

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني للموظفين بالتطبيق على شركة نون في مدينة الرياض

أسم الطالب:

أحمد حلمي الكحلوت

الرقم الجامعي:

222000296

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة البحث
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري:
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:
7	1.3. أهمية الدراسة
7	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
19	2.3. مفهوم المتغير التابع
23	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
25	2.5. الخاتمة
27	قائمة المراجع
31	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

في العصر الحديث، تشهد المؤسسات تحولاً جذرياً في أساليب الإدارة والتسويق نتيجة للتطور المستمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى بروز مفهوم الإدارة الإلكترونية كأداة استراتيجية تهدف إلى تعزيز الكفاءة التنظيمية وتسهيل اتخاذ القرار داخل المؤسسات (القماش، 2023). فالإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً نوعياً من النظم الإدارية التقليدية التي تعتمد على الورق والمعاملات اليدوية إلى نظم رقمية متكاملة تستخدم البرمجيات والتطبيقات الذكية لإدارة العمليات الداخلية والخارجية للشركة (خليفة بن عامر، 2025).

وتؤكد الدراسات أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تعزيز أداء الموظفين من خلال توفير بيئة عمل أكثر تنظيمًا ومرونة، وتقليل الوقت المستهلك في الإجراءات الروتينية، وزيادة سرعة الوصول إلى المعلومات الدقيقة لدعم القرارات الاستراتيجية. (Alawneh et al., 2026) كما أن الإدارة الإلكترونية تعزز من قدرة الشركة على التكيف مع المتغيرات البيئية والتكنولوجية، وتساهم في رفع مستوى الشفافية والمساءلة داخل الهيكل التنظيمي (Zerihun، 2013).

من جانب آخر، أصبح التسويق الإلكتروني ركيزة أساسية لاستراتيجية المؤسسات في العصر الرقمي، حيث يعتمد على استخدام القنوات الرقمية مثل مواقع الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والتطبيقات الذكية للتواصل مع العملاء، وزيادة التفاعل معهم، وتعزيز الولاء للعلامة التجارية (Al-Busaidi & Matriano، 2019). وقد أظهرت الأبحاث أن التسويق الإلكتروني لا يقتصر دوره على جذب العملاء فقط، بل يساهم أيضاً في تعزيز الأداء الداخلي للشركة من خلال تفعيل مشاركة الموظفين في تنفيذ الخطط التسويقية الرقمية بكفاءة أكبر. (Trainor et al., 2011)

ورغم الأهمية المتزايدة لكل من الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، إلا أن الدراسات العلمية لا تزال تعاني من نقص واضح في فهم العلاقة المتبادلة بينهما، خصوصاً من منظور الموظفين داخل المؤسسات (أحمد، عبد الدايم & ناصف، 2021). فالتركيز على تقنيات الإدارة

الرقمية وحدها دون النظر إلى كيفية تأثيرها على فاعلية الموظفين في التسويق الإلكتروني قد يؤدي إلى فجوة معرفية وتقنية تقلل من أثر هذه الأنظمة على الأداء المؤسسي (El-Gohary, 2010).

لذلك، يهدف هذا البحث إلى استكشاف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية التسويق الإلكتروني للموظفين، من خلال دراسة كيفية مساهمة ممارسات الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز أدائهم التسويقي الرقمي، وتوضيح الآليات التي تربط بين الاستخدام الأمثل للنظم الإدارية الرقمية وأداء الحملات التسويقية الإلكترونية على أرض الواقع (Al-Muala et al., 2025).

تعتبر هذه الدراسة محاولة للإسهام في سد الفجوة البحثية القائمة بين الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني من منظور الموارد البشرية، إضافة إلى تقديم إطار عملي ونظري يمكن أن يستند إليه الباحثون والممارسون في تصميم برامج إدارة وتسويق إلكتروني أكثر فعالية داخل المؤسسات (الزعاير & الطالب، 2019). ومن المتوقع أن تساهم نتائج البحث في تطوير استراتيجيات الإدارة الإلكترونية لتعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق أعلى مستويات الفاعلية التسويقية، بما يخدم الأهداف الاستراتيجية للمنظمة ويزيد من قدرتها التنافسية في البيئة الرقمية الحديثة (خليفة بن عامر، 2025).

1.2. مشكلة البحث

على الرغم من الاهتمام الكبير بالإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تربط بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وفاعلية التسويق الإلكتروني من منظور الموظفين (س. م. أ. صالح، 2024). فالعديد من المؤسسات تقوم بتطبيق نظم إدارية رقمية متطورة، لكنها لا تضمن أن يؤدي هذا التطبيق إلى تعزيز فعالية الموظفين في تنفيذ استراتيجيات التسويق الرقمي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني بشكل متكامل، إذ ركزت بعض الدراسات على كل جانب منفصل دون دمج العلاقة بينهما.

نقص النماذج النظرية التي تشرح تأثير الإدارة الإلكترونية على سلوكيات الموظفين في التسويق الرقمي

غياب الدراسات التي توضح العلاقة بين الأدوات الرقمية الإدارية وفاعلية الحملات التسويقية من منظور الموظف (Alawneh et al., 2026)

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

قلة التطبيقات العملية التي تربط بين نظم الإدارة الإلكترونية ونتائج التسويق الإلكتروني في بيئات العمل الحقيقية (الزعارير & الطالب، 2019)

معظم الدراسات ركزت على التسويق الإلكتروني العام دون النظر إلى دور الموظف في تنفيذه (أحمد، عبد الدايم & ناصف، 2021).

نقص التطبيقات العملية التي توضح كيفية تصميم برامج إدارية تدعم أهداف التسويق الإلكتروني بفعالية. (Al-Muala et al., 2025)

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب أهمية هذا البحث من دوره في توضيح كيف يساهم تطبيق الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز فاعلية التسويق الإلكتروني، بما يحسن الأداء المؤسسي ويحقق أهداف التسويق الرقمي، ويقدم توصيات علمية وعملية للمؤسسات للاستفادة من النظم الرقمية بفعالية أكبر (القماش، 2023؛ خليفة بن عامر، 2025؛ Al-Busaidi & Matriano، 2019)

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم البحث في تطوير الإطار النظري لفهم العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني (القماش، 2023).

يقدم نموذجاً يربط بين ممارسات الإدارة الإلكترونية وفاعلية الموظفين في التسويق الرقمي (Al-Busaidi & Matriano، 2019)

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يوفر البحث توصيات عملية للمؤسسات حول تصميم نظم الإدارة الإلكترونية لتعزيز أداء التسويق الإلكتروني (خليفة بن عامر، 2025).

يساعد صناع القرار على تعزيز استراتيجيات التدريب للموظفين في التسويق الرقمي باستخدام الأدوات الإدارية الحديثة (س. م. أ. صالح، 2024).

يرفع كفاءة التفاعل الرقمي مع العملاء ويزيد من فعالية الحملات التسويقية الإلكترونية (Trainor et al., 2011).

1.4. اسئلة الدراسة

◆ **سؤال البحث الرئيسي** " كيف يمكن ان تؤثر الإدارة الالكترونية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني؟
لـ **ويتفرع منه الأسئلة التالية:**

- ← **السؤال الفرعي الأول:** كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات الإدارية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني؟
- ← **السؤال الفرعي الثاني:** كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات التقنية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني؟
- ← **السؤال الفرعي الثالث:** كيف يمكن ان تؤثر المتطلبات البشرية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني؟

1.5. اهداف الدراسة

◆ **الهدف العام للبحث** " دراسة تأثير الإدارة الالكترونية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني."
لـ **ويتفرع منه الأهداف التالية"**

- ← **الهدف الفرعي الأول:** اكتشاف تأثير المتطلبات الإدارية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني.
- ← **الهدف الفرعي الثاني:** دراسة تأثير المتطلبات التقنية الإدارية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني.
- ← **الهدف الفرعي الثالث:** اكتشاف مدى تأثير المتطلبات الإدارية على تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني.

1.6. فرضيات الدراسة

◆ الفرضية الأساسية للبحث: (H) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين

الإدارة الالكترونية وتعزيز فاعلية التسويق الالكتروني.

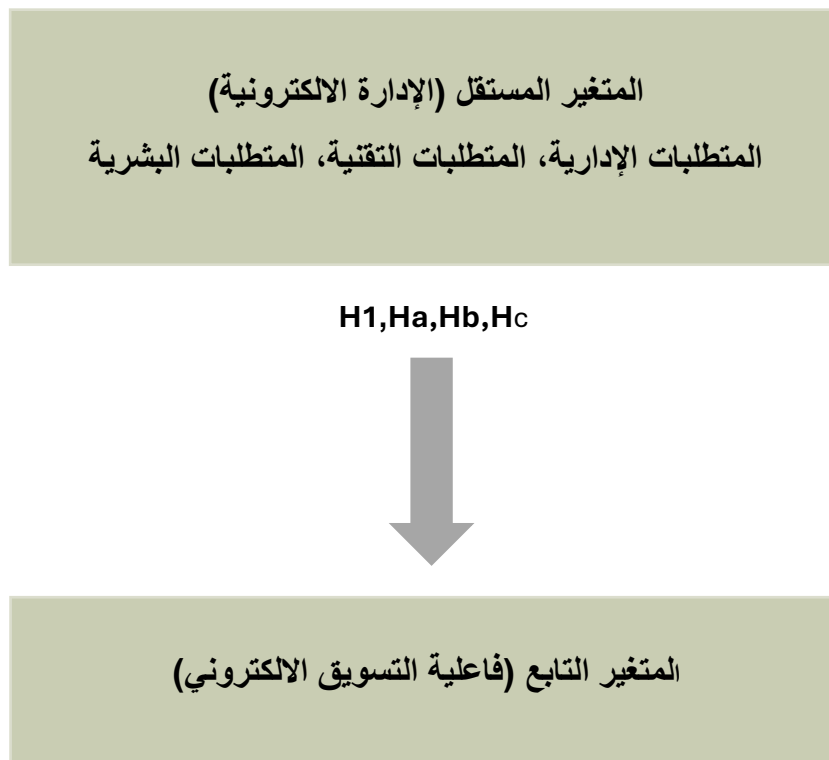
لـ وتتفرع منها الفرضيات التالية"

▪ (Ha) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية وفاعلية التسويق الالكتروني.

▪ (Hb) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية وفاعلية التسويق الالكتروني.

▪ (Hc) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية و فاعلية التسويق الالكتروني.

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

تُعد نون من أبرز شركات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط، حيث تتخذ من مدينة الرياض مقرًا رئيسيًا لها، وتعمل على تقديم خدمات البيع بالتجزئة عبر منصة رقمية متكاملة تشمل الموقع الإلكتروني والتطبيقات الذكية. ومنذ تأسيسها سعت الشركة إلى بناء نموذج أعمال قائم على التحول الرقمي الشامل، مما جعلها تعتمد بصورة أساسية على أنظمة الإدارة الإلكترونية في إدارة مواردها البشرية، وتنظيم العمليات التشغيلية، وإدارة المخزون، ومعالجة الطلبات، وخدمة العملاء، وتحليل البيانات الضخمة المرتبطة بسلوك المستهلكين.

وفي إطار دراسة ميدانية حول أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية التسويق الإلكتروني للموظفين، تمثل نون حالة تطبيقية مناسبة نظرًا لاعتمادها الكلي على البيئة الرقمية في مختلف أنشطتها. إذ يستخدم موظفو التسويق لديها أدوات إلكترونية متقدمة لإدارة الحملات الإعلانية عبر المنصات الرقمية، وتحليل مؤشرات الأداء، وقياس معدلات التفاعل والتحويل، إضافة إلى توظيف تقنيات تحليل البيانات في استهداف الشرائح السوقية بدقة عالية. كما تسهم الأنظمة الإدارية الإلكترونية في تسهيل تدفق المعلومات بين الأقسام، وتسريع اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء الإدارية، مما ينعكس مباشرة على جودة الأداء التسويقي.

ومن خلال هذه الدراسة الميدانية يمكن قياس مدى إسهام الإدارة الإلكترونية في رفع كفاءة موظفي التسويق الإلكتروني، وتحسين قدرتهم على التخطيط للحملات الرقمية وتنفيذها وتقييم نتائجها بفاعلية. كما تساعد النتائج المتوقعة في تقديم توصيات عملية لتعزيز التكامل بين الأنظمة الإدارية والتسويقية داخل الشركة، بما يدعم تحقيق أهدافها الاستراتيجية ويعزز قدرتها التنافسية في سوق التجارة الإلكترونية السعودي المتنامي. (شركة نون) .

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

تُعَدُّ الإدارة الإلكترونية من أبرز التحولات الحديثة التي شهدتها بيئات الأعمال في ظل التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث أسهمت في تحسين كفاءة العمليات الإدارية وتعزيز سرعة اتخاذ القرار ودقته. وفي المقابل، أصبح التسويق الإلكتروني أحد أهم الأدوات الاستراتيجية التي تعتمد عليها الشركات للوصول إلى العملاء وتحقيق ميزة تنافسية في الأسواق الرقمية. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تعزيز فاعلية التسويق الإلكتروني لدى الموظفين، لما لها من دور في تطوير مهاراتهم، وتحسين أدائهم، وزيادة قدرتهم على التفاعل مع أدوات التسويق الرقمي. وتأتي هذه الدراسة بالتطبيق على شركة نون في مدينة الرياض، باعتبارها من الشركات الرائدة في مجال التجارة الإلكترونية، مما يجعلها نموذجًا مناسبًا لفهم العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وفاعلية التسويق الإلكتروني في بيئة عمل حديثة ومتطورة.

2.2. مفهوم الإدارة الإلكترونية

◆ التعريفات

- تُعرَّف الإدارة الإلكترونية بأنها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنفيذ جميع الوظائف الإدارية مثل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، بما يحقق الكفاءة والفعالية في الأداء (العتيبي، 2021).
- هي أسلوب إداري حديث يعتمد على تحويل الإجراءات التقليدية الورقية إلى إجراءات رقمية تتم عبر الأنظمة الإلكترونية، مما يقلل الوقت والجهد والتكلفة (الشهري، 2020).
- تُعرف أيضًا بأنها نظام متكامل يربط بين الأفراد والعمليات والتكنولوجيا من خلال استخدام الحواسيب والشبكات وقواعد البيانات لدعم اتخاذ القرار. (Laudon & Laudon, 2020)

- تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الذكية التي تعتمد على تدفق المعلومات بشكل فوري ودقيق داخل المنظمة .
- هي مدخل إداري قائم على الابتكار والتطوير المستمر، حيث تسعى إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة سواء داخلياً أو خارجياً .
- تُعد وسيلة لتحقيق التكامل بين الإدارات المختلفة داخل المنظمة من خلال أنظمة معلومات مترابطة .
- تساهم في تعزيز الشفافية الإدارية من خلال تقليل التدخل البشري المباشر في الإجراءات .
- تساعد على تحسين سرعة اتخاذ القرارات الإدارية من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب .
- تُعتبر ركيزة أساسية في التحول الرقمي الذي تتبناه المؤسسات الحديثة.

◆ التطورات :

- المرحلة الأولى (السبعينيات والسبعينيات) :
 - استخدام الحواسيب في معالجة البيانات فقط .
 - الاعتماد على الأنظمة التقليدية البسيطة .
- المرحلة الثانية (الثمانينيات) :
 - ظهور نظم المعلومات الإدارية (MIS).
 - دعم العمليات الإدارية بشكل محدود .
- المرحلة الثالثة (التسعينيات) :
 - انتشار الإنترنت .
 - ظهور مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية .
- المرحلة الرابعة (بداية الألفية) :
 - ظهور الحكومة الإلكترونية .
 - التكامل بين الأنظمة داخل المؤسسات .
- المرحلة الخامسة (الحديثة) :

- استخدام الحوسبة السحابية .
- الاعتماد على الذكاء الاصطناعي .
- تحليل البيانات الضخمة .
- استخدام إنترنت الأشياء .
- التحول إلى الإدارة الذكية والرقمية . (Westerman et al., 2014)
- ساهمت هذه التطورات في :
 - تحسين جودة القرارات .
 - زيادة سرعة الأداء .
 - تقليل التكاليف التشغيلية .
 - تعزيز الابتكار المؤسسي .

◆ الابعاد

◆ البعد التقني

- يشمل البنية التحتية التكنولوجية مثل الأجهزة (الحواسيب، الخوادم) .
- يتضمن البرمجيات والتطبيقات المستخدمة في إدارة العمليات .
- يشمل قواعد البيانات التي تُخزن وتعالج المعلومات .
- يعتمد على شبكات الاتصال والإنترنت لتبادل المعلومات .
- يتطلب وجود أنظمة حماية وأمن معلومات لضمان سرية البيانات (Al-Gahtani, 2016).
- يساهم في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء البشرية .

◆ البعد البشري

- يركز على مهارات الموظفين في استخدام التكنولوجيا .
- يتطلب تدريباً مستمراً لمواكبة التطورات التقنية .
- يشمل اتجاهات العاملين نحو تقبل التغيير الرقمي .
- يعتمد على الثقافة الرقمية داخل المنظمة .

- يساهم في رفع الإنتاجية الفردية والجماعية .
- يعزز الإبداع والابتكار لدى الموظفين .

◆ البعد التنظيمي

- يتعلق بتطوير الهياكل التنظيمية لتناسب البيئة الرقمية .
- يشمل تحديث السياسات والإجراءات الإدارية .
- يتطلب مرونة تنظيمية للتكيف مع التغيرات التكنولوجية .
- يركز على إعادة هندسة العمليات (Business Process Reengineering).
- يعزز التكامل بين الإدارات المختلفة .

◆ البعد الاستراتيجي

- يرتبط بتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة .
- يساهم في بناء ميزة تنافسية مستدامة .
- يدعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية .
- يعزز قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات البيئية .
- يساعد في تحسين جودة الخدمات والمنتجات .

◆ البعد الأمني

- يشمل حماية المعلومات من الاختراق .
- يتضمن سياسات أمن المعلومات .
- يركز على الحفاظ على سرية البيانات وسلامتها .
- يعزز الثقة في الأنظمة الإلكترونية.

◆ النظريات

◆ نظرية النظم (Systems Theory)

- تنظر إلى المنظمة كنظام متكامل .

- تتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات .
- تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تدفق المعلومات .
- تعزز التكامل بين أجزاء المنظمة .

◆ نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)

- يركز على سلوك الأفراد تجاه التكنولوجيا .
- يعتمد على عنصرين أساسيين :
 - سهولة الاستخدام .
 - الفائدة المدركة . (Davis, 1989)
- يفسر نجاح أو فشل تطبيق الأنظمة الإلكترونية .

◆ نظرية الموارد والقدرات (RBV)

- تعتبر التكنولوجيا موردًا استراتيجيًا .
- تساعد في تحقيق ميزة تنافسية .
- تعتمد على استغلال الموارد بكفاءة . (Barney, 1991)

◆ نظرية التحول الرقمي

- تركز على التحول من النمط التقليدي إلى الرقمي .
- تعتمد على دمج التكنولوجيا في جميع الأنشطة .
- تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي .

◆ نظرية الابتكار التكنولوجي

- تفسر كيفية تبني الابتكارات داخل المنظمات .
- تركز على دور القيادة في دعم التغيير .
- تعزز ثقافة الإبداع داخل الشركة .

2.3. مفهوم فاعلية التسويق الإلكتروني

◆ التعريفات

- تُعرّف فاعلية التسويق الإلكتروني بأنها مدى قدرة الأنشطة التسويقية الرقمية على تحقيق أهداف المنظمة مثل زيادة المبيعات، جذب العملاء، وتعزيز الولاء (Kotler & Keller, 2016).
- تشير إلى كفاءة استخدام الوسائل الإلكترونية مثل المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي في الوصول إلى الجمهور المستهدف.
- هي قدرة المنظمة على توظيف الأدوات الرقمية لتحقيق نتائج تسويقية ملموسة بأقل تكلفة ممكنة.
- تعكس مدى نجاح الحملات التسويقية عبر الإنترنت في التأثير على سلوك المستهلك.
- تُقاس بمدى تحقيق الأهداف التسويقية مثل زيادة عدد الزيارات، معدلات التحويل، ونمو الحصة السوقية.
- تمثل قدرة الأنظمة الرقمية على تحسين التواصل بين المنظمة والعملاء بشكل مستمر وفعال.
- ترتبط بمدى الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء عبر القنوات الرقمية.
- تعكس جودة المحتوى التسويقي ومدى تأثيره على الجمهور.
- تُعد مؤشرًا على مدى تكامل الأنشطة التسويقية الرقمية مع الاستراتيجية العامة للمنظمة.

◆ التطورات

• المرحلة الأولى :

- ظهور الإنترنت واستخدامه في عرض المنتجات فقط.

● المرحلة الثانية :

- استخدام البريد الإلكتروني في التسويق .
- بداية الإعلانات الرقمية البسيطة .

● المرحلة الثالثة :

- ظهور محركات البحث والتسويق عبرها (SEO) و (SEM).
- تطور التجارة الإلكترونية .

● المرحلة الرابعة :

- انتشار وسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر .
- ظهور التسويق بالمحتوى .

● المرحلة الخامسة (الحديثة) :

- استخدام الذكاء الاصطناعي في التسويق .
- التسويق عبر المؤثرين .
- تحليل البيانات الضخمة .
- التسويق الشخصي (Personalization).
- الأتمتة التسويقية (Marketing Automation) (Ryan, 2016).

● ساهمت هذه التطورات في :

- تحسين دقة استهداف العملاء .
- زيادة التفاعل مع الجمهور .
- رفع كفاءة الحملات التسويقية .
- تحقيق نتائج أسرع وأكثر دقة.

◆ الإبعاد

◆ البعد التفاعلي

- يركز على التفاعل المباشر بين المنظمة والعملاء .

- يشمل التعليقات، الرسائل، والمحادثات عبر المنصات الرقمية .
- يعزز بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء .
- يزيد من مستوى رضا العملاء .
- يساهم في تحسين تجربة المستخدم .

◆ البعد التقني

- يتعلق بجودة الموقع الإلكتروني وسرعته وسهولة استخدامه .
- يشمل توافق المواقع مع الأجهزة المختلفة (الجوال، الحاسوب) .
- يعتمد على استخدام أدوات التحليل الرقمي .
- يشمل تقنيات تحسين محركات البحث (SEO).
- يساهم في تحسين الوصول إلى الجمهور المستهدف (Chaffey, 2019)

◆ البعد المعلوماتي

- يركز على جودة ودقة المعلومات المقدمة للعملاء .
- يشمل وضوح المحتوى التسويقي .
- يساعد العملاء في اتخاذ قرارات الشراء .
- يعزز الثقة في العلامة التجارية .

◆ البعد الإقناعي

- يتعلق بقدرة الرسائل التسويقية على التأثير في سلوك المستهلك .
- يعتمد على استراتيجيات الإعلان الرقمي .
- يشمل تصميم المحتوى الجذاب .
- يساهم في زيادة معدلات التحويل .

◆ البعد الاقتصادي

- يقيس العائد على الاستثمار (ROI) في التسويق الإلكتروني .
- يركز على تقليل التكاليف مقارنة بالتسويق التقليدي .
- يساعد في تحقيق أرباح مستدامة .
- يساهم في تحسين الكفاءة المالية للمنظمة .

◆ بعد الوصول والانتشار

- يعكس قدرة المنظمة على الوصول إلى عدد كبير من العملاء .
- يشمل الانتشار عبر منصات متعددة (وسائل التواصل، البريد الإلكتروني) .
- يساهم في زيادة الوعي بالعلامة التجارية .

◆ النظريات

◆ نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)

- يفسر استخدام العملاء للمنصات الإلكترونية .
- يعتمد على سهولة الاستخدام والفائدة المدركة .
- يوضح تأثير تجربة المستخدم على فاعلية التسويق (Davis, 1989).

◆ نظرية السلوك المخطط (Theory of Planned Behavior)

- تفسر سلوك المستهلك في البيئة الرقمية .
- تعتمد على الاتجاهات، المعايير الاجتماعية، والتحكم السلوكي .
- تساعد في فهم قرارات الشراء عبر الإنترنت (Ajzen, 1991).

◆ نموذج AIDA

- يتكون من: الانتباه، الاهتمام، الرغبة، الفعل .
- يوضح مراحل تأثير الإعلان على المستهلك .
- يُستخدم في تصميم الحملات التسويقية الرقمية .

◆ نظرية القيمة المدركة

- تركز على إدراك العميل لقيمة المنتج أو الخدمة .
- تؤثر في قرارات الشراء الإلكتروني .
- تعزز ولاء العملاء .

◆ نظرية العلاقات التسويقية

- تركز على بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء .
- تعتمد على التفاعل المستمر عبر القنوات الرقمية .
- تساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم.

2.4. العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وفاعلية التسويق الإلكتروني

ترتبط الإدارة الإلكترونية ارتباطاً وثيقاً بـ **فاعلية التسويق الإلكتروني**، حيث تُعد الأولى عاملاً أساسياً في تمكين المؤسسات من تحسين كفاءة ونتائج أنشطتها التسويقية عبر البيئة الرقمية. ويمكن توضيح العلاقة بينهما من خلال النقاط التالية:

تسهم الإدارة الإلكترونية في تحسين تدفق المعلومات داخل المنظمة، مما ينعكس إيجابياً على دقة وسرعة اتخاذ القرارات التسويقية. فكلما كانت الأنظمة الإلكترونية متطورة، تمكنت إدارة التسويق من تحليل بيانات العملاء بشكل أفضل، وتحديد احتياجاتهم وسلوكياتهم، وبالتالي تصميم حملات تسويقية أكثر استهدافاً وفعالية.

كما تعزز الإدارة الإلكترونية من كفاءة العمليات التنظيمية، مثل إدارة قواعد بيانات العملاء (CRM) وأنظمة إدارة المحتوى، الأمر الذي يساعد في تقديم رسائل تسويقية مخصصة تلائم اهتمامات الجمهور المستهدف. وهذا التخصيص يُعد من أهم عوامل نجاح التسويق الإلكتروني في العصر الرقمي.

ومن جانب آخر، تساهم الإدارة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية وتسريع إنجاز المهام، مما يسمح بتخصيص موارد أكبر لتطوير الاستراتيجيات التسويقية الرقمية وتحسين أدوات الإعلان الإلكتروني، مثل التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي ومحركات البحث.

كذلك، توفر الإدارة الإلكترونية بيئة مرنة تدعم الابتكار والتطوير المستمر، وهو ما يساعد الشركات على مواكبة التغيرات السريعة في الأسواق الرقمية، وبالتالي زيادة قدرتها على المنافسة وتحقيق نتائج تسويقية أفضل.

وبالتطبيق العملي، يمكن ملاحظة هذه العلاقة في الشركات التي تعتمد على التحول الرقمي، حيث يؤدي استخدام الأنظمة الإلكترونية المتكاملة إلى تحسين تجربة العملاء، وزيادة التفاعل معهم، ورفع معدلات التحويل، وهو ما يعكس ارتفاع فاعلية التسويق الإلكتروني.

2.5. الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم التطرق بشكل موسع إلى الدراسات السابقة والإطار النظري المرتبط بكل من الإدارة الإلكترونية وفاعلية التسويق الإلكتروني، حيث تم عرض المفاهيم الأساسية لكل متغير، واستعراض أهم التعريفات التي قدمها الباحثون، إضافة إلى تتبع التطورات التاريخية التي مر بها كل منهما في ظل التحول الرقمي المتسارع. كما تم تناول الأبعاد المختلفة للإدارة الإلكترونية، والتي شملت البعد التقني والبشري والتنظيمي والاستراتيجي والأمني، وكذلك أبعاد فاعلية التسويق الإلكتروني مثل البعد التفاعلي والتقني والمعلوماتي والإقناعي والاقتصادي وبعد الوصول والانتشار، الأمر الذي يعكس شمولية كل من المتغيرين وتأثيرهما المتداخل داخل بيئة الأعمال الحديثة.

وقد أظهرت المراجعة النظرية أن الإدارة الإلكترونية لم تعد مجرد أداة تشغيلية، بل أصبحت توجهاً استراتيجياً يسهم في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي من خلال تسريع الإجراءات، وتقليل التكاليف، وتعزيز جودة المعلومات المتاحة لصناع القرار. كما أنها تلعب دوراً محورياً في دعم الابتكار المؤسسي ورفع مستوى التكامل بين الإدارات المختلفة، مما ينعكس بشكل غير مباشر على تحسين الأنشطة التسويقية داخل المنظمة. وفي المقابل، تبين أن فاعلية التسويق الإلكتروني تعتمد بشكل أساسي على قدرة المؤسسات على توظيف التقنيات الرقمية الحديثة، وتحليل البيانات الضخمة، وفهم سلوك العملاء، وتقديم محتوى تسويقي مخصص يلبي احتياجاتهم ويعزز من تفاعلهم مع العلامة التجارية.

كما تناول الفصل مجموعة من النظريات المفسرة لكل من الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، مثل نظرية النظم، ونموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)، ونظرية الموارد والقدرات، ونظرية السلوك المخطط، ونموذج (AIDA)، وغيرها من النظريات التي أسهمت في تفسير سلوك الأفراد والمنظمات في تبني التكنولوجيا واستخدامها في تحسين الأداء. وقد ساعدت هذه النظريات في بناء إطار فكري متكامل يوضح كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على سلوك الموظفين، ومدى انعكاس ذلك على فاعلية الأنشطة التسويقية الرقمية.

ومن خلال تحليل الدراسات السابقة، تبين أن هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين على وجود علاقة إيجابية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسين فاعلية التسويق الإلكتروني، حيث تسهم الأنظمة الإلكترونية في تحسين تدفق المعلومات، ودعم اتخاذ القرار التسويقي، وتعزيز القدرة على تصميم حملات تسويقية أكثر دقة واستهدافاً. كما تساعد في تحسين إدارة علاقات العملاء،

وتسهيل التواصل معهم عبر القنوات الرقمية المختلفة، مما يؤدي إلى زيادة مستويات الرضا والولاء، وبالتالي تحقيق نتائج تسويقية أفضل.

وعلى الرغم من هذا التوافق، إلا أن المراجعة كشفت عن وجود عدد من الفجوات البحثية المهمة، حيث ركزت العديد من الدراسات على أحد المتغيرين بشكل منفصل دون الربط بينهما بشكل تكاملي، كما أن بعضها تناول العلاقة من منظور تقني بحت دون الاهتمام بدور العنصر البشري، خاصة الموظفين القائمين على تنفيذ الأنشطة التسويقية. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص واضح في الدراسات التطبيقية التي تربط بين ممارسات الإدارة الإلكترونية ونتائج التسويق الإلكتروني في بيئات العمل الحقيقية، خاصة في السياق العربي.

وبناءً على ما سبق، تتضح أهمية هذه الدراسة في سد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل متكامل يربط بين الإدارة الإلكترونية وفاعلية التسويق الإلكتروني من منظور الموظفين، مع التطبيق على شركة نون في مدينة الرياض كنموذج عملي يعكس واقع المؤسسات الرقمية الحديثة. كما تسعى الدراسة إلى توضيح الآليات التي من خلالها تؤثر المتطلبات الإدارية والتقنية والبشرية للإدارة الإلكترونية على تحسين أداء الموظفين التسويقي، بما يساهم في رفع كفاءة الحملات الرقمية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- القماش، د. ع. د. (2023). الإدارة الإلكترونية وأثرها في تعزيز الإدارة التقليدية: دراسة تطبيقية على جامعة صنعاء. مجلة جامعة الملكة أروى .
<https://doi.org/10.58963/qausrj.v1i26.168>
- خليفة بن عامر، إ. (2025). أثر الإدارة الإلكترونية في تعزيز أداء الموظفين: دراسة تطبيقية على شركة غالية الدوائية. مجلة العلوم الشاملة.
- الزعرير، ر. ع. م. & الطالب، غ. (2019). الإدارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني لمنظمات الأعمال المعاصرة. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.
- أحمد، أ. م.، عبد الدايم، م. أ.، & ناصف، م. أ. (2021). التسويق الإلكتروني للخدمات الجامعية ودورها في تعزيز الاتصال التسويقي. مجلة دراسات تربوية ونفسية، 36(112)، 129-203.
- صالح، س. م. أ. (2024). أثر التسويق الإلكتروني على رضا العملاء: دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 15(2)، 448-482.
- موقع شركة نون (<https://www.noon.com/en-sa>)
- العتيبي، م. (2021). أثر القيادة الرقمية في تعزيز الأداء التنظيمي في المؤسسات الحكومية 68-، 45(2)مجلة العلوم الإدارية، 15. السعودية
- المجلة العربية . الشهري، ع. (2020). القيادة الرقمية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي 98-، 77(3)الإدارة، 40
- الحربي، س. (2022). التحول الرقمي وأثره في تحسين الأداء المؤسسي 130-، 112(1)مجلة الإدارة الحديثة، 18 .

مجلة الإدارة .الحربي، س. (2022). التحول الرقمي وأثره في تحسين الأداء التسويقي
130-، 112(1)لحديثه، 18

المجلة العربية .الشهري، ع. (2020). التسويق الرقمي ودوره في تعزيز القدرة التنافسية
98-، 77(3)للإدارة، 40

الاستبيان الأول للمتغير المستقل. CHEKAKLA, K. (2021). أثر الادارة الالكترونية على
الاداء التسويقي-<https://dspace.univ-guelma.dz/xmlui/handle/123456789/12004>

استبيان المتغير الثاني

بن بادة، الطيب. (2019).
فاعلية التسويق الإلكتروني في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية بالمنطقة
الصناعية بغرداية.
جامعة غرداية.

<https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/2612>

المراجع الأجنبية:

Al-Busaidi, M. S. N., & Matriano, M. T. (2019). The impact of electronic marketing strategies on the effectiveness of communication with customers: Case study of higher education services in Oman. Advances in Social Sciences Research Journal.
<https://doi.org/10.14738/assrj.84.9754>

Alawneh, O. M., Izzat Allahham, M., et al. (2026). The impact of electronic human resource management on business performance: The mediate moderate model. International Journal of Accounting and Economics Studies.

Trainor, K. J., et al. (2011). Integrating information technology and marketing: Implications for performance. Journal of Business Research.

El-Gohary, H. (2010). E-Marketing: A literature review from a small business perspective. *International Journal of Business and Social Science*.

Al-Muala, A. M., Alzyadat, A. Y., Al-Ababneh, H., et al. (2025). Electronic marketing in a pandemic with respect to the impact of technology and business adaptation. *International Review of Management and Marketing*, 15(3), 333–342.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99–120.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). *Information Technology for Management*. Wiley.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.

Chaffey, D. (2019). *Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice*. Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Ryan, D. (2016). *Understanding Digital Marketing*. Kogan Page.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

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 إدارة المشاريع. يهدف هذا الاستبيان إلى

أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في تعزيز فاعلية التسويق الالكتروني للموظفين بالتطبيق على شركة نون في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية

نود أن نؤكد لك أن جميع المعلومات التي ستقدمها ستكون سرية تمامًا، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. مشاركتك قيمة جدًا وستساهم في تقديم توصيات عملية لتحسين فاعلية التسويق الالكتروني لشركة نون.

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

شكرًا جزيلاً لتعاونكم

الباحث : أحمد حلمي كحلوت .

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: فاعلية التسويق الالكتروني

الرقم	فاعلية التسويق الالكتروني	موافق	محايد	غير موافق
1	ساهم التسويق الإلكتروني في زيادة المبيعات			
2	يساعد التسويق الإلكتروني في الوصول إلى عدد أكبر من العملاء			
3	يعزز التسويق الإلكتروني من صورة الشركة			
4	يوفر التسويق الإلكتروني الوقت والتكلفة مقارنة بالتقليدي			
5	يساعد في تحسين العلاقة مع العملاء			
6	نقص الخبرة التقنية لدى العاملين			
7	ضعف البنية التحتية الرقمية			
8	قلة الثقة في المعاملات الإلكترونية			
9	ارتفاع تكلفة بعض الأدوات الرقمية			
10	يساهم التسويق الإلكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للشركة في السوق			
11	يساعد التسويق الإلكتروني في تحليل سلوك العملاء واتخاذ قرارات تسويقية أكثر دقة.			
12	يسهم التسويق الإلكتروني في تحسين سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء.			