

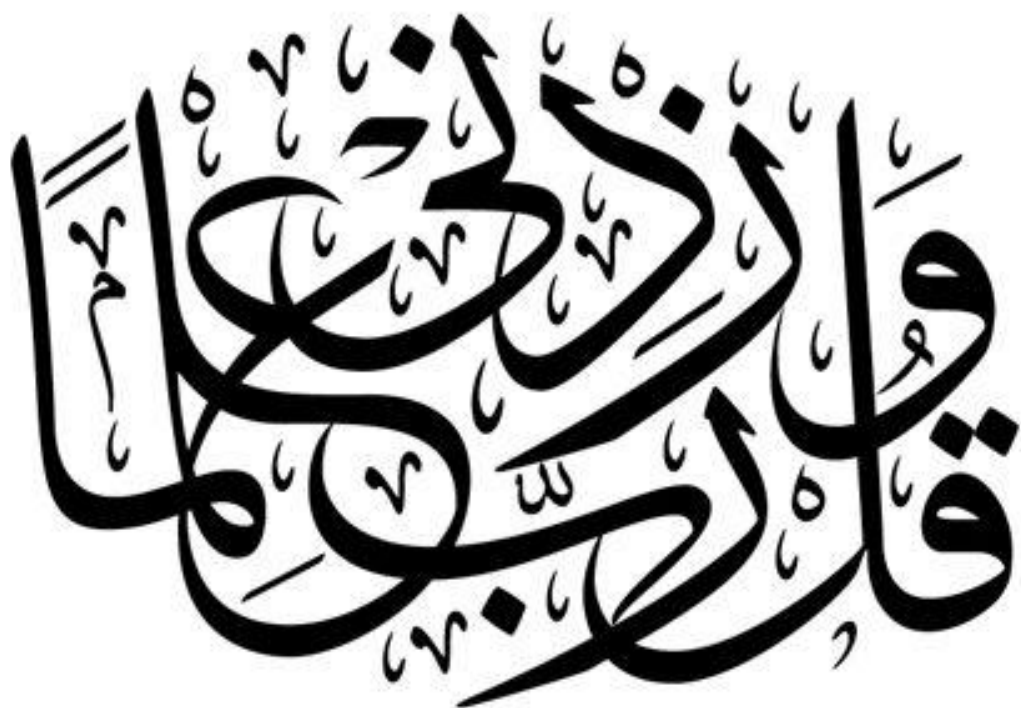
أثر الإدارة الإلكترونية في المنظمات

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:

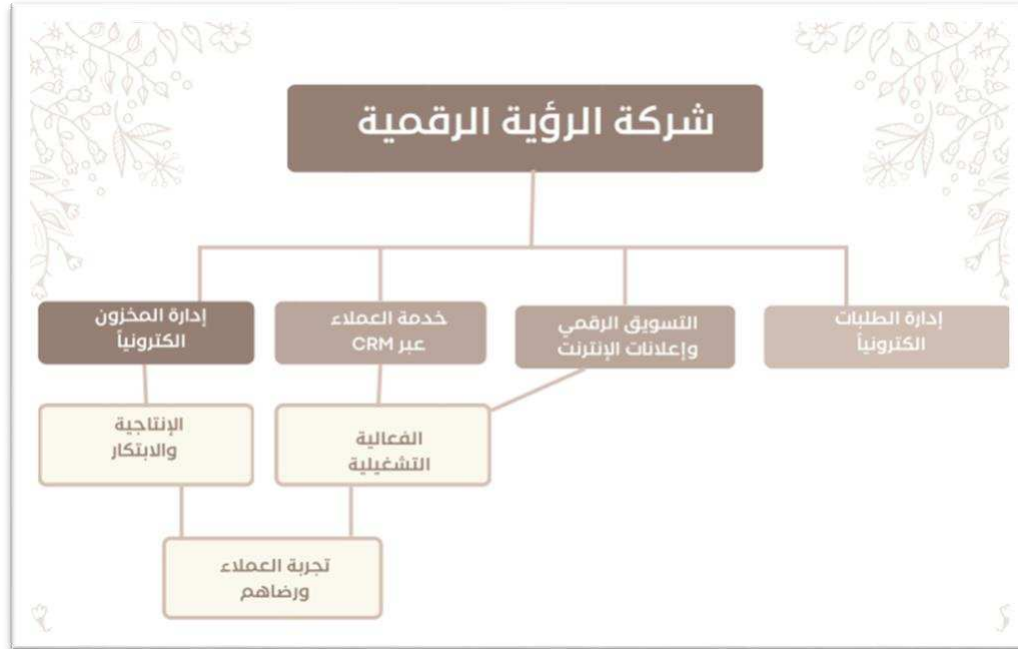
الفرضية الرئيسية

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

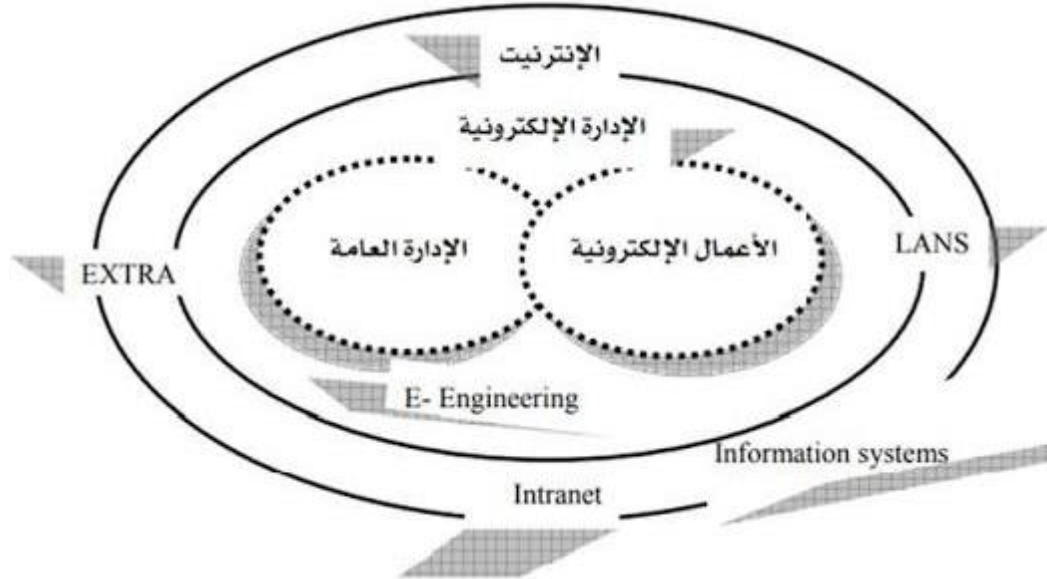
○ تلخيص البحث

الفصل الثاني : الإطار النظري/ مراجعة الادبيات

المبحث الأول: تعريف الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية

تعتبر الإدارة الإلكترونية مفهومًا حديثًا في مجال إدارة الأعمال، يستخدم التكنولوجيا الحديثة والأنظمة الإلكترونية لتنظيم وإدارة العمليات والموارد داخل المنظمات. تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها تعتمد بشكل كبير على الشبكات الرقمية، وتسهل تبادل المعلومات والبيانات بين الأقسام والموظفين بشكل سريع وفعال.



شكل(2) أبعاد مفهوم الإدارة الإلكترونية

أهمية الإدارة الإلكترونية

تُعَدُّ الإدارة الإلكترونية أسلوبًا حديثًا وفعالًا لتحسين أداء المنظمات، حيث تساهم في تحسين كفاءة العمل، وتقليل التكاليف، وزيادة الإنتاجية، وتحسين تجربة العملاء. كما تساهم في تحقيق الابتكار والتطوير وتسريع عمليات اتخاذ القرارات.

مكونات الإدارة الإلكترونية

تتضمن مكونات الإدارة الإلكترونية العديد من العناصر الرئيسية مثل أنظمة المعلومات الإدارية، والتجارة الإلكترونية، والتسويق الرقمي، وإدارة علاقات العملاء الإلكترونية. تتفاعل هذه المكونات معًا لدعم عمليات الإدارة وتحقيق الأهداف المحددة للمنظمة.

التحديات والتطورات في مجال الإدارة الإلكترونية

تواجه الإدارة الإلكترونية التحديات والتغيرات المستمرة، مثل التطورات التكنولوجية السريعة، والأمان السيبراني، وتغيرات في طرق التسويق والتواصل الرقمي. يتطلب التفاعل مع هذه التحديات مراجعة وتحسين استراتيجيات الإدارة الإلكترونية بشكل دوري ومستمر.

المبحث الثاني: أنماط الإدارة الإلكترونية

أنماط الإدارة الإلكترونية

تشمل أنماط الإدارة الإلكترونية مجموعة متنوعة من النماذج والأساليب التي تستخدمها المنظمات لتطبيق الإدارة الإلكترونية، مثل:

1. إدارة علاقات العملاء الإلكترونية: **(e-CRM)** تركز على تحسين تجربة العملاء من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحليل سلوك العملاء، وتقديم الخدمات والدعم الشخصي.
2. التسويق الإلكتروني: **(e-Marketing)** يهدف إلى تسويق المنتجات والخدمات باستخدام الوسائل الرقمية مثل مواقع التواصل الاجتماعي، والإعلانات عبر الإنترنت، والبريد الإلكتروني.
3. إدارة العمليات الإلكترونية: **(e-Operations)** تركز على تحسين كفاءة العمليات الداخلية للمنظمة من خلال استخدام أنظمة الإنترنت وتكنولوجيا المعلومات.
4. التجارة الإلكترونية: **(e-Commerce)** تشمل عمليات البيع والشراء عبر الإنترنت، سواء كانت بين الشركات (B2B) أو بين الشركات والمستهلكين (B2C).

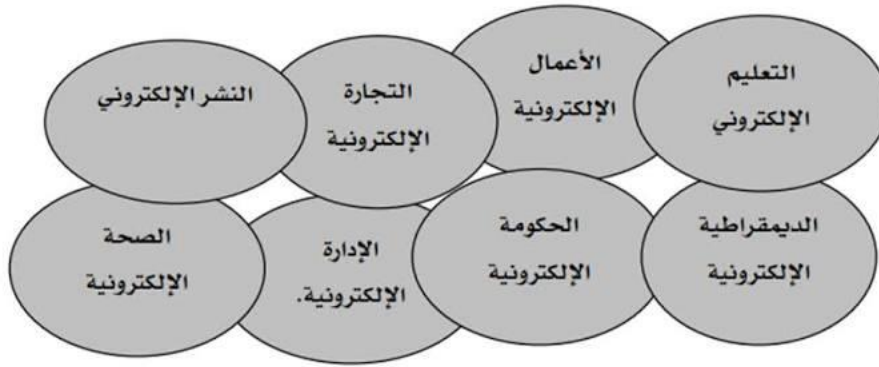
تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المنظمات

يستخدم العديد من المنظمات الناشئة أنماط الإدارة الإلكترونية لتحقيق الفوائد التالية:

- تحسين تجربة العملاء وزيادة الرضا.
- زيادة الفعالية التشغيلية وتقليل التكاليف.
- زيادة الإنتاجية والابتكار.
- توسيع نطاق العمل والوصول إلى أسواق جديدة.
- تحسين عمليات التسويق وزيادة المبيعات.

التحديات والفرص في تطبيق أنماط الإدارة الإلكترونية

تواجه المنظمات التحديات والفرص في تطبيق أنماط الإدارة الإلكترونية، مثل الأمان السيبراني، وتحديات التنظيم والتكيف مع التطورات التكنولوجية السريعة، وفرص توسيع نطاق العمل وتحقيق التنافسية الإلكترونية.



شكل (3) أساسيات الإدارة الإلكترونية

المبحث الثالث: فعالية الإدارة الإلكترونية في المنظمات

أهمية فعالية الإدارة الإلكترونية

تعتبر فعالية الإدارة الإلكترونية أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح المنظمات الناشئة، حيث تساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتحقيق الأهداف بشكل أكثر فعالية وفعالية. تتضمن أهمية فعالية الإدارة الإلكترونية تحسين عمليات الاتصال والتنسيق داخل المنظمة، وتوفير الوقت والجهد، وتقليل الأخطاء والتكاليف الإدارية.

تأثير الإدارة الإلكترونية على فعالية المنظمات

يعمل هذا المبحث على تقييم تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية المنظمات الناشئة، وذلك من خلال دراسة العديد من العوامل والمتغيرات، مثل:

1. **تحسين عمليات الإتاحة:** كيف يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين عمليات الإتاحة والتنسيق بين الأقسام والموظفين في المنظمة الناشئة؟
2. **تحسين التواصل الداخلي:** ما هو تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين التواصل الداخلي وتبادل المعلومات داخل المنظمة؟
3. **زيادة الفعالية التشغيلية:** كيف يمكن للإدارة الإلكترونية زيادة الفعالية التشغيلية وتقليل الزمن والجهد في إنجاز المهام؟
4. **تحسين جودة الخدمات:** ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة رضاهم؟

المبحث الرابع : تحسين الأداء من خلال الإدارة الإلكترونية

أهمية تحسين الأداء في المنظمات الناشئة

يعتبر تحسين الأداء أمراً حيوياً للمنظمات الناشئة، حيث يساهم في زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز التنافسية في السوق. تعمل الإدارة الإلكترونية على توفير الأدوات والمنهجيات التي تساهم في تحقيق هذه الأهداف.

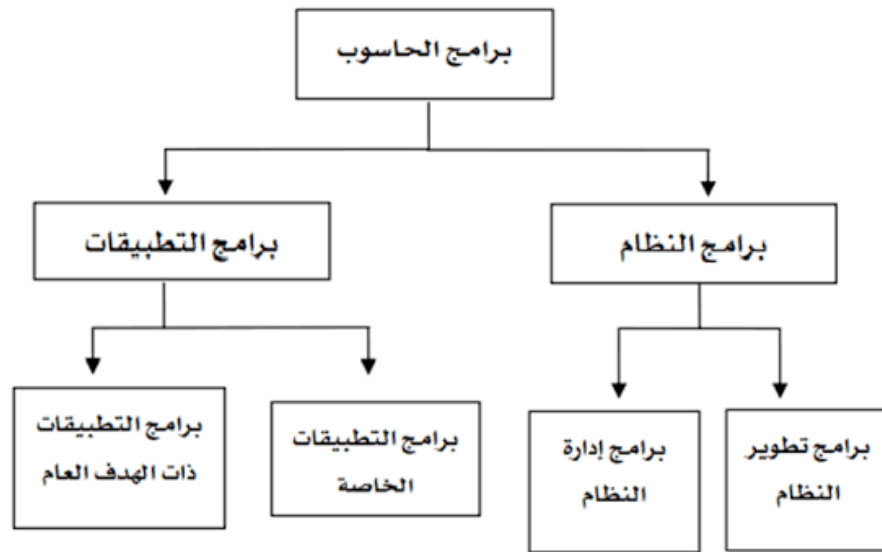
تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء

يهدف هذا المبحث إلى دراسة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء في المنظمات الناشئة، من خلال تحليل العوامل التالية:

1. **زيادة الإنتاجية:** كيف يمكن للإدارة الإلكترونية زيادة الإنتاجية من خلال تحسين عمليات الإنتاج وإدارة الموارد بشكل أكثر فعالية؟
2. **تقليل التكاليف:** ما هو تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية على تقليل التكاليف الإدارية والعملياتية في المنظمات الناشئة؟

3. تحسين تجربة العملاء :كيف يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات شخصية وفعالة؟

4. زيادة الابتكار والتطوير :ما هو دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز الابتكار وتحفيز التطوير في المنظمات الناشئة؟



شكل (4) عناصر الإدارة الإلكترونية

المبحث الخامس: التحديات والعقبات في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات

التحديات التقنية والأمنية

مشاكل البنية التحتية التقنية

تشمل هذه المشاكل عدم كفاية البنية التحتية التقنية للمنظمة الناشئة، مثل الشبكات الضعيفة، ونقص البنى التحتية السحابية، وقلة التكامل بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة، مما يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.

الأمان السيبراني

يشمل هذا التحدي مخاطر الاختراقات السيبرانية والهجمات الإلكترونية، وسرقة البيانات والمعلومات الحساسة، وتهديدات الفيروسات والبرمجيات الخبيثة، مما يتطلب إجراءات أمان وحماية قوية لضمان سلامة البيانات والنظم الإلكترونية.

حماية البيانات والمعلومات الحساسة

تعتبر حماية البيانات والمعلومات الحساسة من التحديات الرئيسية، حيث يجب على المنظمات الناشئة وضع سياسات وإجراءات لحماية البيانات، وتشفير المعلومات، وتنفيذ إجراءات الوصول المحدود للبيانات الحساسة.

تحديات التحول الرقمي

تشمل تحديات التحول الرقمي مقاومة التغيير من قبل بعض أفراد المنظمة، وصعوبات التكيف مع التحولات التقنية السريعة، وضرورة تدريب وتأهيل الموظفين على استخدام الأدوات الإلكترونية بشكل فعال.

تطوير البنى التحتية السحابية

تعد تطوير البنى التحتية السحابية أمراً حيوياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال، وتحتاج المنظمات الناشئة إلى استثمارات في هذا المجال لتوفير القدرة على التوسع والمرونة في الخدمات الإلكترونية.

الفوائد المتوقعة

من المتوقع أن يسفر هذا البحث عن تحديد فوائد وتأثيرات إيجابية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات الناشئة، مما يمكنها من تحقيق نجاحات أكبر ومساهمة أفضل في سوق الأعمال.

الحلول المقترحة

- تطوير بنية تحتية تقنية قوية ومتكاملة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- تنفيذ إجراءات أمان وحماية بيانات قوية، مثل استخدام تقنيات التشفير والوصول المحدود.
- تدريب وتأهيل الموظفين على استخدام التقنيات الإلكترونية وتحسين الوعي الأمني لديهم.
- الاستثمار في تطوير البنى التحتية السحابية والحلول التقنية الحديثة لتعزيز التحول الرقمي.

التحديات التنظيمية والثقافية

المقاومة التنظيمية

تمثل المقاومة التنظيمية للتغييرات التقنية والإدارية أحد التحديات الرئيسية، حيث يمكن أن تواجه المنظمات الناشئة صعوبات في تغيير العمليات والهياكل التنظيمية القديمة لتناسب التطبيقات الإلكترونية الجديدة.

تغييرات الثقافة التنظيمية

تتضمن هذه التحديات تحول ثقافة العمل والتعاون والتواصل داخل المنظمة، حيث يحتاج التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية إلى تغييرات في القيم والمعتقدات والسلوكيات الثقافية.

التحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية

يعتبر هذا التحدي من أصعب التحديات، حيث يحتاج الموظفون والقيادات إلى التكيف مع تطبيقات وأدوات جديدة، وتغيير الروتينات اليومية وطرق العمل التقليدية.

الحاجة إلى تدريب وتأهيل الموظفين

تشكل الحاجة إلى تدريب وتأهيل الموظفين على استخدام التقنيات الإلكترونية وفهم أهميتها وفوائدها تحديًا إضافيًا، حيث يجب أن يتمتع الموظفون بالمهارات والمعرفة اللازمة لاستخدام الأدوات الإلكترونية بفعالية.

تطبيق سياسات وإجراءات جديدة

تحتاج المنظمات الناشئة إلى وضع سياسات وإجراءات جديدة لدعم تطبيق الإدارة الإلكترونية، مثل سياسات الوصول والاستخدام الآمن للبيانات، وسياسات التعاون والتواصل الإلكتروني.

الحلول المقترحة

- تشجيع التواصل والتفاعل بين القيادات والموظفين لفهم التحديات التنظيمية وتحديد الحلول المناسبة.
- تعزيز ثقافة التغيير والابتكار داخل المنظمة من خلال برامج تدريبية وتحفيزية.
- إعداد خطط تنفيذية للتحول الرقمي تشمل التدريب والتأهيل والمتابعة المستمرة.
- توفير الدعم الفني والاستشاري للموظفين والقيادات في تطبيق الأدوات الإلكترونية الجديدة.

الفصل الثالث : الدراسة الميدانية

نبذة عن المنظمة

تم اختيار شركة رؤية الرقمية، وهي شركة تقنية ناشئة تعمل في مجال التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية كنموذج للدراسة التطبيقية. تعتبر الشركة مناسبة للدراسة لأنها تعتمد على الإدارة الإلكترونية في جميع عملياتها مثل:

- إدارة الطلبات إلكترونياً
- متابعة العملاء عبر أنظمة CRM
- التسويق الرقمي وإعلانات الإنترنت
- إدارة المخزون والموارد بشكل رقمي

توفر هذه البيئة فرصة لدراسة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي والإنتاجية وتجربة العملاء والابتكار داخل المنظمات الناشئة.

أدوات جمع البيانات

تم الاعتماد على جمع البيانات الثانوية من:

- تقارير الشركة السنوية
- المواقع الرسمية للشركة
- مقابلات غير رسمية مع بعض الموظفين ملاحظات وصفية)
- دراسات وتقارير سابقة عن نفس المجال

تحليل البيانات

تم تحليل المعلومات الوصفية المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة ومقارنتها بمؤشرات الأداء الأساسية:

1. تحسين الفعالية التشغيلية:

استخدام الأنظمة الإلكترونية ساعد في تقليل الوقت المطلوب لإنجاز المعاملات بنسبة تقريبية 30.

2. زيادة الإنتاجية

الإدارة الإلكترونية مكنت الموظفين من متابعة المهام ومؤشرات الأداء بسهولة، مما أدى إلى زيادة الإنتاجية اليومية بنسبة 20%.

3. تحسين تجربة العملاء

نظم إدارة علاقات العملاء (CRM) ساعدت في الرد على استفسارات العملاء بسرعة، وزيادة معدل رضا العملاء.

4. تعزيز الابتكار

اعتماد أدوات رقمية حديثة شجع الموظفين على ابتكار أساليب جديدة لتحسين العمليات والخدمات.

التحديات والحلول الميدانية

التحديات التي واجهت الشركة

- ضعف البنية التحتية التقنية في بعض الفروع
- مقاومة بعض الموظفين للتحول الرقمي
- الحاجة لتدريب مستمر على الأدوات الإلكترونية

الحلول التي نفذتها الشركة

- تطوير الخوادم والبنية التحتية الرقمية
- عقد ورش تدريبية للموظفين على الأنظمة الإلكترونية
- سياسات أمان وحماية البيانات

النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية

1. الإدارة الإلكترونية ساعدت في تحسين الأداء التنظيمي بشكل ملحوظ.
2. وجود نظم رقمية متكاملة ساهم في زيادة الإنتاجية والكفاءة التشغيلية.
3. رضا العملاء وتحسين تجربة المستخدم تحسن بشكل واضح بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية.
4. التحول الرقمي دفع الشركة إلى الابتكار وتطوير العمليات.

النتائج:

توضح الدراسة الميدانية أن الإدارة الإلكترونية لها أثر إيجابي وملاموس على أداء المنظمات ، كما أنها تساعد على التغلب على بعض التحديات التشغيلية وتحفز الابتكار.

تمثل الإدارة الإلكترونية مجالاً حيويًا ومتطورًا في عالم الأعمال اليوم، وخاصة في المنظمات التي تسعى للتميز والنمو الاقتصادي. من خلال هذا البحث، تم استكشاف أثر الإدارة الإلكترونية على هذه المنظمات، وتحليل التحديات والفرص التي تنطوي عليها.

أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء العام للمنظمات ، من خلال تحسين كفاءة العمليات، وزيادة التفاعل والتواصل بين الأقسام، وتسريع اتخاذ القرارات الحيوية. كما أشارت الدراسة إلى أن هناك تحديات تقنية وتنظيمية يجب مواجهتها وحلها لضمان نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل فعال.

بناءً على النتائج والتحليلات، يمكن تقديم بعض التوصيات لتعزيز دور الإدارة الإلكترونية في المنظمات ينصح بتوفير التدريب المستمر للموظفين على استخدام التقنيات الإلكترونية، وتعزيز الوعي بأهمية الأمان السيبراني وحماية البيانات، بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية التقنية لدعم العمليات الإلكترونية.

يعتبر هذا البحث خطوة أولى في فهم أثر الإدارة الإلكترونية على المنظمات ، ويشكل منصة لإجراء دراسات أعمق في هذا المجال لتطوير وتعزيز الأداء والابتكار في عالم الأعمال.

الخاتمة:

تمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً استراتيجياً في طريقة إدارة الأعمال في العصر الرقمي، وتحمل العديد من الفرص والتحديات للمنظمات. تهدف هذه الخاتمة إلى تلخيص أهم نقاط البحث والإشارة إلى بعض النتائج الرئيسية:

أثر الإدارة الإلكترونية: أظهرت الدراسة أن الإدارة الإلكترونية تساهم بشكل كبير في تحسين أداء المنظمات من خلال تحسين العمليات وتسريع اتخاذ القرارات الحيوية.

التحديات والفرص: تم تحليل التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية، مع التركيز على الحاجة إلى تطوير المهارات والبنية التحتية لدعم هذه العمليات.

التوصيات: ينصح البحث بضرورة تقديم التدريب والتأهيل المستمر للموظفين، وتطوير سياسات الأمان السيبراني، وتحسين البنية التحتية التقنية لدعم العمليات الإلكترونية بفعالية.

بناءً على النتائج والتحليلات، يمكن القول إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يعد خطوة ضرورية لتعزيز التنافسية والابتكار في المنظمات ، ويمكن أن يساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والنمو الاقتصادي.

نأمل أن يكون هذا البحث مساهمة قيمة في فهم دور الإدارة الإلكترونية في المنظمات ، ونتطلع إلى المزيد من الأبحاث والتطورات في هذا المجال المهم.

المراجع:

1. حويل، إيناس إبراهيم (٢٠٠٩م) الإدارة الإلكترونية وجودة أداء الجامعة لوظائفها: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية بأسيوط، مج ٢٥، ع ٢.
2. المالك، بدر محمد (٢٠٠٧م) الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (دراسة مسحية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
3. العواملة، نائل عبد الحافظ (٢٠٠٣م) نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي : دراسة استطلاعية، مجلة الملك سعود، مج ٥، ص ٢٤٩.
4. الضافي، محمد بن عبد العزيز (٢٠٠٦م) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
5. القرني، عبد الرحمن سعد (٢٠٠٧م) تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية : دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
6. عبد الجبار ، سيماء سعيد (٢٠١٠م) الإدارة الإلكترونية ومدى تأثيرها على مستوى الأداء لدى موظفي مستشفى جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
7. الكبسي آمال علي (٢٠١٠م) متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كليات التربية للبنات بجدة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
8. بكري، بدور سامي (٢٠١٢م) دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء الموظفين دراسة تطبيقية على موظفي كلية الاقتصاد والإدارة بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.
9. الدوسري، دينا سعود (٢٠١٠م) مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الملك فيصل، الدمام: دار الكفاح للنشر والتوزيع.
10. سميع زيد صالح (٢٠٠٩م) أثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان، جمهورية مصر العربية.

11. غنيم، أحمد محمد (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل المنصورة المكتبة العصرية.
12. نجم، عبود نجم (٢٠٠٩م) الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الإستراتيجية والوظائف والمجالات عمان دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
13. نجم، عبود نجم (٢٠٠٤م) الإدارة الإلكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات الرياض: دار المريخ للنشر.
14. ياسين، سعد غالب (٢٠٠٥م) الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
15. الحسن، حسين محمد (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية المفاهيم الخصائص المتطلبات عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
16. الدعيلج، فوزية عبد العزيز (٢٠١١م) الإدارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، جدة.
17. السالمي علاء عبد الرازق والسليطي، خالد إبراهيم (٢٠٠٨م) الإدارة الإلكترونية، عمان: دار وائل.
18. الصيرفي، محمد (٢٠٠٦م) الإدارة الإلكترونية، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
19. عامر، طارق عبد الرؤوف (٢٠٠٧م) الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة، القاهرة دار السحاب للنشر والتوزيع.