

تأثير الادارة الإلكترونية على نجاح المشروع ،
بالتطبيق على مؤسسة السمو لخدمات البلدية ،
جده المملكة العربية السعودية

The Impact of E-commerce on the Local Economy: Jeddah, Saudi Arabia

هدى زهير خلف

الرقم الجامعي/ 2021204639

مشروع التخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أتقدم إليكم بأصدق التحيات وأعظم التقدير والشكر على استقبالكم لبحثي العلمي بعنوان
"[تأثير الإدارة الإلكترونية على نجاح المشروع بالتطبيق على مؤسسة السمو لخدمات البلدية،جده المملكة
العربية السعودية]".

أود أن أعبر عن امتناني العميق لاهتمامكم ووقتكم الثمين الذي قدمتموه لقراءة وتقييم بحثي ، إن تقديركم
وتشجيعكم يمنحاني الدافع للمضي قدماً في رحلتي العلمية ، أتوجه بالشكر لعائلتي الكريمه لدعمها المستمر
طوال رحلتي الدارسية ، كما اتقدم بالشكر الى الدكتورة منى مصطفى العشري لتوجيهها ومساعدتها في
الحفاظ على تطوري على المسار الصحيح. و اقدم خالص الشكر الى الدكتور ناصر المحيميد لتقديمه
الفرصة التعليمية الجميلة كما اتقدم بالشكر لجميع طاقم جامعة ميدأوشن العظيم.

إهداء

الى من كانوا لي عونًا وسندًا في كل خطوة خطوتها في حياتي العلمية والعملية...

إلى والدي العزيزين، اللذين لم يدخرا جهدًا في دعمي وتشجيعي على مر السنين، واللذين أهدوني قوة الإرادة والصبر، فلهما مني كل الشكر والتقدير.

إلى إخوتي وأخواتي، مصدر الحب والتشجيع الدائم.

إلى زوجي العزيز، لما قدّمه لي طوال فترة دراستي من دعم معنويّ وماديّ، فكان نعم الزوج والصديق.

إلى ابني الحبيب محمد، الذي كان له الأثر الكبير في إلهامي وتحفيزي طوال فترة هذا البحث.

إلى أساتذتي الأفاضل، اللذين لم يبخلوا عليّ بعلمهم ونصحتهم، فكانوا لي نورًا أستنير به في مسيرتي.

إلى أصدقائي وزملائي، اللذين شاركوني هذه الرحلة، وكانوا لي خير رفقاء.

إلى كل من ساهم ولو بكلمة، أو دعوة صادقة، أو لحظة اهتمام، في تحقيق هذا الإنجاز.

أهديكم هذا العمل المتواضع، متمنيًا أن يكون على قدر تطلعاتكم وآمالكم.

جدول المحتويات:

7	1. المقدمة:
9	2. مشاكل البحث:
9	2.1 الفجوة النظرية:
9	2.2 الفجوة العملية:
10	3. أهمية البحث:
10	3.1 الأهمية النظرية:
10	3.2 الأهمية العملية:
11	4. أسئلة البحث:
11	5. أهداف البحث:
12	6. فرضيات البحث:
12	7. نموذج البحث:
13	8. منهجية البحث:
14	9. الدراسة الميدانية:
15	10. هيكل المشروع المقترح:

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
الشكل: 1	نموذج البحث المصدر: (الباحث)	12
الشكل: 2	منهجية البحث المصدر: (الباحث)	13
الشكل: 3	هيكل المشروع المقترح	15

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة

إن من أبرز المفاهيم التي غزت الحياة اليومية للأفراد هو مفهوم التكنولوجيا التي أصبحت تحتل مكانة مهمة بالنسبة للبشر ، فأصبحت الآلة تحتل مكانة أساسية في المعادلة الحياتية للأفراد و الجماعات خاصة بعد التطور الذي حصل ومازال يحصل في المجتمعات المتقدمة جعل من حتمية التقدم الوظيفي والإداري ضرورة ومطلباً ملحا لتلك الشعوب التي ما فتئت إلا أن تزيد وتحسن من الخدمات الوظيفية التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، ما استوجب إيجاد حلول وطرائق جديدة من شأنها تطوير العمل الإداري والرقمي به في مجالات عديدة (نور برهان و رجاء صخر ، 2020)

ساعد ظهور الإنترنت في تسعينيات القرن الماضي وانتشاره السريع إلى نمو التجارة الإلكترونية-E Commerce وممارساتها، ووضعها على جدول أعمال صناعات السياسات حول العالم. ومع تسارع التحول للاقتصاد الرقمي Economy Digital أصبح مشهد التجارة الإلكترونية ديناميكياً ومتطور بشكل متزايد، فأطلقت رغم الحواجز والصعوبات التي تواجهها الكثير من الفرص المعززة للنمو ورفاهية المستهلك (OECD, 2019) ، كتوفير الوقت والجهد والتكلفة، من خلال إمكانية التسوق وعرض المنتجات في أي مكان وزمان.

وقد ازداد توجه الدول بما فيها من قطاعات الأعمال والمستهلكين إلى تبني استخدام التجارة الإلكترونية باعتبارها عامل مؤثر في نمو الاقتصاد وزيادة الإنتاجية، الأمر الذي أدى إلى ارتفاع مبيعات التجارة الإلكترونية العالمية بنسبة 140 % خلال الفترة 2015- 2020 (CBRE, 2021).

هذا بالإضافة إلى نمو مبيعات التجزئة الإلكترونية بنسبة 27.6 % (بحوالي 4.28 تريليون دولار) في 2020، على الرغم من تفشي جائحة كوفيد- 19 وما لها من أثر على تباطؤ الاقتصاد العالمي، إلا أنه كان من المتوقع أن يتناقص نمو تجارة التجزئة قليلاً في 2021 مسجلاً 14.3 % من التزايد في تجارة التجزئة (2021 Intelligence Insider)

وعلى مدى العقود الماضية، شهدت المملكة العربية السعودية نمواً اقتصادياً ملحوظاً، نتيجة لما اتخذته من خطوات قوية مدروسة نحو تنمية اقتصاد متنوع وتطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات، حيث كان تطوير المبادرات الخاصة بالتجارة الإلكترونية لأنظمة السوق يشكل تحدياً قوياً نظراً للطبيعة المحافظة للمجتمع السعودي سابقاً.

وإدراكاً لأهمية التجارة الإلكترونية ودورها الحيوي في التنمية، سعت المملكة لدمج التكنولوجيا في الهيكل المجتمعي وتجنب المواجهات المحتملة، فأولت اهتمامها للتوسع في الوصول إلى الإنترنت واستكشاف

فرص الإنترنت في التعليم والتجارة والمعاملات الحكومية، واتباع أنظمة التجارة الإلكترونية لتعزيز الأعمال التجارية وطنياً (Sait et al., 2004)

ومؤخراً، تم وضع برنامج التحول الوطني 2020 من خلال رؤية (2030) على أسس قوية للإصلاح الاقتصادي ومواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتبني التقنيات الحديثة

التي من شأنها رفع أذا الاقتصاد الوطني من جانب وتحسين تنافسيته العالمية لهذا من الجانب الآخر. أولت الدولة اهتمامها بذلك من خلال التوجه للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على المعرفة واستخدام التكنولوجيا الحديثة، مما كان له الأثر في نمو التجارة الإلكترونية وتطورها بشكل ملحوظ؛ إذ تجاوزت معاملات هذه التجارة ما قيمته 29.7 مليار ريال في عام 2016. ساعد على ذلك التركيبة العمرية لسكان المملكة التي ترتفع فيها نسبة الشباب، والانتشار الكبير للنطاق العريض والهواتف النقالة، تركيز الحكومة المكثف على التوسع المعاملات الإلكترونية، نمو استثمارات التجارة الإلكترونية، ابتكارات سوق وسائل الدفع، والتحسين في الخدمات اللوجستية (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2017).

المتغير المستقل /تعريف الإدارة الالكترونية عرف الإدارة عند البعض: " بأنها النشاط الخاص بقيادة وتوجيه وتنمية الأفراد، وتخطيط ومراقبة العمليات الخاصة بالعناصر الرئيسية في المشروع لتحقيق أهدافه المحددة بأحسن الطرق وأقل التكاليف. ويعرفها البعض الآخر: " بأنها تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مقابل مجهوداتهم" (عبد المجيد، 1976)

المتغير التابع / نجاح المشروع هو المشروع الذي يحقق الأهداف بالوقت المحدد والتنظيم الجيد والالتزام بالمعايير والمهام والجدول الزمنية وتحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم والتعامل بشكل فعال مع المخاطر وكيفية ادارتها وتجاوزها وتحقيق الأرباح وتقديم قيمة مضافة للمفسدين والشركاء.

ومن هنا يهدف هذا البحث إلى قياس تأثير الادارة الإلكترونية على نجاح المشروع في المملكة العربية السعودية وتحديدأ مدينة جده.

2. مشاكل البحث:

بالرغم من النمو السريع الذي تشهده التجارة الإلكترونية في مدينة جدة، إلا أن هناك تحديات كبيرة تواجه الاقتصاد المحلي نتيجة لهذا التحول الرقمي. تُعاني العديد من المتاجر التقليدية من انخفاض في المبيعات وزيادة في التكاليف التشغيلية نتيجة للتحول المتزايد نحو الشراء عبر الإنترنت. كما تواجه الأعمال الصغيرة والمتوسطة صعوبات في التكيف مع المتطلبات التكنولوجية واللوجستية اللازمة للمنافسة في السوق الرقمي. إضافةً إلى ذلك، هناك قصور في البنية التحتية التكنولوجية واللوجستية في جدة، مما يعوق الاستفادة الكاملة من فرص التجارة الإلكترونية. على الرغم من الجهود الحكومية المبذولة لدعم هذا القطاع، إلا أن هناك حاجة ملحة لتطوير سياسات وإجراءات جديدة تساهم في تعزيز التكامل بين التجارة الإلكترونية والتقليدية، وضمان تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة.

الأمر الذي يتطلب إجراء المزيد من الدراسات في الموضوعات المتعلقة بهذا القطاع المهم، ومنها موضوع هذه الدراسة والخاص بتحليل أثر العوامل المرتبطة بالتجارة الإلكترونية على النمو الاقتصادي. (2022 مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(19)،)

2.1 الفجوات النظرية:

نقص الدراسات المحلية المفصلة: هناك قلة في الدراسات التي تركز على تأثير الإدارة الإلكترونية على اقتصاد مدينة جدة تحديداً. معظم الأبحاث المتاحة تتناول التأثيرات على مستوى الدولة أو مناطق أخرى. تأثير القطاعات الاقتصادية المختلفة: لا توجد دراسات كافية توضح كيف تؤثر التجارة الإلكترونية على القطاعات الاقتصادية المختلفة في جدة مثل التجزئة، الخدمات اللوجستية، والقطاع المالي. وخدمات البلدية الدراسات الطولية: معظم الأبحاث الحالية تعتمد على البيانات الحالية أو المقطعية. هناك حاجة إلى دراسات طولية تتابع تطور تأثير التجارة الإلكترونية على الاقتصاد المحلي في جدة عبر الزمن.

البيانات النوعية: التركيز على الدراسات الكمية فقط يجعل الفهم غير مكتمل. هناك حاجة إلى دراسات نوعية تجمع بين المقابلات والبحوث الميدانية لفهم تجارب الشركات والمستهلكين في جدة بشكل أعمق.

2.2 الفجوات العملية:

في سياق العملية، نقص في الوعي بأهمية التجارة الإلكترونية وفوائدها بين الشركات التقليدية والمستهلكين. نقص في البرامج التعليمية والتدريبية التي تؤهل الأفراد لمواكبة متطلبات سوق العمل في التجارة الإلكترونية. ضعف في التدابير الأمنية لحماية البيانات الشخصية والمعاملات المالية على الإنترنت.

3. أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته على سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات الإدارة الإلكترونية من خلال استكشاف الفجوة النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، كما يهدف البحث لتوعية المؤسسة و الشركات بدور الإدارة الإلكترونية لنجاح المشروع ما يلي:

3.1 الأهمية النظرية:

- توسيع الأفاق النظرية يقوم البحث بتوسيع فهمنا للعلاقة بين الإدارة الإلكتروني ونجاح المشروع في سياق الخدمات. يساهم في تطوير المفاهيم النظرية المتعلقة بكيفية تكامل هاتين الأدوات الحيويتين في سياق الأعمال.
- تستمد هذه الدراسة أهميتها من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية، وتطمح في المساهمة الإثراء المكتبة العربية بمادة تتناول الإدارة الإلكترونية التي تعد مجالاً حديثاً وجديداً، وبذلك يؤمل أن تشكل هذه الدراسة إضافة لدفع عجلة البحث العلمي في هذا المجال الحيوي.
- التعرف على مدى ممارسة الإدارات التقليدية للتقنية الإلكترونية الحديثة.
- تمكين الإدارة الإلكترونية في المؤسسات يساعد في رفع مستوى المؤسسة

3.2 الأهمية العلمية:

- تسليط الضوء على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات المملكة العربية السعودية مما ينعكس إيجابياً على المساهمة في الاقتصاد لا سيما في ظل التوجهات الوطنية نحو الاستفادة من التقدم التقني في مختلف المجالات.
- تسهيل التواصل بين موظفين المؤسسة بما توفره المؤسسة من تمكين للتواصل الرقمي
- تسهيل التواصل بين المؤسسة والعميل
- تمكين الاعتماد على الوثائق الإلكترونية بدلا من الورقية، حيث سهولة التعديل عليها و السرعة في استرجاعها

4. أسئلة البحث:

"ما هو أثر الإدارة الإلكترونية في نجاح المشروع وتحسين كفاءة المؤسسات والشركات وكيف يمكن تكاملها بشكل فعال مع مفاهيم الإدارة الإلكترونية ونجاح المشروع؟"

1. كيف تساعد الإدارة الإلكترونية في نجاح المشروع؟
2. ماهي التحديات التي سوف تواجه الشركة عند تبني الإدارة الإلكترونية؟
3. كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات؟
4. ماهي الفوائد الرئيسية للإدارة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية للمشروع؟
5. كيف يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين التواصل بين أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة؟
6. كيف يمكن الاستفادة من الإدارة الإلكترونية لنجاح المشروع؟

5. أهداف البحث:

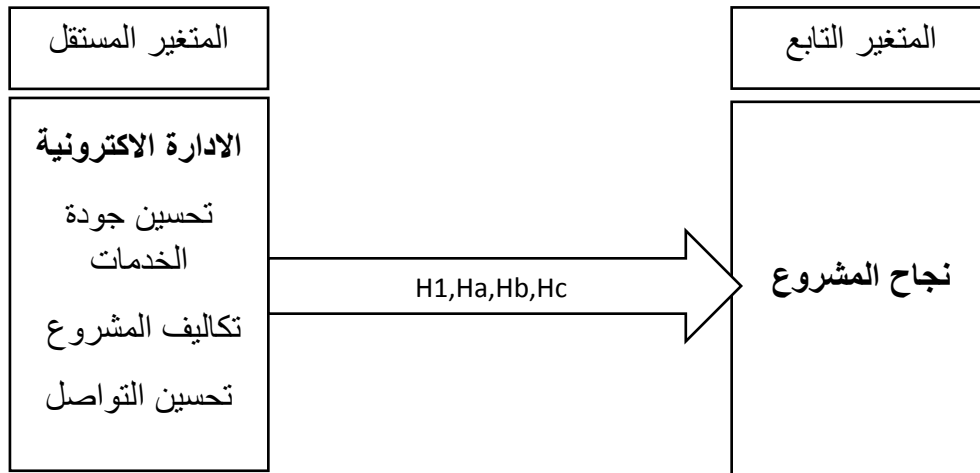
1. فهم كيف تساعد الإدارة الإلكترونية في نجاح المشروع.
2. اكتشاف التحديات التي سوف تواجه الشركة عند تبني الإدارة الإلكترونية.
3. تحديد مساهمات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات.
4. اكتشاف الفوائد الرئيسية التي تحققها الإدارة الإلكترونية في تقليل التكاليف التشغيلية للمشروع.
5. تحديد كيف تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين التواصل بين أعضاء الفريق وأصحاب المصلحة.
6. تحديد الفائدة من الإدارة الإلكترونية لنجاح المشروع.

6.فرضيات البحث:

1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحقيق نجاح المشروع
2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و تكاليف المشروع
4. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين التواصل بين اعضاء الفريق واصحاب المصلحة

7.نموذج البحث:

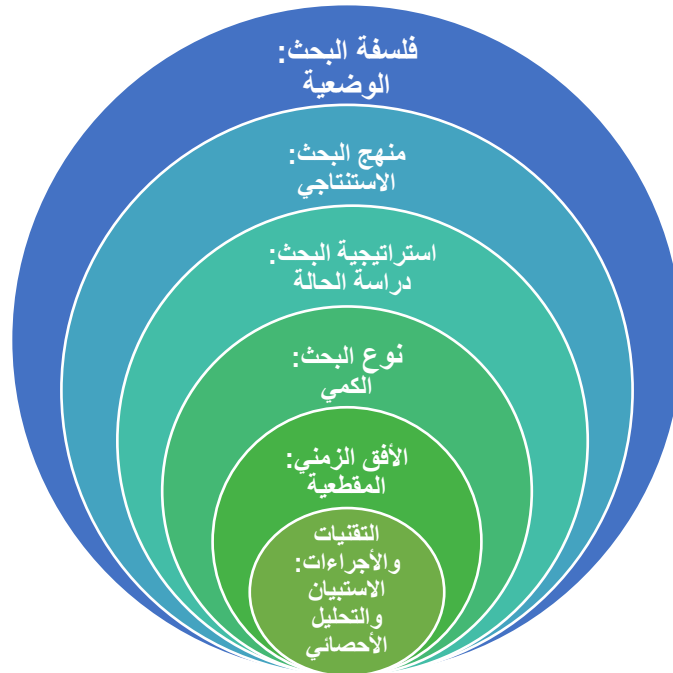
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل (1) فرضيات البحث

المصدر: الباحث

8. منهجية البحث:



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: الباحث

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهجية البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- نوع البحث: كمي
- الأفق الزمني: مستعرضة
- التقنيات والأجراءات: الاستبيان والتحليل الأحصائي

9. الدراسة الميدانية:

هدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الإدارة الإلكترونية على نجاح المشاريع، مع التركيز على شركة السمو لخدمات البلدية في جدة. تعد الإدارة الإلكترونية إحدى الأدوات الحيوية لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات. سيتم في هذه الدراسة استكشاف كيف يمكن للإدارة الإلكترونية أن تؤثر بشكل إيجابي على أداء شركة السمو لخدمات البلدية في جدة.

شركة السمو هي منشأة سعودية تقع في مدينة جدة وخدماتها تشمل جميع مناطق المملكة، تقوم شركة السمو بتوفير الخدمات لمساعدة ودعم ومساندة الأفراد والمؤسسات والشركات في إدارة وتطوير الأعمال وإنجاز أعمالهم وتصاريحهم الحكومية.

تعتمد شركة السمو على الإدارة الإلكترونية بشكل عام مما يوفر الوقت والجهد والمال.

تتكون شركة السمو لخدمات البلدية من 170 موظف ذو الخبرة والاحترافية والمعرفة بالأنظمة والأشتراطات وإرشاد العميل بالإجراء الصحيح بدقة عالية وتقديم الإستشارات المناسبة لكل منشأة ولكل حالة.

تتميز شركة السمو بأستلام المستندات المطلوبة إلكترونياً بإرسالها عبر البريد الإلكتروني وإنجازها ثم تسليمها للعميل في موقعه دون الحاجة للعناء.

تقوم شركة السمو بإنجاز أكثر من 90% من المعاملات خلال 24 ساعة. (مكتب اعمال السمو لخدمات البلدية، 2023)

10. هيكل المشروع المقترح:



الشكل (3)

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
- الفصل الثاني: الإطار النظري
- الفصل الثالث: منهجية البحث
- الفصل الرابع: التحليل الإحصائي
- الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة :

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقه بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة:

المراجع:

(نور برهان و رجاء صخر ، 2020) مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/26024/1/brhan-skri.pdf.pdf>

(عبد المجيد على 1976) الأصول العلمية للإدارة و التنظيم ، دار النهضة القاهرة

بوبر، عبد القادر وقديد، فوزية.(2021).أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رابيس، مجلة البشائر الاقتصادية، الد 7 ،العدد 1 ،

3-386.

(مكتب اعمال السمو لخدمات البلدية،2023)

<https://www.sumo2030.com>

الملاحق:

