

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة أعمال



عنوان البحث

أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأعمال الإداريّة

في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض

إعداد الطالب/

عبدالرحمن عبدالله الشمراني

إشراف/

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي: 2025

مقدمة:

أدى التطور الكبير الذي صارَ في مجال التكنولوجيا بشقّها تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات إلى إحداث تغييرات جوهرية وتغييرات محورية في شكل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين. فمنذ أن أصبحت الحواسيب والبرمجيات منتشرة في العمل؛ أصبحت الأعمال أكثر سهولة ودقة، إذ أصبحت المعلومات مؤرشفة في الحواسيب، يسهل الوصول إليها عند الحاجة، إذ نرى سرعة تخزين المعلومات في الحواسيب وسهولة الرجوع إليها، موقرةً بذلك الدقة إلى جانب السرعة في الحصول على المعلومات.

استفادت الإدارات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ووظفتها في مجال تطوير العمل الإداري مما ساعدها على ربح الوقت وتحسن الخدمات المقدمة للمواطنين وكذلك اتخاذ القرارات الإدارية. وقد أدت هذه الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات إلى الاعتماد عليها في الجانب الإداري ومحاولة الاستفادة منها في مختلف الوظائف الإدارية، من تسيير ورقابة وتخطيط. وقد أصبحت كل المعاملات الإدارية اليوم توظف التكنولوجيا.

وقد كثرت الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، نظراً للقفزة النوعية التي أحدثتها التكنولوجيا في الحياة المهنية والعملية، ولاسيما مع ظهور الإنترنت، فقد تطوّرت تكنولوجيا المعلومات وأساليب الاتصال وتحوّلت الوظائف إلى أعمال إلكترونية، ومع زيادة التحول التكنولوجي الرقمي؛ أصبح من الضروري

تحويل الوظائف والملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية، وأصبحت العلاقات بين الشركات والعاملين والزبائن تتمُّ عن طريق شبكات الإنترنت.

إذن؛ تؤدّي تكنولوجيا المعلومات دوراً جوهرياً في إحداث التغييرات المتعددة والمختلفة فيما يخصّ العمل الإداري، إذ تساهم في تطوير الوظائف الإداريّة، من خلال تطوير الأساليب وتوفير المعلومات بأقل التكاليف وبسرعة زمنيّة قياسيةّ.

لذلك؛ كان من الضروري تناول الموضوع بالدراسة والبحث الميداني، لنستجلي إلى أيّ مدى تؤثر تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

مشكلة الدراسة:

استناداً إلى ما سبق؛ نحاول في البحث الحالي تسليط الضوء على أثر الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات في تطوير العمل الإداري في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

ويمكننا أن نصيغ مشكلة البحث بما يلي:

إلى أيّ مدى ساهمت الثورة التكنولوجيّة في المعلومات في تطوير الأعمال الإداريّة في الشركة السعودية للكهرباء؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع المتناول، نظراً لأنَّ الموضوع بدايةً هو موضوع جديد وعصري

يتناول أهم القضايا والمظاهر الحالية والمواكبة للعصر الحديث، من ذلك يمكننا أن نقول أنَّ للبحث:

أهمية نظريّة: تكمن في تقديم الإطار النظري المتعلّق بالبحث، من المصطلحات إلى الدراسات السابقة

والأدبيات العامة التي سنحاولُ أن نحيط بأبعادها المختلفة.

أهميّة تطبيقية: تكمن في اكتشاف مساهمة تكنولوجيا المعلومات في رفد القطاع الإداري والأعمال

الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض، بعينة بحث محددة، الأمر الذي سيسهم في تقديم

توصيات تعتمد على النتائج التي سنتوصّل إليها بعد القيام بإجراءات بحثنا، وهذا ما سيرفد القطاع

الإداري.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى هدف رئيس مفاده: توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأعمال الإدارية، ويتفرع

من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

- الإحاطة بموضوع تأثير تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإدارية بصورة شاملة قدر الإمكان، من

خلال تقديم إطار نظري واضح وشامل عن الموضوع.

- توضيح خصائص تكنولوجيا المعلومات.

- بيان أهمية دخول تكنولوجيا المعلومات في مجال المهن والأعمال.

- تقديم التوصيات التي من شأنها أن تفيد الموضوع نظرياً وتطبيقياً ميدانياً.

تساؤلات الدراسة:

من مشكلة البحث وأهدافه ينبثق سؤال رئيس:

كيف تؤثر تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض؟

ومن السؤال السابق تنبثق الأسئلة الفرعية التالية:

— كيف ظهرت تكنولوجيا المعلومات؟

— ما خصائص تكنولوجيا المعلومات؟

— كيف ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رفد العملية المهنية؟

— ما أهم القطاعات والمجالات التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات؟

— كيف حققت تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في مجال الأعمال الإدارية؟

فروض الدراسة:

تسعى الدراسة إلى اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسة التالية:

توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بدرجة ثقة 95% بين تكنولوجيا المعلومات والأعمال

الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

ويمكن اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية التالية:

(1) توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بدرجة ثقة 95% بين تكنولوجيا المعلومات

وكفاءة الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء.

(2) توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بدرجة ثقة 95% بين تكنولوجيا المعلومات

وفعالية الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء.

(3) توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية بدرجة ثقة 95% بين تكنولوجيا المعلومات ورضا

العملاء عن خدمات الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء.

الدراسات السابقة:

لاحظنا من خلال اطلاعنا على الدراسات والأبحاث التي تطرقت إلى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في

تحسين الأعمال الإداريّة؛ قلّة الأبحاث التي تناولت هذا العنوان، بل ندرتها، ويمكننا إجمال الأبحاث التي

تطرقت للموضوع بما يلي:

الدراسات العربيّة:

-دراسة بعنوان " أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في الجزائر"

للباحث إلياس سي ناصر، منشورة في المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 10/ العدد 01/جانفي

2020، حاول الباحث من خلالها اكتشاف مدى مساهمة الثورة التكنولوجية في مجال المعلومات

والاتصالات في تطوير العمل الإداري في الجزائر، وقد توصل الباحث إلى نتائج عديدة، مفادها تأثير الإدارة العامة الجزائرية بالثورة التكنولوجية في مجال المعلومات والاتصالات، وذلك من خلال التشريعات القانونية، ومساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري وخاصة الوظائف الإدارية، من تخطيط ورقابة وقيادة وتنظيم.

-دراسة خالد مصطفى بركات المعنونة بـ "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي: دراسة ميدانية للهيئات العامة الخدمية المصرية"، هدفت إلى اختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة تضم 162 مبحوثاً من العاملين في عدد من الهيئات العامة الخدمية، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها: إنّ تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الأداء المؤسسي للهيئات العامة، من خلال تحسين كفاءة الهيئات العامة، من خلال سرعة الوصول إلى المعلومات ودعم اتخاذ القرار وخفض عدد المعاملات الورقية، وسرعة إنجاز المعاملات وتحسين كفاءة استخدام الموارد.

-دراسة محمد علي أحمد المعنونة بـ "أثر تكنولوجيا المعلومات في الأجهزة الحكومية في محافظة الحسكة"، وقد توصل الباحث إلى أنّ الأجهزة الحكومية التي تبنت تكنولوجيا المعلومات كاستراتيجية للتغيير وأتمتة الأنشطة والعمليات والتحول نحو الحكومة الإلكترونية نجحت في تعزيز رضا المستفيدين من الخدمات العامة.

-دراسة حسين أنور (2021) التي أكدت أنَّ تكنولوجيا المعلومات زادت من قدرة الأجهزة الحكومية على الاستجابة لاحتياجات المواطنين، من خلال تصميم وتطوير مواقع ومنصات إلكترونية تتيح خدمات أفضل للمواطنين.

الدراسات الأجنبية:

-دراسة (Fenzel, 1999) التي أوضح الباحث فيها أنَّ تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين كفاءة المنظمات الإدارية من خلال تحسين استخدام الموارد المالية، وخفض تكاليف العمل، وزيادة القدرة على جمع وتحليل البيانات ودعم عملية اتّخاذ القرار.

-دراسة (Shin, 1999) التي بيّنت من خلالها الباحث أهمية تكنولوجيا المعلومات في خفض تكاليف التوثيق والاتصالات، وتوفير الوقت والجهد اللازم لجمع وتحليل البيانات، وسرعة الحصول على المعلومات، وزيادة عدد البدائل المتاحة لاتخاذ القرارات.

-دراسة (Kummar, 2014) التي توصّلت فيها الباحث إلى أهمية التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم الاتصالات وخفض تكاليف الاتصال وسرعة الحصول على المعلومة.

-دراسة (Mauro, 2020) التي أكّدت من خلالها الباحث أهمية تكنولوجيا المعلومات في تبسيط الإجراءات والتحول نحو الحكومة الإلكترونية وبناء شبكات الحوكمة والشفافية مما ساهم في خفض التكاليف

وتطوير المنظمات العامة وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية لتصبح أكثر مرونة وأكثر قدرة على خلق القيمة.

-دراسة (Kim & Lee, 2006) التي أكد الباحث من خلال الدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الفعالية، من خلال دراسة عدد من المنظمات العامة، فقد توصّلت الدراسة إلى أنّ تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تنمية معارف ومهارات العاملين وخبراتهم العملية، مما انعكس إيجاباً على قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها.

-دراسة (Osalmi et al, 2022) التي أوضحت من خلال الدراسة التي أجريت على 289 من مأموري الضرائب في نيجيريا أنّ تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ساهمت في خفض التكاليف وتحسين العدالة لدافعي الضرائب، وأتاحت لدافعي الضرائب الراحة في الوفاء بالتزاماتهم الضريبية.

تعقيب على الدراسات السابقة:

لاحظنا أنّ الدراسات السابقة تكلمت جميعها عن تأثير تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأعمال والخدمات، لكننا لاحظنا أنّ الدراسة الوحيدة التي تطرقت إلى موضوع بحثنا بدرجة مشابهة للعنوان هي الدراسة التي استهدفت القطاع الإداري في الجزائر، لكن جميع الدراسات أكدت على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تسهيل وتسريع العملية المهنية واستذكار المعلومات والبيانات.

يمكننا الاستفادة من الدراسات السابقة في الإطار النظري، إذ تساعدنا الأبحاث السابقة والدراسات التي تطرقت للموضوع في الإحاطة بشكلٍ مفصّل بالنظريات والأدبيات من تعريفات ومصطلحات وخصائص تكنولوجيا المعلومات وما إلى ذلك، كما يمكننا الاستفادة من الدراسات الميدانية السابقة في صياغة الفرضيات البحثية، وفي اختيار أداة البحث وطريقة جمع البيانات والمعلومات وتحليلها.

وما يميّز دراستنا عن الدراسات السابقة: الحدود الزمانية، إذ نستهدف الهيئة في وقت قريب وعصري في شهر شباط من العام 2025م، والحدود المكانية، فنحن نخصّص الدراسة في المملكة العربية السعودية، في مدينة الرياض تحديداً، والحدود الموضوعية، إذ ندرس تأثير تكنولوجيا المعلومات في القطاع الإداري فقط.

المنطلقات النظرية للدراسة:

يتضمن هذا الجزء التعريف بالمفاهيم الرئيسة للبحث.

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات

إنَّ ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليست حديثة النشأة حيث أنَّ الخطوات الأولى للتحوّل نحو

مجتمع المعلومات بدأ مع اختراع التلغراف، والتلفاز، والاتصالات اللاسلكية.

إلاَّ أنَّ التطورات التكنولوجية في السنوات القليلة الماضية غيرت الكثير من النمط المعيشي، فأصبح من

غير الممكن تصور حياة الإنسان دون هاتف نقال أو دون تصفح الإنترنت من خلال أجهزة الكمبيوتر

الخاصة.

تتعدّد تعريفات تكنولوجيا المعلومات، ويمكننا تعريفها وفقاً لما يلي: مجموعة من التطبيقات والتقنيات

التكنولوجية، مثل أجهزة وشبكات الحاسوب، والبرمجيات والتجهيزات اللازمة للاتصال بالإنترنت، ومنهم

من يرى أنّها حصيلة تفاعل بين ثلاثة أنواع من التكنولوجيا، وهي: تكنولوجيا الحاسبات بما تقدمه من أجهزة حاسوب وتجهيزات متنوعة، وتكنولوجيا البرمجيات، وتكنولوجيا الاتصالات، بما توفره من تقنيات تساعد على ربط أجهزة الحاسوب ونظم المعلومات في أنظمة متكاملة على جميع المستويات.

إذن يمكننا تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنّها جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات.

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات

-اللامركزيّة: من أهم أدوات التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصالات التي تتميز بخاصية اللامركزية هي شبكة الإنترنت، فهذه الشبكة تربط بين عدد لا نهائي من أجهزة الكمبيوتر ذاتية الإدارة دون أن يوجد كمبيوتر مركزي يتحكم في هذه الشبكة.

-التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

-الاجماهيرية: هي إمكانية مشاركة عدد مختار من الأشخاص والجهات في الحصول على نفس الرسالة، بمعنى الاحتفاظ بنموذج واحد من المعلومات وإرساله لشخص واحد أو مجموعة محددة من الأشخاص

دفعة واحدة بنموذج واحد من المعلومات وإرساله لشخص واحد أو مجموعة محددة من الأشخاص

دفعة واحدة بصورة سهلة وسريعة دون الحاجة لتوجيهها إلى جماهير ضخمة.

-تقليص المكان وتقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل الأمكنة متجاورة إلكترونياً، كما تتيح وسائل

التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

-الانتشار العالمية: يقصد بالشيوع والانتشار العدد الإجمالي من مستخدمي أدوات تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات الذين يمكن أن تصل إليهم الشبكات عبر مختلف دول العالم، حيث أنه يمكن أن تصل هذه

الشبكات إلى قاعدة عريضة وعدد لا نهائي من المستخدمين، كما تشير العالمية إلى تدفق المعلومات يتم

على نطاق عالمي متخطياً بذلك للحدود الجغرافية وعابراً الحدود الوطنية.

3-الوسائل المستعملة في التكنولوجيا:

-الفيديو تكس: أي النص المرئي، أو الصورة، وهو نظام مصمم لتوصيل المعلومات والبيانات والرسومات

وغيرها إلى المكاتب والمنازل بتكاليف قليلة نسبياً، وللنظام إمكانات متنوعة يمكن توصيلها باستخدام

وسائط بث مختلفة.

يستخدم الفيديو تكس لخدمات المعلومات البسيطة مثل موجز الأخبار المحلية أو العالمية، كما

يستخدم لأغراض المكتبات والمعلومات خاصة في مجال الاقتناء والتزود بالوثائق ونشاطات معالجة

المعلومات والخدمات المرجعية.

-الأجهزة: وهي الأدوات التي تحفظ وتخزن وتعالج البيانات والتي هي مجموعة من الحواسيب بمختلف

أنواعها وأحجامها وسرعتها وإمكانية استيعابها من البيانات.

-التبادل الإلكتروني للبيانات: وتشمل الوثائق المتبادلة بين أجهزة الكمبيوتر من مستندات ومعلومات

ترسل عبر الطريق الإلكتروني وتحول مباشرة من كومبيوتر إلى آخر.

-الإنترنت: هناك العديد من التسميات التي يمكن استخدامها للإشارة إلى الإنترنت: شبكة الشبكات،

الشبكة العنكبوتية، الفضاء الافتراضي، وتعرف بأنها مجموعة من الحاسبات مرتبطة في هيئة شبكة أو

شبكات، وتلك الشبكات لها القدرة على الاتصال بشبكات أكبر، ويسري الاتصال وفق بروتوكول ضبط

التراسل الي يتيح استخدام خدمات الشبكة على نطاق عالمي.

-الإكسترانت: شبكة تربط المنظمات مع شركاء العمل الخارجين الذين يسمح لهم بالدخول إلى الشبكة

لأسباب تتعلق بالعمل.

-الهاتف: على الرغم من مرور أكثر من 100 عام على اختراعه؛ إلا أنه لا يزال وسيلة مهمة في نقل

المعلومات عبر المسافات القريبة منها والبعيدة، ولقد حدثت تطورات كثيرة على هذا الجهاز، حيث

أدخلت إليه الوسائل الإلكترونية والليزرية المتطورة لتسهيل عملية نقل المعلومات.

-التيلكس والفاكس: التيلكس هو جهاز بإمكانه القيام بإرسال مباشر لنص مكتوب على لوحة مفاتيح

آلة راقنة إلى مركز الاستقبال، والهدف من اختراع هذا الجهاز هو تسريع الاتصال وإرسال النصوص

الكتابية من خلال شبكة اتصالات خاصة. أما الفاكس: هو عمل نسخة من مستند وإرساله عبر خطوط الهاتف إلى مكان آخر، أي أن هذا الجهاز هو جهاز موصول بالهاتف يسمح بإرسال الوثائق والمستندات بكل أنواعها ومهما كانت طبيعتها، مخطوطة يد أو نصوص أو صور، وإلى أي جهاز فاكس آخر عبر العالم وفي وقتٍ قياسيٍّ.

4-مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير الوظائف الإدارية

من خلال:

التخطيط الإلكتروني: يمكن توضيح دور مساهمة التكنولوجيا في تطوير وظيفة التخطيط من خلال مقارنة بين التخطيط التقليدي والتخطيط الإلكتروني ويمكن الاستدلال على ذلك من خلال الجوانب التالية:

- الأهداف تكون محددة وواضحة وقابلة للقياس في التخطيط الإلكتروني، والأهداف تكون عامة وأنية واحتمالية وهو ما يعطي فرصة للتفكير في الأهداف الجديدة أو تعديل بعضها.
- يكون التخطيط التقليدي زمنياً متقطعاً ويعتمد على التقارير الورقية المعدة سلفاً، في حين التخطيط الإلكتروني مستمراً معتمداً على تدفق المعلومات، وهو ما يعطي إمكانية واسعة لاختيار البدائل والأهداف بسرعة.

- في التخطيط التقليدي يكون المديرون هم المخططون والعاملون هم المنفذون، وهذا لا يتيح

فرص المشاركة وتحسين الأداء، بينما في التخطيط الإلكتروني المديرون والعاملون هم

المخططون، بالتالي يعطي فرصة المشاركة والتعاون في أداء العمل الإداري.

- في الخطة التقليدية تكون المخاطرة عند عدم الالتزام بالخطة وبالتالي عدم الإبداع والابتكار، في

حين الخطة الإلكترونية تكون المخاطرة فيها ناتجةً عن عدم القدرة على العمل خارج الخطة أي

هناك فرص للإبداع والابتكار وفقاً للمتغيرات.

التنظيم الإلكتروني: يعتبر التنظيم وظيفة إدارية مكملة لوظيفة التخطيط حيث تحوله إلى واقع قابل

للتنفيذ، ونتيجة للتغيرات والتطورات الكبيرة في مجال استخدام التكنولوجيا؛ أصبحت عملية التنظيم

تتمّ بشكل أكثر كفاءة وفعالية، بحيث تكون قادرة على مسايرة مختلف المستجدات.

يمكن توضيح مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية التنظيم من خلال النقاط التالية:

- التنظيم الإلكتروني هو تنظيم مرّن يسمح بالاتصال والتعاون بين مختلف الأفراد.

- التشبيك الواسع بين جميع العاملين عن طريق الشبكة الداخلية، ما يحقق الصلات القائمة في

الوقت في الوقت الحقيقي وفي كل مكان في المؤسسة. ولاشكَّ أنَّ هذه الصلات القائمة عبر

الإنترنت؛ ستؤدي إلى تجاوز هرمية الاتصالات الموجودة في أشكال التنظيم التقليدي.

- اعتماداً على شبكات الأعمال والإنترنت؛ أصبح بالإمكان تحقيق نمط جديد من المؤسسات يعمل على إنتاج سلع معينة كما هو الحال في المصنع الافتراضي، أو تقديم خدمات افتراضية عبر التوسط بين مؤسسات أخرى والزبائن.

- تحقيق تغيرات مهمة في قوة العمل مما ينعكس بشكل كبير على المؤسسة.

التوجيه الإلكتروني: لقد مرت القيادة عبر تطورها التاريخي بمدخلين أساسيين قبل أن تتحول إلى المدخل الثالث، وهو القيادة الإلكترونية، وهذين المدخلين هما: مدخل المهام، ومدخل العاملين، ومدخل المهام يركز على المهام وقوة التنظيم المتمثلة بقوة المركز، وهو مدخل صل، أما المدخل الثاني فيركز على العاملين، ويتسم بالمرونة، ويقوم على قوة الشخصية، وكذلك قوة العلاقة بين القائد والعاملين، ومع تطور المنظمة والتغيرات التكنولوجية الهائلة في المجتمع؛ كان لابد أن تتأثر المنظمة بتلك التغيرات ومن ثمَّ تغير أعمالها الإدارية إلى أعمال تقوم على إدارة إلكترونية.

وظهور مدخل القيادة القائمة على العميل؛ يعني قيادة قائمة على التفاعل بين القائد والزبون عن بعد، وهو ما يسمى بالقيادة الذاتية، وهي الأكثر بروزاً في القيادة الإلكترونية.

الرقابة الإلكترونية: يؤخذ على الرقابة التقليدية أنها تركز على الماضي، حيث تأتي الرقابة بعد التخطيط والتنفيذ وتهتم بالمقارنة بين الأهداف والمعايير المحددة من ناحية والأداء الفعلي من ناحية أخرى، لتحديد الفجوة الزمنية بين اكتشاف الانحراف وتصحيحه.

لكن نتيجة للتطور الكبير في مجال تكنولوجيا المعلومات؛ أصبحت عملية الرقابة تتم بشكل جيد وكفاء وبذلك أصبح يطلق عليها اسم الرقابة الإلكترونية، فهي تسمح بالرقابة الفورية بمساعدة الشبكة الداخلية للمؤسسة، ومن ثمّ تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه.

كما أنّها عملية مستمرة متجددة تكشف الانحراف أولاً بأول، من خلال تدفق المعلومات والتشبيك بين المديرين والعاملين والموردين والمستهلكين، وهذا ما يزيد من قدرة الرقابة الإلكترونية على توفير إمكانية متابعة العمليات المختلفة وسير القرارات المتنوعة وتصحيح الأخطاء في كافة أنواع المؤسسات.

- ولاشك أنّ الرقابة الإلكترونية تحقق استخداماً فعالاً لأنظمة وشبكات المعلومات القائمة على الإنترنت بكل ما يعنيه من فحص وتدقيق ومتابعة آنية وشاملة وهذا ما يحقق لها مزايا كثيرة يمكن تحديدها بالآتي:

- تحقيق الرقابة بالوقت الحقيقي وفي الآن بدلاً من الرقابة القائمة على الماضي، فهي تحقق الرقابة بالنقرات بدلاً من الرقابة بالتقارير.

- تحقق الرقابة المستمرة بدلاً من الرقابة الدورية بما يولد تدفقاً مستمراً للمعلومات الرقابية في كل وقت بدلاً من الرقابة المنقطعة لإجرائها في أوقات متباعدة وبشكل دوري.

- إنّ الرقابة الإلكترونية تحفز العلاقات القائمة على الثقة وهذا ما يقلل الجهد الإداري المطلوب في الرقابة.

- تساعد على انخراط الجميع في معرفة ماذا يوجد في المؤسسة إلى حدٍ كبير من أجل تحقيق

مستلزمات الرقابة والحد من المفاجآت والأزمات في أعمال المؤسسة.

- توسيع الرقابة إلى عملية الشراء، الموردون، المؤسسات المشتركة في شبكة الأعمال الخارجية،

الزبائن، بالتأكيد المتزايد على النتائج، فهي إذن أقرب إلى الرقابة بالنتائج.

5-فيما يتعلق بمعوقات استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير العمل الإداري؛ نلاحظ وجود معوقات

البنية التحتية التكنولوجية: يتجلى ذلك في مؤشر ضعف البنية التحتية لمشروع الإدارة الإلكترونية،

كذلك تدهور واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل تذبذب تدفق الإنترنت، إضافةً إلى عدم توافر

الألات والأدوات التكنولوجية الحديثة اللازمة للإدارة الإلكترونية.

ووجود معوقات تتعلق بالجانب البشري، وتتمثل في مجموعة من العراقيل التي ترتبط بذهنية وأداء

العامل البشري، وتشمل:

- غياب الدورات التكوينية التي تحفز العنصر البشري، التي تساعد على التكيف مع متطلبات

الإدارة الإلكترونية.

- انعدام أو ضعف الوعي بأهمية تطبيق التكنولوجيا في الجانب الإداري.

- إشكاليات البطالة التي يمكن أن تنجم عن تبني عملية الإدارة الإلكترونية.

ومعوقات ترتبط بجانب الإدارة السياسية: إذ تعتبر الإدارة السياسية هي الداعمة لتوجيه الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة، ولا يحدث هذا إلا من خلال توفر الإرادة السياسية لوضع منظور استراتيجي وطني وشامل، يركز على رؤية واضحة للنقلة النوعية المطلوبة.

ومعوقات إدارية: يقصد بها تلك الصعوبات والعراقيل التي يمكن أن يواجهها مشروع الإدارة الإلكترونية، مثل:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة المركزية لبرامج الإدارة الإلكترونية.
- تعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام الهياكل التنظيمية.
- قيام موظفو الإدارة القائمة بمقاومة وعرقلة عملية الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي.

بالإضافة إلى المعوقات القانونية: التي تتمثل في عدم قدرة النصوص القانونية والتشريعية على مواكبة التوجه نحو الإدارة الإلكترونية بفعل عدم قيام السلطة التشريعية بإصدار قوانين تواجه بها التقدم التكنولوجي الهائل.

والمعوقات المالية: التي تتمثل في قلة الميزانية المخصصة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي، كذلك المعاملات المالية التي لا تزال في بدايتها.

الكفاءة: تعكس قدرة الهيئة على حسن استخدام الموارد في تقديم الخدمات العامة، ويمكن قياسها من خلال العلاقة بين المدخلات والمخرجات.

الفعالية: تعكس قدرة الهيئة على تحقيق أهدافها، ويمكن قياسها من خلال تقدير مساهمة المخرجات في تحقيق أهداف الهيئة.

رضا العملاء: يعكس استجابة وتلبية الخدمات المقدمة لتوقعات العملاء.

المنهجية وطرق البحث:

تتضمن منهجية البحث: المناهج البحثية ومصادر وأدوات جمع البيانات.

1-مناهج البحث

سنعتمد في البحث على المنهج المسحي، وذلك من خلال المسح الذي سنجرّيه على عينة من موظفي الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

2-مصادر جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على المصادر الميدانية في جمع البيانات اللازمة للدراسة، من خلال المسح بأسلوب العينة المحددة، إذ حددنا العينة بموظفي الأعمال الإدارية في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

3-أداة جمع البيانات

تتمثل أداة جمع البيانات في صحيفة الاستبيان التي تمّ تصميمها لجمع البيانات اللازمة لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الأعمال الإدارية، وقد تضمّنت القائمة 41 عبارة، تشمل قسمين:

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين، ويشتمل على 6 عبارات.

القسم الثاني: مؤشرات قياس تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على الأعمال الإدارية وتضم 35 عبارة،

مقسمة إلى 4 محاور:

الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الثاني: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأعمال الإدارية.

الثالث: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية الأعمال الإدارية.

الرابع: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا العملاء في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

حدود الدراسة:

— الحدود الموضوعية: أثر تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأعمال الإدارية -الشركة السعودية

للكهرباء في الرياض.

— الحدود البشرية: الموظفون الإداريون في الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

— الحدود المكانية: الشركة السعودية للكهرباء في الرياض.

— الحدود الزمانية: شهر شباط من العام 2025م.

المراجع:

- محمد شواي، أحلام. (2016). الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه. مجلة بابل للعلوم الإنسانية، العدد الرابع.
- معاني فهمي، حيدر. (2002). نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية، الدار الجامعية.
- نجم عبود، نجم. (دون سنة نشر). الإدارة الإلكترونية- الإستراتيجية والوظائف والمشكلات. السعودية، دار المريخ.
- عبد الناصر، موسى، محمد، قريشي. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بكرة، مجلة الباحث، العدد 09.
- السامرائي، إيمان والزعبي، هيثم. (2004). نظم المعلومات الإدارية، الأردن، عمان، دار الصفا للنشر والتوزيع.
- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. نظم المعلومات الإدارية- مدخل إداري وظيفي، المكتبة العصرية الدقهلية.
- النجار، فريد. (2008). الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، مصر، الدار الجامعية.
- نصر الله، حنا. (2001). إدارة الموارد البشرية، الأردن، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.

- الهيتي، خالد. (2008). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، عمان، دار وائل للنشر.
- الحسنية، سليم. (1998). نظم المعلومات الإدارية. عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- بن الزين، إيمان. (2016). تشخيص قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالجزائر للفترة بين 2000 و2014، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 2.
- ظريف، قدور، موفق، نور الدين. (2018). الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحسين الخدمة العمومية، مداخله مقدمة إلى المؤتمر الدولي السادس بعنوان: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، الجزائر، جامعة المسيلة.
- صباح محمد، كلو. (2001). تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانعكاساتها على المؤسسات المعلوماتية، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، العدد 2.
- بو عمامة، العربي، رقاد، حليلة. (2014). الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد 09.
- محمد جمال أكرم عمار. (2014/2013). مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، فلسطين.

