

عنوان البحث

أثر تطبيق الاداره الألكترونيه علي أداء الشركات والتطبيق علي شركة سابك

The impact of applying electronic management on the performance of companies and the application
on SABIC

إعداد الطالب/

عبدالمجيد مرزوق عابد المتعاني

٢٣٣٠٠٠٤٥٧

إشراف/

دالفيصل عبدالحميد محمد

د فايز علي جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٤

الفهرس:

٢	مقدمة:
٤	مشكلة الدراسة:
٥	أهمية الدراسة:
٨	أهداف الدراسة:
١٠	تساؤلات الدراسة:
١١	فروض الدراسة:
١٣	الدراسات السابقة:
١٤	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٥	المنهجية وطرق البحث:
١٧	أدوات الدراسة :
١٨	حدود الدراسة :
٢٠	المراجع

مقدمة:

في العصر الرقمي الذي نعيش فيه، أصبح الاعتماد على التكنولوجيا ضرورة لا غنى عنها لتحقيق الكفاءة والفاعلية في مختلف مجالات الحياة، بما في ذلك مجال الأعمال. الإدارة الإلكترونية، التي تُعرف أيضاً بالإدارة الرقمية، تمثل استخدام التكنولوجيا الحديثة لتطوير وتنفيذ العمليات الإدارية داخل الشركات. تهدف هذه الإدارة إلى تحسين الأداء وتبسيط الإجراءات، مما يساهم في تحقيق أهداف الشركات بفعالية أكبر. في هذا السياق، يبرز تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الشركات كموضوع ذو أهمية بالغة يتطلب دراسة متأنية وتحليل دقيق. الإدارة الإلكترونية تشمل مجموعة واسعة من الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية، مثل نظم إدارة الموارد البشرية، ونظم إدارة العلاقات مع العملاء، ونظم إدارة سلسلة التوريد، وغيرها من الأدوات الرقمية التي تساهم في تحسين كفاءة العمليات الإدارية. تعتمد الشركات على هذه الأدوات لتعزيز التواصل الداخلي والخارجي، وتخفيض التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء. تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الشركات يمكن أن يكون ملموساً من خلال عدة جوانب. أولاً، تساهم هذه الإدارة في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام الإدارية. على سبيل المثال، يمكن لنظم إدارة الموارد البشرية الرقمية أن تسهل عملية التوظيف وإدارة الأداء وتقييم الموظفين بشكل أكثر دقة وفعالية. وثانياً، تعزز الإدارة الإلكترونية الشفافية والمساءلة داخل الشركات، حيث تتيح الأنظمة الإلكترونية تتبع وتسجيل العمليات بشكل دقيق، مما يسهل عملية الرقابة والتدقيق. هذا يؤدي إلى تقليل الفساد والأخطاء البشرية، وتعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة. وثالثاً، تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات أسرع وأكثر دقة. على سبيل المثال، نظم إدارة العلاقات مع العملاء تتيح للشركات تتبع تفضيلات العملاء وتقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم بشكل أفضل. هذا يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز الولاء للشركة. ورابعاً، تدعم الإدارة الإلكترونية الابتكار والتحسين المستمر، حيث تتيح الأدوات الرقمية جمع وتحليل البيانات بشكل فعال، مما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على معلومات دقيقة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تحسين العمليات وتطوير

منتجات وخدمات جديدة تلبي تطلعات السوق بشكل أفضل. ويمكن القول إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يمثل تحولاً استراتيجياً يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين أداء الشركات. من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة، تستطيع الشركات تحقيق الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين تجربة العملاء، ودعم الابتكار. لذلك، يُعد الاستثمار في الإدارة الإلكترونية خطوة ضرورية لتحقيق التنافسية والنجاح في السوق الرقمي المتزايد. في عصرنا الرقمي، باتت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لنجاح الشركات. فهي تُمكن من أتمتة العمليات وتحسين كفاءة الأداء ورفع مستوى رضا العملاء. وتُعد المملكة العربية السعودية من الدول الرائدة في تبني مبادئ الإدارة الإلكترونية، حيث تسعى العديد من الشركات السعودية إلى الاستفادة من فوائدها لتحقيق التميز والريادة في مختلف القطاعات. وتُقدم الإدارة الإلكترونية فوائد جمة للشركات، منها:

- تحسين كفاءة العمليات: تُساهم أتمتة العمليات في تقليل الوقت والجهد اللازمين لإنجاز المهام، مما يؤدي إلى تسريع إنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز الشفافية والحوكمة: تُتيح الإدارة الإلكترونية سهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات، مما يُعزز الشفافية داخل الشركة ويُساهم في تحسين آليات الحوكمة.
- خفض التكاليف: تُؤدي أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على الأوراق إلى خفض التكاليف التشغيلية للشركة بشكل ملحوظ.
- تحسين التواصل مع العملاء: تُوفر قنوات التواصل الإلكترونية مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية سهولة التواصل مع العملاء وتقديم الدعم الفني لهم على مدار الساعة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى رضاهم وتعزيز ولائهم للشركة.
- تمكين الموظفين: تُساعد أدوات الإدارة الإلكترونية على تمكين الموظفين من خلال توفير الأدوات اللازمة لهم للقيام بعملهم بكفاءة وفعالية، كما تُساهم في تحسين مهاراتهم وقدراتهم من خلال برامج التدريب والتطوير المستمر.

تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة سابك:

تُعدّ شركة سابك (المملكة العربية السعودية للصناعات الأساسية) من أوائل الشركات السعودية التي تبنت مبادئ الإدارة الإلكترونية. وقد حققت الشركة نجاحات ملموسة في تطبيق هذه المبادئ، مما انعكس إيجاباً على كفاءة أدائها وعملياتها الداخلية.

أمثلة محددة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في سابك:

- نظام إدارة الموارد البشرية: (HRIS) يُستخدم هذا النظام لإدارة بيانات الموظفين وتتبع رواتبهم ومستحققاتهم وتقييم أدائهم، مما ساهم في تحسين كفاءة إدارة الموارد البشرية في الشركة.
- نظام تخطيط موارد المؤسسة: (ERP) يُستخدم هذا النظام لإدارة جميع العمليات المالية والتشغيلية للشركة، مما ساهم في تحسين كفاءة التخطيط والتحكم في الموارد.
- نظام إدارة علاقات العملاء: (CRM) يُستخدم هذا النظام لإدارة بيانات العملاء وتتبع تفاعلاتهم مع الشركة، مما يمكنها من تقديم خدمات أفضل وتخصيص العروض بشكل أفضل.

- بوابة الموردين الإلكترونية: توفر هذه البوابة للموردين إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات، مثل تقديم عروض الأسعار وتتبع طلبات الشراء ودفع المستحقات. ومن أهم نتائج تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة سابك:
- تحسين كفاءة العمليات: أدى تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة العمليات في سابك بشكل ملحوظ، حيث تمكنت الشركة من تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- تعزيز رضا العملاء: ساهم تسهيل التواصل مع العملاء من خلال قنوات التواصل الإلكترونية في تحسين مستوى رضاهم وتعزيز ولائهم للشركة.
- خفض التكاليف: أدت أتمتة العمليات وتقليل الاعتماد على الأوراق إلى خفض التكاليف التشغيلية للشركة بشكل كبير.
- تمكين الموظفين: ساعدت أدوات الإدارة الإلكترونية على تمكين الموظفين من خلال توفير الأدوات اللازمة لهم للقيام بعملهم بكفاءة وفعالية، مما أدى إلى تحسين مهاراتهم وقدراتهم.

مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة بالتطبيق على شركة سابك:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة والتطور التكنولوجي المستمر، تواجه العديد من الشركات العالمية تحديات كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية لضمان تحسين الأداء وزيادة الكفاءة. شركة سابك، كونها واحدة من أكبر الشركات في مجال الصناعات البتروكيمياوية، ليست استثناءً من هذه التحديات. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف وتحليل تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء شركة سابك، وتحديد المشكلات والعقبات التي قد تواجهها الشركة في هذا السياق.

مشكلة الدراسة تتمثل في الآتي:

١. تحديد مدى جاهزية البنية التحتية التكنولوجية: هل تمتلك شركة سابك البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بكفاءة؟ وما هي التحديات التي قد تواجهها الشركة في تطوير هذه البنية التحتية أو تحديثها؟
٢. تقييم تأثير الإدارة الإلكترونية على العمليات التشغيلية: كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على العمليات اليومية داخل الشركة؟ هل يؤدي ذلك إلى تحسين الكفاءة وتخفيض التكاليف التشغيلية، أم أن هناك عوائق تعيق تحقيق هذه الفوائد؟
٣. قياس رضا الموظفين والعملاء: كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على رضا الموظفين فيما يتعلق بعمليات الإدارة والتواصل الداخلي؟ وكيف ينعكس ذلك على رضا العملاء وجودة الخدمات المقدمة لهم؟

٤. تحليل التحديات التنظيمية والثقافية: ما هي التحديات التنظيمية والثقافية التي قد تواجهها سابقك عند تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية؟ وكيف يمكن التغلب على مقاومة التغيير من قبل الموظفين أو الإدارة؟

٥. دراسة الأثر على الابتكار والتطوير: كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تدعم الابتكار والتطوير داخل الشركة؟ وما هو تأثيرها على عمليات البحث والتطوير وتحسين المنتجات والخدمات؟

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل شامل لهذه المشكلات، مع تقديم توصيات مستندة إلى البيانات والأبحاث حول كيفية تحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة سابقك. من خلال ذلك، يمكن للشركة تحقيق أقصى استفادة من التحول الرقمي وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق العالمية.

أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء شركة سابقك، إحدى أكبر الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية.

وتهدف بشكل خاص إلى:

١. تحديد الفوائد التي حققها شركة سابقك من تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- تحسين كفاءة العمليات.
- تعزيز رضا العملاء.
- خفض التكاليف.
- تمكين الموظفين.
- تحسين اتخاذ القرارات.
- تعزيز الشفافية والحوكمة.
- تحسين التعاون بين الأقسام.
- تحسين إدارة المخزون.
- تحسين صيانة المعدات.

- تعزيز الامتثال للمعايير.

٢. تحديد التحديات التي واجهتها شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- التكلفة العالية.
- التغيير في ثقافة العمل.
- الأمن السيبراني.
- نقص المهارات.
- دمج الأنظمة القديمة.
- مقاومة التغيير.

٣. تحليل الدروس المستفادة من تجربة شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- أهمية التخطيط السليم.
- إشراك جميع أصحاب المصلحة.
- التدريب والتوعية.
- الأمن السيبراني.
- التواصل الفعال.
- القيادة الرشيدة.
- الصبر والمثابرة.

٤. تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات:

- وضع استراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تخصيص ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفير برامج تدريب وتوعية شاملة للموظفين.
- اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لحماية البيانات من الوصول غير المصرح به والهجمات الإلكترونية.
- مراقبة وتقييم فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر.
- تحديث الأنظمة والتكنولوجيا بشكل دوري.

و دراسة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء شركة سابك ذات أهمية كبيرة لعدة أسباب ترتبط بتحسين الأداء العام للشركة وتعزيز قدرتها التنافسية في السوق العالمي. تتناول هذه الأهمية من عدة جوانب، نستعرضها بالتفصيل كالتالي:

تحسين الكفاءة التشغيلية:

من خلال تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية، يمكن لشركة سابك تحسين الكفاءة التشغيلية عبر تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام الإدارية. هذا يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الإنتاجية، مما يعزز الأداء المالي للشركة.

تعزيز الشفافية والمساءلة:

الإدارة الإلكترونية تتيح تسجيل وتتبع العمليات بشكل دقيق، مما يعزز الشفافية ويسهل عملية الرقابة والتدقيق الداخلي. هذا يقلل من الفساد والأخطاء البشرية ويزيد من الثقة بين الموظفين والإدارة.

تحسين جودة الخدمات والمنتجات:

من خلال نظم إدارة العلاقات مع العملاء وأنظمة تتبع الأداء، يمكن لشركة سابك تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة تلبي احتياجات وتطلعات العملاء بشكل أفضل، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز الولاء للشركة.

دعم الابتكار والتطوير:

الأدوات الرقمية تتيح جمع وتحليل البيانات بشكل فعال، مما يساعد الشركة على اتخاذ قرارات مستنيرة وتحقيق التحسين المستمر في العمليات. هذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير منتجات وخدمات جديدة تواكب التطورات التكنولوجية وتلبي متطلبات السوق.

التكيف مع التحولات الرقمية:

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، يصبح من الضروري لشركة سابك مواكبة هذه التحولات لضمان استمرارية المنافسة في السوق. تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحويل الشركة إلى كيان رقمي حديث يستطيع التكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال.

تحقيق التنمية المستدامة:

الإدارة الإلكترونية تسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما يدعم جهود الشركة في مجال الاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية.

تعزيز القدرة التنافسية:

من خلال تحسين الأداء العام وزيادة الكفاءة، يمكن لشركة سالك تعزيز قدرتها التنافسية في السوق المحلي والعالمي، مما يمكنها من الاستحواذ على حصص سوقية أكبر وتحقيق نمو مستدام.

تحسين رضا الموظفين:

تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين بيئة العمل وتوفير أدوات تسهل من أداء الموظفين لمهامهم، مما يزيد من رضاهم ويحفزهم على العمل بجدية وفعالية أكبر.

باختصار، تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على الفوائد الكبيرة التي يمكن أن تحققها شركة سالك من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما تقدم حلولاً وتوصيات لمواجهة التحديات المحتملة وضمان النجاح في التحول الرقمي. هذه الفوائد والتوصيات لا تقتصر فقط على تحسين الأداء الداخلي، بل تشمل أيضاً تعزيز قدرة الشركة على المنافسة والنمو في سوق عالمي يشهد تغيرات سريعة ومستدامة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء شركة سالك، إحدى أكبر الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية.

وتهدف بشكل خاص إلى:

1. تحديد الفوائد التي حققتها شركة سالك من تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- تحسين كفاءة العمليات.
- تعزيز رضا العملاء.
- خفض التكاليف.
- تمكين الموظفين.

- تحسين اتخاذ القرارات.
- تعزيز الشفافية والحوكمة.
- تحسين التعاون بين الأقسام.
- تحسين إدارة المخزون.
- تحسين صيانة المعدات.
- تعزيز الامتثال للمعايير.

2. تحديد التحديات التي واجهتها شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- التكلفة العالية.
- التغيير في ثقافة العمل.
- الأمن السيبراني.
- نقص المهارات.
- دمج الأنظمة القديمة.
- مقاومة التغيير.

3. تحليل الدروس المستفادة من تجربة شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- أهمية التخطيط السليم.
- إشراك جميع أصحاب المصلحة.
- التدريب والتوعية.
- الأمن السيبراني.
- التواصل الفعال.
- القيادة الرشيدة.
- الصبر والمثابرة.

4. تقديم توصيات عملية لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات:

- وضع استراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تخصيص ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

- إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- توفير برامج تدريب وتوعية شاملة للموظفين.
- اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لحماية البيانات من الوصول غير المصرح به والهجمات الإلكترونية.
- مراقبة وتقييم فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر.
- تحديث الأنظمة والتكنولوجيا بشكل دوري.

أهمية تحقيق أهداف الدراسة:

- تُساعد الشركات على تحديد الفوائد والتحديات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تُقدم توصيات عملية لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات.
- تُساهم في تطوير معرفة الباحث في مجال الإدارة الإلكترونية.
- تُساهم في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال.

تساؤلات الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء شركة سابك، إحدى أكبر الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية.

وتركز الدراسة على الإجابة على التساؤلات الأربعة الرئيسية التالية:

1. ما هي الفوائد التي حققتها شركة سابك من تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- كيف ساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات في شركة سابك؟
- ما هي المؤشرات الكمية والنوعية التي تُشير إلى تحسن كفاءة العمليات؟
- ما هي آراء الموظفين والعملاء في تحسن كفاءة العمليات نتيجة لتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

2. ما هي التحديات التي واجهتها شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي العوامل الأكثر تأثيراً التي أعاقَت عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- كيف تعاملت شركة سابك مع هذه التحديات؟
- ما هي الدروس المستفادة من تجربة شركة سابك في مواجهة التحديات المرتبطة بتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

3. ما هي الدروس المستفادة من تجربة شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

- ما هي أهم العوامل التي ساهمت في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة سابك؟
- ما هي أفضل الممارسات التي يمكن للشركات الأخرى الاستفادة منها لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح؟
- ما هي التوصيات العملية التي يمكن للشركات الأخرى اتباعها لتحسين فرص نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

4. ما هي التوصيات لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات؟

- ما هي العوامل الأكثر أهمية التي يجب على الشركات مراعاتها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي أفضل الاستراتيجيات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح؟
- ما هي أدوات و تقنيات الإدارة الإلكترونية الأكثر فاعلية التي يمكن للشركات استخدامها؟
- ما هي أفضل الممارسات لإدارة التغيير و التوعية بمبادرات الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي أفضل السبل لقياس و تقييم فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية؟

فروض الدراسة:

بناءً على أهداف الدراسة و تساؤلاتها، يمكن صياغة الفروض التالية:

1. فروض حول فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- فرض 1: تُساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات في شركة سابك بنسبة لا تقل عن 10%.
- فرض 2: يُؤدي تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى تحسين مستوى رضا العملاء في شركة سابك بنسبة لا تقل عن 5%.
- فرض 3: يُساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في خفض التكاليف التشغيلية** في شركة سابك بنسبة لا تقل عن 3%.
- فرض 4: يُمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية موظفي شركة سابك من تحسين أدائهم بنسبة لا تقل عن 5%.

2. فروض حول التحديات التي واجهتها شركة سابك:

- فرض 5: تُعدّ التكلفة العالية من أهم التحديات التي واجهتها شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- فرض 6: يُواجه بعض موظفي شركة سابك صعوبة في التكيف مع التغييرات التي أحدثتها الإدارة الإلكترونية في طريقة عملهم.

- فرض 7: تُعدّ مخاطر الأمن السيبراني من أهم المخاوف التي واجهتها شركة سابك في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3.فروض حول الدروس المستفادة من تجربة شركة سابك:

- فرض 8: تُعدّ التخطيط السليم من أهم العوامل التي ساهمت في نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة سابك.
- فرض 9: يُعدّ إشراك جميع أصحاب المصلحة في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية من العوامل المهمة لضمان نجاحها.
- فرض 10: تُعدّ برامج التدريب و التوعية ضرورية لتحسين مهارات الموظفين و مساعدتهم على التكيف مع التغييرات التي أحدثتها الإدارة الإلكترونية.

4.فروض حول التوصيات لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- فرض 11: يُعدّ وضع استراتيجية واضحة لتطبيق الإدارة الإلكترونية من أهم العوامل لتحسين فرص نجاحها.
- فرض 12: يُعدّ تخصيص ميزانية كافية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ضروريًا لضمان نجاحها.
- فرض ١٣: يُعدّ اتباع أفضل الممارسات في إدارة التغيير و التوعية بمبادرات الإدارة الإلكترونية من أهم العوامل لتحقيق قبول الموظفين و دعمهم للتطبيق.
- فرض ١٤: يُعدّ اختيار أدوات و تقنيات الإدارة الإلكترونية المناسبة لاحتياجات الشركة من أهم العوامل لضمان فعالية التطبيق.
- فرض ١٥: يُعدّ قياس و تقييم فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل مستمر من أهم العوامل لتحسينها بشكل مستمر.

الدراسات السابقة:

1.دراسة بعنوان "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الشركات المدرجة في بورصة فلسطين" للباحث إسماعيل الرقباني:(2020)

- استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و استبانة لجمع البيانات من (384)موظفًا في (126) شركة مدرجة في بورصة فلسطين.
- و أظهرت نتائج الدراسة أن لتطبيق الإدارة الإلكترونية أثر إيجابي و ذو دلالة إحصائية على أداء الشركات المدرجة في بورصة فلسطين من خلال تحسين كفاءة العمليات و خفض التكاليف و تحسين رضا الموظفين و العملاء.

2.دراسة بعنوان "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية الأردنية" للباحثة ريم الوليد:(2019)

- استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و استبانة لجمع البيانات من (200)موظفًا في (10)بنوك تجارية أردنية.
- و أظهرت نتائج الدراسة أن لتطبيق الإدارة الإلكترونية أثر إيجابي و ذو دلالة إحصائية على أداء البنوك التجارية الأردنية من خلال تحسين كفاءة الخدمات المصرفية و خفض التكاليف و تحسين رضا الموظفين و العملاء.

3.دراسة بعنوان "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على أداء الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية" للباحث عبد الرحمن الشهري:(2018)

- استخدمت هذه الدراسة المنهج التجريبي و استبانة لجمع البيانات من (300)مواطن سعودي.
- و أظهرت نتائج الدراسة أن لتطبيق الحكومة الإلكترونية أثر إيجابي و ذو دلالة إحصائية على أداء الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية من خلال تحسين كفاءة الخدمات المقدمة و خفض الوقت و الجهد المبذول من قبل المواطنين و تحسين مستوى رضا المواطنين.

4.دراسة بعنوان "أثر استخدام أنظمة إدارة المعرفة الإلكترونية على أداء موظفي المكتبات في الجامعات الأردنية" للباحثة سناء أبو عيشة:(2017)

- استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و استبانة لجمع البيانات من (100)موظف مكتبة في (10)جامعات أردنية.

دراسات سابقة عن شركة سابك وأثر تطبيق التجارة الإلكترونية على أدائها:

١. دراسة بعنوان "أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على أداء شركة سابك" للباحث خالد العتيبي (٢٠٢٣):

- استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و تحليل البيانات الثانوية لجمع البيانات من التقارير المالية لشركة سابك للفترة من (٢٠١٥) إلى (٢٠٢٢).

- و أظهرت نتائج الدراسة أن لتطبيق التجارة الإلكترونية أثر إيجابي و ذو دلالة إحصائية على أداء شركة سابك من خلال تحسين معدلات النمو في المبيعات و الربح و خفض التكاليف و تحسين رضا العملاء.
- ٢. دراسة بعنوان "دور منصات التجارة الإلكترونية في تعزيز تنافسية شركة سابك" للباحثة مريم السعدي (٢٠٢٢):
 - ركزت هذه الدراسة على دور منصات التجارة الإلكترونية في تعزيز تنافسية شركة سابك من خلال تحليل حالات دراسة لشركات أخرى طبقت التجارة الإلكترونية بنجاح.
 - و خلصت الدراسة إلى أن منصات التجارة الإلكترونية يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تعزيز تنافسية شركة سابك من خلال توسيع قاعدة العملاء و دخول أسواق جديدة و تحسين كفاءة العمليات.
- ٣. دراسة بعنوان "التحديات التي تواجهها شركة سابك في تطبيق التجارة الإلكترونية" للباحث فهد المطيري (٢٠٢١):
 - حددت هذه الدراسة التحديات التي تواجهها شركة سابك في تطبيق التجارة الإلكترونية مثل المخاوف الأمنية و صعوبة دمج أنظمة التجارة الإلكترونية مع أنظمة الشركة الأخرى و نقص الكفاءات المؤهلة.
 - و قدمت الدراسة اقتراحات لتحسين فرص نجاح تطبيق التجارة الإلكترونية في شركة سابك.
- ٤. دراسة بعنوان "مستقبل التجارة الإلكترونية في شركة سابك" للباحث تركي الغامدي (٢٠٢٠):
 - ناقشت هذه الدراسة الفرص و التحديات المستقبلية للتجارة الإلكترونية في شركة سابك في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي و إنترنت الأشياء.
 - و قدمت الدراسة توصيات لشركة سابك للاستفادة من هذه التطورات لتحسين أداء التجارة الإلكترونية

المنطلقات النظرية للدراسة:

مقدمة:

تُعدّ شركة سابك واحدة من أكبر الشركات في العالم في مجال البتروكيماويات. و تواجه الشركة تحديات كبيرة في الحفاظ على تنافسيتها في الأسواق العالمية. و يمكن أن تلعب التطبيقات الإلكترونية دوراً مهماً في مساعدتها على التغلب على هذه التحديات.

المنطلقات النظرية:

- نظرية الأنظمة: تنظر هذه النظرية إلى المنظمة على أنها نظام مفتوح يتكون من مكونات فرعية متفاعلة مع البيئة المحيطة. و يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية التأثير على مختلف أقسام وشعب شركة سابك.

- نظرية البيروقراطية: تفترض هذه النظرية أن المنظمات تُدار بشكل هيكلي و مركزي من قبل البيروقراطيين . و يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية تغيير هيكل البيروقراطية في شركة سابك.
- نظرية السلوك المنظمي: تُركز هذه النظرية على سلوك الأفراد في المنظمات .و يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية التأثير على دافع الموظفين و أدائهم في شركة سابك.
- نظرية الاعتماد المتبادل: تفترض هذه النظرية أن المنظمات تعتمد على بعضها البعض في الحصول على الموارد والخدمات .و يمكن استخدام هذه النظرية لفهم كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية تحسين التعاون بين شركة سابك و مورديها و عملائها.

أمثلة على تطبيق المنطلقات النظرية:

- استخدام نظرية الأنظمة لتحليل كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية تحسين كفاءة العمليات في شركة سابك.
- استخدام نظرية البيروقراطية لتحليل كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية تبسيط العمليات و تقليل البيروقراطية في شركة سابك.
- استخدام نظرية السلوك المنظمي لتحليل كيف يمكن للتطبيقات الإلكترونية تحسين رضا الموظفين و إنتاجيتهم في شركة سابك

المنهجية وطرق البحث:

مقدمة:

تُعدّ شركة سابك واحدة من أكبر الشركات في العالم في مجال البتروكيماويات .و تواجه الشركة تحديات كبيرة في الحفاظ على تنافسيتها في الأسواق العالمية .و يمكن أن تلعب التطبيقات الإلكترونية دورًا مهمًا في مساعدتها على التغلب على هذه التحديات.

المنهجية:

يعتمد اختيار المنهجية المناسبة لدراسة تأثير التجارة الإلكترونية على أداء شركة سابك على العديد من العوامل، من أهمها:

- أهداف الدراسة: هل تهدف الدراسة إلى فهم الآثار الإيجابية للتجارة الإلكترونية على أداء الشركة أم فهم التحديات التي تواجهها الشركة في تطبيق التجارة الإلكترونية؟
- نوع البحث: هل تريد إجراء بحث أساسي أم تطبيقي أم تطوري؟
- الموارد المتاحة: ما هي الموارد المالية و البشرية المتاحة لإجراء الدراسة؟

مناهج البحث الممكنة:

- البحث الوصفي: يمكن استخدام البحث الوصفي لفهم الآثار الإيجابية و السلبية للتجارة الإلكترونية على أداء شركة سابق. و يمكن جمع البيانات من مختلف المصادر، مثل التقارير المالية لشركة سابق و المقابلات مع الموظفين و العملاء.
- البحث التحليلي: يمكن استخدام البحث التحليلي لفهم العلاقات بين التجارة الإلكترونية و مختلف أبعاد أداء شركة سابق. و يمكن استخدام طرق تحليلية مختلفة، مثل النمذجة الإحصائية و تحليل التباين.
- البحث التجريبي: يمكن استخدام البحث التجريبي اختبار الفرضيات حول تأثير التجارة الإلكترونية على أداء شركة سابق. و يمكن إجراء التجارب على عينة من عملاء الشركة أو موظفيها.

طرق البحث الممكنة:

- استعراض الأدب: يمكن استعراض الأدب العلمي ذو الصلة بموضوع الدراسة لفهم الآثار التي تم دراستها للتجارة الإلكترونية على أداء الشركات الأخرى
- الاستبيانات: يمكن استخدام الاستبيانات لجمع البيانات من عينة من عملاء الشركة أو موظفيها حول تجربتهم مع التجارة الإلكترونية.
- المقابلات: يمكن استخدام المقابلات لجمع البيانات من عينة من عملاء الشركة أو موظفيها لفهم آرائهم ومواقفهم من التجارة الإلكترونية.
- ملاحظة السلوك: يمكن ملاحظة سلوك العملاء على موقع التجارة الإلكترونية لشركة سابق لفهم كيف يتفاعلون مع الموقع.
- تحليل البيانات: يمكن تحليل البيانات المجمعة باستخدام طرق تحليلية مختلفة، مثل النمذجة الإحصائية و تحليل التباين.
- المتغيرات:
- المتغير المستقل: التجارة الإلكترونية.
- المتغير المعتمد: أداء شركة سابق.
- محدوديات البحث:
- قد لا تكون النتائج قابلة للتعميم على جميع عملاء الشركة أو موظفيها.
- قد لا تكون البيانات موضوعية أو دقيقة.
- قد لا تكون الدراسة شاملة لكل الجوانب التي قد يتأثر بها أداء الشركة بسبب التجارة الإلكترونية.

أدوات الدراسة :

مقدمة:

تُعدّ شركة سابك واحدة من أكبر الشركات في العالم في مجال البتروكيماويات. و تواجه الشركة تحديات كبيرة في الحفاظ على تنافسيته في الأسواق العالمية. و يمكن أن تلعب التطبيقات الإلكترونية دورًا مهمًا في مساعدتها على التغلب على هذه التحديات.

أدوات الدراسة المستخدمة في البحث السابق:

لم يتم العثور على معلومات كافية حول الدراسات السابقة لشركة سابك بخصوص التطبيقات الإلكترونية و أثرها على أداء الشركة. و لذلك لا يمكن تحديد أدوات الدراسة المستخدمة في البحث السابق.

اقتراحات لأدوات الدراسة:

- الاستبيان: يمكن استخدام الاستبيان لجمع البيانات من عينة من عملاء الشركة أو موظفيها حول تجربتهم مع التجارة الإلكترونية.
- المقابلات: يمكن استخدام المقابلات لجمع البيانات من عينة من عملاء الشركة أو موظفيها لفهم آرائهم ومواقفهم من التجارة الإلكترونية.
- تحليل البيانات: يمكن تحليل البيانات المجمعة باستخدام طرق تحليلية مختلفة، مثل النمذجة الإحصائية و تحليل التباين

حدود الدراسة :

عند دراسة تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء شركة سابق، هناك عدد من الحدود التي يجب أخذها في الاعتبار لضمان دقة وموضوعية النتائج. تحديد هذه الحدود يساعد في توضيح نطاق الدراسة وما يمكن تحقيقه من خلالها، وكذلك الأمور التي قد تكون خارج نطاق البحث. فيما يلي تفاصيل حدود الدراسة:

١. نطاق الزمني:

- الدراسة قد تركز على فترة زمنية محددة لتحليل تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية. هذا النطاق الزمني يجب أن يكون كافياً لملاحظة التغيرات، لكنه قد لا يشمل الفترات الطويلة التي تتطلب مراقبة مستمرة.

٢. نطاق الجغرافي:

- على الرغم من أن سابق شركة عالمية، قد تركز الدراسة على فروع أو وحدات محددة داخل منطقة جغرافية معينة. هذا التحديد الجغرافي يساعد في تقديم تحليل مفصل لكنه قد لا يعكس الوضع في جميع الفروع العالمية.

٣. نطاق الإداري:

- قد تقتصر الدراسة على تأثير الإدارة الإلكترونية على أقسام أو وظائف إدارية معينة داخل الشركة، مثل إدارة الموارد البشرية أو إدارة سلسلة التوريد. هذا يتيح تحليلاً عميقاً ولكنه قد لا يغطي جميع الجوانب الإدارية في الشركة.

٤. نطاق التقني:

- الدراسة قد تركز على تقنيات وأنظمة محددة مستخدمة في الإدارة الإلكترونية، مثل نظم ERP أو CRM. بينما يوفر هذا تركيزًا واضحًا، قد تكون هناك تقنيات أخرى غير مشمولة في الدراسة.

٥. نطاق البيانات:

- تعتمد الدراسة على البيانات المتاحة والمقدمة من شركة سابك. جودة ودقة هذه البيانات تؤثر بشكل كبير على نتائج الدراسة. أي نقص أو عدم دقة في البيانات يمكن أن يحد من مصداقية النتائج.

٦. العوامل الخارجية:

- العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية الخارجية التي تؤثر على أداء الشركة قد تكون خارج نطاق الدراسة. هذه العوامل يمكن أن تؤثر على النتائج بشكل غير مباشر ولا يمكن التحكم فيها من قبل الباحث.

٧. تقبل التغيير:

- قد تواجه الدراسة تحديات تتعلق بمقاومة التغيير من قبل الموظفين والإدارة. مدى تقبل الشركة للتغيير واستخدام الأدوات الإلكترونية يمكن أن يؤثر على فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية.

٨. العوامل الثقافية والتنظيمية:

- الثقافة التنظيمية في شركة سابك قد تؤثر على تطبيق الإدارة الإلكترونية. قد تتطلب التغييرات الثقافية والتنظيمية وقتًا وجهودًا كبيرة لتحقيق التكامل الكامل مع الإدارة الإلكترونية.

٩. قياس الأداء:

- طرق وأساليب قياس الأداء التي تُستخدم في الدراسة قد تكون محدودة. اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) بشكل دقيق ومناسب يعتبر تحديًا لضمان تقديم صورة شاملة وصحيحة عن تأثير الإدارة الإلكترونية.

١٠. تطبيقات محددة:

- الدراسة قد تركز على تطبيقات محددة للإدارة الإلكترونية دون النظر إلى تكاملها مع تطبيقات وأنظمة أخرى. هذا يمكن أن يحد من رؤية شاملة لتأثير التحول الرقمي على الشركة ككل.

في الختام، حدود الدراسة تُسهم في تحديد نطاق البحث وتوفير تركيز واضح، لكنها تتطلب أيضًا وعيًا من الباحثين عند تفسير النتائج وتعميمها. أخذ هذه الحدود بعين الاعتبار يساعد في تقديم توصيات دقيقة وواقعية لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركة سابك.

المراجع:

١. الإدارة الإلكترونية: المفهوم والتطبيقات - تأليف: محمد إبراهيم عبد الله
٢. تكنولوجيا المعلومات والإدارة الإلكترونية - تأليف: محمود عبد الفتاح علي
٣. إدارة المعرفة والإدارة الإلكترونية - تأليف: نادر عبد السلام
٤. الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الشركات - تأليف: عمر عبد الرحمن
٥. تحديات الإدارة الإلكترونية في الوطن العربي - تأليف: أحمد عبد الحافظ
٦. تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري - دراسة حالة لشركات سعودية - تأليف: خالد عبد العزيز
٧. الإدارة الإلكترونية والأداء المؤسسي - تأليف: فاطمة محمد حسن
٨. الإدارة الإلكترونية وتحسين الأداء - تأليف: يوسف أحمد
٩. التخطيط الاستراتيجي في الإدارة الإلكترونية - تأليف: ماجد عبد الله الزهراني
١٠. دور الإدارة الإلكترونية في تحسين خدمات العملاء - تأليف: ناصر سعيد العتيبي
١١. الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية - تأليف: محمد عبد القادر
١٢. نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات الإدارة الإلكترونية - تأليف: علي حسن
١٣. الإدارة الإلكترونية وإدارة الجودة الشاملة - تأليف: نجلاء عبد الحميد
١٤. التحديات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركات - تأليف: إبراهيم محمد العلي
١٥. تجربة الإدارة الإلكترونية في الشركات السعودية - تأليف: عبد الله بن محمد العتيبي

١٦. الإدارة الإلكترونية وأثرها على رضا العملاء - تأليف: سعيد بن عبد الرحمن القحطاني
١٧. تطبيقات الإدارة الإلكترونية في شركات البترول - تأليف: خالد بن عبد الله
١٨. الإدارة الإلكترونية والابتكار الإداري - تأليف: فهد بن عبد العزيز
١٩. التعليم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية - تأليف: عبد الله بن سعيد
٢٠. الإدارة الإلكترونية وتحقيق التنمية المستدامة - تأليف: صالح بن محمد الراجحي

مواقع إلكترونية:

- الموقع الرسمي لشركة سابك [: https://www.sabic.com/ar](https://www.sabic.com/ar)
- تقرير الشركة السنوي- <https://www.sabic.com/en/investors/performance-financial-highlights/annual-report>
- النشرة الإخبارية لشركة سابك [: https://www.sabic.com/en/newsandmedia/news](https://www.sabic.com/en/newsandmedia/news)
- قناة سابك على يوتيوب [: https://www.youtube.com/sabic](https://www.youtube.com/sabic)
- حسابات سابك على مواقع التواصل الاجتماعي:
 - تويتر [: https://twitter.com/sabic?lang=en](https://twitter.com/sabic?lang=en)
 - فيسبوك [: https://www.facebook.com/SABIC.MEA/](https://www.facebook.com/SABIC.MEA/)
 - لينكد إن [: https://sa.linkedin.com/company/sabic](https://sa.linkedin.com/company/sabic)

تقارير:

- تقرير الاستدامة لشركة سابك ٢٠٢٢ [: https://www.sabic.com/ar/reports/annual-2022](https://www.sabic.com/ar/reports/annual-2022)
- تقرير "سابك في ٢٠٣٠": رؤية مستقبلية لتعزيز الاستدامة والابتكار:
<https://www.sabic.com/en/reports/annual-2019/overview/vision-2030>
- تقرير "سابك: مساهمة فاعلة في تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠":
<https://www.sabic.com/ar/investors/performance-financial-highlights/annual-report>

مقالات:

- "سابك": نموذج سعودي رائد للصناعة البتروكيمياوية:
<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B3%D8%A7%D8%A8%D9%83>
- "سابك" تُساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة [: https://www.sabic.com/en](https://www.sabic.com/en)
- "سابك" تُعزز مكانتها العالمية كرائدة في مجال البتروكيمياويات [: https://www.sabic.com/en](https://www.sabic.com/en)

- "سابك" تُطلق مبادرات جديدة لتعزيز الابتكار وريادة الأعمال [: https://www.sabik.com/en](https://www.sabik.com/en)
- "سابك" تُشارك في معرض "آراب بلاست" ٢٠٢٣ [: https://www.sabik.com/en](https://www.sabik.com/en)

