

أثر الادارة الالكترونية على الأداء الوظيفي

The effect of electronic management on job performance

"دراسة حالة شركة مرجان الجنوب التجارية بمحافظة المخواة"

A case study of the South Morgan Trading Company in Al-Makhwah Governorate

قائد الفريق

شروق عبد الله السبيعي 20223006454

عضو الفريق

أضواء عبد الله السبيعي 20223006544

عضو الفريق

نوره صالح السعدون 222000088

بحث تخرج مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة

الفصل الدراسي الثالث

2023 م

Supervisor Assistant

Supervisor

Dr. Fatima Mustafa

Dr. Waleed Abdelgawwad

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

محتويات الفصل:

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضية الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- هيكل الدراسة
- نموذج الدراسة
- حدود الدراسة
- الدراسات السابقة
- المصادر والمراجع

مقدمة:

إن لثورة الاتصالات والمعلومات أثر كبير في تطور المؤسسات الاقتصادية خلال العقود الثلاثة الأخيرة، وذلك ما أدى إلى ظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية، التي استفادت منها المؤسسات في كافة نشاطاتها وخاصة في المجال الإداري ليظهر مصطلح جديد ألا وهو الإدارة الإلكترونية، مما أدى هذا إلى الاهتمام المتزايد بها لرفع كفاءة التعامل معها ووضع خطط وبرامج لتطويرها واستثمارها على أكمل وجه في جميع القطاعات، ولهذا نجد مختلف المؤسسات تسعى إلى تطبيقها في كافة تعاملاتها للتخلص من العمل الإداري التقليدي، حيث نجد المملكة العربية السعودية كغيرها من الدول التي تسعى إلى مواكبة هذا التطور التكنولوجي في مؤسساتها، بل وتأتي المملكة في مقدمة الدول التي تعمل جاهدة لتطبيقه وإدخال هذه التقنية الحديثة في معظم إدارات الدولة سواء كانت في القطاع العام أو القطاع الخاص.

لذا تعد الإدارة الإلكترونية موردا مهماً ورئيساً من موارد المؤسسة، لأنها تشكل العامل الحاسم في نجاح المؤسسة لتحقيق رسالتها وأهدافها، خاصة بالنظر للعلاقة التي تربطها بمختلف الإدارات على رأسها إدارة الإدارة الإلكترونية كونها الوسيلة التي تساعد المؤسسة على مواجهة مختلف التحديات والرهانات التي تفرضها البيئة الداخلية والخارجية لأي مؤسسة، وذلك بواسطة ما توفره من معلومات دقيقة وبالسريعة اللازمة حتى تؤدي هذه الإدارة وظائفها على أكمل وجه، من أجل تمكين المؤسسة من التقدم الحسّن والفعال لموردها البشري، وكذا لتحقيق أهدافها وتحسين مستوى أدائها، لتضمن بقائها واستمرارها.

فالإدارة الإلكترونية لم تعد مسعى بقدر ما هي ضرورة ملحة لما لها من أهمية كبيرة في تحسين الأداء الوظيفي، فهو يعبر بشكل كبير عن مجهودات الموظفين في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، والتي تعتبر تحدياً من التحديات التي تفرضها الظروف المحلية والدولية وهي شرط ضروري من شروط نجاح أي مؤسسة، وذلك في قدرتها على تقديم الخدمات التي تتسم بالسرعة والفعالية وكفاءة الأداء لدى الأفراد، وهذا ما ألزم المؤسسات على استثمار معطيات الإدارة الإلكترونية و تبنيها في تحقيق تطوير أداء موظفيها، في ظل بيئة تساعد على القيام بالعمل بدقة وفي أقصر وقت ممكن وبأقل تكلفة.

ومن هذا المنطلق انصبت الدراسة الحالية في محاولة معرفة تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب التجارية بمحافظة المخواة، ومن ثم تم التركيز على عناصر الإدارة الإلكترونية باعتبارها تساهم بشكل كبير في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين.

لقد حظي موضوع الإدارة الإلكترونية باهتمام الباحثين نظرا لأهميتها البالغة، ولقد تم اختيار شركة مرجان الجنوب التجارية بمحافظة المخواة، لتشخيص وتحليل الظاهرة محل الدراسة وجعلها تخضع لمحك الواقع.

مشكلة الدراسة:

أكثر ما يشغل الإدارات عامة هو الأداء الوظيفي للمورد البشري والعوامل التي يمكن أن تساهم في رفعه لأعلى مستوياته، وقد تكون للإدارة الالكترونية دور فعال في تسهيل عمل الموظفين والمساهمة في رفع إنتاجيتهم.

لذا قمنا بطرح الإشكالية على النحو التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية بأبعادها المختلفة في تحسين الأداء الوظيفي بشركة

مرجان الجنوب التجارية بمحافظة المخواة؟

ويندرج ضمن التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل هناك أثر للمتطلبات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب التجارية؟
- 2- هل يوجد أثر للمتطلبات التقنية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب التجارية؟
- 3- هل هناك أثر للمتطلبات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب التجارية؟
- 4- هل هناك أثر للمتطلبات المالية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب التجارية؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على تطبيق الإدارة الالكترونية، وأهميتها في شركة مرجان الجنوب التجارية.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة مرجان الجنوب التجارية.
- التعرف على أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب التجارية.

أهمية الدراسة:

تتحلى أهمية الدراسة فيما يلي:

- تقديم إطار نظري للتعريف بماهية الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي.
- تقديم إطار عملي يربط بين الإدارة الالكترونية بأبعادها المختلفة (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية) والأداء الوظيفي للموظفين.
- تساهم هذه الدراسة في زيادة مهارات وقدرات الباحثات البحثية، وإثراء معلوماته حول موضوع الدراسة.

فرضيات الدراسة:

هل يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين

بشركة مرجان الجنوب التجارية بمحافظة المخواة؟

من أجل معالجة الإشكالية المطروحة قمنا بطرح الفرضيات التالية:

1- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان

الجنوب التجارية. وتندرج تحت هذه الفرضية جملة من الفرضيات الفرعية هي

• يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان

الجنوب التجارية.

• يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان

الجنوب التجارية.

• يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان

الجنوب التجارية.

• يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للمتطلبات المالية في تحسين الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب

التجارية.

مصطلحات الدراسة:

1- الأعمال الإلكترونية: هي الاستغناء عن المعاملات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق

الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها

حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقاً.

2- الأداء: رد فعل يقوم به عضو في جماعة تنظيمية تجاه عمل ما في فترة زمنية معينة ويمثل في نفس الوقت

تحركاً لكل الكيان التنظيمي.

3- الأداء الوظيفي: هو مجموعة السلوكيات والمواقف والمعارف التي يستخدمها الفرد في صورة المجهودات

المبذولة لأداء عمل معين وبطريقة معينة في فترة زمنية محددة.

هيكل الدراسة:

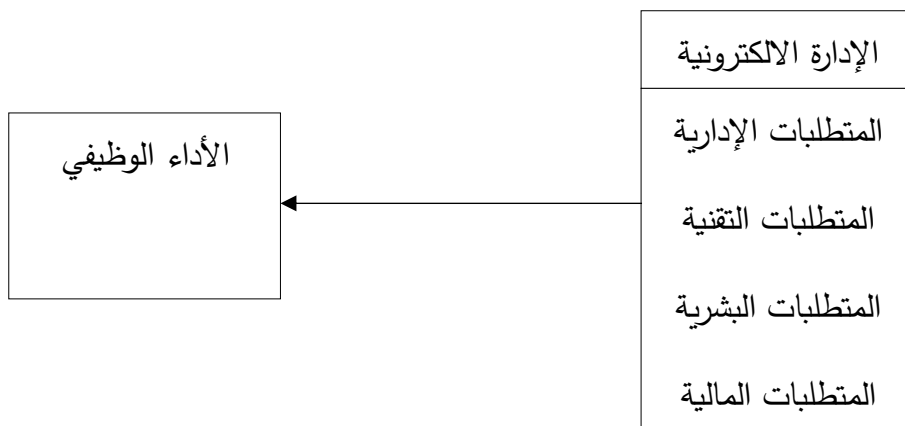
قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول تسبقهم مقدمه وبعدها خاتمة بما ملخص يحتوي على أهم النتائج التي توصلنا إليها من الجانب النظري والتطبيقي بالإضافة إلى تقديم مقترحات.

حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى ماهية الإدارة الالكترونية وكافة جوانبها حيث قسمناه إلى مبحثين: المبحث الأول يتناول ماهية الإدارة الالكترونية من حيث المفهوم، الأهداف، الخصائص، المتطلبات، ومبررات تطبيقها، أما المبحث الثاني يتناول وظائف الإدارة الالكترونية ومزايا تطبيقها والعيوب والمعوقات والفرق بين الإدارة الالكترونية والإدارة التقليدية.

وفي الفصل الثاني ثم التطرق إلى ماهية الأداء الوظيفي حيث قسمناه إلى مبحثين: المبحث الأول يتناول ماهية الأداء الوظيفي وأهم عناصره وأنماطه، أما المبحث الثاني شمل الأداء البشري من حيث محدداته ومؤشرات وخطوات قياسه.

في حين سنجعل الفصل الثالث لدراسة حالة في شركة مرجان الجنوب التجارية بالمخواة وهذا بهدف معرفة أثر الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي حيث تناولنا فيه تعريف للشركة وكذا نعرض منهجية دراسة الحالة إضافة إلى تحليل الاستبيان الذي قمنا بإعداده.

نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد فريق البحث اعتماداً على الدراسات السابقة

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت الدراسة على تناول أثر الادارة الالكترونية على الأداء الوظيفي في شركة مرجان الجنوب بمحافظة المخواة

الحدود البشرية:

اقتصرت الدراسة على الموظفين في شركة مرجان الجنوب بمحافظة المخواة

الحدود المكانية:

شركة مرجان الجنوب محافظة المخواة

الحدود الزمانية:

تم إعداد هذه الدراسة عام 2023م

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (حويل ٢٠٠٩م) بعنوان: "الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق جودة أداء جامعة أسيوط في جمهورية

مصر لوظائفها المختلفة، وإلى وضع تصور مقترح ل تفعيل هذا الدور. واستخدمت الدراسة المنهج

الوصفي بالاستعانة بإحدى أدواته وهي الاستبانة، وطبقت الدراسة على عينة من أعضاء هيئة التدريس

بالإضافة إلى الإداريين. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: إدراك العينة لأهمية الإدارة الإلكترونية في

تحقيق جودة أداء الجامعة لوظائفها المختلفة، إسهام الإدارة الإلكترونية في توفير بيئة تعليمية وبحثية

أفضل، إسهام الإدارة الإلكترونية في تحقيق رضا الطلاب والمستفيدين، توفير فرص أفضل للاتصال

والتعاون بين الجامعة والجامعات الأخرى وكذلك بينها وبين المجتمع المحلي من خلال الإدارة الإلكترونية،

كما أنها تساهم في التحسين المستمر لأداء الجامعة لوظائفها المالية والإدارية من خلال زيادة فرص

المشاركة والاتصال وتدفق المعلومات وتقليل الوقوع في الأخطاء وتوفير الوقت والجهد والمال وتحقيق

الشفافية.

2- دراسة (غنيم ٢٠٠٦م) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري ومعوقات استخدامها في مدارس التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة": هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري، ومعوقات استخدامها من خلال استطلاع آراء (٢٢٧) مديراً من جميع مراحل التعليم العام للبنين بالمدينة المنورة، والتعرف على مقترحاتهم لتفعيل إسهامات الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري والحد من معوقاتهما. وقد تم استخدام المنهج الوصفي المسحي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها ماله علاقة بالدراسة الحالية، وهي: أن الإدارة الإلكترونية تسهم في تطوير العمل الإداري بدرجة عالية، أن أكثر إسهاماتها تطويراً للعمل الإداري في اتخاذ القرارات وأقلها في تطوير تقويم الأداء، وأن استخدام الإدارة الإلكترونية تواجهه معوقات بدرجة متوسطة في جميع مراحل التعليم العام، ومن أكثرها المعوقات المادية وأقلها معوقات البرمجيات.

3- دراسة (مشاط وباطويل ٢٠٠٥م) بعنوان: "تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبدالعزيز": هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وما يميزها عن الإدارة التقليدية، والمراحل التي مر بها تطوير برنامج الإجازات بجامعة الملك عبدالعزيز كمثال لبرامج الإدارة الإلكترونية التي تم تطويرها بالجامعة في تلك المرحلة والتي شملت: برنامج التعيينات وحضور المؤتمرات والانتدابات والترقيات والملف الأكاديمي لعضو هيئة التدريس، وأنظمة الابتعاث، ومحاضر مجالس الأقسام والكليات والجامعة، ونظام المشتريات الإلكترونية. واستخدمت الدراسة المنهج النظري التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى أنه من أهم مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1- دراسة "Haines and Lafleur 2008 بعنوان: (Information Technology Usage and Human Resource Roles and Effectiveness)، هدفت الدراسة استكشاف الأثر المحتمل لتكنولوجيا المعلومات (IT) على وظائف وفعالية الموارد البشرية، والتعرف على استخدامات تكنولوجيا المعلومات من خلال تسعة مجالات واسعة (المراجعات والاستقصاءات، واستحقاقات الموظفين، التعويضات والمكافآت، والصحة والسلامة، وأداء الإدارة، والتخطيط والتطوير الوظيفي، والتوظيف والتدريب والتطوير، وعلاقات الموظفين)،

ومدى مشاركة الموارد البشرية في الوظائف الإستراتيجية وفعاليتها، وتعتبر هذه الدراسة أول محاولة فعلية لقياس هذا الأثر، تم عمل دراسة استقصائية على عينة شملت ١,٥٥٦ من كبار المديرين التنفيذيين للموارد البشرية في الشركات الكندية الرائدة.

2- دراسة: (Seresht and others 2008) بعنوان: (E-management: Barriers and Challenges In Iran)

، هدفت هذه الدراسة إلى عرض وتحليل أبرز العقبات التي تواجه الإدارة الإلكترونية في إيران . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، وشملت عينة الدراسة ٤٥ هيئة تضمنت هيئات عامة وخاصة، وتم توزيع الاستبيانات على ٢٠٠ خبير وعالم ومدير.

3- دراسة (Research Deloitte (2000) بعنوان: "At the Dawn of E-Government: The Citizen as Customer"

شملت ال دراسة ٢٥٠ مؤسسة حكومية في خمس دول هي الولايات المتحدة الأمريكية، أستراليا، كندا، نيوزيلندا والمملكة المتحدة، لدراسة رؤى الإدارات العليا في المؤسسات التي تحت البحث حول الحكومة الإلكترونية وتطلعاتهم وتوقعاتهم وخططهم لمواجهة ال تحولات الجذرية في مفاهيم الحكومات المعاصرة والمستقبلية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أن الحكومات التي أدخلت مفهوم الحكومة الإلكترونية إلى أساليب عملها في خدمة المستهلكين قد نجحت في تحقيق فوائد عديدة أهمها توفير خدمات أسهل وتحقيق إنتاجية أعلى وتوف ير معلومات أفضل وتقليص عدد شكاوى العاملين وتحسين الصورة الكلية للمؤسسة. كشفت الدراسة عن تركيز الحكومات في استعمال التكنولوجيا على المشاركة بالمعلومات التي تعتبر عنصرا أساسيا في التوجه نحو الحكومة الإلكترونية.

المصادر والمراجع:

- 1- الحسن، حسين محمد (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية: المفاهيم، الخصائص، المتطلبات، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 2- الدعيلج، فوزية عبدالعزيز (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، جدة.
- 3- حويل، إيناس إبراهيم (٢٠٠٩م) الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية بأسبوط، مج، ٢٥، ع ٢.
- 4- نجم، عبود نجم (٢٠٠٩م) الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمجالات، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .
- 5- السالمي، علاء عبدالرازق والسليطي، خالد إبراهيم (٢٠٠٨م) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل.
- 6- عامر، طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧م) الإدارة الإلكترونية: نماذج معاصرة، القاهرة: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- 7- المغربي، عبد الحميد (٢٠٠٧م) دليل الإدارة الذكية لتنمية الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- 8- الصيرفي، محمد (٢٠٠٦م) الإدارة الإلكترونية ، الإسكندرية : دار الفكر الجامعي.
- 9- مشاط، عبدالفتاح سليمان وباطويل، عبدالله عبدالرحمن (٢٠٠٥م) تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك عبدالعزيز، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي الرابع للتعليم بالإنترنت: نحو مجتمع المعرفة، مصر: القاهرة.
- 10- ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥م) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- 11- أبو مغايش، يحيى محمد علي (٢٠٠٤م) الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 12- العامري، أحمد سالم (٢٠٠٤م) إعادة هندسة نظم العمل في القطاع الحكومي: الواقع والتحديات، الرياض: جامعة الملك سعود.

13- غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية: آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المنصورة: المكتبة العصرية.

14- الطعامة، محمد محمود و العلوش، طارق شريف (٢٠٠٤م) الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي ، القاهرة: المنظمة العربية للعلوم الإدارية.

15- درة، عبدالباري إبراهيم (٢٠٠٣م) تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة ، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

16- الدعيلج، فوزية عبدالعزيز (٢٠٠٣م) الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، جدة.

17- توفيق، عبدالمحسن (٢٠٠٢م) تقييم الأداء: مدخل حديث لعالم جديد ، القاهرة: دار الفكر العربي.

18- Al-Adwan, M. and Almashaqba, Z. (2012), Evaluation the Role of Information Technology in Business Value Performance (BVP), Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, Vol. 4 Issue 6, p404-420. 17p.

19- Rahman, M. and Hussain, M. (2011), The Impact of Information Technology on Performance Evaluation in Developing Countries: An Empirical Study, Journal of Knowledge Globalization, Vol. 4 Issue 1, p1-23. 23p.

20- Al-Aaama, A., (2008), The Electronic College: A Study of the Effectiveness of Electronic Management Systems Within Colleges, Oriental Journal of Computer Science & Technology.

21- Haines, V., Lafleur, G. (2008), Information technology usage and human resource roles and effectiveness, Human Resource Management, Vol. 47 Issue 3, p525-540. 16p.

22- L. Jessup and J. Valacich, Information systems today: managing in the digital world (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2007), 129.

23- Deloitte Research (2000), At the Dawn of eGovernment: The Citizen as Customer, New York: Deloitte Consulting and Deloitte & Touche.

24- www.Google.com