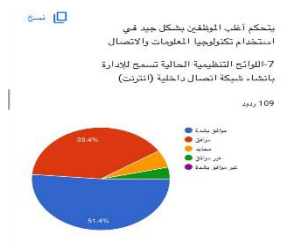
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تلقى أغلب الموظفين تدريبات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات			3	2,7%	6	4,6%	66	60,6%	34	31,2%



تكشف البيانات في الجدول رقم 9 ان الادارة قد اهتمت بالموظفين في مجال تاهيلهم وتدريبهم علي استخدام التكنولوجيا الحديثة حيث حاءت نسبة اوافق 60,6 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 31,2 في المئة

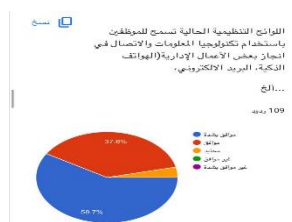
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال			4	3,6%	7	6,4%	56	51,4%	42	39,4%

وفيما يخص تحكم الموظفين بوسائل التكنولوجيا الحديثة فيشر الجدول رقم 10 والرسم البياني المرفق علي مهارة الموظفين في ذلك حيث تجاوزت نسبة اوافق واوافق بشدة 90,8 في المئة



الجدول رقم 11

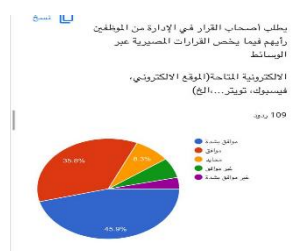
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز بعض الأعمال الإدارية(الهواتف الذكية، البريد الالكتروني،					6	4،5%	63	58،7%	40	37،6%



تشير البيانات في الجدول رقم 11 والرسم البياني بان اللوائح والتشريعات في الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده تسمح للموظفين باستخدام التكنولوجيا في تسير اعمالهم حيث بلغة نسبة اوافق 58،7 يليها اوافق بشدة بنسبة 37،6

الجدول رقم 12

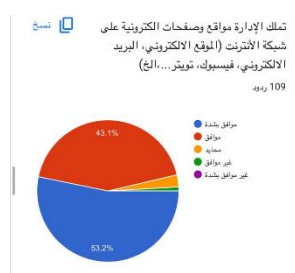
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
يطلب أصحاب القرار في الإدارة من الموظفين رأيهم فيما يخص القرارات المصيرية عبر الوسائط الالكترونية المتاحة	2,7%	3	8,3%	9	8,3%	9	45,9%	50	35,8%	38



توضح البيانات في الجدول رقم 12 والرسم المرفق بان الاداره تعتمد في تواصلها مع الموظفين علي وسائل التكنولوجيا الحديثة في معظم امورها بما في ذلك القرلرت الهامة والمصيرية حيث بلغة نسبة اوافق 45,9 يليها اوافق بشده بنسبة 35,8

الجدول رقم 13

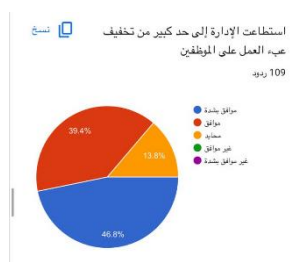
الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت						6%		53،2	57	43،1	46



وفيما يخص امتلاك الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده مواقع رسمية علي شبكة الانترنت فقد اشارة بيانات الجدول رقم 13 الي وعود ذلك حيث بلغ نسبة اوافق 53،2 يليها اوافق بشده 43،1 المجال الثالث:

الجدول رقم 14

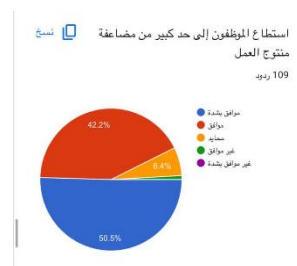
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين			0,9%	1	13,8%	15	46,8%	51	39,4%	42



توضح البيانات الواردة في الجدول رقم 14 والرسم البياني المرفق له بأن الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده قد تمكنت من تخفيف عبء العمل على الموظفين بشكل كبير حيث بلغك نسبة اوافق 46,8 ونسبك اوافق بشدة بنسبة 39,4

الجدول رقم 15

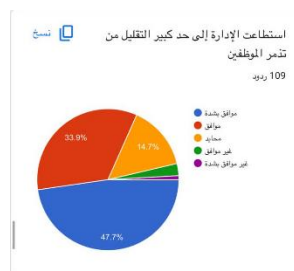
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل			4	3,6%	6	6,4%	55	5,5%	45	42,2%



توضح البيانات في الجدول رقم 15 والرسن المرفق بان الموظفين قد تمكنوا من مضاعفة الانتاج بشكل كبير اذ جاءت نسبة اوافق ب 50,5 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 42,2

الجدول رقم 16

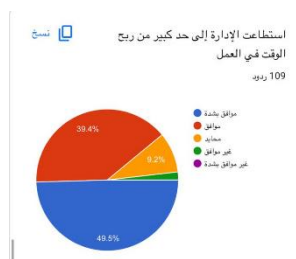
الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تضرر الموظفين				6	4،5%	16	14،7%	51	47،7%	36	33،9%



يوضح الجدول رقم 16 والرسم البياني المرفق بان الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده قد استطاعت تقليل حدة التضرر لدى موظفيها حيث بلغة نسبة أوافق 47،7 واوافق بشدة بنسبة 33،9

الجدول رقم 17

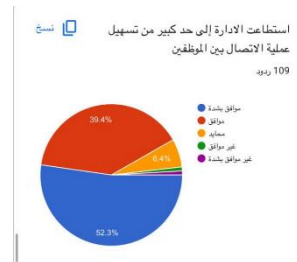
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل			6	4,5%	10	9,2%	53	49,5%	42	39,4%



وفيما يخص استغلال الوقت واستثماره في الانتاج فان البيانات في الجدول رقم 17 توضح ذلك حيث تجاوزت نسبة اوافق 49,5 يليها أوافق بشده بنسبة 39,4

الجدول رقم 18

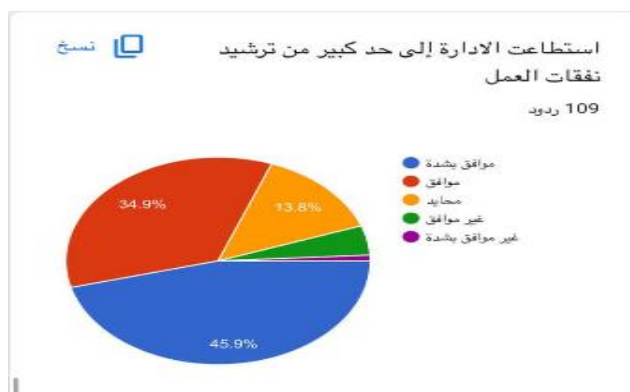
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين	1,8%	2	1,8%	2	6,4%	6	52,3%	57	39,4%	42



توضح البيانات في الجدول رقم 18 والرسم البياني المرفق له بان الإدارة قد تمكنت إلى حد كبير من تسهيل عملية التواصل بين موظفيها من خلال الوسائط الالكترونية حيث بلغت نسبة اوافق 52,3 يليها أوافق بشده بنسبة 39,4

الجدول رقم 19

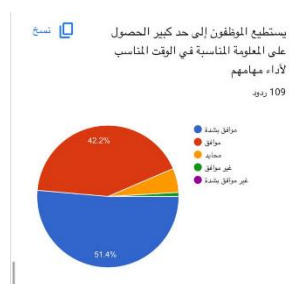
الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
استطاعت الادارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل				4,5%	6	13,8%	15	45,9%	50	34,9%	38



تشير البيانات في الجدول رقم 19 والرسم المرفق الي ان الادارة قد استطاعت من ترشيد نفقات العمل حيث تجاوزت نسبة اوافق 45,9 يليها اوافق بشده بنسبة 34,9

الجدول رقم 20

الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب						8	7,3%	56	51,4%	45	42,2%



تكشف البيانات في الجدول رقم 20 والرسم البياني المرفق له بان الموظفين يتمكنوا من الحصول علي المعلومات التي تسهل لهم اداء عملهم من خلال الوسائط الالكترونية بكل يسر وسهولة حيثبلغت نسبة اوافق 51،4 يليها اوافق بشده بنسبة 42،2 في المئة

الجدول رقم 21

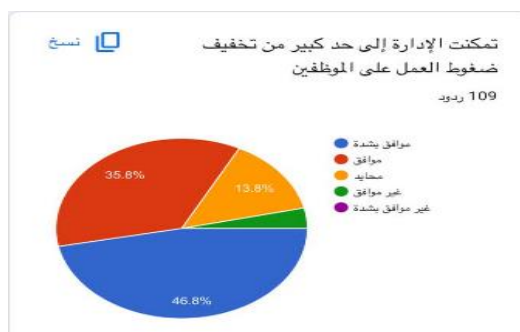
الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل		1،8%	2	3،6%	4	9،2%	10	49،5%	53	37،6%	40



توضح البيانات في الجدول رقم 21 والرسم المرفق بان الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده قد تمكنت بشكل كبير من تحسين بيئة العمل حيث بلغت نسبة أوافق 49،5 في المئة يليها اوافق بشدة بنسبة 37،6 في المئة

الجدول رقم 22

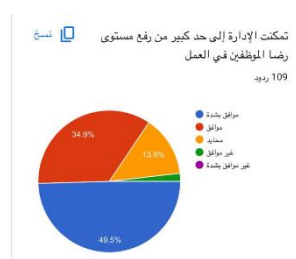
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين			4,5%	6	13,8%	15	46,8%	51	35,8%	38



وفيما يخص تخفيف ضغوط العمل تكشف البيانات في الجدول رقم 22 بأن الإدارة قد تمكنت من ذلك بشكل كبير حيث بلغت نسبة أوافق 46,8 يليها أوافق بشدة بنسبة 35,8 في المئة.

الجدول رقم 23

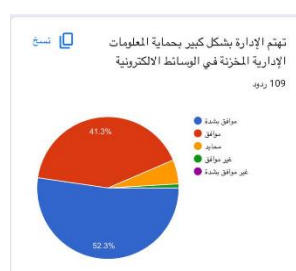
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل			4,5%	6	13,8%	15	49,5%	53	34,9%	38



يشير الجدول رقم 23 والرسم البياني المرفق له بان الإدارة قد تمكنت من تحسين رضا الموظفين بشكل كبير حيث بلغت نسبة اوافق 49,5 في المئة يليها أوافق بشده بنسبة 34,9 في المئة

المجال الرابع:
الجدول رقم 24

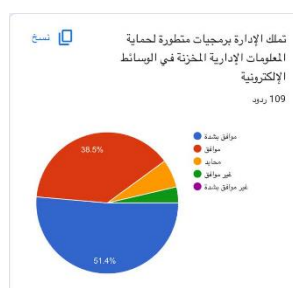
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تهتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات المخزنة في الوسائط الالكترونية					6،4%	7	52،3%	57	41،3%	45



تكشف البيانات في الجدول رقم 24 والرسم البياني المرفق بان الإدارة العامة للكهرباء تهتم بشكل كبير في حماية المعلومات والبيانات الخاصة بالشركة حيث حادت نسبة اوافق 52،3 في المئة يليها أوافق بشده بنسبة 41،3 في المئة

الجدول رقم 25

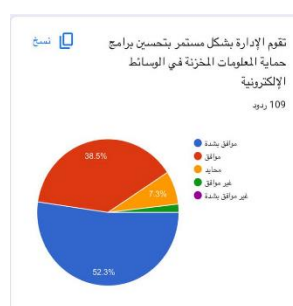
الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية				4	4,5%	8	7,3%	56	51,4%	41	38,5%



وفيما يخص امتلاك الإدارة العامة للكهرباء لنظام قوي لحماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية فتؤكد البيانات في الجدول رقم 25 والرسم البياني المرفق علي ذلك حيث تجاوزت نسبة اوافق 51,4 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 38,5 في المئة.

الجدول رقم 26

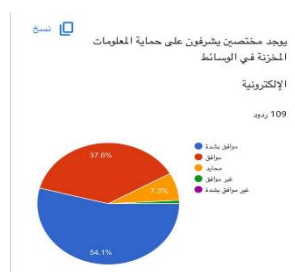
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحسين برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية			4,5%	4	7,3%	7	52,3%	57	38,5%	41



توضح البيانات في الجدول رقم 26 والرسم المرفق له بأن الإدارة تقوم بشكل مستمر بحماية المعلومات والبيانات الخاصة بالشركة حيث بلغت نسبة أوافق 52,3 في المئة يليها أوافق بشدة بنسبة 38,5 في المئة

الجدول رقم 27

الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احياناً		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
يوجد مختصين يشرفون على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط			4	4,5%	7	7,3%	58	54,1%	40	37,6%

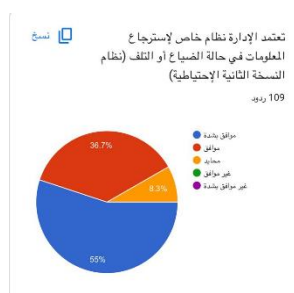


توضح البيانات في الجدول رقم 27 والرسم البياني المرفق له بان الاداره لديها مختصين يشرفون علي امن معلومات الشركة بشكل مستمر حيث بلغة نسبة أوافق 54,1 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 37,6 في المئة.

المجال الخامس

الجدول رقم 28

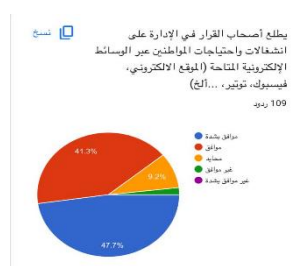
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		أحيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تعتمد الإدارة نظام خاص لإسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف			1	0,9%	9	8,3%	59	55%	40	36,7%



تشير إجابات المبحوثين في الجدول رقم 28 والرسم البياني المرفق له الى ان الادارة العامة للكهرباء تعتمد علي نظام خاص لاسترجاع المعلومات والبيانات الإلكترونية في الشركة في حالة الضياع او الاختراق حيث بلغة نسبة اوافق 55 في المئة يليها أوافق بشده بنسبة 36,7 في المئة.

الجدول رقم 29

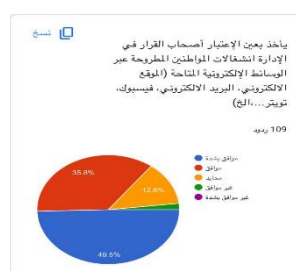
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة			2،7%	3	9،2%	10	47،7%	51	41،3%	45



تؤكد البيانات الواردة في الجدول رقم 29 والرسم البياني المرفق له اطلاع أصحاب القرار بالادارة العامة للكهرباء علي رسائل المواطنين الخاصة باحتياجاتهم عبر الوسائط الالكترونية حيث بلغت نسبة اوافق 47،7 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 41،3 في المئة

الجدول رقم 30

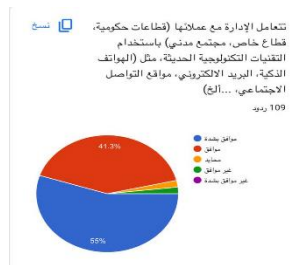
الفقرة		غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة المنشغلات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة				4،5%	5	12،8%	13	49،5%	53	35،8%	38



تشير البيانات في الجدول رقم 30 والرسم البياني المرفق الي ان الإدارة العامة للكهرباء تاخذ بعين الاعتبار مطالب المواطنين التي تصلها عبر الوسائط الإلكترونية حيث تجاوزت نسبة اوافق 49،5 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 35،8 في المئة

الجدول رقم 31

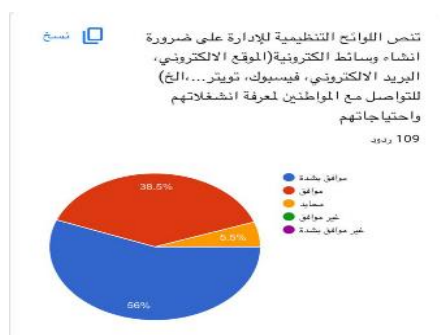
الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
تتعامل الإدارة مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات الحديثة، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)					5	4.5%	59	55%	45	41.3%



تشير بيانات المبحوثين في الجدول رقم 31 والرسم البياني المرفق له بان الادارة العامة للكهرباء تتعامل مع عملائها بمختلف القطاعات عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة حيث بلغة نسبة اوافق 55 في المئة يليها اوافق بشده بنسبة 41،3 في المئة.

الجدول رقم 32

الفقرة	غير موافق بشدة		غير موافق		احيانا		موافق بشدة		موافق	
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة انشاء وسائل الكترونية			2	1.8%	5	5.5%	61	56%	41	38.5%



توضح البيانات في الجدول رقم 32 والرسم البياني المرفق له بان اللوائح التنظيمية بالادارة العامة للكهرباء بمنطقة جده تنص علي ضرورة انشاء مواقع الإلكترونية لكي يتمكن المواطنون من التواصل مع الادارة اذا استدعى الامر ذلك حيث بلغة نسبة وافق 56 في المئة يليها وافق بشده بنسبة 38،5 في المئة

الفصل الرابع :مناقشة النتائج والتوصيات والخاتمة مناقشة النتائج :

من خلال الأرقام والنسب الواردة في جداول فقرات المجال الثاني الخاص بواقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة نلاحظ أن 90 في المئة من الموظفين يرون بأن شركة الكهرباء بمنطقة جدة تستخدم

التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن كما تشير الارقام والنسب المئوية الواردة في جداول فقرات المجال الثالث الخاص بتأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة بان وسائل التكنولوجيا الحديثة ساهمت بشكل كبير في تطوير ورفع مستوى الأداء لدى الموظفين ما جعل ذلك ينعكس بشكل إيجابي على نوعية الخدمات المقدمة للعملاء،

كما يكشف ارتفاع نسبة اجابة المبحوثين في جداول فقرات المجال الرابع الخاص باهتمام الادارة العامة للكهرباء بحماية المعلومات والبيانات المخزنه بالوسائط الإلكترونية علي حرص الادارة علي هذه المعلومات

وفيما يخص علاقة الادارة العامة للكهرباء بمنطقة جده تكشف الارقام والنسب المئوية في جداول فقرات المجال الخامس مدى اعتماد الادارة العامة للكهرباء علي وسائل التكنولوجيا الحديثة في تحسين علاقتها بالعملاء وهذا مايمكن معه القول بان التكنولوجيا الحديثة قد كان لها دور في تحسين فاعلية اداء الادارة العامة بشركة الكهرباء بمنطقة جدة بالاضافة تخفيف العبئ علي الموظفين وتحسين بيئة العمل وكسب رضاء الموظفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن المؤسسة.

مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

الفرضية الاولى: العلاقة بين استهدام التكنولوجيا الحديثة وفاعلية اداء الادارة العامة
تكشف نتائج الدراسة بان التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين الأداء الوظيفي .وان لها تأثير إيجابي في
رفع مستوى

أداء الادارة والموظفين بالشركة وعليه نستنتج صحة الفرضية الاولى.
الفرضية الثانية؛ يوجد مستوى مرتفع من استخدام التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة من
خلال نتائج الدراسة تبين ان وسائل التكنولوجيا الحديثة الموجوده في شركة الكهرباء بمنطقة جدة هي
الحاسوب، الهاتف وشبكة الانترنت وهي الوسائل التكنولوجية المستخدمة بشكل دائم في تخزين المعلومات
والملفات

والحصول عليها و تبادلها والاتصال بالموظفين، وعليه نستنتج صحة الفرضية الثانية.
نتائج الدراسة:

بينت نتائج الدراسة أن أغلب الموظفين هم اناث وتتراوح أعمارهم ما بين 31 سنة و50 سنة، أغلبهم
ذوي مستوى جامعي ولا تتعدى خبرة معظمهم 20 سنة،

-بينت الدراسة أن جهاز الحاسوب وشبكة الأنترنت والهاتف النقال هي الوسائل التكنولوجية المستخدمة
بشكل دائم في تخزين المعلومات والملفات والحصول عليها وتبادلها والاتصال بزملاء العمل.

- بينت الدراسة أن موظفي شركة الكهرباء بمنطقة جدة يعتمدون بشكل كبير على تكنولوجيا الاتصال
الحديثة في عملهم.

- بينت الدراسة أن الدافع من وراء إدخال تكنولوجيا الاتصال الحديثة في شركة الكهرباء هو تحسين الأداء
الوظيفي وذلك من خلال تقليل كلفة حفظ المعلومات والأرشيف وسرعة وصول المعلومات وشفافيتها.

- بينت الدراسة أن التكنولوجيا الحديثة لها تأثير إيجابي في رفع مستوى أداء الموظفين بالشركة .

- بينت الدراسة أن التكنولوجيا الحديثة تساهم في تحسين الاتصال بين الموظفين، ولها دور في عملية
التنظيم واتخاذ القرارات.

- بينت الدراسة أن شركة الكهرباء بمنطقة جدة مهتمة بتوظيف كل ما هو جديد من التكنولوجيا الحديثة
وتعميمها على مستوى جميع إداراتها مع تقديم المساعدة التقنية وتوفير دورات تكوينية وتدريبية لموظفيها

- بينت الدراسة أن استحداث التكنولوجيا الحديثة باستمرار حسب متغيرات العمل يزيد من فعاليتها داخل
المؤسسة.

-بينت الدراسة ان الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده تهتم بشكل كبير بحماية البيانات والمعلومات من
خلال اعتمادها علي برمجيات حديثه ومختصين يشرفون باستمرار علي حماية البيانات وحفظها

-بينت الدراسة ان الإدارة العامة للكهرباء بمنطقة جده تتواصل مع عملائها في مختلف القطاعات عبر
الوسائط الالكترونية

التوصيات:

انطلاقا من نتائج الدراسة يوصي الباحث بالتالي:

1- الاعتماد علي وسائل التكنولوجيا الحديثة في تسير جميع المؤسسات الانتاجية والخدمية بالقطعين
العام والخاص.

2- تعميم تجربة شركة الكهرباء بمنطقة جدة علي باقي الشركات والمؤسسات

3- اجراء العديد من الدراسات والبحوث المشابهة للدراسة الحاليه في باقي الشركات والمؤسسات.

- 4- اجراء العديد من الدراسات والبحوث لمعرفة واقع المعوقات التي تعترض استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في المؤسسات والشركات السعودية.
- 5- الاهتمام بتاهيل وتدريب الموظفين في جميع المؤسسات والشركات وتمكينهم من الاستخدام الامثل لوسائل التكنولوجيا الحديثة.
- على المؤسسات الخدماتية السعودية أن تولي أهمية أكبر بقطاع التكنولوجيا الحديثة وأن تدرجه ضمن خططها المستقبلية.

الخاتمة:

في ختام دراستنا هذه يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة تلعب أدوارا مهمة داخل أي مؤسسة تريد أن تحتل الصدارة، ولهذا فقد تناولت دراستنا موضوعا هاما في مجال التكنولوجيا الحديثة حيث كشفت عن واقع استخدام هذه التكنولوجيا داخل احد المؤسسات الخدماتية السعودية. وكشفت الخصائص التي تتميز بها هذه الوسائل اذ ساهمت بشكل كبير في القضاء على المعوقات والمشاكل في البيئة الإدارية مثل: مشاكل التشغيل ، بالإضافة إلى ذلك ساهمت هذه التكنولوجيات أيضا في ربط المؤسسات مع جمهورها الخارجي، وذلك من خلال تحسين عملية الاتصال والرفع من مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن ما من شأنه أن يحقق رضا الزبون الذي يعتبر من أهم أهداف المؤسسات الخدماتية الذي تسعى لتحقيقه.

الملخص Summary:

اسم الباحث::: عبدالله الزهراني

الجامعة:ميداوشن

الكلية:الادارة

القسم: ادارة

التخصص: ادارة عامة

عنوان الدراسة: تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة (رسالة ماجستير في تخصص الادارة العامة)

اشتمل الفصل الاول من الدراسة على كلا من المقدمة وتحدث فيها الباحث عن التطورات الحديثة والمتسارعة التي تشهدها دول العالم في مجال ثورة المعلومات والاتصالات وتأثيراتها المختلفة التي طالت جميع المجالات ومنها مجال ادارة المؤسسات اذ أصبحت التكنولوجيا من الركائز الاساسية فيها في حال تم استخدامها وتوظيفها بشكل سليم كما اشار فيها الي جهود حكومة المملكة العربية السعودية في تحديث اساليب العمل الادري بمختلف مؤسسات الدولة وفي مقدمتها المؤسسات الخدمية بهدف تحسين جودة الخدمات وزيادة الانتاج والارتقاء بالعمل الاداري

ومشكلة الدراسة والذي اشار الباحث فيها الي بعض السلبيات التي تعاني منها بعض المؤسسات وخاصة تلك التي مازال تعتمد على السلطة المركزية والفردية ولم تستفيد من اساليب وتقنيات التكنولوجيات الحديثة التي حلت الكثير من المشاكل الادارية ومنها تنمية وتطوير قدرات العاملين ومساهماتهم في حل المشاكل واشراكهم في اتخاذ القرار وتشجيعهم علي توليد الافكار الإبداعية والعمل بروح الفريق الواحد بالإضافة الي حصر مشكلة الدراسة المتمثلة في تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة بهدف ايضاح التباين بين الجانب النظري وواقع الشركة

تلي ذلك الحديث عن أهمية الدراسة والمتمثل في استجلاء اهمية الاصلاح والتطوير المؤسسي سعيا الي تحقيق بيئة ابداعية وادارة فاعلة بالإضافة الي معرفة مدي تطبيق التكنولوجيا الحديثة في ادارة شركة الكهرباء بمنطقة جدة وتقييمها وتعميمها علي باقي المؤسسات.

وفي بند الاهداف تم الاشارة الي بعض الأهداف الاساسية ومنها معرفة تأثير التكنولوجيا الحديثة علي فاعلية أداء الادارة العامة بشكل عام وإدارة شركة الكهرباء بمنطقة جدة بشكل خاص اما في الفرضية فقد

وضع الباحث فرضيات احتمالية سيتم التأكد من صحتها من خلال الاطار الميداني. لينتقل بعد ذلك الي الفصل الثاني وتناول فيه الاطار النظري للدراسة حيث اشتمل علي عرض عدد من الدراسات السابقة حيث اشتمل العرض علي هدف الدراسة ومنهجيتها ونتائجها.

بالإضافة إلى خصائص الادارة وانواعها واهميتها ووظائفها ومجالاتها وطبيعتها ثم تناولنا التطبيقات الملموسة للتكنولوجيا الحديثة في الادارة وخصائصها واهميتها ومكوناتها ومؤثراتها وكذلك استعرضنا الوسائل التكنولوجية الحديثة ودورها في تحسين اداء الادارة في المؤسسات السعودية ونبذه مختصرة عن شركة الكهرباء بمنطقة جدة.

اما الفصل الثالث فقد تناولنا فيه منهجية الدراسة ومجالاتها وسمات العينة وحجمها واداة الدراسة ثم قمنا بعرض وتحليل النتائج

وفي الفصل الرابع ناقشنا نتائج الدراسة واستخلصنا نتائجها العامة وارادفناها بالتوصيات والخاتمة وقائمة المراجع والمصادر والملاحق ونسال الله ان نكون قد وفقنا في ذلك..

المراجع والمصادر :

1-سندي آلاء بنت عبد الحميد (2020)"أثر نظم المعلومات الإدارية (نظام فارس) على فاعلية الأداء الإداري في المدارس الابتدائية " دراسة ميدانية على مستخدمي نظام فارس للمرحلة الابتدائية بإدارة تعليم مدينة مكة المكرمة دراسة مقدمة كمشروع بحثي في الإدارة العامة النوعية جامعة الملك عبدالعزيز المجلة العربية للنشر العلمي العدد 37

2-بدر عقبة ومزيو علي، (2018) دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي لدى الموظفين دراسة ميدانية لعينة لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر رسالة ماجستير الجزائر

3-بن السعدي محمد الجواد(2015). أثر أنظمة المعلومات في تسيير الموارد البشرية دراسة حالة شركة كهرباء والغاز -ورقلة ريفي رسالة ماجستير جامعة قاصدي الجزائر

4-بوجيت مريم و غياط كلثوم (2019) استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقتها بالتنظيم الإداري. دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج -أولاد صالح الطاهير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماحستير في علم جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل

5-الجهني هند بنت حميد (2009)الإجراءات ودورها في تأخير تقديم الخدمة في القطاع الحكومي(دراسة ميدانية على ادارة الاحوال المدنية بمدينة جدة)رسالة ماجستير كلية التجارة جامعة الملك عبدالعزيز

6-مجدوب. ناجي بولمهار ولطيفة العايب .(2017) توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في المؤسسات الخدمية الجزائرية - دراسة ميدانية بمطار فرحات عباس

جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال

7-السعدني، نرمين (2004م). تحديات القمة العالمية لمجتمع المعلومات. "مجلة السياسة الدولية ، ع(155) ، القاهرة.

8-سوسي ابتسام (2015)تكنولوجيات الاتصال الحديثة ووظائفها داخل المؤسسة

دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز - وحدة سعيدة-مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال وصحافة مكتوبة

9-عقيل عثمان بن موسى و العمري محمد بن عبدالله و الغامدي. عادل بن محمد ، (2020). اثر تكنولوجيا المعلومات في تنمية الموارد البشرية

10-مكتب رئيس الوزراء/ الخطة الوطنية للتنمية 2021 - 2023عنقود التكنولوجيا والإدارة العامة - 2021-2023

11-يونس ابراهيم (2022) مدى توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيرها علي كفاءة العمل في بلديات قرى شرق القدس جامعة القدس المفتوحة/مركز خدمات العيزرية جامعة القدس المفتوحة مجلة جامعة القدس المفتوحة المجلد 7 العدد 17

- 12- نصيرة، بوجمعة سعدي.(1992) عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي. الجزائر: المطبوعات الجامعية، .
- 13- عبد الباسط محمد عبد الوهاب(2005)، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الإنتاج الإذاعي والتلفزيوني. دراسة تطبيقية ميدانية القاهرة المكتب الجامعي الحديث، .
- 14- زغبى محمد، (1998). التغير الاجتماعي. مصر: دار الطليعة للنشر
- 15- عبد الأمير ، فيصل(2005). الصحافة الالكترونية في الوطن العربي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع،
- 16- الصيرفي محمد (2009)، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ،
- 17- العياشي زرزان و عياد كريمة،(2016) استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط، 1 عمان،
- 18 - محمد سعيد عبد الفتاح (1971) ، إدارة الأعمال ، المكتب المصري الجديد ، الإسكندرية ،
- 19- الفاتح محمد والمغربي محمود بشير (2012)، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان للنشر والتوزيع، ط، 1 الأردن،
- 20- المصري سعيد محمد (2002)، التنظيم والإدارة، مدخل معاصر لعمليات التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة، الدار الجامعية للطبع، ط ، 1 الإسكندرية، 5
- 21- ابن منظور ابو الفضل (1967)، لسان العرب، المجلد الأول ، دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت،
- 22- بدوي أحمد زكي بدوي ومصطفى محمد كامل (1994)، معجم مصطلحات القوى العاملة ، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية،
- 23- السيد إسماعيل، (2000). نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية. مصر : المكتب العربي الحديث ،
- 24- محمد ، عبد الحميد(2007). الاتصال والاعلام على شبكة الانترنت. القاهرة : عالم الكتب للنشر والتوزيع،
- 25- سيزولاتي، أندروني. السلوك التنظيمي والأداءات .ترجمة. أبو القاسم جعفر، أحمد. الرياض: معهد الإدارة العامة،
- 26- منصر، هارون(2012). تكنولوجيا الاتصال الحديثة المسائل النظرية والتطبيقية. الجزائر: دار الألمعية للنشر والتوزيع،
- 27- شومان محمد،(1999). عولمة الاعلام ومستقبل النظام الإعلامي العربي. الكويت : مجلة عالم الفكر،
- 28- علم الدين، محمود(1990). تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. القاهرة: دار العربي،
- 29- الهجرسي سعد محمد ، (2001). الاتصالات والمعلومات والتطبيقات التكنولوجية. [د.ط .] الإسكندرية : دار الثقافة العلمية، .
- 30- عبد الفتاح ، عبد البني(1990). تكنولوجيا الاتصال والثقافة . القاهرة: العربي للنشر والتوزيع،
- 31- عيسائي رحيمة، الطيب (2010) . الوسائط التقنية وأثرها على الاعلام المرئي والمسموع. الرياض : جهاز إذاعة وتلفزيون الخليج،
- 32- لسلي، فرانسوا وآخرون.(2001) وسائل الاتصال المتعددة، ملتيميديا ترجمة . فؤاد شاهدين. [ط .] 1 دار عويدات للنشر والطباعة، .
- 33- فضيل ، دليو(2010). التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال عمان : دار الثقافة،

- 34-اوكيل محمد سعيد(2003). العلاقات بين تكنولوجيا المعلومات والتطور الاقتصادي في البلدان النامية. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير جامعة الجزائر. عدد8. الجزائر: .
- 35-طيب، ريكسون(2001). مفهوم التقارب والانتقاء. مجلة الاقتصاد والاعلام. عدد 261. لبنان :
- 36-العارف نادية، (2001). الإدارة الاستراتيجية. مصر : الدار الجامعية، 2001.
- 37-عشوي مصطفى(1992) أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب الجزائري،
- 38-بكري ثامر (2006): الانصالات التسويقية والتوجيهية دار احلام للنشر والتوزيع، الأردن
- 39- عبوي زيد(2006): الاتصالات الحديثة في المنظمات الإدارية دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن
- ،
- 40-الصحاف حبيب (1997): معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العامل مكتبة لبنان ناشرون، لبنان
- 41-أحمد مصطفى خاطر(1990)، الإدارة و تقويم المشروعات الرعاية الإجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.
- 42Françoise Silva, " Etre-E-DRH" (2008) Postmodernité,nouvelles technologies e informations RH , editions Liaisons 2008 France ; p :89
- 43-Donald J.clough(1998), Concepts in management science, prentice – Hall India , 1968 , p8
- 44Kim, S. (2003), An Investigation of Information Technology Investments on Buyer-Supplier Relationship and Supply Chain Dynamics (on-line), Available: file: <http://www.lib.umi.com/dissertations>. cited on 2024/3/10
- Laudon, K. and Laudon, J. (2012), Management Information Systems, 11th ed, 45-Prentice Hall Int. Inc.Lippert, K. and Govindarajulu, C. (2006), Technological, Organizational, and Environmental Antecedents to Web Services Adoption. Communications of the IIMA, (158—146),
- Rui, G. (2007), Information Systems Innovation Adoption among Organizations – 46-A Match-based Framework and Empirical Studies (Unpublished Doctoral Thesis). National University of Singapore. Singapore.
- 47Shtub, A., Bard, J. and Globerson, S. (2005), Project Management: Processes Methodologies, and Economics, Upper saddle River, Prentice Hall.
- Tornatzky, L. and Fleischer, M. (1990), The Process of Technology Innovation. 48-Lexington: Lexington Books.Haghighi, M., Divandari, A. and Keimasi, M. (2010), The Impact of 3D Readiness on E-banking Development in Iran: A fuzzy AHP Analysis. International Journal of Expert Systems with Applications, 37.
- 49Hajela, S. Cummings, M. and McCubbery, D. (2004),Management Information System for the Information Age. Boston MC Graw-Hill. <https://www.mosoah.com/business-and-industry/customer-service/jeddah-electricity-company-no/>

- 50Tzokas, N., Kim, Y. Akbar, H. and Al-Dajani, H. (2015), Absorptive Capacity and Performance: The Role of Customer Relationship and Technological Capabilities in High-tech SMEs. *Industrial Marketing Management*, .
- 51Consultant Engineers Firms (CEF) in Iran. *Procedia –Social and Behavioral Sciences*,81, 644-649.
- 52Eruemegbe, G. (2015), Effect of Information and Communication Technology on Organization Performance in the Banking Sector. *International Journal of Research in Engineering & Technology*13-22)4(3,
- Benitez-Amado, J., Llorens-Montes, J. and Fernandez-Perez, V. (2015), IT Impact on Talent Management andPerformance: A Field Study. *MIS Quarterly*, 34(4), 855-870
- 53Olanrewaju, B. (2016), Effects of Information Technology on Organizational Performance in Nigerian Banking Industries, *Research Journal of Finance and Accounting*, 7(3), 52-64.
- 54Weeks, M. and Namusonga, G. (2016), Influence of Information Technology Practices in Procurement on Organization Performance in Public Institutions in Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, IV(5), 484-502.

الملاحق

الاستبيان

تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة
اخي الكريم نرجوا شاكرين ومقدرين تعاونكم معنا في تعبئة استمارة الاستبيان الخاصة ببحثنا العلمي تأثير
التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الادارة العامة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة وننوه بأن البيانات التي
سنحصل عليها لن تستخدم الا في إطار البحث العلمي وشكرا لكم،،، الباحث.

القسم الاول: البيانات العامة للمبحوثين

العمر :

من 20 سنة الي 30

من 30الي 40 سنه

من 40 الى 50 سنة

اكثر من 50 سنه.

الجنس:

ذكور.

اناث.

المؤهل العلمي

ثانوية

معهد بعد الثانوية

بكلاريوس

ماجستير

دكتوراه

سنوات الخبرة.

من 5 سنوات الي 10 سنه

من 11 الي 15 سنة

من 16 الي 20 سنة

المجال الثاني : واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في شركة الكهرباء بمنطقة جدة

1-توفر الإدارة الحواسيب للموظفين لتأدية أعمالهم

2- توفر الإدارة خدمة الأنترنت(شبكة اتصال داخلية) للموظفين لتأدية أعمالهم

3- تستخدم الإدارة التقنيات التكنولوجية الحديثة لإنجاز بعض أعمالها،

مثل (الهواتف الذكية، البريد الالكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ...الخ)

- 4- تتواصل الإدارة عادة مع موظفيها من خلال الوسائط الإلكترونية الحديثة (البريد الإلكتروني، الموقع الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)
- 5- تلقى أغلب الموظفين تدريبات على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- 6- يتحكم أغلب الموظفين بشكل جيد في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- 7- اللوائح التنظيمية الحالية تسمح للموظفين باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنجاز بعض الأعمال الإدارية (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، ... الخ)

- 8- يطلب أصحاب القرار في الإدارة من الموظفين رأيهم فيما يخص القرارات المصيرية عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)
- 9- تملك الإدارة مواقع وصفحات الكترونية على شبكة الأنترنت (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)

القسم الثاني: تأثير التكنولوجيا الحديثة على فاعلية أداء الإدارة العامة

- 1- استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف عبء العمل على الموظفين
- 2- استطاع الموظفون إلى حد كبير من مضاعفة منتوج العمل
- 3- استطاعت الإدارة إلى حد كبير التقليل من تذمر الموظفين
- 4- استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ربح الوقت في العمل
- 5- استطاعت الإدارة إلى حد كبير من تسهيل عملية الاتصال بين الموظفين
- 6- استطاعت الإدارة إلى حد كبير من ترشيد نفقات العمل
- 7- يستطيع الموظفون إلى حد كبير الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب لأداء مهامهم
- 8- تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تحسين بيئة العمل
- 9- تمكنت الإدارة إلى حد كبير من تخفيف ضغوط العمل على الموظفين
- 10- تمكنت الإدارة إلى حد كبير من رفع مستوى رضا الموظفين في العمل

القسم الثالث: حماية البيانات

- 1- تهتم الإدارة بشكل كبير بحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية
- 2- تملك الإدارة برمجيات متطورة لحماية المعلومات الإدارية المخزنة في الوسائط الإلكترونية
- 3- تقوم الإدارة بشكل مستمر بتحسين برامج حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية
- 4- يوجد مختصين يشرفون على حماية المعلومات المخزنة في الوسائط الإلكترونية
- 5- تعتمد الإدارة نظام خاص لإسترجاع المعلومات في حالة الضياع أو التلف (نظام النسخة الثانية الاحتياطية)

القسم الرابع: علاقة الإدارة بالعملاء والمستفيدين

- 1- يطلع أصحاب القرار في الإدارة على انشغالات واحتياجات المواطنين عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)
- 2- يأخذ بعين الاعتبار أصحاب القرار في الإدارة انشغالات المواطنين المطروحة عبر الوسائط الإلكترونية المتاحة (الموقع الإلكتروني، البريد الإلكتروني، فيسبوك، تويتر، ... الخ)
- 3- تتعامل الإدارة مع عملائها (قطاعات حكومية، قطاع خاص، مجتمع مدني) باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة، مثل (الهواتف الذكية، البريد الإلكتروني، مواقع التواصل الاجتماعي، ... الخ)

4-تنص اللوائح التنظيمية للإدارة على ضرورة انشاء وسائط الكترونية(الموقع الالكتروني، البريد الالكتروني، فيسبوك، تويتر...الخ) للتواصل مع المواطنين لمعرفة انشغالاتهم واحتياجاتهم