

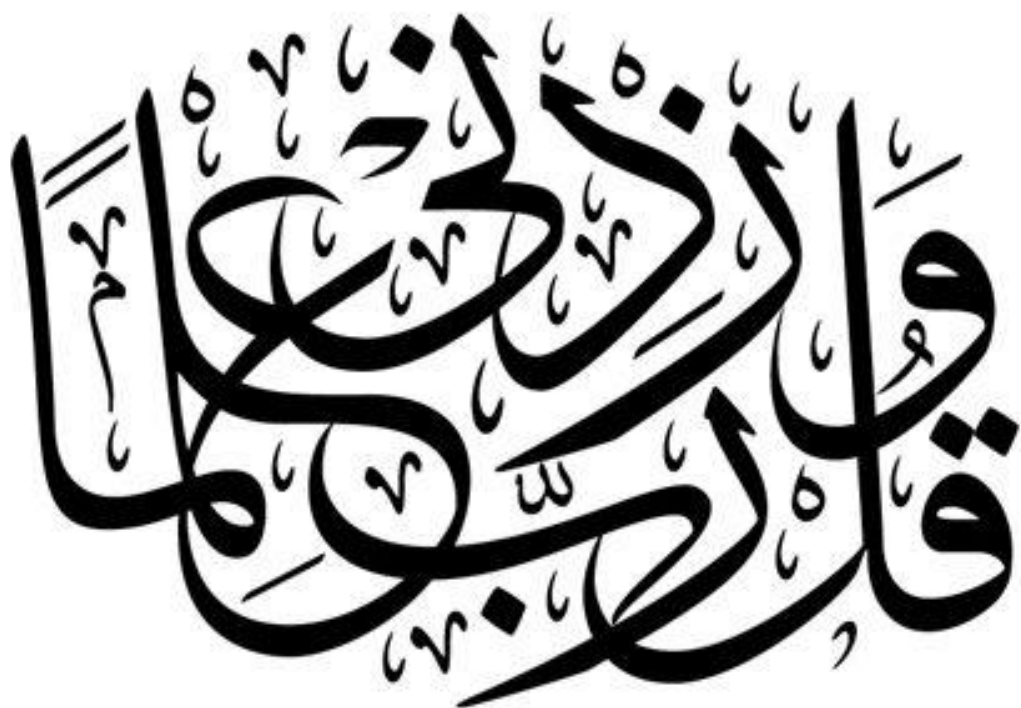
أثر الإدارة الإلكترونية في المنظمات

اسم الطالب/ باسمه تركي العتيبي

هوية الطالب / سعودي

اسم المشرف/د عبدالرحيم نادر

تاريخ التقديم/ 1447/10/9 هـ



اهداء

"أهدي هذا البحث إلى عائلتي العزيزة، التي كانت دائماً مصدر الدعم والإلهام لي. كما أهديه إلى مشرفي الأكاديمي الذين قدموا لي الإرشاد والمساعدة خلال هذه الرحلة العلمية. أشكر كل من ساهم في إنجاح هذا العمل، وأتمنى أن يكون مساهمتي هذه مفيدة ومثمرة لمجال الإدارة الإلكترونية في المنظمات".

شكر وتقدير

"أود أن أعرب عن خالص شكري وتقديري لجميع الأشخاص الذين ساهموا في إنجاح هذا البحث. شكراً لعائلتي على دعمهم الدائم وثقتهم بقدراتي، وشكراً لمشرفي الأكاديميين على الإرشاد والتوجيه القيم. كما أشكر زملائي وأصدقائي على التشجيع والمساهمة في هذا العمل. لا يمكنني أن أنسى الجهود المبذولة من قبل كل من شارك في هذا البحث، وأتطلع إلى مشاركة نتائجه وافتتاح فصل جديد من البحث في مجال الإدارة الإلكترونية في المنظمات".

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	العنوان
3	أهداء
4	شكر وتقدير
7	الفصل الأول : المقدمة
7	مشكلة البحث
8	أهمية البحث
8	أسئلة البحث
9	أهداف البحث
9	فرضيات البحث
10	نموذج البحث
10	نبذة عن المؤسسة
10	منهج البحث
11	الدراسات السابقة
14	الهيكل المقترح للمشروع
15	الفصل الثاني: الإطار النظري / مراجعة الأدبيات
15	– المبحث الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية
16	– المبحث الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية
17	– المبحث الثالث : فعالية الإدارة الإلكترونية
18	– المبحث الرابع: تحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية
19	– المبحث الخامس : التحديات والعقبات في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات
22	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
22	– نبذة عن المنظمة
22	– أدوات جمع البيانات
22	– تحليل البيانات

23	– التحديات والحلول الميدانية
23	– النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية
24	النتائج
25	الخاتمة
26	المراجع

قائمة الأشكال

الشكل	رقم الصفحة
شكل (1) نموذج البحث	10
شكل (2) أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية	15
شكل (3) أساسيات الإدارة الإلكترونية	17
شكل (4) عناصر الإدارة الإلكترونية	19

الفصل الأول

المقدمة:

في عصر التقنية والتحول الرقمي السريع، أصبحت الإدارة الإلكترونية للمنظمات ذات أهمية بالغة في تحقيق النمو والاستدامة. تعتبر المنظمات عمود فقري للاقتصادات الحديثة، حيث تمثل مصدراً للابتكار والتطوير والتحول.

منذ ظهور الإدارة الإلكترونية كمفهوم، تطورت بشكل كبير مع تقدم التكنولوجيا وتوسع استخدام الإنترنت. وقد أظهرت الدراسات أن الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية يمكن أن يعزز كفاءة المنظمات ويخفض التكاليف ويحسن جودة الخدمات المقدمة.

تعتبر المشكلة الأساسية التي تحاول هذه الدراسة حلها هي كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات ، وخاصة فيما يتعلق بالفعالية التشغيلية، وزيادة الإنتاجية، وتحسين تجربة العملاء.

هذه الدراسة تهدف إلى تقييم أثر الإدارة الإلكترونية على المنظمات من منظور الفعالية التشغيلية والابتكار والمرونة، مع التركيز على فهم الفوائد والتحديات المرتبطة بهذه النهج الإداري الحديث.

تبرز أهمية هذه الدراسة من الناحيتين النظرية والتطبيقية، حيث يمكن أن تسهم في توسيع فهمنا لدور الإدارة الإلكترونية في تعزيز أداء المنظمات ، وبالتالي تحسين الاقتصاد ودعم التنمية المستدامة.

مشكلة البحث

مشكلة البحث تتمثل في فهم تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات. يواجه المنظمات العديد من التحديات في بيئة الأعمال المتطورة، مما يجعل من الضروري تطوير استراتيجيات إدارية فعالة لضمان نجاحها وتحقيق أهدافها. من بين هذه التحديات:

1. الفعالية التشغيلية: المنظمات تواجه صعوبات في تحقيق الفعالية التشغيلية بسبب قيود الموارد والضغوط المالية، وقد تجد صعوبة في تحقيق الكفاءة وتقليل التكاليف.
2. زيادة الإنتاجية: تحسين الإنتاجية يعد تحديًا كبيرًا للمنظمات ، خاصة مع التطورات التكنولوجية السريعة والضغوط المتزايدة لتقديم المزيد في وقت أقل.

3. تجربة العملاء: تقديم تجربة ممتازة للعملاء يعتبر عنصرًا حاسمًا لنجاح المنظمات، ولكن غالبًا ما تواجه المنظمات تحديات في تحقيق هذه التجربة بشكل متميز.

من هنا، يبرز أهمية فهم كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على حل هذه المشكلات وتحسين أداء المنظمات.

أهمية البحث النظرية:

1. تعزيز المعرفة: يساهم البحث في توسيع المعرفة حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمات من خلال استكشاف النظريات والمفاهيم المتعلقة بهذا المجال.

2. تحليل التطورات: يساعد البحث النظري في تحليل التطورات الحديثة في مجال الإدارة الإلكترونية وفهم كيفية تطبيقها بشكل فعال في بيئة العمل الحالية.

3. دعم البحث التطبيقي: يمثل البحث النظري أساسًا قويًا للبحث التطبيقي، حيث يوفر النتائج والنظريات اللازمة لتطوير الاستراتيجيات والحلول العملية.

أهمية البحث التطبيقية:

1. توجيه السياسات والممارسات: يساعد البحث التطبيقي في توجيه صنع القرارات وتطوير السياسات والممارسات الفعالة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات.

2. تحقيق النتائج العملية: يساعد البحث التطبيقي في قياس تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء العملي للمنظمات، وتحديد الفوائد والتحديات العملية.

3. تعزيز التطور والابتكار: يساهم البحث التطبيقي في تعزيز التطور والابتكار في مجال الإدارة الإلكترونية، من خلال تحديد الأولويات وتوجيه الاستراتيجيات القادمة.

بالاستناد إلى الأهمية النظرية والتطبيقية، يمكن للبحث أن يساهم في تعزيز فهمنا لتأثير الإدارة الإلكترونية على المنظمات ودعم التطوير والتحسين في هذا المجال.

أسئلة البحث:

السؤال الرئيسي:

كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء المنظمات في البيئة التنافسية الحالية؟

تساؤلات البحث الفرعية:

1. ما هي التحديات التي تواجه المنظمات في تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
2. كيف يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين الفعالية التشغيلية للمنظمات ؟
3. ما هي أهمية تحسين تجربة العملاء عبر الإدارة الإلكترونية في تعزيز أداء المنظمات ؟
4. هل للإدارة الإلكترونية تأثير على زيادة الإنتاجية والابتكار في المنظمات ؟
5. كيف يمكن قياس نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمات ؟

أهداف البحث:

- تقييم تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على الفعالية التشغيلية للمنظمات.
- دراسة كيفية تحسين الإنتاجية وزيادة الابتكار من خلال الإدارة الإلكترونية في المنظمات.
- تحليل أثر الإدارة الإلكترونية على تجربة العملاء ورضاهم في المنظمات.
- تقديم التوصيات العملية لتحسين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات.
- قياس نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء المنظمات وتحقيق أهدافها.

فرضيات البحث:

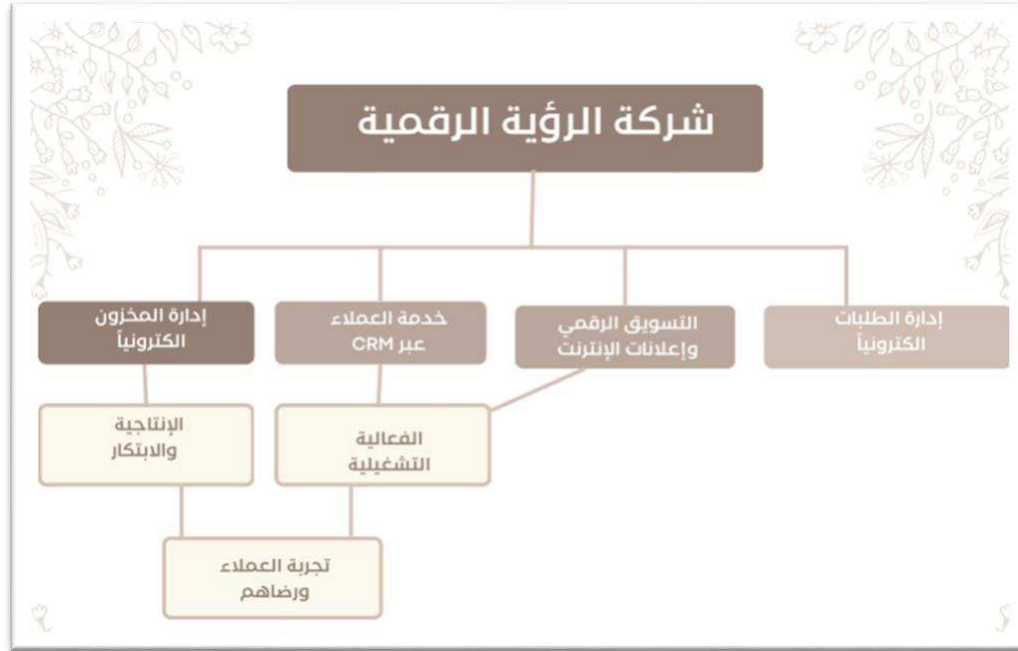
الفرضية الرئيسية

تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي بشكل ملموس.

الفرضيات الفرعية

1. الإدارة الإلكترونية تؤثر إيجابياً على الفعالية التشغيلية للمنظمات.
2. الإدارة الإلكترونية تسهم في زيادة إنتاجية الموظفين.
3. الإدارة الإلكترونية تحسن تجربة العملاء ورضاهم.
4. الإدارة الإلكترونية تعزز الابتكار وتطوير العمليات داخل المنظمات.

نموذج البحث:



شكل (1) نموذج البحث

نبذة عن المؤسسة:

تم اختيار شركة التجارة الإلكترونية السعودية "رؤية الرقمية". تشمل خدماتها إدارة الطلبات، والتسويق الرقمي، ومساعدة العملاء، وإدارة المخزون المحوسبة. يعمل بها حوالي 50 شخصاً. تم اختيارها لأنها تعتمد كلياً على الإدارة الإلكترونية في جميع أنشطتها اليومية، مما يوفر فرصة جيدة للبحث في كيفية تأثير هذه الإدارة على الأداء التنظيمي والإنتاجية وتجربة العملاء والابتكار في المنظمات .

منهج البحث:

باستخدام دراسة حالة للمنظمات، تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الشركة وتقييم تأثيرها على الأداء التنظيمي من خلال جمع البيانات والمعلومات الوصفية من المصادر الداخلية والتقارير المتاحة للجمهور.

أدوات جمع البيانات:

- تقارير الشركة السنوية

- المواقع الرسمية للشركة
- مقابلات قصيرة غير رسمية مع الموظفين

الدراسات السابقة:

شائع بن سعد مبارك القحطاني، "مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون: (دراسة تطبيقية على المديرية العامة للسجون بالمملكة العربية السعودية)"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم، 2006.

استهدفت الدراسة التعرف على مفهوم ومجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية من خلال :

1. التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
 2. التعرف على مجالات توظيف الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
 3. التعرف على متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
 4. التعرف على المعوقات التي قد تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
 5. التعرف على سبل مواجهة المعوقات التي قد تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية.
 6. التعرف على مدى اختلاف إجابات المبحوثين نحو مجالات ومتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون السعودية طبقاً لمتغيراتهم الشخصية والوظيفية تبعاً لاختلاف (العمر. الرتبة . المستوى الوظيفي . المستوى التعليمي . عدد سنوات الخدمة في السجون). ميتها للإدارة العامة المعاصرة
- وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

- 1- سرعة الرجوع للبيانات والمعلومات السابقة تعمل على توفير الكثير من الوقت للعاملين وتساعد في الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل في أي وقت ومن أي مكان.
- 2- إن أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في السجون هو تحقيق الربط الإلكتروني بين المديرية العامة للسجون وفروعها وتوفير نظام أمني لحماية بيانات ومعلومات المستفيد في كافة تعاملاته الإلكترونية وتعليم

وتدريب الكوادر البشرية وتوفير حاسبات آلية تناسب تطبيقات الإدارة الإلكترونية، ووجود الفنيين المتخصصين لمعالجة المشكلات والأعطال.

3- أن أهم المعوقات التي يرى أفراد الدراسة أنها تحد بشدة من تطبيق الإدارة الإلكترونية بالسجون السعودية هي نقص الإمكانيات الفنية، الأجهزة، البرامج، التقنيات، ضعف الدعم المالي، نقص الكوادر البشرية المتخصصة، نقص الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات في مجال الحاسب الآلي والإنترنت واستخداماته، النقص في الخبرات ومهارات التعامل مع خدمات شبكة الإنترنت.

4- عدم اقتناع بعض الرؤساء بجدوى الإدارة الإلكترونية، وجود اتجاهات سلبية لدى بعض العاملين، بأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته – اختلاف الإجراءات الإدارية داخل أفرع السجون السعودية.

وقد أوصت الدراسة لنجاح مشروعات تطبيق الإدارة الإلكترونية يجب إلحاق العاملين بالدورات والندوات وورش العمل المتخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوفير الميزانية الكافية ودعم الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

1. نادية أيوب، الإدارة الإلكترونية"، بحث مقدم للملتقى الإداري الثاني: الجمعية السعودية للإدارة، 2004.

استهدفت الدراسة التعرف على دوافع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الإدارية السعودية، والفوائد المترتبة على هذا التطبيق، للتحويل من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وقد استخدمت الدراسة المدخل الوثائقي من المنهج الوصفي من خلال فحص الوثائق واستنتاج القصور والذي يمثل الفجوة بين الإدارة الإلكترونية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من العوامل التي تدفع المنظمات الإدارية السعودية نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهم تلك العوامل الرغبة في الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في إنجاز الوظائف الإدارية بأعلى كفاءة، وتطوير الموارد البشرية، والتغلب على العوامل التي تؤثر سلباً على أداء العاملين ومما يؤدي إلى انخفاض إنتاجيتهم، والسعي نحو إحداث تغييرات جذرية في أساليب إدارة المنظمات السعودية.

وكانت أهم نتائج الدراسة:

1- إن من أهم المبررات التي تستدعي تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات السعودية تتمثل فيما يلي :-

- إحداث تغييرات جذرية في أساليب إدارة المنظمات الإدارية الحكومية والأهلية بما يؤدي إلى التحول إلى الشكل الإلكتروني.

- بطيء تدفق المعلومات وصعوبة تبادلها بين الأقسام والوحدات الإدارية وبين العاملين والرؤساء .

2- إن من أهم الفوائد والمزايا التي تعود على المنظمات من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

- توفير الشفافية والمسائلة لكافة العمليات والوظائف في ظل الإدارة الإلكترونية.
- تطوير التشريعات الحكومية والأنظمة التي تقيد حركة قادة المنظمات.
- تشجيع المبادرات الضرورية والإبداع والابتكار لكل من القادة والعاملين.
- توسيع المشاركة في المعلومات وتبادلها بين القادة والعاملين والمستفيدين.
- إمكانية سد الفجوة في أداء المنظمات الإدارية السعودية.
- التخطيط الاستراتيجي وصنع القرارات الإدارية ونشر الوعي بأهمية المعرفة ورأس المال الذكي.

2. علي محمد عبد العزيز درويش، "تطبيقات الحكومة الإلكترونية، دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2005.

هدفت الدراسة لمعرفة واقع تطبيقات الحكومة الإلكترونية بإدارة الجنسية والإقامة بإمارة دبي، واستخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب المسح الاجتماعي، مستخدماً الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

وحاولت هذه الدراسة تحديد مدى خلق الفاعلية في الإدارة، وتحسين مستوى العمليات الإدارية باستخدام التكنولوجيا الحديثة، وما يترتب عليه من تخفيف الأعباء على المواطنين، وتقليل الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات، مما يدعم الشفافية، والعمل في وضوح تام، وبالتالي الارتقاء بمستوى الأعمال التنظيمية.

وتوصلت الدراسة إلى:

1- أن أكثر المعوقات ارتباطاً بسير العمل في الإدارة الإلكترونية هي المعوقات التشريعية، يليها المعوقات الثقافية ثم المعوقات الفنية ثم المعوقات الإدارية، وأخيراً المعوقات الخاصة بالموارد.

2- أكثر المجموعات مواءمة للبنية البيئية والتنظيمية هي المجموعة الخاصة بمواءمة الهيكل التعليمي، يليها المجموعة المتعلقة بمواءمة التكنولوجيا المطبقة، وأخيراً المجموعة الخاصة بمواءمة البيئة الإدارية.

3- الخصائص العلمية للعاملين في مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية متدنية مقارنة بما هو مطلوب منهم من أعمال حالية أو مستقبلية.

النتائج المحتملة:

سيتم تحليل دراسات سابقة والنتائج المحتملة لفهم كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية المنظمات الناشئة، وسيتم استخدام منهجية كمية لتقييم هذا التأثير بشكل دقيق وعلمي.

الهيكل المقترح للمشروع:

1. المقدمة

- مشكلة البحث
- أهمية البحث النظرية والتطبيقية
- أسئلة البحث
- أهداف البحث
- فرضيات البحث
- نبذة عن المؤسسة
- منهج البحث
- الدراسات السابقة

2. الإطار النظري / مراجعة الأدبيات

- تعريف الإدارة الإلكترونية
- أنماط الإدارة الإلكترونية
- فعالية الإدارة الإلكترونية في المنظمات
- تحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية
- التحديات والعقبات في تطبيق الإدارة الإلكترونية

3. الدراسة الميدانية / البحث التطبيقي

- نبذة عن المنظمة (شركة رؤية الرقمية)
- أدوات جمع البيانات (تقارير، مقابلات، مواقع إلكترونية)

4. النتائج

- النتائج المستخلصة من الدراسة
- استنتاجات عامة

5. الخاتمة

○ تلخيص البحث