

اثر الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بالتطبيق على شركة جاهز للتوصيل في جدة

أسم الطالب:

خالد سعد

الرقم الجامعي:

2021205797

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
5	1.2. مشكلة البحث
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
8	1.4. اسئلة الدراسة
8	1.5. اهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة
14	2.3. مفهوم المتغير التابع
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	قائمة المراجع
18	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
9	نموذج البحث (من اعداد الطالب)	1
10	ملخص منهجية البحث (اعداد الطالب)	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

شهد العالم تطورات متسارعة في العقود الأخيرة، تمثلت في تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي أدت إلى تغييرات جذرية في أساليب الإدارة التقليدية. ظهرت الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث يترجم تطبيق تكنولوجيا المعلومات والمعرفة على الإدارة العامة. وقد أحدثت هذه التقنيات قفزة نوعية في تطوير العمل الإداري من حيث الكفاءة والدقة، مما ساهم في تحويل العديد من الأنشطة من النمط التقليدي إلى النظام الإلكتروني، بما في ذلك عمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة. كل ذلك انعكس إيجاباً على أداء المؤسسات في مجالات التسويق والإنتاج والتمويل، حيث بات الإنجاز يتم بسرعة ودقة فائقة، ما أدى إلى تحسين الأداء العام. (خملة ريان & حمزة كوثر)

الإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد خيار بل أصبحت ضرورة تفرضها البيئة التنافسية العالمية. حيث يعتمد نجاح المؤسسات على مدى قدرتها على تكييف التكنولوجيا لتسهيل أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم. فالموظف هو الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها. لهذا السبب، أصبح من الضروري تطوير الكوادر البشرية لتواكب التطور التكنولوجي المستمر، وتكتسب مهارات جديدة تتناسب مع متطلبات العمل في بيئة تعتمد بشكل كبير على تكنولوجيا المعلومات. (Khalil & Ahmed, 2021)

استخدام الإدارة الإلكترونية يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين من خلال تقليل الجهد والوقت، وتبسيط الإجراءات، وزيادة الشفافية في العمليات الإدارية. هذه التحسينات تعزز قدرة الموظف على تقديم أداء متميز، حيث تتكامل الموارد التكنولوجية مع المهارات البشرية لخلق بيئة عمل ديناميكية وفعالة. كما أن التحسين المستمر في الأداء يعتبر نوعاً من التعلم المستمر، وهو ما يضمن تطوير مخزون مهاري محترف داخل المؤسسة (Alshaher, 2020).

إن نجاح المؤسسات ونموها في بيئة الأعمال الحديثة يعتمد بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين فيها. من هنا، سعت المؤسسات إلى تبني نظام الإدارة الإلكترونية كوسيلة لرفع مستوى الأداء وتطوير كفاءات الموظفين. جاءت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، مع التركيز على دور التكنولوجيا في تسهيل العمليات الإدارية وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر فعالية (Khalil & Ahmed, 2021)

1.2.1 مشكلة البحث

تشهد بيانات العمل اليوم تطورًا كبيرًا نتيجة للتحويلات الرقمية المتسارعة التي غيرت من طرق وأساليب إدارة المؤسسات. من بين هذه التحويلات، برزت الإدارة الإلكترونية كأحد المحركات الرئيسية لتحسين الكفاءة والأداء الوظيفي للموظفين. حيث أصبح استخدام التكنولوجيا الرقمية في إدارة العمليات وتوجيه الأعمال ضرورة لرفع مستوى الفاعلية وتحسين التواصل والتنظيم داخل الشركات. ومع تزايد الاعتماد على هذه الإدارة الإلكترونية، تظهر الحاجة الملحة لفهم تأثيرها الفعلي على أداء الموظفين. يعد هذا الموضوع مهمًا للغاية لأن تحسين الأداء الوظيفي لا يؤثر فقط على الكفاءة العامة للمؤسسة، بل أيضًا على رضا الموظفين وتطوير مهاراتهم المهنية. في هذا السياق، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الحديثة. (خملة ريان & حمزة كوثر)

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

على الرغم من الاهتمام المتزايد بالدراسات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك العديد من الفجوات النظرية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. من أبرز هذه الفجوات:

- ← عدم وضوح العلاقة الدقيقة بين بعض أبعاد الإدارة الإلكترونية (مثل التحول الرقمي والتفاعل الإلكتروني) وبين الأداء الوظيفي في سياقات مختلفة.
- ← قلة الدراسات التي تربط بين الأبعاد النفسية والاجتماعية لتبني الإدارة الإلكترونية وبين تحسين الأداء الوظيفي، مما يترك فجوة في فهم العوامل غير التقنية المؤثرة.
- ← عدم وجود إطار نظري شامل يمكن من خلاله تحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وكفاءة الموظفين بشكل متكامل يشمل تأثيرات متعددة مثل التواصل الداخلي والتعاون بين الفرق.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

- أما على المستوى التطبيقي، فهناك عدد من الفجوات التي لا تزال تحتاج إلى معالجة، منها:
- ← قلة الدراسات التطبيقية التي تتناول تأثير الإدارة الإلكترونية في بيانات العمل العربية، حيث إن معظم الأبحاث تركز على السياقات الغربية دون النظر إلى الخصائص الثقافية والتنظيمية في الدول العربية.

← نقص الأدلة التجريبية حول تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموظفين في قطاعات محددة، مثل قطاع الخدمات اللوجستية أو قطاع التجزئة، مما يجعل من الصعب تعميم النتائج.

← التباين الكبير في تطبيقات الإدارة الإلكترونية بين المؤسسات المختلفة، مما يؤدي إلى نتائج غير موحدة حول مدى فعالية هذه الإدارة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات ذات الأحجام والقطاعات المختلفة.

هذه الفجوات تسلط الضوء على الحاجة إلى إجراء دراسات إضافية لفهم تأثير الإدارة الإلكترونية بشكل أعمق وتحقيق تحسينات ملموسة في الأداء الوظيفي للمؤسسات.

سؤال البحث الرئيسي: كيف يمكن أن تؤثر الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي للموظفين بالتطبيق على شركة جاهز للتوصيل في جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تعد الإدارة الإلكترونية واحدة من أهم التطورات التي شهدتها بيئات العمل في العقود الأخيرة، حيث أصبحت التكنولوجيا أساساً في عمليات التواصل وإدارة الموارد واتخاذ القرارات. تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تبسيط العمليات الإدارية والحد من الأخطاء البشرية، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي للموظفين. من خلال هذا البحث، يتم دراسة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي، وهو ما يكتسب أهمية كبيرة في ظل التحولات السريعة نحو الرقمنة في بيئات العمل المختلفة. (Al-Harbi, 2022)

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في الإسهام في إثراء الأدبيات المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وتأثيراتها على الأداء الوظيفي. فرغم وجود العديد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا والأداء، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التي تستكشف أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الكفاءة والإنتاجية في بيئات العمل. هذا البحث يساهم في سد الفجوة المعرفية فيما يتعلق بتأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، ويساعد الباحثين والمهتمين بهذا المجال في فهم أعمق للعلاقة بين التكنولوجيا والإدارة الحديثة. (Al-Harbi, 2022)

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية، فتتمثل في تزويد المؤسسات والشركات بإطار عمل يساعدها على تبني الإدارة الإلكترونية بشكل فعال لتحسين الأداء الوظيفي. من خلال دراسة الحالة المطبقة على شركة Jahez Delivery في جدة، سيتمكن لصناع القرار في المؤسسات المشابهة الاستفادة من النتائج المستخلصة لتطوير استراتيجيات تهدف إلى تحسين الأداء عبر تبني تقنيات الإدارة الإلكترونية. هذا سيسهم في تحسين مستوى رضا الموظفين وزيادة الإنتاجية وتخفيض التكاليف (Al-Harbi, 2022).

1.4. اسئلة الدراسة

1- سؤالي البحث الرئيسي " كيف يمكن ان تؤثر الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي؟

لـ ويتفرع منه الأسئلة التالية:

← السؤال الفرعي الأول: كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي؟

← السؤال الفرعي الثاني: كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات التقنية على تحسين الأداء الوظيفي؟

← السؤال الفرعي الثالث: كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات البشرية على تحسين الأداء الوظيفي؟

1.5. اهداف الدراسة

1- الهدف العام للبحث " دراسة تأثير الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي."

لـ ويتفرع منه الأهداف التالية"

← الهدف الفرعي الأول: اكتشاف تأثير المتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي.

← الهدف الفرعي الثاني: دراسة تأثير المتطلبات التقنية الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي.

← الهدف الفرعي الثالث: اكتشاف مدى تأثير المتطلبات الإدارية على تحسين الأداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

1- الفرضية الأساسية للبحث: (H) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية الإدارة

الالكترونية وتحسين الأداء الوظيفي.

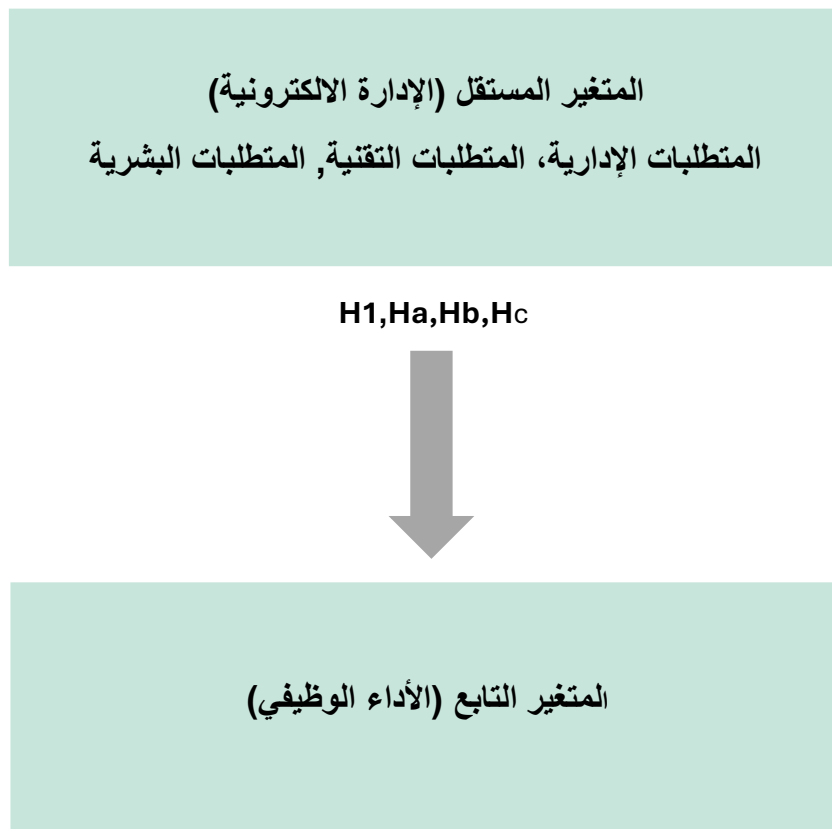
لـ وتتفرع منها الفرضيات التالية"

▪ (Ha) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي.

▪ (Hb) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي.

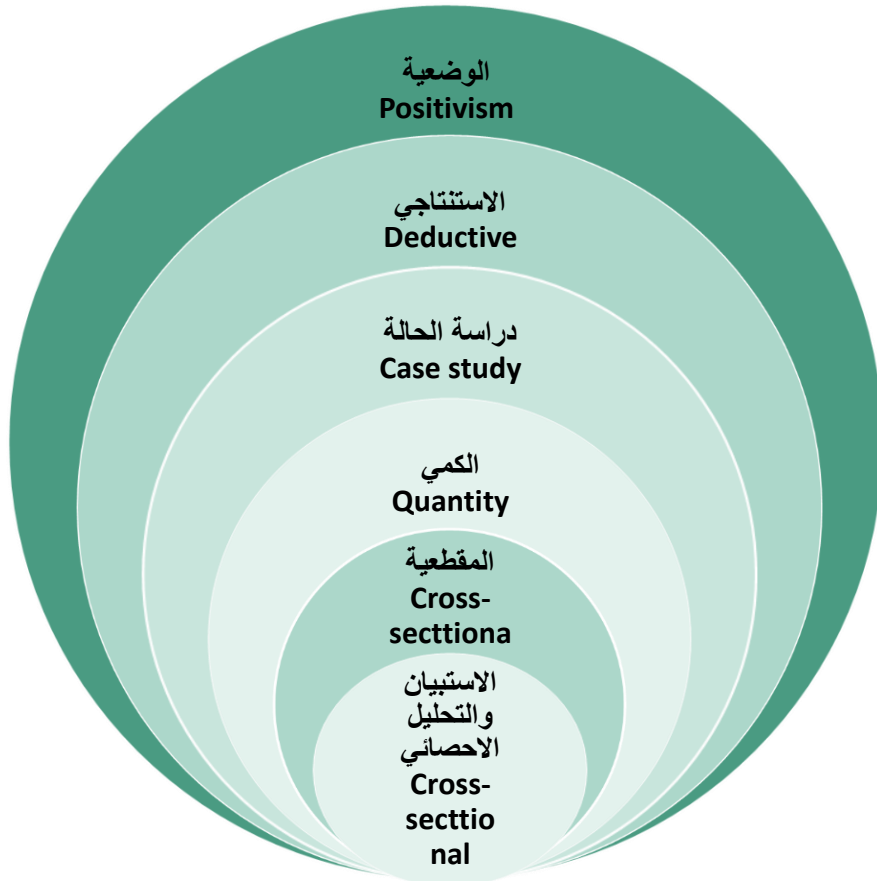
▪ (Hc) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية المتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2) هيكل الدراسة: صمم بواسطة الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

شركة جاهز للتوصيل هي إحدى الشركات السعودية الرائدة في مجال توصيل الطعام والطلبات عبر الإنترنت، وتأسست في عام 2016 بهدف تقديم حلول مبتكرة لتوصيل الوجبات من المطاعم إلى العملاء بسرعة وكفاءة. انطلقت جاهز من الرياض، لكنها توسعت بشكل سريع لتشمل العديد من المدن الكبرى في المملكة العربية السعودية، مثل جدة، الدمام، والمدينة المنورة، مستفيدة من التحول الرقمي السريع وازدياد الطلب على خدمات التوصيل.

تركز جاهز على استخدام أحدث التقنيات لتوفير تجربة مستخدم سلسة وسهلة، حيث يعتمد التطبيق على ربط العملاء بالمطاعم المحلية والعالمية في المملكة، مع إمكانية تتبع الطلبات بشكل مباشر عبر الهواتف الذكية. تميزت جاهز بأنها تقدم خدماتها ليس فقط للأفراد، بل أيضاً للشركات، مما يتيح للمطاعم تحسين إدارة عمليات التوصيل وتوسيع قاعدة عملائها. من خلال شراكات استراتيجية، استطاعت جاهز تعزيز وجودها في السوق السعودي وجذب استثمارات كبيرة لتطوير بنيتها التحتية التكنولوجية.

من أبرز ما يميز جاهز هو قدرتها على ضمان توصيل سريع وفعال، حيث تعتمد على شبكة كبيرة من السائقين والمندوبين الذين يعملون بمرونة عالية لتلبية احتياجات العملاء في أسرع وقت ممكن. تسعى جاهز أيضاً إلى تحسين تجربة العملاء من خلال دعم فرق خدمة العملاء وتقديم خصومات وعروض تنافسية بشكل مستمر. (موقع شركة جاهز)

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

2.2. مفهوم المتغير المستقل

2.3. مفهوم المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع:

← خملة_ريان & حمزة_كوثر. علاقة الإدارة التنفيذية بتحسين الأداء الوظيفي الدراسة الميدانية لإدارة الخدمات الاجتماعية لعمال التربية ولاية بسكرة-
<http://archives.univ-biskra.dz/handle/123456789/27151>

← موقع شركة جاهز (<https://www.jahez.sa>)

- Alshafer, A. A. (2020). The impact of e-management on the performance of employees: A case study of public sector institutions in Saudi Arabia. *Journal of Management Information Systems*, 37(2), 67-90. <https://doi.org/10.1080/07421222.2020.1696605>
- Al-Harbi, A. (2022). The impact of electronic management on employee performance in Saudi organizations. *Journal of Business Research*, 45(3), 203-215.
- Khalil, S. M., & Ahmed, M. A. (2021). E-management and its role in enhancing organizational performance: Evidence from developing countries. *International Journal of Information Technology*, 12(3), 134-150. <https://doi.org/10.1007/s41870-021-00594-8>

قائمة الملاحق

استبانة مشروع البحث

عزيزي المشارك،

نشكر لك وقتك الثمين ومشاركتك في هذا الاستبيان، الذي يأتي في إطار إعدادنا لنيل درجة البكالوريوس في كلية الإدارة. يهدف هذا الاستبيان إلى فهم أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي، بتطبيقه على شركة جاهز للتوصيل في مدينة جدة، المملكة العربية السعودية. نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستكون سرية تمامًا، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتك قيمة جدًا وستساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي لي شركة جاهز.

يرجى الإجابة على الأسئلة بأكبر قدر ممكن من الدقة والصدق وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة المناسبة

شكرًا جزيلاً لتعاونكم

البيانات الشخصية:

الجنس:

☐ ذكر

☐ انثى

المستوى التعليمي:

☐ تعليم ثانوي

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ اخرى

العمر:

☐ اقل من 30 سنة

☐ من 30 سنة الى 40 سنة

☐ من 40 سنة الى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة:

☐ اقل من 5 سنين

☐ من 5 الى 10 سنوات

☐ من 10 الى 15 سنة

☐ من 15 سنة فأكثر

المحور الأول: الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية				الرقم
المتطلبات الإدارية				
موافق	محايد	غير موافق		
			1 تدعم الإدارة سياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة.	
			2 للشركة خطة للقيام بتطبيق الإدارة الإلكترونية	
			3 تعمل الشركة على إعادة هيكلة تنظيمها ليتوافق مع الرؤية الجديدة.	
			4 تعمل الشركة على تطوير أساليب العمل.	
المتطلبات التقنية				
موافق	محايد	غير موافق		
			5 توفر الشركة أحدث النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	
			6 هناك توافر للمعلومات وإمكانية تصنيفها إلكترونياً.	
			7 تملك الشركة موقع إلكتروني مناسب.	
			8 يتم الاعتماد على إصدار التعليمات والقرارات إلكترونياً.	
المتطلبات البشرية				
موافق	محايد	غير موافق		
			9 يوجد عدد كافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	
			10 تعمل الشركة على تهيئة الموظفين نفسانياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية.	
			11 تقوم الشركة بتدريب القيادات والعاملين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	
			12 يوجد مدربون متخصصون لتدريب الموظفين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.	

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

الرقم	الأداء الوظيفي	موافق	محايد	غير موافق
1	تنجز كافة اعمالك باتقان وفي الوقت المناسب			
2	يعتمد عليك مسؤولك على انجاز بعض الاعمال الصعبة			
3	تتلقى المدح من مسؤولك عندما تقوم بعمل جيد واداء متميز			
4	تشجعك بيئة العمل على التفكير بالقيام بأداء جيد والابداع في العمل			
5	لديك كل الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر			
6	ترى ان الانضباط في وقت العمل يساعد العمال على تقديم أداء أفضل من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسة			
7	توجد روح المنافسة لدى جماعة العمل لتقديم أحسن عمل من اجل السير الحسن للمؤسسة			
8	أدائك لعملك يشعرك بالانتماء للمؤسسة والغيرة عليها			
9	تتناقش مع زملائك من اجل تحسين الأداء			
10	لديك مشاركة في اتخاذ القرارات مما تزيد من حماسك ودافعتك لتحسين العمل			
11	تمنحك الادارة حوافز مادية أو معنوية على أدائك الجيد للعمل			
12	تعتبر تقييم الادارة لعملك عملية مهمة			