

بحث ماجستير

أثر الإدارة الالكترونية على الأداء التنظيمي للمنظمات

اسم الطالب/ ايمن سعد الغامدى

الرقم الأكاديمي 241001619

المشرف الثاني

المشرف الرئيسي

العام الجامعي 2025/2024

حقوق الطباعة:

الملخص

تهدف الشركات السعودية إلى التحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال إدخال أنظمة الإدارة الإلكترونية بعناية وتدريبية عبر صناعاتها العديدة. أحدثت التكنولوجيا الحديثة نقلة نوعية في أداء الشركات، ومن آثارها الإدارة الإلكترونية. حيث تعتبر نقطة انطلاق لنمو المنظمات.

ولمعالجة هذا الموضوع قمنا بإجراء دراسة بعنوان "أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي" والتي سعت إلى تعريف الإدارة الإلكترونية، وإبراز مساهماتها في نمو وتعزيز وكفاءة الأداء التنظيمي عبر مجموعة من المؤسسات والمنظمات، فضلاً عن تحديد التحديات والمعوقات التي تواجهها.

وذلك من خلال إجراء مسح شامل لموظفي إدارة شركة المراعي السعودية من موظفين وموظفات وللحصول على بعض المعلومات منهم تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية والمقابلة كأداة ثانوية، وبغية وصف وتحليل الظاهرة المدروسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أهم استنتاجات الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساعد على تحسين جودة الأداء التنظيمي من خلال تقليل الوقت والجهد، وزيادة كفاءة وفعالية الخدمات، وتحقيق الكفاءة التنظيمية من خلال استخدام التكنولوجيا والبرامج الإلكترونية المعاصرة. وهذا ينبئ بمستقبل متطور ومزدهر.

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، الأداء التنظيمي، الجودة، الكفاءة.

Summary

Saudi companies aim to transition to electronic management by carefully and gradually introducing electronic management systems across their many industries. Modern technology has brought about a qualitative shift in the performance of companies, and one of its effects is electronic management. It is considered a starting point for the growth of organizations.

To address this topic, we conducted a study entitled “The Impact of Electronic Management on Organizational Performance,” which sought to define electronic management and highlight its contributions to the growth, enhancement, and efficiency of organizational performance across a group of institutions. and organizations, as well as identifying the challenges and obstacles they face.

This was done by conducting a comprehensive survey of the management employees of the Saudi Almarai Company, male and female, and to obtain some information from them, the questionnaire was relied upon as a primary tool and the interview as a secondary tool. In order to describe and analyze the studied phenomenon, we used the descriptive analytical approach.

One of the study's most significant conclusions is that electronic management helps to improve the quality of organizational performance by lowering time and effort, increasing the efficiency and effectiveness of services, and achieving organizational efficiency

through the use of technology and contemporary electronic programs. This portends a developed and prosperous future.

Keywords: electronic management, organizational performance, quality, efficiency.

فهرس المحتويات

[illegible]

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة المصطلحات

الفصل الأول :

1. المقدمة

2. المشكله

3. الاسئله

4. الأهداف

5. الأهمية

6. الحدود

7. المصطلحات

المقدمة:

في الماضي، كان الناس يعملون بشكل مستقل أو يتعاونون مع الآخرين، ويعاملون بعضهم البعض على قدم المساواة. وبما أن الأفراد يقومون بمهام متواضعة وخاصة لا تتطلب التخطيط أو التوجيه، فإن الإدارة أو المشرفين ليسوا ضروريين في هذه الحالة.

وفي سياق المجتمع المعاصر، توسعت هذه الأعمال وأصبحت معقدة بشكل متزايد بمرور الوقت، حيث وظفت آلاف الأشخاص وتتطلب استخدام معدات كبيرة باهظة الثمن. ونتيجة لذلك، كانت هناك حاجة فورية لشخص ما للإشراف على هؤلاء الموظفين، وظهرت الإدارة التقليدية، التي تدير هؤلاء العمال بشكل مباشر. أي أن التفاعلات وجهاً لوجه بين المديرين، والإدارة التقليدية احتفظت بشكلها التقليدي لفترة طويلة. وخلال تلك الفترة، طور العلماء والمفكرون نظرياتهم وأفكارهم وطبقوها على مجال عملهم. وكان يُعتقد في ذلك الوقت أنها الطريقة الأكثر حداثة وملاءمة للعمل وتحقيق أداء عالي الجودة يعمل على تحسين مؤسساتهم وزيادة أرباحهم.

لقد أصبح التغيير شعاراً وممارسة بدأت تكتسب قوة جذب في مكان العمل بسبب التقلبات السريعة التي كانت جزءاً من التقدم البشري في كل من مكان العمل وجوانب الحياة الأخرى. وهنا، كان للتقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأثير كبير على الطريقة التي يعيش بها الناس حياتهم.

تعتبر الإدارة الإلكترونية شكلاً حديثاً من أشكال الممارسة الإدارية الجديدة التي تعد في حد ذاتها استجابة نوعية لتحديات القرن الحادي والعشرين التي تعتمد على العولمة والانتشار السريع للمعرفة في ظل التطور السريع الذي تشهده الشبكات العنكبوتية. لقد أصبحت الوسائل التكنولوجية الحديثة ضرورية في كافة المجالات بما فيها المجال الإداري، وأنتجت فكراً وواقعاً إدارياً جديداً يحسد عليه في ظهور مفاهيم وأساليب متقدمة في أسلوب التنظيم والإدارة.

والتي كان لها دور كبير في التحول الجذري من أسلوب الإدارة التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية والإجراءات الإجرائية المعقدة، إلى الأسلوب الإلكتروني الديناميكي الذي يضيف على الأداء الحياة والفعالية. ولذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية، وهو مجال دراسة معاصر أثر على الحاجة إلى تعزيز وتطوير الأداء التنظيمي، قد تأثر بالتقدم التكنولوجي الذي نمت في ظل ثورة المعلومات. وقد دفع ذلك إلى إعادة ترتيب مكونات المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف بأقل قدر من الوقت والجهد. وإدراكا لفعالية هذا الأسلوب الرقمي الجديد في الإدارة الإدارية، حاولت الجامعة كغيرها من المؤسسات تنفيذ هذا المشروع من أجل معالجة القضايا الداخلية التي أحدثها أسلوب الإدارة التقليدي وكذلك التحديات الخارجية التي فرضتها الثورة التكنولوجية .

وبناء على ما سبق فقد استخدمنا شركة المراعي في المملكة العربية السعودية كنموذج للدراسة الميدانية بهدف تسليط الضوء على كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي. وقد قسمت هذه الدراسة إلى أربعة فصول هي: الإطار النظري للدراسة الذي تناول مشكلة الدراسة وفرضياتها، وقد تناوله الفصل الأول. كما تناول أهمية الدراسة وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع. بالإضافة إلى ذلك، فهو يحدد الأفكار الرئيسية والأبحاث السابقة، حيث استخدمنا أربع دراسات محلية، وأربع دراسات عربية، ودراسة دولية واحدة. وأخيراً ناقشنا الأطر النظرية التي تقدم تفسيراً للبحث.

وفي الفصل الثاني ركزنا على المتغير الأول وهو الإدارة الإلكترونية، وناقشنا طبيعتها من حيث أهميتها وسماتها ومبادئها التوجيهية وأهدافها ومكوناتها ووظائفها. وإلى جانب الإجراءات والاتجاهات، ناقشنا أيضاً العوامل الرئيسية التي ساهمت في التحول إلى الإدارة الإلكترونية. ناقشنا أيضاً الخطوات الأساسية التي ينطوي عليها تنفيذ الإدارة الإلكترونية، والمتطلبات الأساسية لنجاحها، والعوائق الأساسية التي تحول دون استخدامها. وأخيراً، ناقشنا بعض مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية .

أما المتغير الثاني وهو الأداء التنظيمي فكان محور الفصل الثالث. لقد حاولنا مناقشة الجوانب المتعددة لهذا المتغير على الرغم من أننا لم نتمكن من العثور على العديد من المراجع. وناقشنا أبعاده وأنماطه، وعناصره وخصائصه، والعناصر الأساسية المؤثرة في الأداء التنظيمي، واستراتيجيات تعزيزه. في القسم الأخير، ناقشنا أيضاً موضوعين مهمين: إدارة وتقييم الأداء التنظيمي. وأخيراً، ناقشنا الشروط الأساسية التي يجب توافرها لكي يكون الأداء التنظيمي ناجحاً، وكذلك العوائق التي تقف في طريقه.

منهجية الدراسة، وأهم أدوات جمع البيانات (الاستبيان كأداة أساسية والمقابلة كأداة ثانوية)، ومجالات الدراسة (المجالات المكانية والزمانية والبشرية)، وتحليل البيانات وعرض النتائج وفي ضوء الفرضيات والبحوث السابقة فقد تم تناولها جميعها في الفصل الرابع الذي ركز على الجانب الميداني للدراسة. وأخيراً تم استخلاص النتائج العامة وتقديم بعض التوصيات.

مشكلة البحث:

يشهد عالم اليوم تطورات علمية وتقنية سريعة بالإضافة إلى تغيرات كبيرة في العديد من جوانب النشاط البشري. إن القطاع التكنولوجي، وخاصة تلك المتعلقة بالمعلومات أو ما يعرف الآن بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، هو القطاع الذي تتجلى فيه هذه التطورات السريعة بشكل أكبر.

أصبح العالم الآن يشبه مدينة صغيرة بسبب التقدم المذهل في تكنولوجيا الاتصالات، الذي ربط بين مختلف الشعوب التي تتبع بعضها البعض. لقد كان لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حياتنا تأثير كبير، سواء كلياً أو جزئياً، حيث أدى إلى دخول عصر المعلومات والمعرفة، حيث تعتبر المعلومات الآن مورداً أساسياً على قدم المساواة مع موارد الإنتاج الكلاسيكي المعروفة الأخرى.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العصر الحديث أحد أهم ركائز وأسس التنمية الوطنية. وقد أثبتت الدراسات التي أجريت على أرض الواقع أن هذه التكنولوجيا تتيح للناس الوصول إلى بيانات مؤثرة للغاية لم يسمع بها من قبل، مما يستلزم تغييرات أساسية في الحياة تكون متوافقة ومتناغمة مع البيانات. كما أن لديها القدرة على فرض تغييرات في ممارسات العمل والإدارة، مما يمكن أن يزيد من كفاءة الأداء ويوفر الوقت والمال والجهد.

ونتيجة لذلك، أصبحت الحكومات أكثر اهتماماً بهذه التكنولوجيا ووضعت استراتيجيات وطنية للاستثمار فيها وتطويرها بشكل كامل. إنهم يريدون أيضاً مواكبة العصر والتقدم السريع في كل صناعة.

لا شك أن التطور الهائل الذي طرأ على وسائل الاتصال في العصر الحالي نتيجة لثورة المعلومات والاتصالات وتطورها الواسع في الفترة الأخيرة من القرن العشرين قد أثر بشكل واضح على مختلف أنشطة الحياة، خاصة في الإدارة.

وبما أن العمل الإداري التقليدي يتميز بالمركزية وضرورة استشارة المشرف أو القائد عند اتخاذ القرارات، فضلاً عن بطء العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم ومتابعة وتوجيه... والتي تستغرق وقتاً وجهداً، فقد شهد تغييرات كبيرة وتحركات استراتيجية في بيئة ديناميكية محاطة بالعديد من الضغوط والمواقف الصعبة على الصعد السياسية والاجتماعية والاقتصادية.

يجد الموظفون صعوبة في الانحراف عن ثقافة الشركة أو محاولة تغييرها نتيجة لهذه الممارسات الإدارية التقليدية، التي تحدد الآن كل قسم.

وبما أن الإدارة هي المحرك الأساسي للنشاط البشري والمسؤولة النهائية عن النجاح أو الفشل، فقد كان التغيير أمراً لا مفر منه وأصبح الآن مطلباً حاسماً للمؤسسات لتحقيق التنمية. وذلك لأنه يعكس أدائهم التنظيمي. بدأت المؤسسات الرسمية والخاصة تتنافس في الاستفادة من أحدث التطورات في المجال الإداري نتيجة للتقدم الكبير في كافة مجالات تكنولوجيا المعلومات وانخفاض تكاليفها.

لقد أصبح اعتماد الإدارة الحالية بشكل متزايد على تكنولوجيا المعلومات وجعلها أحد مداخلها الأساسية نتيجة لتزايد أهمية شبكة الإنترنت في القيام بمهام هذه المؤسسات. وقد شهد أداء المؤسسات تعديلات كبيرة نتيجة لهذه التطورات.

إن الحاجة إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتي تعتبر حالياً أحدث الممارسات في التنظيم الإداري عبر مجموعة متنوعة من الإدارات، تأتي في طليعة هذه التغييرات. ونتيجة لذلك، اكتسبت فكرة الإدارة الإلكترونية أهمية خاصة لدى العديد من الدول في جميع أنحاء العالم، وغيّرت الحياة اليومية، وأصبحت الآن إحدى الركائز الأساسية التي يعتمد عليها لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

إنها أحدث مدرسة للإدارة وظهرت كاستجابة عملية لاعتماد القطاع العام لبرامج الكمبيوتر لتحويل ممارسات العمل التقليدية إلى ممارسات أكثر قدرة على التكيف وكفاءة.

ولذلك، لا بد من الاعتراف بأهمية الإدارة الإلكترونية. الأمر الذي سيساعد المنظمة في نهاية المطاف على تحقيق أهدافها المتمثلة في زيادة فعالية وكفاءة أدائها التنظيمي، وزيادة قدرتها على البقاء والاستمرار، وتحقيق درجة عالية من التعاون والتواصل الإلكتروني بين المؤسسات المختلفة، ومواصلة العمل نحو اتخاذ القرارات المبنية على أساس سلطة المعرفة والعلم بدلاً من سلطة الدور والمكانة كما كانت في الماضي.

ولهذا السبب، تحولت غالبية المنظمات في الوقت الحاضر، وخاصة التجارية منها، إلى استخدام الوسائل الإلكترونية لمزاولة الأعمال وتقديم مجموعة من الخدمات. تواجه المنظمات اليوم ظروفًا وعوامل وصعوبات مختلفة عما كانت عليه في الماضي، خاصة في ظل الصعوبات الجديدة التي أحدثتها التطورات المعاصرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواصفات استخدامها وتنفيذها في هذه المؤسسات.

شعرت المنظمات بالضغط لإثبات الكفاءة والحدثة والتجديد، لذلك اعتمدت الإدارة الإلكترونية لتبسيط العمليات وتقليل الوقت الذي تقضيه في المهام المختلفة. كما سهلت على الأقسام والفروع التواصل مع بعضها البعض، وضمنت الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات المختلفة، وخففت كمية الورق المستخدم، وكل ذلك أدى إلى تحسين الأداء.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح وفهم أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي في ظل أساليب العمل الجديدة والنقلة النوعية في تقنيات المعلومات التي يشهدها العالم حالياً. ويعود ذلك إلى التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وأهميتها في المنظمة. ويمكن حصر مشكلة الدراسة في التساؤل التالي في ضوء ما سبق:

ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء التنظيمي؟

ويندرج ضمن هذا السؤال الأساسي الأسئلة الفرعية التالية من أجل تحسين إدارة الموضوع وفهم مشكلة الدراسة:

- هل تحقيق الكفاءة التنظيمية يتطلب الإدارة الإلكترونية؟
- هل تم تحقيق جودة أداء الموظفين من خلال الإدارة الإلكترونية؟
- ما مدى توفر احتياجات الإدارة الإلكترونية بالجامعة؟
- ما هي أبرز التحديات التي تواجه المؤسسة محل الدراسة من حيث فعالية الإدارة الإلكترونية
-

اهمية البحث:

إن حقيقة أن هذه الدراسة تتناول موضوعاً أصبح يؤثر على متطلبات الناس أثناء بحثهم عن خدمات أفضل تجعل أهميتها واضحة. منذ أن أدى التقدم في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تغيير تصورات الناس لجودة الخدمات التي تقدمها المؤسسات، أصبحت الإدارة الإلكترونية موضوعاً معاصراً حاسماً جذب الكثير من الاهتمام في النظرية الإدارية. وذلك لأن الإدارة الإلكترونية هي أداة قوية تساعد على تطوير الإدارة العامة التقليدية من خلال تحسين وتغيير مجموعة متنوعة من الوظائف

حيث أنها تساهم في زيادة الوعي التكنولوجي من ناحية، ومن ناحية أخرى تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات وتحقيق أهدافها بوقت وجهد وتكلفة أقل بعيداً عن المعاملات الورقية التي تكلف الكثير من الجهد والوقت والنفقات ، هذا هو المنظور النظري. ونظراً لتأثيرها الفعال على الأداء التنظيمي للموظفين والذي ينعكس على أدائهم تحديداً، يأمل الباحث أن تساهم هذه الدراسة في التوازن المعرفي الميداني في مجال الإدارة الإلكترونية وتساعد في وضع مقترحات جديدة للمسؤولين وصناع القرار. حول كيفية مواجهة المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية والكشف عن الإمكانيات اللازمة لتنفيذها.

فرضيات البحث:

تعتبر فرضيات الدراسة بمثابة حل قصير المدى للمشكلة وتوقع علمي يضع افتراضات حول نتائج التجربة أو الاستنتاجات المحتملة. وبعبارة أخرى، فإن الفرضية هي تقدير يأخذ في الاعتبار العلاقة بين متغيرين أو أكثر والمشكلة في ضوء الظاهرة قيد الدراسة. وتتمثل الفرضية الأساسية لهذه الدراسة والتي تمثل الحل المقترح لمشكلة البحث في:

🌈 تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى رفع مستوى الأداء التنظيمي.

ولتحقيق هذه الفرضية صيغت ثلاثة فرضيات جزئية هي:

- الفرضية الأولى: للإدارة الإلكترونية دور في تحقيق الكفاءة التنظيمية.
- الفرضية الثانية: تساهم الإدارة الإلكترونية في تحقيق الجودة في الأداء.
- الفرضية الرابعة : توجد معوقات (إدارية بشرية قانونية تقنية) تعرقل تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني:

(1) الدراسات السابقة

(2) الاطار النظري

الدراسات السابقة

الدراسات العربية:

الدراسات الاجنبية:

الاطار النظرى:

الفصل الثالث:

(1) منهج البحث

(2) ادوات البحث

(3) مجتمع البحث

(4) عينه البحث

الفصل الثالث

منهج الدراسة:

أدوات الدراسة:

مجتمع البحث :

عينة البحث:

الفصل الرابع:

النتائج

الفصل الخامس:

(الخاتمة – المقترحات- التوصيات)

المراجع:

الاستبيان:

بيانات عامة للشخص:

	<u>السن:</u>
	<u>الحالة الاجتماعية</u> متزوج اعزب
	<u>الوظيفة</u>

رقم السؤال	السؤال	نعم	لا
1			
2			