



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري

(دراسة حالة الإدارة العامة للجمارك بالكويت)

The impact of applying electronic management on administrative
development management

(Case study of the General Administration of Customs in Kuwait)

اعداد الباحثة/

الاسم/ ملك عبد الرزاق

الرقم الجامعي/ 233000047

اشراف الدكتور/

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

١٤٤٥هـ- ٢٠٢٤م

الفهرس

المحتويات

٢	الفصل الأول.....
٣	1.1 المقدمة:.....
٤	٢,١ مشكلة الدراسة:.....
٥	٣,١ أهداف الدراسة:.....
٦	٤,١ أهمية الدراسة:.....
٦	٤,١,١ أهمية العلمية:.....
٦	٤,١,٢ أهمية العملية.....
٧	٥,١ أسئلة الدراسة:.....
٧	٦,١ فرضيات ومتغيرات الدراسة.....
٨	٧,١ المتغيرات الأساسية الدراسة:.....
٩	٧,١ منهج وادوات الدراسة.....
١٠	٨,١ أسباب اختيار موضوع الدراسة.....
١٠	٩,١ حدود الدراسة.....
١٠	١٠,١ المصطلحات والمفاهيم.....
١٢	١٢,١ الدراسات السابقة.....
٢٣	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:.....
٢٤	الخاتمة.....
٢٥	المراجع والمصادر المقترحة.....
٢٥	المراجع العربية:.....
٢٧	المراجع الأجنبية المقترحة.....
٧٨	ملخص الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام

للمراجعة

1.1 المقدمة:

تمثل الإدارة الالكترونية الحلقة الجديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم التطوير الإداري، مما نتج عنه تحولا جوهريا في طرق أداء الخدمات سواء للمواطنين أو المنظمات فيما بينها، فإدخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة أو المنظمة بصورة تحقق تكامل وتوافق للرؤية ومن ثم تحقيق خطط المنظمة من شأنه أن يحدث تغيير ايجابي وتطوير في جميع جوانب المنظمة من اجل التخلص من أسباب عجز الجهاز الإداري عن أداء ووظيفته بهدف رفع كفاءة وفعالية المنظمة، وفي هذه الدراسة تم التركيز على جانبين هما ضبط مفهوم الإدارة الالكترونية وجانب يتعلق اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على القرار الإداري والمرفق العام باعتبارهما الوسائل التي يركز عليهما العمل الإداري وإبراز مدى مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري.

أصبح على منظمات اليوم أن تعي وبشكل جيد أهمية التغيير والتطوير ومواكبة التقدم العلمي بصفة عامة والتقدم التقني بصفة خاصة، إذا أرادت مجرد الاستمرار والبقاء، أما إذا رغبت في التميز والتطور والنماء فإن الأمر يحتاج إلى مجرد مواكبة التقدم متابعة جديدة فقط بل يحتاج أن تكون هذه المنظمات سباقة لاكتشاف ومعرفة الجديد من خلال تشجيع تطوير والابتكار وطرح الأفكار الجديدة بين العاملين. حيث إن ظهور قيم جديدة ومعايير حديثة للعمل الإداري يعد من أبرز سمات العالم المعاصر ويشكل ضغطا على المنظمات وإدارتها بأن تأخذ جديد مما يجعل الإدارة التقليدية تفقد بريقها لأنها تتماشى مع سمات العالم المعاصر.

وتجدر الإشارة إلى أن المرتكز في ذا كله أن تعتمد المنظمات إلى الاهتمام بالمعرفة وتطويرها وتوليدها والعمل على توظيفها ونشرها وجعلها متاحة لجميع العاملين، والاعتماد عليها في رسم السياسات وصنع القرارات واستشراف المس قبل وتحدياته، وأن تكون الأساس والقاعدة لجميع أعمال المنظمة وخططها وأنشطتها الخاصة في ظل تحديات عالمنا المعاصر المتسارعة والتي تحتم على المنظمات تسريع عجلة التطوير والتنظيم وعدم توقفها لتمتلك القدرة على المنافسة وأخذ المساحة المناسبة لها في السوق المحلية والعالمية.

ومن أبرز السمات والمعايير الحديثة للعمل الإداري والتي تعد أحد نتاج لثورة التقنية في عالمنا الحاضر الإدارة الإلكترونية. إذ إنها تعد لتطوي وتحديث المنظمات ومواجهة مشكلات الإدارة التقليدية لديها، وتضمن تحقيق

العدالة والدقة والشفافية عند تنفي الأعمال والمعاملات المختلفة لذلك أصبح من الضروري في حق المنظمات أن تعمل على التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية التي توفر لها العديد من المزايا وتحقق لها البراعة والفاعلية في الأداء غير أن ذلك التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية له لعدد من المتطلبات الإدارية والتقنية والتي تتطلب جميع إدارات المنظمة القيام بواجبها لتوفير هذه المتطلبات وحيث إن الإدارة المعنية بالتطوير والتنظيم في أي جهاز إداري هي إدارة التطوير الإداري، فإن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في أي منظمة يعتمد بصورة أساسية على فعالية قيام إدارة التطوير الإداري في هذه لمنظمة بدورها في دعم التطبيق على هيئة الجمارك الكويتية هي هيئة حكومية كويتية مسؤولة عن تبسيط الإجراءات الجمركية عبر الحدود ومساعدة الجهات الرقابية في الكويت من خلال تطبيق أحكام الرقابة الأمنية، الصحية، الزراعية، البيئية، الإعلامية وغيرها من الأحكام، فضلا عن تحصيل الرسوم الجمركية. ومن ثم فإن الحاجة الضرورية لمواكبة التغيرات التكنولوجية في جميع نواحي الحياة تتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية على إدارة التطوير الإداري لكي تساعد على تقديم الخدمات بالجودة والسرعة المطلوبة

٢,١ مشكلة الدراسة:

نظرا للثورة التقنية المتسارعة فقد واجهت المنظمات مجموعة من التحديات من أهمها ضرورة مواكبة التقدم التقني لتتمكن من أداء مهامها وواجباتها بكفاءة وفعالية عن الروتين وطول الإجراءات. وتعد الإدارة الإلكترونية من أبرز نتائج تلك الثورة التقنية حيث أدى ظهورها إلى نقلة نوعية في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للمواطن وهذا شكل ضغطا على المنظمات بضرورة سرعة التحول في أداء أعمالها وتقديم خدماتها من الأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني. وهذا التحول يكفي لنجاحه شراء التقنية اللازمة من أجهزة وشبكات ومن ثم يمكنه أعمال المنظمة وإنما يحتاج إلى أن يسبق ذلك كله خطوة في غاية الأهمية وهي ما يمكن أن نشير إليها في هذه الدراسة بالمتطلبات التنظيمية، أي تنظيم العمل، وهذا يتطلب إعادة هيكلة النظم الإدارية الحالية، وتغيير الثقافة والمفاهيم الإدارية السائدة في المنظمة. فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد أجهزة حاسب ونظم تشغيل شبكات وبرامج إنما هي معرفة ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك، واستعداد ذاتي للتعلم لدى العاملين

والمديرين في المنظمة إذ تعد الإدارة الإلكترونية أداة تغيير في البيئة التنظيمية تتطلب تغيير في أساليب الإدارة

وهياكل التنظيم وتدفقات العمل ونماذج الأعمال

الهيئة العامة للجمارك هي هيئة حكومية كويتية كانت مسؤولة عن تبسيط الإجراءات الجمركية عبر الحدود ومساعدة الجهات الرقابية في الكويت من خلال تطبيق أحكام الرقابة الأمنية، الصحية، الزراعية، البيئية، الإعلامية وغيرها من الأحكام، فضلا عن تحصيل الرسوم الجمركية. ومن ثم فإن الحاجة الضرورية لمواكبة التغيرات التكنولوجية في جميع نواحي الحياة تتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية على إدارة التطوير الإداري لكي تساعد على تقديم الخدمات بالجودة والسرعة المطلوبة. ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت؟

٣,١ أهداف الدراسة

يهدف الهدف الرئيسي للدراسة في "بيان أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت" وتقديم المقترحات التي تساعد تلك الإدارة العامة للجمارك بالكويت بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها إدارة الجمارك بالاعتماد على عمليات التطوير الإداري المعتمد على النظم الإلكترونية الحديثة

وتتمثل الأهداف الفرعية للدراسة فيما يلي:

- بيان أسباب ودوافع استخدام الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة للجمارك بالكويت.
- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية وعناصرها، وكذا مفهوم أداره التطوير الإداري وأبعادها بالإدارة العامة للجمارك بالكويت
- التعرف على دور المكونات المادية تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت
- التعرف على دور البرمجيات الحديثة وأثر استخدام الإدارة الإلكترونية لها على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت

- بيان دور شبكات الاتصال في استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على أداره التطوير الإداري. بالإدارة العامة للجمارك بالكويت
- دراسة العلاقة بين أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة).

٤,١ أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من الناحية العلمية والعملية على النحو التالي:

٤,١,١ أهمية العلمية:

١. تستمد هذه الدراسة أهميتها من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية تطمح في المساهمة لإثراء المكتبة العربية
٢. تتناول الإدارة الالكترونية التي تعد حديث وجديد وبذلك يؤمل أن تشكل هذه الدراسة إضافة دفع عجلة البحث العلمي في هذا المجال الحيوي.
٣. وتستمد أهميتها العلمية أيضا من ونها تتناول الإدارة الإلكترونية من الجانبين الإداري والبيئي الذي يسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية حيث تناولت دور دارة التطوير الإداري في تهيئة بيئة العمل لتطبيق الإدارة الإلكترونية، لاسيما وهي.
٤. أهمية إدارة التطوير فهي الإدارة المعنية بحكم دورها التنظيمي وبحكم المهام الموكلة إليها والتي تركز على أهم الجوانب التنموية وهما التدريب والتنظيم وإعادة الهيكلة وتبسيط إجراءات العمل، وإكساب العاملين المهارات الفنية اللاب زمة لعملية التطبيق وخلق ثقافة تدرك أهمية التحول نحو الإدارة الإلكترونية وتتبناه.

٤,١,٢ أهمية العملية

- الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في الإدارة العامة للجمارك بالكويت في اتخاذ ودعم استخدام الإدارة الالكترونية وذلك بالاعتماد عليها في عملية تحسين أداره التطوير الإداري

- تنبع أهمية هذه الدراسة لكونها تقوم بكشف أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال عامة وفي القطاع الحكومي خاصة مما يسهل عملية وضع الحلول المناسبة..
- انبثقت الأهمية العملية للدراسة من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإدارة العامة للجمارك بالكويت لما لها من مكانة كبيرة في الاقتصاد الكويتي بشكل عام والقطاع الصناعي بشكل خاص الأمر الذي سينعكس إيجاباً على المساهمة في الاقتصاد الكويتي
- أهمية التوجهات الوطنية نحو الاستفادة من التقدم التقني في شتى المجالات ومن بينها المجال الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت في تقييم الوضع الراهن فيما يتعلق بعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية

٥,١ أسئلة الدراسة:

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها على النحو التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائه التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده للبرمجيات لا أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائه التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت؟
- هل يوجد أثر لبعده شبكات الاتصال لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائه التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت؟
- ما هو أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أدائه التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت مع استجابات عينة الدراسة طبقاً (النوع – السن – الوظيفة)؟
- ما مفهوم الإدارة الإلكترونية وإدارة التطوير واستخداماتهما؟

٦,١ فرضيات ومتغيرات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية قامت الدراسة على

فرضية رئيسية تنص على:-

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك
بالكويت "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية ١:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المكونات المادية تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت.

الفرضية ٢:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت.

الفرضية ٣:

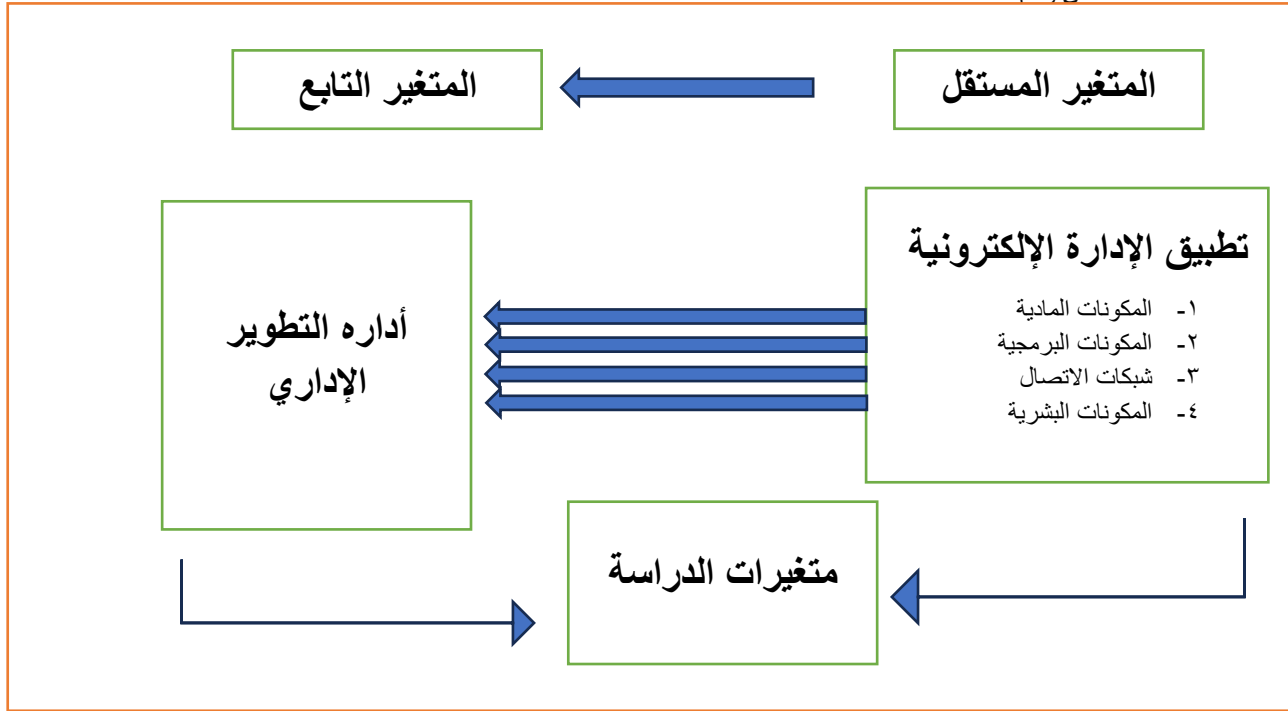
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء شبكات الاتصال لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت.

الفرضية ٤:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت مع استجابات عينة الدراسة (العنصر البشري) طبقا (النوع – السن- الوظيفة وسنوات الخبرة والمؤهل الدراسي)

٧,١ المتغيرات الاساسية الدراسة:

- المتغير التابع: أداره التطوير الإداري
- المتغير المستقل: تطبيق الإدارة الإلكترونية.



٧,١ منهج وأدوات الدراسة

٧,١,١ منهج الدراسة

يتوقف نجاح أي بحث علمي على مدى اختيار المنهج العلمي المناسب وأدوات البحث الملائمة لموضوع وطبيعة الدراسة، ولإنجاز هذه الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد على المنهج الوصفي في بناء قاعدة أو إعطاء خلفية نظرية لموضوع الدراسة، وذلك من خلال وصف دقيق وشامل للموضوع وسرد الحقائق المتعلقة به من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري بالإدارة العامة للجمارك بالكويت اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة

٧,١,٢ مصادر الدراسة:

- المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصا لهذا الغرض.
- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت.

٧,١,٣ أداة الدراسة:

سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تطوير عملية التحول الرقمي للتحسين المستمر على الإدارة الالكترونية في الإدارة العامة للجمارك بالكويت.

٨,١ أسباب اختيار موضوع الدراسة

١- درجة حساسية الموضوع وأهميته في الاقتصاد الكويتي ومى أهمية الإدارة العامة للجمارك في تحقيق النمو الاقتصادي في الكويت.

٢- الفهم الضيق لمفهوم التطوير الإداري وربط المفهوم بتطبيق الإدارة الالكترونية

٩,١ حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري (دراسة حالة الإدارة العامة للجمارك بالكويت)
- الحدود المكانية – الإدارة العامة للجمارك بالكويت
- الحدود الزمنية – ٢٠٢٤ م
- الحدود البشرية – العاملين بالإدارة العامة للجمارك بالكويت

١٠,١ المصطلحات والمفاهيم

الإدارة الإلكترونية:

- "بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات حيث تقوم بإنجاز الوظائف الادارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات في

داخل المنظمة من ناحية كما وتقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها

- هي العملية الادارية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والتوجيه والأرشفة الإلكترونية لموارد في الإدارة العامة للجمارك بالكويت من أجل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للمؤسسات البنكية بسرعة وأقل تكلفة.
- قيام المؤسسة بمختلف مهامها وأنشطتها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في اجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها معتمدة في ذلك على امكانياتها المتطورة والمتميزة في مجال الانترنت وشبكات الاتصال بهدف زيادة فعالية الأداء بما يتناسب مع التقدم والتطور الحاصل.

. التطوير الإداري:

يعرف بأنه التدخل لإجراء تغيير في التنظيم الإداري نتيجة لعدم الرضا عن أدائه، مما يتطلب وضع إستراتيجية لتحريك القوى الدافعة في التنظيم تعتمد على الأساليب والوسائل التي تساعد على الإسراع بإحداث التغيير في الجهاز الإداري والتقليل من نقاط الضعف في تنظيمه وإدارته

إدارة التطوير الإداري:

يقصد بها كل إدارة ضمن الهيكل التنظيمي للجهاز الحكومي، أنيط بها المهام المتعلقة بالتنظيم، والتي نص قرار اللجنة العليا للإصلاح الإداري

١١,١ خطة الدراسة

قد ناقشت الدراسة هذا الموضوع في خمسة فصول، تناول الفصل الأول

- الفصل الأول الإطار العام للدراسة،
- وتناول الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة،
- وفي الفصل الثالث بين الباحث منهجية الدراسة وإجراءاتها،
- ثم عرض لتحليل البيانات في الفصل الرابع،
- أما الفصل الخامس والأخير فقد تناول أبرز النتائج والتوصيات.

١٢,١ الدراسات السابقة

تمهيد

برزت الإدارة الإلكترونية كواحدة من أهم الاتجاهات الإدارية المعاصرة بعد التطور السريع للتجارة والأعمال الإلكترونية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات مرتبط ارتباطاً وثيقاً بإدارتي التطوير الإداري والحاسب الآلي، ولا يمكن لإدارة الحاسب الآلي أن تشرع في تطبيق الإدارة الإلكترونية ما لم يسبق ذلك تنظيماً للعمل وهي المهمة المنوطة بإدارة التطوير الإداري. فالإدارة الإلكترونية ليست مجرد أجهزة حاسب ونظم تشغيل شبكات وبرامج، وإنما هي معرفة ومهارات تستدعي مرونة عالية في السلوك، واستعداد ذاتي للتعلم لدى العاملين والمديرين في المنظمة إذ تعد الإدارة الإلكترونية أداة تغيير في البيئة التنظيمية تتطلب تغيير في أساليب الإدارة وهيكل التنظيم وتدفقات العمل ونماذج الأعمال (ياسين ٢٠٠٥ : ٢٧٥) وإذا لم يسبق تطبيق الإدارة الإلكترونية إيجاد بيئة عمل منظمة، وتبسيط لإجراءات العمل، وتوفير القناة بأهمية ودور الإدارة الإلكترونية لدى العاملين، فلن تنجح الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهدافها وهذا هو الدور المنوط بإدارة التطوير الإداري وبهذا يتضح الارتباط الوثيق بين دور إدارة التطوير الإداري وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية فدورها يأتي أولاً يمكن تجاوزه إلى غيره

دراسة (حسين، ٢٠٢٣):

بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري في القطاع العام " هدفت الدراسة الى التعرف الى الإدارة الالكترونية ودورها في تطوير أداء المؤسسات الحكومية، ومدى فعالية أنظمة الإدارة الإلكترونية داخل المؤسسات الحكومية وماهي المستلزمات الداعمة لبيئة الإدارة الالكترونية فيها، كما هدفت الى التعرف بمدى إسهام الإدارة الإلكترونية في تحقيق أهداف المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة الى ذلك إلقاء الضوء على أنواع وسائل الاتصال الإلكتروني والاتصالات الإدارية وقياس مستوى علاقتها بأداء المؤسسات الحكومية، وكذلك تحديد المعوقات المهمة التي تقف حائلاً بين الإدارة الالكترونية وتطوير أداء المؤسسات.

دراسة (مدبولي ٢٠٢٢):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الادارة الكرتونية في تحسين كفاءة الخدمة الصحية والحد من الفساد الاداري وتحقيق التنمية الاقتصادية في المنظمات الطبية العامة ولتحقيق أغراض الدراسة تم العودة للأدبيات والدراسات ذات الصلة وجمع البيانات اللازمة وتصميم استبانة لقياس متغيرات الدراسة. وزع الباحث عدد من الاستبانات على مجموعة من العاملين في المنظمات الصحية العامة وتبين بأن الصالح للتحليل هو ٨٧ استبانة خلال البيانات المجمعة وتوصلت الدراسة إلى عدة من نتائج منها: توجد علاقة إيجابية بين استخدام الادارة الإلكترونية والعمل الدار في المنظمات الصحية العامة في العراق كما يسهم استعمال الادارة الإلكترونية في المنظمات العامة الصحية في تحسين عمليات استرجاع المعلومات الصحية وعدم بذل الجهد الكبير لذلك بالإضافة لرفع القيمة النوعية

للمرعى الصحية للمرضى وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كضرورة تطوير الأنظمة والتشريعات الإدارية لمواكبة التطبيقات الإلكترونية التي يفرضها تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية. تحسين النظم المعلوماتية يسهم في تحقيق تنمية صحية واقتصادية دائمة.

دراسة (عبد الرحمن، ٢٠٢٢):

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على أداره التطوير الإداري لمجموعة من البنوك العامة والخاصة بالقطاع المصرفي المصري، ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استمارة استقصاء ووزعت على ٢٤٠ مفردة من العاملين بالبنوك محل الدراسة، وتم استرجاع ٢١٢ استمارة منها صالحة للتحليل والدراسة، حيث تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لتطبيق التحول الرقمي على أداره التطوير الإداري

دراسة (نشأت، ٢٠٢١):

بعنوان " دور تطبيق الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري بجامعة عين شمس " هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة عين شمس، ودورها في التطوير الإداري وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير الإداري: تطوير الهيكل التنظيمي تنمية الموارد البشرية، توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعة. وقد تم تصميم استبانة ومن ثم توزيعها على الطبقتين الإداريتين العليا والوسطى في الجامعة، واستند البحث على المنهج الوصفي في الاستعراض النظري، فضلا عن المنهج التفكير الابتكاري، لتحليل أداة الدراسة الاستبيان وذلك من خلال استخدام الباحثة أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود إدراك لدى مجتمع الدراسة في الجامعة لمزايا الإدارة الإلكترونية مثل السرعة في إنجاز العمل، وتوفير الجهد والتكلفة والتوافق مع مستجدات التكنولوجيا. كما أنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة في الجامعة مثل البريد الإلكتروني، إلا أن بعض العاملين لم تكن لديهم معرفة بتواجد بعض التطبيقات مثل نظام الاجتماع عن بعد، برنامج التعليم الإلكتروني، نظام الشراء الإلكتروني. كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الحوافز التشجيعية لتطبيق برامج الإدارة الإلكترونية، نقص

الإمكانات المادية والفنية والبشرية. وتطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تطوير الهيكل الإداري من خلال التوجه نحو اللامركزية من خلال تقليل عدد المستويات الإدارية، إلا أنه لم تكن هناك مشاركة من قبل العاملين في عملية اتخاذ القرارات. وأدت إلى تنمية الموارد البشرية من خلال الارتقاء بالمهارات الإدارية، وتنمية الثقة المتبادلة بين العاملين في الجامعة، وتنمية الإبداع والابتكار لدى العاملين.

أوصت الدراسة إلى: ضرورة رفع مستوى التوعية الثقافية بأهمية التحول إلى الإدارة الإلكترونية واستعمال أدواتها في العمل اليومي للموظف، العمل على تعزيز الهيكل الإداري بما يتناسب مع عملية التغيير إلى الإدارة الإلكترونية، تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية.

ضرورة التوسع في استخدام النماذج الإلكترونية لإدارة شؤون الموظفين للاستفادة من مزاياها المتعددة كتقليل النفقات وتخفيض وقت إنجاز المعاملات للطلاب والباحثين.

دراسة (محمد ٢٠٢١):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الشبكة، القوى العاملة) في تحسين أدائه التطوير الإداري بأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الثقة والتأكيد، التعاطف والاحتضان، والاستجابة). البعد الملموس). بالمجمع الجهوي للاستغلال (G.R.E) التابع لبنك التنمية الفلاحية والريفية بدر بالجلفة. ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (١٠١) موظفا من مقر الجمعية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة التي تضمنت (٤٥) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى إدراك (تطبيق الإدارة الإلكترونية وأدائه التطوير الإداري) من وجهة نظر العاملين في المجمع كان مرتفعاً؛ - وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وأدائه التطوير الإداري. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين أدائه التطوير الإداري في المجمع على مستوى معنوي. ($\alpha \geq 0.05$) ; - خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية ومجتمعة وأدائه التطوير الإداري، كما تبين أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية ومجتمعة على تحسين أدائه التطوير الإداري. أدائه التطوير الإداري في المجمع عند مستوى دلالة

(٠,٠٥) باستثناء أبعاد أجهزة الحاسوب والقوى العاملة، إذ تبين أنه ليس لها تأثير على أدارة التطوير الإداري. كما قدمت هذه الدراسة عددا من المقترحات والتوصيات أهمها الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تحقق أعلى مستوى من الجودة للشركات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص، وضرورة تكوين وتدريب الكوادر البشرية لتمكين من تحقيق أعلى مستويات الجودة. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالهم الإدارية في البنوك، حيث تساعدهم على تحسين أدائهم مما ينعكس إيجابا على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها البنوك، وكذلك القطاع المصرفي بشكل عام وبنك بدر بشكل خاص. ينبغي النظر مستقبلا في التوسع في الخدمة الإلكترونية والنقود الإلكترونية، لما لذلك من انعكاسات إيجابية على العمل المصرفي وتحقيق كفاءته وفعاليته وتحسين جودة خدماته. الكلمة المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة الورقية، أدارة التطوير الإداري، الصيرفة الإلكترونية، المجمع الإقليمي للاستغلال (G.R.E) لبنك بدر بالجلفة. الملخص: هذه الدراسة تهدف إلى اكتشاف تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في أبعادها (المواد المعلوماتية، واللوجستيات، والشبكات، والعمل الرئيسي) على تحسين أدارة التطوير الإداري في أبعادها (القابلية للتنفيذ) والاستجابة والثقة والضمان والتعاطف والقبول والبعد الملموس (. في المجمع الإقليمي للاستغلال (GRE) التابع لبنك التنمية الزراعية والريفية بالجلفة. لتحقيق الأهداف المطلوبة، هذه الدراسة قيد التنفيذ، استخدمت الدراسة النهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبيان، والتي استوعبت (٤٥) تصريحاً كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات بمساعدة الإحصاء التجريبي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ؛ - دراسة ختامية مفادها أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين كل بُعد من الإدارة الإلكترونية وأدارة التطوير الإداري. - أظهرت الدراسة أيضاً أن هناك تأثيراً إحصائياً مهماً لكل بُعد من الإدارة الإلكترونية على تحسين أدارة التطوير الإداري في المجمع على مستوى كبير. ($\alpha \geq 0,05$) ؛ - دراسة ختامية مفادها أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين أبعاد الإدارة الإلكترونية المجمعة وأدارة التطوير الإداري، وقد ثبت أن هناك تأثيراً إحصائياً مهماً لأبعاد تطبيق دي تم دمج الإدارة الإلكترونية لتحسين أدارة التطوير الإداري في المجمع بمستوى كبير (٠,٠٥) باستثناء أبعاد المواد المعلوماتية

دراسة (سعد الدين ٢٠٢١):

بعنوان " تطوير الأداء الإداري في ضوء الإدارة الإلكترونية" يهدف البحث إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في التطوير الإداري أداء. وكذلك التعرف على المعوقات التي تواجه تطور الإدارة الإلكترونية الأداء الإداري. وأيضاً

معرفة المقترحات التي تعالج المعوقات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية لتطوير الأداء الإداري. منهجية الدراسة: استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال تحديد الظاهرة ووصفها وتحليلها للوصول إلى النتائج. نتائج رئيسية: -

وللإدارة الإلكترونية دور في تطوير الأداء الإداري متمثلاً في ذلك في عدة جوانب مثل: إتقان العمل الإداري، والدقة والسرعة في الإنجاز، تقليل تكاليف الإنتاج، وتسهيل المهام، واختصار الظل الإداري.

هناك معوقات تواجه الإدارة الإلكترونية لتطوير الأداء الإداري تتمثل في: الجوانب التنظيمية، والبشرية، والفنية، والمالية، وأمن المعلومات. ولتجاوز المعوقات يتطلب الأمر الاهتمام بتدريب الكوادر البشرية التي القيام بالتحول نحو الإدارة الإلكترونية، واستيفاء متطلبات تحقيقها الإدارة الإلكترونية.

-دراسة (عيد ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد ٣٤ من الاخصائيين الاجتماعيين و ٤٢ من الدارين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة الشيخ (٢٠٢٠)

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل الأقسام الصحية ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستبيان كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي

بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة (صيفي ٢٠٢٠)

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الادارة الالكترونية في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين نموذجا كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة. لتحقيق هدف الدراسة سيتم التركيز على أساسيات الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو بعرض تجربة الصحة الالكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونيا مملكة البحرين نموذج في الخدمات الصحية الالكترونية وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الالكترونية والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وكفاءة الخدمات والرعاية الصحية

دراسة (أبو العينين ٢٠١٩):

بعنوان " واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة جدة وأثرها على التطوير التنظيمي " هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في جامعة جدة وأثرها على التطوير التنظيمي، وذلك من خلال دراسة ثلاثة محاور في التطوير التنظيمي: تطوير الهيكل التنظيمي، تنمية الموارد البشرية، توظيف تكنولوجيا المعلومات في الجامعة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة، وطبقت على عينة عشوائية من الإداريين والإداريات بجامعة جدة في المملكة العربية السعودية حيث كان عدد الذين استجابوا للاستبانة ٦٠ فردا، وقد توصلت الدراسة إلى أن الأفراد العاملين في جامعة جدة مدركين لمزايا الإدارة الإلكترونية، وأنهم على معرفة بالتطبيقات الإلكترونية المتوفرة بالجامعة مثل البريد الإلكتروني، وبرامج الدرجات، كما أن هناك عقبات حالت دون تطبيق الإدارة الإلكترونية منها نقص الإمكانيات البشرية والفنية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة إلى تطوير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة بحيث تغطي كافة الجوانب الإدارية،

التركيز على تطوير التطبيقات الإلكترونية المتوفرة وربطها بالعاملين بجامعة جدة بشكل مستمر بما يتناغم مع تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠.

دراسة (عبد الباسط، ٢٠١٩):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه؛ وتم خلال الدراسة الإحاطة بالإطار النظري للموضوع بمناقشة المفاهيم المرتبطة به، كما تناولت الدراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؛ وواقع تطبيقها في الإدارة المحلية السعودية. وفي الدراسة الميدانية اعتمد في الدراسة على الاستبانة، تم تصميمها والتأكد من صدقها وثبات فقرتها، وشمل الاستقصاء عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية أدرار، وتم معالجة بيانات الاستبيان إحصائياً وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً تم التوصل إلى عدة نتائج، (spss) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية) بين استجابات أفراد عينة ٧ أهمها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05 ≤) الدراسة اتجاه المتطلبات (التنظيمية، البشرية، التقنية، القانونية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر تعزى لمتغيرات البيانات العامة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية)، كما توصلت إلى أن جل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة في الإدارة المحلية من وجهة نظر أفراد العينة، إضافة إلى ذلك توصلت كذلك هذه الدراسة إلى أنه لا توجد قوانين وتشريعات تنظم معاملات الإدارة الإلكترونية.

دراسة (راشدي، ٢٠١٩):

وهي عبارة أطروحة دكتوراه بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين أدائه التطوير الإداري حالة البنوك الجزائرية". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه

الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين أدارة التطوير الإداري بالبنوك الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك السعودية وأداة (spss) العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين أدارة التطوير الإداري. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار المالي مقدمة وتحسين أدارة التطوير الإداري المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية. وبالتالي خلصت الدراسة إلى نتيجة مفاده أن الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين أدارة التطوير الإداري، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة.

دراسة (شاعوه أسماء، ٢٠١٨):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك، فرع الاستكشاف بولاية بومرداس. انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها مدى وجود تأثير للإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية في قسم الاستكشاف، وهدفت إلى التعرف على مكانة الإدارة الالكترونية في المؤسسة، ومدى توفر المؤشرات الخاصة به، وتحديد مجالات ووظائف إدارة الموارد البشرية التي توظف فيها الإدارة الالكترونية ومؤشراتها. وقد تم الاعتماد على أدوات وإجراءات للوصول إلى نتائج البحث، والمتمثلة في الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة البحث وهي فئة الإطارات، وبعد الدراسة والتحليل توصلت إلى مجموعة من النتائج، منها أن الإدارة الالكترونية تؤثر تأثيرا غير أساسيا وليس كبيرا على الوظائف والمتعلقة بإدارة الموارد البشرية، فتوظيف التكنولوجيا والرقمية والتسيير بمقتضى الإدارة الرقمية في فرع الاستكشاف يكون في الجانب الواقعي (الميداني) أكثر من الجانب الإداري (إدارة الموارد البشرية)، فوجود بعض مؤشرات الإدارة الالكترونية لا يعني تبني الإدارة الالكترونية بكل جوانبها وعناصرها، فالإدارة الالكترونية تجمع بين مختلف العناصر المادية، والبشرية، والتكنولوجية... الخ، فهي لا تضع اهتمام على حساب مجال آخر. كذلك من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك غياب فيما يخص توزيع ومنح الصلاحيات، وكذا التمكين وتفويض المهام، فالنظام الالكتروني الذي تعمل به هذه المؤسسة والمتعلق بإعداد الأجور والرواتب تتحكم فيه الإدارة العليا، أي الإدارة المركزية الموجودة في العاصمة، مما يشير إلى وجود مركزية القرار، إضافة إلى تحويل عملية التوظيف

دراسة (رحماني، ٢٠١٧):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة – هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة." غطى الجزء النظري الإطار العام للإدارة الإلكترونية، وأبعادها التكنولوجية، وتسيير المؤسسة في ظل الإدارة الإلكترونية، وكذا الوظائف الإلكترونية للمؤسسة، وأجريت دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة برج بوعرييج، وتم الاعتماد في جمع البيانات على كل من الملاحظة والمقابلة، كما تم توزيع استبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الإلكترونية. ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة. ومن بين النتائج التي أظهرتها الدراسة هو أن توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة إلى المستوى المقبول، وأن مستوى توفر العنصر التقني أعلى من العنصر البشري، إلا أن شبكات الاتصال في المؤسسة تحتاج إلى مزيد من التطوير، كما تبين أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كندور، بحيث أن الرقابة كانت أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها، تلاها كل من التنظيم والقيادة على التوالي، في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة، وقد كانت درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.

دراسة (العطرة، ٢٠١٧):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: " استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي – حالة البنوك السعودية -" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك السعودية ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة، و توزيعها على عينة الدراسة المكونة من ثمانية بنوك العاملة في ولاية الجزائر والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع، حيث تم توزيع الاستبانة على مجموع الإطارات العاملة في هذه البنوك المكونة من كل المديرين و نوابهم ورؤساء الدوائر و رؤساء المصالح، مقدمة بمعدل ٢٠ استمارة لكل بنك وبمجموع (١٦٠) استمارة، ومن بين ابرز النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسة هي أن اغلب البنوك السعودية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت وأنه هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي. فتقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على

فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة انجاز المعاملات ودقتها وتلبية

حاجيات العملاء

دراسة (عبد الله، ٢٠١٦)

بعنوان " أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري: دراسة ميدانية في مصرف الجمهورية الإدارية العامة " هدفت هذه الورقة بشكل رئيسي إلى التعرف على مدى تطبيق مصرف الجمهورية وسائل ومتطلبات الإدارة الإلكترونية، والتعرف على أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على أداره التطوير الإداري والمتمثلة في (درجة الموثوقية)، ودرجة الاستجابة، والتسهيلات الملموسة، ودرجة الأمان، ودرجة التعاطف). ويتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمصرف الجمهورية والمتمثل في مختلف المستويات الإدارية من منصب المديرين العاملين ورؤساء الأقسام وحتى مسؤول خدمة الزبائن . وقد أدخلت البيانات التي تم جمعها إلى الحاسوب، وأجري التحليل الإحصائي لها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). Statistical Package for social Sciences وقد توصلت الورقة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: \ - أظهرت نتائج الدراسة بتوفير وسائل الإدارة الإلكترونية لدى مصرف الجمهورية، حيث أن المتوسط الحسابي المرجح ٣,١٥ بانحراف معياري مناظر له ٠,٦١٦ ، وهو أعلى من أداة القياس (٣) \ - بينت نتائج الدراسة على "وجود أثر إيجابي معنوي لتوفير وسائل الإدارة الإلكترونية (كمتغير مستقل) على أداره التطوير الإداري (كمتغير تابع). يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي، أي كلما ارتفعت قيم "توفير وسائل الإدارة الإلكترونية" ارتفعت إبعاد أداره التطوير الإداري.

دراسة (أبوقاود ٢٠١٦):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أداره التطوير الإداري الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على العملاء إشباع. وقد تم دراسة الفرضيات التي تم تقديمها من أجل حل المشكلة مشكلة البحث. وتم استخدام منهج التحليل الوصفي الإحصائي. وتكونت عينة الدراسة من عملاء البنك الإسلامي الأردني في الأردن مدينة عمان. ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة

(الاستبيان) المكون من (٤١) فقرة تهدف إلى جمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (٣٤٠) فردا. (٢٨٣) تم إرجاع الاستبيانات. وبلغ عدد الاستبيانات الصحيحة والمحللة (٢٣ ٢). وكانت نسبة الاستجابة (٨١,٩٧٪). وتم اختيار العينة المناسبة من بين عملاء فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان. وبناء على ذلك،

كانت البيانات وتم جمعها وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS). وخلصت الدراسة وذلك بعدة نتائج وهي: ١. مستوى أدارة التطوير الإداري الإلكترونية في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه حسب عينة الدراسة كانت مرتفعة. وتراوح المتوسط الحسابي لأدارة التطوير الإداري الإلكترونية من ٥,٨٦٦ إلى ٦,٣٤٩ بمتوسط إجمالي قدره ١,٩٧, ٢. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأدارة التطوير الإداري الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العميل يوجد البنك الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). ٣. أثر ذو دلالة إحصائية لجودة كل من أبعاد أدارة التطوير الإداري الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على أداء العميل وجود رضا البنك الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). ص واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: ١. تأثير أدارة التطوير الإداري الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العملاء كان كبيرا، الأمر الذي يتطلب الحفاظ عليه هذا المستوى العالي ومراقبته من وقت لآخر. ٢. إجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي الأردني وغيره من البنوك الإسلامية البنوك فيما يتعلق بأدواره التطوير الإداري الإلكترونية ورضا العملاء فيها من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة ويكون منافسا قويا لها البنوك الأجنبية الأخرى والحفاظ على مكانة البنك في الصناعة المصرفية. ٣. ضرورة قيام البنك بإجراء دراسة دورية لقياس مدى فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأمين رضا العملاء والحفاظ عليها بشكل خاص أن توقعات وتجربة العملاء تختلف من واحد إلى آخر بالإضافة إلى ذلك التطور في مجال التكنولوجيا والاتصالات الأنظمة مستمرة.

التعقيب على الدراسات السابقة

ومن خلال العرض السابق للدراسات والبحوث السابقة، والتي اقتصرت على الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها، استفدت من الدراسات السابقة لجهة توسع الإطار الأدبي للدراسة، بالإضافة إلى الاستفادة من إعادة صيغ مفهوم الإشكاليات، والاطلاع على المناهج التي استخدمت فيها، ما سهل اختيار منهج يلائم دراستي.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تعطي معلومات ذات قيمة علمية وتعتبر سنداً علمياً يمكن للباحث أن يقيس عليها معلوماته
- القدرة على معرفة كيفية تناول الباحثين الآخرين لهذا الموضوع،
- الوصول للثغرات التي لم يتحدثوا عنها ويقوم هو بالحديث عنها كسابقة علمية وإضافة معلومات جديدة.
- معرفة الهيكلية العامة للبحث.
- التعرف عن قرب على كيفية كتابة البحث بالترتيب وبعناصره الكاملة.
- وجود دراسات سابقة عديدة يؤكد على مدى أهمية الموضوع الذي تتناوله الباحثة في بحثه الحالي
- تحديد الفرضيات والمتغيرات التي سيسير عليها في بحثها.
- الدراسات السابقة من مصادر المعلومات الأساسية للباحث، باقتباس الكثير من المعلومات،
- بإجراء العديد من العمليات مثل المناقشات والتحليلات والمقارنات من خلال هذه الدراسات.

الخاتمة

تعد الادارة الإلكترونية كإجراء إداري يعتمد على تسخير الإنترنت والشبكة المعلوماتية للتخطيط والتوجيه والتحكم في مصادر المشاريع والأعمال لتحقيق أهداف المنظمة، ومن هنا نعد الإدارة الإلكترونية تعني الابتعاد من استعمال الأوراق وكذلك الخروج عن تطبيق أساليب الإدارة التقليدية، ما يؤدي الى تقديم الخدمات للمواطنين من دون الانتقال الى الإدارة شخصيا هذا بالضرورة يساعد على استثمار الوقت وتحقيق المصلحة العام ستمثل الإدارة الالكترونية الحلقة الجديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم التطوير الإداري، مما نتج عنه تحولاً جوهرياً في طرق أداء الخدمات سواء للمواطنين أو المنظمات فيما بينها، فإدخال مفهوم الإدارة الالكترونية كآلية لتطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة أو المنظمة بصورة تحقق تكامل وتوافق للرؤية ومن ثم تحقيق خطط المنظمة

أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بات أمر ضروري للمؤسسات لما لها من أهمية في المنافسة وما تقدمه من كفاءة في الخدمات وذلك لكونها تتصف بالسرعة والدقة في انجاز المهام وما يساعد على ذلك هو أنها تقوم على بنية مختلفة وأساسية تميزها عن الإدارة التقليدية من خلال اعتمادها على الأجهزة الإلكترونية الحديثة والبناء الشبكي الإلكتروني الذي تستفيد منه من خلال انجاز الوظائف الإدارية بسهولة والرفع من أداء العمال من خلال إخضاعهم لدورات تدريب إلكترونية

يعد التطوير الإداري بشكل عام مفهوماً أساسياً من مفاهيم العملية الإدارية و جزء أساسياً من التنمية الإدارية , حيث يعنى بتطوير عمل الجهاز الإداري و تحسين مستوى الأداء الوظيفي و رفع كفاءة العاملين و تبسيط إجراءات العمل و توزيع القوى العاملة و التدريب و تهيئة بيئة العمل المناسبة للعاملين في المنظمة بما يحقق الاستفادة القصوى أن عملية التطوير الإداري والقيادي بمثابة تعليم القياديين والمُدراء في أي مؤسسة مبنية على فهم وإدراك الفرص المتاحة، وفي جانب آخر أضيفت لهذا التعريف فكرة تحسين القدرة الإدارية العامة للمؤسسة باستخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة لنظم الإدارة الالكترونية كنظام لإدارة الجودة الشاملة من أهم القضايا التي إدارة الجمارك، فهي تسعى دوماً لرفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمات، واستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستوى جودة خدماتها، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم.

المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية:

- ١- الباز عدنان مصطفى ٢٠١٨ تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية،
- ٢- بن أعراب محمد، ٢٠١٤، تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر بين مقتضيات الشفافية وتجويد الخدمة وإشكالية التخلص من منطق التسيير التقليدي، (مجلة العلوم الاجتماعية)، جامعة محمد لمين دباغين سطيف ٢.
- ٣- توفيق محمد عبد المحسن ٢٠١٢ قياس الجودة والقياس المقارن، أساليب حديثة في المعايرة والقياس،
- ٤- الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، ٢٠١٣ أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- ٥- رشوان عبد الرحمن ٢٠٢٠ دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
- ٦- شذى حسن، محمود فردوس ٢٠١٨ دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
- ٧- شعلان محمد علي ٢٠١٦ حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية ٢٠٣٠ م
- ٨- شعيب ٢٠٢١ أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة
- ٩- شعيب ٢٠٢١ أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية عي تحسين أداء في ظل الأوبئة والأزمات
- ١٠- الشيخ، عوض يوسف أحمد، ٢٠٢٠ دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية:
- ١١- صالح الدين حسن السيسي ٢٠١٩ تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات، استراتيجية المنظمة في ظل إدارة الجودة الشاملة.
- ١٢- عامر فندلي، إبراهيم السامرائي ٢٠١٦ تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر، عمان،
- ١٣- عبد الرحمن بن فهد المطرف ٢٠٢٠ التحول الرقمي في ظل الازمات
- ١٤- عبد الوهاب سمير محمد، ٢٠٠٥، الحكم المحلي في الوطن العربي واتجاهات التطوير، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ص ٣٢١، مصر.

١٥- عبد اهلل فرغلي علي موسى ٢٠٢٠ تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني،

١٦- مجدي الكبيسي، ساندي ٢٠٢٠ علاقة التخطيط الاستراتيجي بتوسيع القاعدة الضريبية لدى

ضريبة الدخل: دراسة ميدانية على دوائر ضريبة الدخل في فلسطين، المجلة العربية للإدارة

١٧- محمد المتولي، ٢٠٠٣، ادارة الموارد البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونية في الدول العربية، بحث

قدم الى المؤتمر العلمي الاول الذي نظمته شرطة دبي في الفترة من ٢٤ الى ٢٦ افرى.

١٨- محمد نصر، ٢٠٢١ "الكشف عن قوة التأثير بين التوظيف والاختيار والتخطيط الوظيفي، وبين

تحقيق الابتكار ثم ريادة الأعمال: دراسة في دولة الإمارات العربية المتحدة، المجلة العربية للإدارة:

مجلد ٤١ عدد ٤

١٩- محمد، عبد الرحمن حسن ٢٠٢٠ واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:

٢٠- محمود أبو جمعه، ٢٠٢١ الدور المعدل للعوامل البيئية في العلاقة بين القدرات الديناميكية

والذكاء التنافسي: دراسة ميدانية على الشركات الأردنية لصناعة الأدوية البشرية المدرجة في

بورصة عمان، المجلة العربية للإدارة: مجلد ٤١ عدد ٢

٢١- محمود عبد الله منصور ٢٠٢١ التحول الرقمي كألية لتنمية راس المال البشري.

٢٢- مروان وشراب سائد ٢٠١٢ التخطيط الاستراتيجي وعلاقته بالميزة التنافسية المستدامة

٢٣- مصطفى مفيد مصطفى ٢٠٢١ دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة

٢٤- مصطفى، أحمد سيد، ٢٠٠٨، المدير ومهاراته السلوكية، القاهرة: دار الفكر العربي للطباعة

والنشر، مصر

٢٥- موفق رابعة ٢٠٢٢ "محددات الإقراض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة من قبل البنوك

التجارية في الأردن"، المجلة العربية للإدارة

٢٦- ناصر جرادات، عائشة ثوابته ٢٠٢١ أثر المعوقات الداخلية والخارجية على تنمية وتطوير قطاع

الحجر والرخام في فلسطين

٢٧- نجوى شوشة ٢٠٢٢ جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء السياقية في ظل الوظائف الحديثة

لإدارة الموارد البشرية: بالتطبيق على العاملين بالهيئة المصرية العامة للبترول

٢٨- هایل السرحان، ٢٠٢١ " أثر الهندسة البشرية على الأمن والسلامة المهنية في الشركات الصناعية

الأردنية: دراسة حالة شركة المناصير للزيوت والمحروقات

٢٩- يونس، أبو سمرة مرعى ٢٠١٩ أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق

على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية

المراجع الأجنبية المقترحة

- 1- Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 2- Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 3- Gassama B. 2020 The Impact of Strategic Planning Practices on Sem's Survival and Growth: Evidence from Industrial Sector in Jordan.
- 4- Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 5- Hanuni A. 2018 Impact of Strategic Planning on SMEs Performance and Survival in Palestine. Unpublished Master Thesis
- 6- Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
- 7- Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T (2005) Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal