

دور الإدارة الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات المالية

م.م. عمار فوزي عبد الحميد القيسي

المديرية العامة لتربية الانبار

Fawzi3919@gmail.com

الملخص:

هدفت دراستنا إلى التعرف على مفهوم وعناصر الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى المعوقات التي تواجه تطبيقها ضمن المنظمات، والتعرف على مفهوم القدرة التنافسية والأهمية الجوهرية له في استمرار عمل المنظمة ضمن سوق الأعمال وصولاً إلى معرفة الكيفية التي تؤثر بها تطبيق الإدارة الإلكترونية على القدرة التنافسية. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى النتائج والإجابة عن تساؤلات البحث حيث تم الاستعانة بمراجع ومصادر متنوعة وأبحاث علمية محكمة ومقالات ودراسات سابقة ضمن قواعد البيانات الإلكترونية. وتم التوصل إلى عدد من النتائج الهامة منها أن بيئة الإدارة الإلكترونية هي بيئة متغيرة، وأن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً هاماً في تكوين ميزة تنافسية وفي رفع جودة أداء المنظمة وأنها تحافظ على البيئة وذلك عن طريق التخفيف من استخدام المعاملات الورقية للحد الأدنى.

الكلمات المفتاحية: (الإدارة ، الإدارة الإلكترونية، القدرة التنافسية).

The role of electronic management in increasing the capacity of financial institutions

Ammar Fawzi Abdel Hamid Al-Qaisi

Directorate General of Anbar Education

Abstract:

Our study aimed to identify the concept and elements of electronic management in addition to the obstacles facing their application within organizations, and to identify the concept of competitiveness and its fundamental importance in the continuation of the organization's work within the business market, in order to know how the application of electronic

management effects competitiveness. The descriptive analytical approach was used to reach the research questions, as various references and sources, scientific studies were used within the electronic databases. A number of important results were reached, including that the e-management environment is a changing one, and e-management plays an important role in creating a competitive advantage and in raising the quality of the organization's performance and that it preserves the environment by reducing the use of paper transactions to a minimum.

Keywords: (Management, Electronic Management, Competitiveness).

المقدمة

نتيجة التطورات التكنولوجية المتزايدة بعد ظهور الحاسوب والانترنت، وتأثيرها على مختلف جوانب الحياة للأفراد والمنظمات، كان لا بد من الانتقال التدريجي من أنظمة الإدارة التقليدية القديمة التي أصبحت قاصرة عن مواكبة التطورات التي تحدث بوتيرة متزايدة، إلى أنظمة الإدارة الإلكترونية التي أدخلت الحواسيب والتكنولوجيا ضمن علمها بشكل أساسي، حيث تم التحول من الخدمات التقليدية الورقية إلى الخدمات الإلكترونية التي تعتمد على شبكات الانترنت، وبالتالي اكتساب العديد من المزايا الهامة كالسرعة، والتفاعل المتبادل والتغلب على البعد الجغرافي.

لقد ظهرت العديد من التغييرات في مفهوم الخدمات العامة التقليدية، وتقلص دورها إلى أن قيل أن نهاية الإدارة التقليدية أصبح وشيكاً، وحل مكانه مفهوم الإدارة الإلكترونية الذي يوفر العديد من الفرص للنجاح، فهو أكثر وضوحاً ودقةً، وسرعةً في تقديمه للخدمات وإنجازه للمعاملات، مما أدى إلى تغير كبير في نوعية الخدمات المقدمة وفق الإدارة الإلكترونية.

إن الإدارة الإلكترونية كانت عاملاً أساسياً في جودة الخدمات المقدمة وتمية أداء الموظفين ضمن الوظيفة وتقليل الأخطاء ضمن العمل، بالإضافة إلى تخفيض نسبة التلف في الانتاج وذلك عن طريق استعمال وسائل الكترونية حديثة كفؤة.

تعمل الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة أداء المنظمات من خلال استخدام أساليب إلكترونية حديثة تتسم بالكفاءة. (النمر، ٢٠٠٦)

وفي ظل سوق الأعمال الحالي المتغير والمتبدل بشكل متسارع، وانتشار الكثير من المنظمات المنافسة ضمنه والتي تسعى لكسب أكبر الحصص السوقية، وخاصة بعد التطورات التكنولوجية التي أدت إلى ارتفاع المنافسة بشكل حاد من خلال إلغاء الأهمية الجغرافية وكسر الحدود عندما أصبح العالم قرية صغيرة، كل ذلك أبرز أهمية الإدارة الإلكترونية لمواكبة التغيرات الحاصلة وكسب ميزة تنافسية بالنسبة للمنظمات المنافسة، وأصبح من الواجب على المنظمة العمل على تطوير أنظمتها بشكل مستمر للبقاء في عالم الأعمال وتحقيقها للمكاسب الممكنة.

ولذلك سنضيئ في دراستنا على مفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها الكبيرة والتعرف على مجالاتها وعناصرها والمعوقات التي تواجه تطبيقها بالشكل الأمثل، وصولاً إلى قدرة المنظمة إلى تحقيق ميزة تنافسية كافية للمحافظة على حصتها السوقية والعمل على تنميتها وزيادة إيراداتها وأرباحها.

منهجية البحث

مشكلة البحث:

نتيجة التطورات التي حدثت ضمن مجال الإدارة والتي توسعت وانتشرت لتشمل معظم المنظمات ضمن سوق الأعمال، وذلك عبر التحول الإدارة والتي توسعت وانتشرت لتشمل معظم المنظمات ضمن سوق الأعمال، وذلك عبر التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية لما له من دور أساسي في تحقيق أهداف المنظمة، وزيادة حصتها السوقية، وبالتالي أصبح إلزاماً على المنظمة أن تطبق الإدارة الإلكترونية لما لها من مميزات، وذلك حتى تستطيع البقاء ضمن سوق العمل ومواجهة المنظمات المنافسة لها ليس فقط ضمن نفس المجال الجغرافي الذي تعمل به المنظمة، إنما على المستوى العالمي ، بسبب أن شبكة الانترنت قد ألغت قيود البعد المكاني، وانتشرت التجارة الإلكترونية وبالتالي زادة المنافسة أكثر فأكثر.

بناءً على ما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي لمشكلة البحث:

ما هو دور الإدارة الإلكترونية في زيادة الميزة التنافسية للمنظمة؟

ويتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالي:

- ١- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ٢- ماهي عناصر الإدارة الإلكترونية؟
- ٣- ما هي معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- ٤- ما هو مفهوم القدرة التنافسية؟
- ٥- كيف تتأثر القدرة التنافسية بتطبيق الإدارة الإلكترونية؟

أهمية البحث:

تظهر أهمية الدراسة من أهمية وحيوية موضوع الإدارة الإلكترونية وقلة الدراسات ضمن مجاله، لكون هذا المفهوم يعتبر مفهوماً جديداً نسبياً، حيث أنه برز بعد التطورات التكنولوجية المتسارعة التي حصلت في الفترة الأخيرة، بحيث تم التحول التدريجي من المفهوم التقليدي للإدارة إلى المفهوم الإلكتروني الحديث لها. بالإضافة إلى محاولة إثراء المكاتب العربية ومراكز الأبحاث العملية بالأبحاث المرتبطة بهذا المفهوم الهام. كذلك من الدور الجوهري للميزة التنافسية للمنظمة في استمرار عملها ضمن سوق العمل وتحقيق الإيرادات الكافية للمنظمة. ويحاول هذا البحث العمل على إظهار دور الإدارة التكنولوجية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات .

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الإجابة عن الأسئلة المذكورة سابقاً ضمن إشكالية البحث كما يلي:

- ١- التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- ٢- التعرف على عناصر الإدارة الإلكترونية
- ٣- التعرف على معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- ٤- التعرف على مفهوم القدرة التنافسية
- ٦- البحث في كيفية تأثر القدرة التنافسية بتطبيق الإدارة الإلكترونية

فرضيات الدراسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الإدارة الالكترونية إيجاباً على القدرة التنافسية للمنظمة.

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية.

المتغير التابع: القدرة التنافسية.

منهج البحث:

تم استخدام المنهج المناسب والمنسجم مع طبيعة هذا البحث وهو المنهج الوصفي التحليلي، وذلك عن طريق القيام بدراسة نظرية لتشكيل إطار البحث المعرفي وذلك عبر الاستعانة بمراجع ومصادر متنوعة وأبحاث علمية محكمة ودوريات ومقالات متنوعة عن المفاهيم الخاصة بالبحث في قواعد البيانات الإلكترونية.

الإطار النظري للبحث

أولاً: نشأة الإدارة الإلكترونية:

إن تطور التكنولوجيا والاتصالات بشكل سريع كان سبب أساسي في الانتقال من نمط الإدارة التقليدية إلى نمط أكثر حداثة وتماشياً مع التطورات الكبيرة ، وكان ذلك ضرورة لمواجهة التحديات الكبيرة للإدارة في ظل ظروف التنافس المتزايدة بوتيرة مستمرة، للعمل على التحسين من جودة الخدمات والمنتجات التي تقدمها المنظمة وهذا النمط الحديث هو نمط الإدارة الإلكترونية التي ظهرت بعد التطورات الجديدة في التجارة التي أصبحت تتم عن طريق الانترنت بشكل أسرع بكثير، وانتشار التعامل بالحاسب الآلي والاعمال التجارية الالكترونية سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو حتى الحكومات.(ياسين، ٢٠٠٥)

وبالتالي يمكننا أن نقول أن مفهوم الإدارة الإلكترونية قد نشأ نتيجة التطور النوعي المصاحب للتقنيات الحديثة بالاتصال والتكنولوجيا ضمن الثورة التقنية الحديثة، وكنتيجة

لازدياد الحاجة إلى استخدام التكنولوجيا المتطورة في إدارة المنظمات، مما أدى إلى تحول كبير بالمفاهيم التقليدية للإدارة.

بدأ تطبيق الإدارة الإلكترونية بأسلوب بسيط وشكل مصغر، ولكن استطاعت الوصول إلى الشكل الرسمي مؤخراً، وكان ذلك في نهاية عام ١٩٩٥م في ولاية فلوريدا بأمريكا ضمن هيئة البريد المركزية، وهذا المفهوم الحديث للإدارة يشير إلى أن الأشخاص باستطاعتهم الوصول إلى الخدمات المطلوبة والحصول عليها عن طريق استخدام الحاسب الآلي بدون الحاجة لأن يذهبوا إلى المنظمة المعنية التي تطبق الإدارة الإلكترونية. وعلى الصعيد العالمي أتت مبادرة الولايات المتحدة الأمريكية ضمن مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة، ولحقها في ذلك خلال العقد الأخير من القرن الماضي العديد من الدول الأخرى مثل بريطانيا والنمسا. (سعيد، ٢٠٠٣)

ثانياً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

برز مفهوم الإدارة الإلكترونية مؤخراً وزاد الاهتمام به بشكل كبير نظراً لدوره الأساسي في تحسين الأداء للمنظمات ومساعدتها على تقديم خدماتها بسرعة وجودة مناسبة للعملاء. وقد ظهر عدة تعاريف للإدارة المالية، حيث عرفت بأنها مفهوم لتكامل المعلومات و البيانات يعمل على توجيه الإجراءات ضمن المنظمة لكي تحقق أهدافها من المرونة والاستجابة السريعة لكل المتغيرات الداخلية والخارجية (رضوان، ٢٠٠٧) بينما قامت دراسات ثانية بالتركيز على مدى المنفعة المترتبة من الإدارة الإلكترونية نتيجة اختصارها للوقت المطلوب لإنجاز معاملات العملاء، وإلغاء المسافات الجغرافية، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها الإدارة التي تقوم بإتمام معاملات العملاء وتقديم الخدمات لهم بواسطة الانترنت، دون الحاجة للعملاء بالقدوم إلى الإدارة بشكل شخصي لإتمام المعاملات الخاصة بهم، وبالتالي توفير للوقت والمجهود والطاقة.

كما تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها استراتيجية إدارية مناسبة للتعامل في عصر تكنولوجيا المعلومات، تسعى لكي تحقق الخدمات للأفراد المواطنين والمنظمات وتحاول

الاستغلال الأمثل للمصادر المتاحة من المعلومات عن طريق التوظيف الصحيح لموارد المنظمة المختلفة المتوفرة ضمن نطاق الكتروني وذلك بهدف الاستغلال الأمثل للجهد والمال الوقت تلبيةً للحاجات المطلوبة وبالجودة المثلى. (باكير، ٢٠٠٦)

ثالثاً: أهمية الإدارة الإلكترونية: (غنيم، ٢٠٠٤)

تبرز الأهمية للإدارة الإلكترونية في مواكبتها للتطورات التكنولوجية نوعياً وكمياً وخاصة بعد التقدم التقني الكبير للاتصالات والمعلومات. كما تعمل الإدارة الإلكترونية على مساعدة المنظمات على الوصول لأسواق جديدة ، وحجز حصتها ضمن هذه الأسواق، ومراعاة رغبات العملاء وتنفيذ طاباتهم بالسرعة والجودة الملائمة، والعمل على تحسين أداء الموظفين للمنظمة عن طريق استخدامهم للتقنيات الإلكترونية الحديثة والعمل على تدريبهم للعمل مع هذه التقنيات لضمان جودة وسرعة الأداء وزيادة فعالية انتاج المنظمة وكفاءتها. وتهدف الإدارة الإلكترونية للقيام بالعديد من التحسينات المهمة داخل المنظمة من خلال:

- ١- تخفيض التكاليف ورفع الأرباح للمنظمة، وذلك من خلال تخفيض الإنفاق على إجراءات الإدارة والموظفين والمعاملات الورقية، وبالتالي تحقيق الأرباح والكفاء في أداء أعمال المنظمات.
- ٢- إن الإدارة الإلكترونية تمكن المنظمة من الدخول لأسواق جديدة لم تكن تستطيع الدخول إليها مع الإدارة التقليدية محلياً وعالمياً من خلال تجاوز العوائق الزمنية والمكانية.
- ٣- مراعاة الرغبات والمطالب لزبائن المنظمة واحتياجاتهم ضمن الانتاج المقدم.
- ٤- إن الإدارة الإلكترونية تزيد من القدرة التنافسية للمنظمات وذلك عن طريق الدخول لأسواق جديدة، وتلبية رغبة الزبائن ومحاولة اشباعها بالشكل الأمثل.

٥- تخفيض المعاملات الورقية للحد الأدنى، وذلك لتوفير الوقت والجهد والتكاليف، عن طريق استخدام الحاسبات الآلية والمعاملات الإلكترونية عوضاً عنها.

رابعاً: عناصر الإدارة الإلكترونية:

من الضروري لأي منظمة تسعى لأن تتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية أن تتعرف أولاً على عناصر الإدارة الإلكترونية وتسعى إلى تأمينها بالشكل الأمثل، ويمكن تلخيص عناصر الإدارة الإلكترونية بما يلي:

(١) التقنية

يوجد عناصر مهمة يجب أن تتوفر التقنية وهي:

- مكونات الحاسوب المادية (Hardware) والشبكات والأجهزة الملحقة به.
- برامج الحاسوب (Software) ويمكن وضعها ضمن قسمين :
 - ١- البرامج المتعلقة بالنظام: مثال أنظمة التشغيل، أنظمة إدارة الشبكات وغيرها.
 - ٢- البرامج المتعلقة بالتطبيقات: ويمكن أن تقسم إلى:
 - أ- البرامج العامة للتطبيقات: مثال عليها، برامج المستعرضات للويب، برامج البريد الإلكتروني، وبرامج القواعد للبيانات وغيرها.
 - ب- البرامج الخاصة للتطبيقات: وتختلف باختلاف الوظيفة المطلوبة منها مثل البرامج الإدارية، والبرامج الخاصة بحاسبة المنظمات وغيرها.
 - شبكات الانترنت (Network): مثل الإكسترنترنت والإنترنت.

(٢) الموارد البشرية

تعتبر الموارد البشرية العنصر الأهم من عناصر الإدارة الإلكترونية وتشمل الإدارة للمنظمة، والتقنيين، ومحليي الموارد المعرفية، والقياديين والمبرمجين أصحاب التخصص الذين يساهمون بخبرتهم الكبيرة في تطوير الإدارة الإلكترونية بشكل مهم.

(ياسين، ٢٠٠٥)

(٣) الأنظمة

ونقصد بها الأنظمة والقوانين التي تنظم عمل الإدارة الإلكترونية، ومكافحة ومنع تجاوزاتها الضارة. بالإضافة إلى أنظمة الدولة السياسية والاقتصادية والاجتماعي والتي تحدد نمط الإدارة الإلكترونية والأساليب التي تعمل وفقها. (أبو مغايز، ٢٠٠٤)

٤) المجتمع

من الواجب على الإدارة الإلكترونية أن تراعي العادات والتقاليد الاجتماعية، بالإضافة للضوابط الدينية ، وثقافة أفراد المجتمع، بالإضافة للتأثير الهام لعدد السكان وتنوع ثقافتهم، كل ذلك يجب مراعاته حتى تتم عملية التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية بالشكل الأمثل لنمو واستمرار المنظمة. (نوفل، ٢٠٠٣)

القدرة التنافسية

أولاً: مفهوم الميزة التنافسية

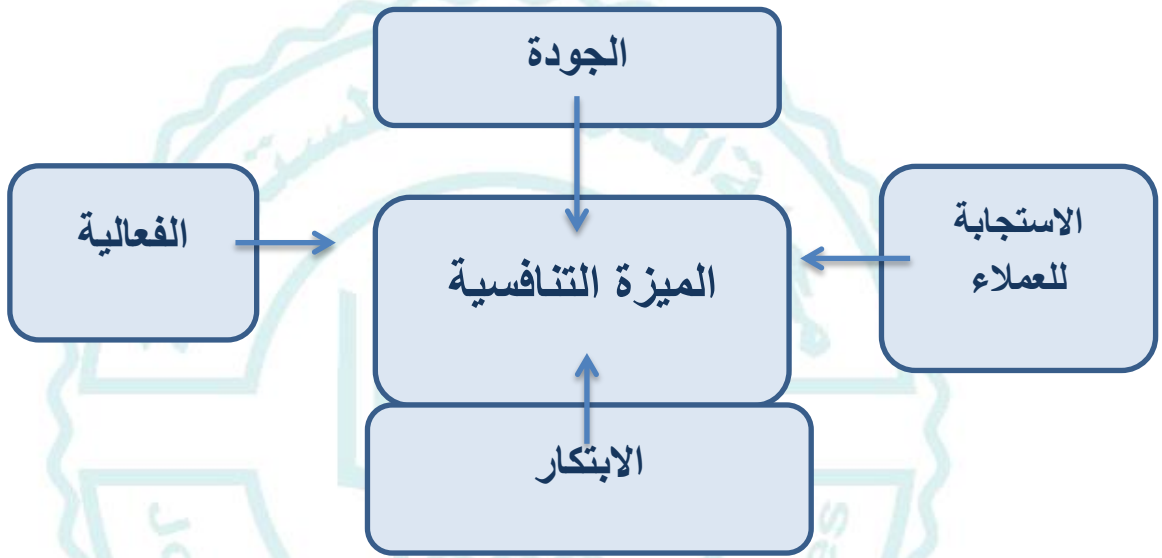
يمكن تعريف الميزة التنافسية بأنها: " هي القدرة للمنظمة على الوصول إلى شيء متميز ومختلف يميز جميع المنتجات التي تعمل على تقديمها المنظمة من سلع وخدمات الأمر الذي يجعلها تتفوق على المنافسين بنظر الزبائن من خلال قيام المنظمة بأداء أنشطتها بشكل أكثر كفاءة وفاعلية ". (العتبي و الرحيم، ٢٠١٤)

وتعرف الميزة التنافسية "من وجهة نظر المنظمة هي المقدرة للمنظمة على تحقيق المنافع وذلك من خلال إنتاج الخدمات والسلع بالجودة العالية، بحيث تم جذب المستهلكين أكثر من المنافسين وتكون فعالة أكثر منهم، وذلك بسعر منافس وفي وقت ملائم بما يحقق ربح أكبر ". (إبراهيم، ٢٠١٦)

انطلاقاً من التعريفات السابقة يمكن استخلاص أن الميزة التنافسية هي " أن تقوم المنظمة باكتشاف طرق ووسائل جديدة ذات فعالية أكثر من الطرق والوسائل التي يستخدمها منافسيها، والتي تساعد على التميز والتفوق على منافسيها بالشكل الذي يحقق الأهداف المحددة مسبقاً للمنظمة".

ويمكن تحديد العوامل الرئيسية التي تشكل الميزة والقدرة التنافسية والتي تشتمل على الجودة واستجابة المنظمة للعملاء، العمل على الابتكار والفعالية، وهذه العناصر تتكامل مع بعضها البعض ويمكن لأي منظمة أن تنتهجها بمختلف المجالات سواء أكانت صناعية أو خدمية . (Hill & Jones, 1989)

الشكل رقم (١) العوامل المكونة للميزة التنافسية



ثانياً: خصائص الميزة التنافسية:

من الممكن أن نحدد الخصائص الأساسية للميزة التنافسية كما يلي: (بني حمدان و إدريس، ٢٠٠٧)

- ١- إن الميزة التنافسية ميزة نسبية، ولا يمكن لها أن تكون جامدة بشكل مطلق.
- ٢- الميزة التنافسية يجب أن يتحقق معها تفوق على المنظمات المنافسة.
- ٣- تتشكل من الداخل للمنظمة وتنمي من القيمة للمنظمة.
- ٤- من خصائص الميزة التنافسية أيضاً أنها تؤثر إيجابياً على أداء المنظمة وجودة منتجاتها وخدماتها.
- ٥- الميزة التنافسية تكون جلية وواضحة للمشتريين والعملاء المتعاملين مع المنظمة وتجعلهم يدركون إيجابياتها والفوائد المحققة من خلالها مقارنة مع المنافسين.

٦- من الخصائص الهامة للميزة التنافسية أنها تستمر لمدة طويلة ولا يجب لها أن تختفي بشكل سريع عندما تحاول المنظمة تطوير وتجديد الميزة.

ثالثاً: مصادر الميزة التنافسية

يمكننا أن نقسم المصادر للميزة التنافسية إلى ما يلي: (pitts, 1996)

١- أحد أهم مصادر الميزة التنافسية قد تأتي من داخل المنظمة وترتبط بمواردها المادية والمعنوية أيضاً، مثل المواد الأولية الضرورية للإنتاج، الطاقة اللازمة للإنتاج، القنوات الأساسية لتوزيع المنتجات والأصول التي تمتلكها المنظمة. ولا يخفى أن الأنظمة الإدارية الحديثة التي تستعين بها وتستعملها المنظمة يمكن أن تشكل ميزة تنافسية هامة في مواجهة المنافسين، دون إهمال جانب الابتكار والمعارف والعمل على التطوير والبحث.

٢- المصادر الثانية الممكنة لتشكيل الميزة التنافسية هي المصادر الخارجية، وهي متعددة ومتنوعة وتتكون عن طريق المتغيرات الخارجية والتغيرات التي تحدث ضمنها، الأمر الذي يهيئ الفرص السانحة لخلق الفرص والميزات التنافسية التي يمكن للمنظمة أن تستغلها لمصلحتها، مثل ظروف الطلب والعرض ضمن السوق على المواد اللازمة للإنتاج، أو العمل على توظيف الأفراد أصحاب الكفاءة العالية وغيرها.

٣- كما يمكن للمنظمة أن تنتهج ميزة معينة تنافس بها عن طريق الخيارات الاستراتيجية لها والعمل على التنويع الأمثل وبناء تحالفات استراتيجية مناسبة لأهدافها.

دور الإدارة الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية للمنظمة: (محمد، ٢٠٠٦)

١- إن استخدام الإدارة الإلكترونية عوضاً عن التقليدية يوفر من التكاليف الضرورية لإنتاج السلع وتقديم الخدمات الأمر الذي يدعم القدرة التنافسية للمنظمة.

٢- إن استخدام الإدارة الإلكترونية عوضاً عن التقليدية يزيد من سرعة تقديم الخدمات وإنتاج السلع، وبالتالي يزيد من رضا العملاء للمنظمة ويحقق ميزة تنافسية لها.

٣- إن استخدام الإدارة الإلكترونية عوضاً عن التقليدية يوفر من جهد العملاء ويريحهم، حيث بإمكانهم طلب معاملاتهم ومتابعتها عن طريق الانترنت وبالتالي يدعم القدرة التنافسية للمنظمة.

٤- عند استخدام المنظمة لأحدث وسائل وتقنيات الإدارة الإلكترونية، تتمكن بهذا الأمر من التفوق على المنظمات المنافسة لها والتي تستخدم أساليب إدارية تقليدية مما يجعلها تتميز عنهم في أسلوب الإدارة المتبع.

٥- تزداد القدرة التنافسية للمنظمة عند استخدامها للإدارة الإلكترونية عن طريق إمكانية التوسع والدخول إلى أسواق جديدة لم يكن بمقدورها الوصول إليها مع الإدارة التقليدية.

الدراسة العملية

المتغيرات الديمغرافية :

متغير الجنس :

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	32	68.6
انثى	18	31.2

متغير العمر :

العمر	العدد	النسبة
أقل من 23	6	12.6
23 - 30	14	28.4
31 - 40	20	33.4

أكثر من 41	10	25.6
------------	----	------

متغير التحصيل العلمي :

التحصيل العلمي	العدد	النسبة
إعدادي	4	4.1
بكالوريوس	13	28.2
دبلوم عالي	9	22.1
ماجستير	16	30.5
دكتوراه	8	15.1

متغير سنوات الخدمة في المنصب :

سنوات الخدمة	العدد	النسبة
5 فأقل	6	7.7
5 - 8 سنوات	10	19.6
8 - 10 سنوات	19	37.7
أكثر من 10	15	34.8

متغير عدد سنوات الخدمة الإجمالي :

سنوات الخدمة	العدد	النسبة
5 فأقل	6	6.4
6 - 10 سنوات	24	38.5
11 - 20 سنة	11	30.5
20 سنة فأكثر	9	24.2

المتوسط و التباين الخاص بكل فقرة :

المتوسط	التباين	الفقرات
13.40	12.45	١- تتمتع الشركة بسياسة الإدارة الالكترونية .
13.80	12.77	٢. يوجد لدى الشركة تقنيات حديثة و متطورة للمعلومات من أجل تحقيق الأهداف بشكل أسرع .
13.20	12.48	٣. يوجد دورات تدريبية خاصة للأفراد لدى الشركة لتدريبهم على الأنظمة الالكترونية الحديثة .
12.40	11.56	٤. الشركة على اطلاع دائم على كل ما هو جديد بسوق العمل .
12.11	12.81	٥- تعمل الشركة بنظام الإدارة الالكترونية .
13.99	11.46	٦- يوجد دورات توعية مستمرة تقوم بها الشركة من قبل الإدارة العليا للتأكيد على أهمية الاستكشاف و طرح الأفكار الخلاقة دوماً .
13.86	11.23	٧- تعمل الشركة على تشجيع العاملين لاستغلال أي طريقة أو فكرة أو أسلوب يعمل على بناء البراعة داخل المنظمة .
13.21	12.55	٨- يتوفر بالعاملين داخل الشركة حب التطلع و الاستغلال للموارد المتاحة داخل الشركة و العمل على تطويرها .
12.33	12.73	٩- تعمل الشركة على استغلال الموظفين الكفاء علمياً من أجل الاستفادة من خبراتهم و خاصة ذوي الخبرات المتجددة دوماً .

12.40	11.63	١٠- تقدم الشركة مكافأة مالية مقابل العمل الذي يؤدي إلى تطور الشركة و زيادة قدرتها التنافسية بين الشركات .
11.99	11.67	١٢- تعتبر القيادة التحويلية من القيادات الفعالة ذات التجدد و التطوير ، حيث أنها تعمل بمبدأ النظر للمستقبل دوماً .
13.51	12.71	١٣- تمتلك القيادة التحويلية نظرة جلية لما سيكون عليه المستقبل ، و تضع خطط استراتيجية طويلة الأمد .
13.34	11.21	١٤- تهتم القيادة التحويلية بالأفراد العاملين بشكل مباشر من خلال مقابلتهم باستمرار و وصف ما يحدث بالواقع .

نلاحظ من الجدول بأن أعلى متوسط حسابي كان للفقرة السادسة : " يوجد دورات توعية مستمرة تقوم بها الشركة من قبل الإدارة العليا للتأكيد على أهمية الاستكشاف و طرح الأفكار الخلاقة دوماً . " حيث بلغ 13.99 ، في كان أقل متوسط حسابي من نصيب الفقرة الثانية عشر : " تعتبر القيادة التحويلية من القيادات الفعالة ذات التجدد و التطوير ، حيث أنها تعمل بمبدأ النظر للمستقبل دوماً . " حيث بلغت 11.99 .

لاختبار فرضية البحث :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الإدارة الالكترونية إيجاباً على القدرة التنافسية للمنظمة .

تم الاستعانة باختبار كاي مربع :

رمز العبارة	قيمة كاي مربع	القيمة الاحتمالية
م١	34.84	000
م٢	34.12	000
م٣	33.95	000
م٤	33.21	000

م ٥	34.37	000
م ٦	34.51	000
م ٧	33.64	000
م ٨	30.12	000
م ٩	33.24	000
م ١٠	33.47	000
م ١١	32.12	000
م ١٢	32.40	000
م ١٣	32.11	000
م ١٤	33.20	000

نلاحظ من الجدول أعلى قيمة لكاي مربع كانت للفقرة م ٣ حيث بلغت 33.95 و أقل قيمة كانت للفقرة م ٨ حيث بلغت 30.12 ، و نلاحظ من الجدول بان القيمة الاحتمالية (sig) لجميع الفقرات بلغت 000 و هي أصغر من القيمة الاحتمالية 0.05 و بالتالي نقبل الفرضية العدم (الابتدائية) القائلة :
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الإدارة الالكترونية إيجاباً على القدرة التنافسية للمنظمة

النتائج و التوصيات

النتائج :

- الأهمية الكبيرة للإدارة الالكترونية بالنسبة لعمل المنظمة بشكل عام .
- تلعب الإدارة الالكترونية دوراً بارزاً في دعم القدرات التنافسية للمنظمة مقارنة مع المنظمات الأخرى المنافسة لها .
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير الإدارة الالكترونية إيجاباً على القدرة التنافسية للمنظمة .

التوصيات :

- تسليط الضوء على الأهمية الكبيرة للإدارة الالكترونية في منظمات الاعمال .
- إقامة دورات تدريبية لتأهيل الموظفين و الكادر الإداري على الاستخدام الفعال للإدارة الالكترونية .
- العمل على سد الثغرات الالكترونية و تعزيز الحماية من الهجمات الالكترونية المتوقعة .

قائمة المصادر:

باللغة العربية:

- ١- إبراهيم، ليل ناجم محمود (٢٠١٦)، أثر استراتيجيات الموارد البشرية في ميزة التنافسية لشركة الحكمة لصناعات الدوائية الأردنية، مذكرة ماجستير، في إدارة الأعمال جامعة آل البيت ، الأردن.
- ٢- أبو مغايش، يحيى محمد علي (٢٠٠٤)، الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.
- ٣- باكير، علي حسين (٢٠٠٦)، المفهوم الشامل لتطبيق الإدارة الإلكترونية. مجلة آراء حول الخليج مركز الخليج للأبحاث، الإمارات.
- ٤- بني حمدان، خالد محمد وإدريس، وائل محمد صبحي (٢٠٠٧)، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي: منهج معاصر، الأردن، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى.
- ٥- سعيد ، بن معلا العمري (٢٠٠٣)، المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الالكترونية دراسة مسحية على المؤسسة العامة للموانئ ، رسالة ماجستير غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، ٢٠٠٣ .

- ٦- الضافي، محمد (٢٠٠٦)، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- ٧- العتبي، ناجي زيدان محمد ناصر، عبد الرحيم، سناء (٢٠١٤)، تأثير العناصر الحرجة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة بحث ميداني لآراء عينة من المدراء في شركة المعتمد العامة للمقاولات الإنشائية، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم إدارة الأعمال ، جامعة بغداد ، العدد ٨٠.
- ٨- غنيم، أحمد محمد(٢٠٠٤) ، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل. المكتبة العصرية، المنصورة، الطبعة الأولى.
- ٩- النمر، سعود محمد (٢٠٠٦)، الإدارة العامة، السعودية، الرياض، مكتبة الشقري، الطبعة الأولى.
- ١٠- نوفل، محمد حسن (٢٠٠٣)، الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير، ندوة الحكومة الإلكترونية : الواقع والتحديات، سلطنة عمان، مسقط.
- ١١- ياسين ، سعد غالب (٢٠٠٥)، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقاتها العربية ، المملكة العربية السعودية ، معهد الإدارة العامة.

باللغة الأجنبية:

- 1- Hill C.W. & Jones G.R. (1989). Strategic management: an integrated approach, (4th ed.). New York: Houghton Mifflin Company.
- 2- Pitts, R. & Lei, D., (1996). Strategic management: building and sustaining competitive advantage, USA: West Publication.

استمارة الاستبانة

السيد(ة) المستجيب(ة).....المحترم(ة)

نهديكم تحياتنا وبعد...

تمثل استمارة الاستبانة هذه جزءاً من متطلبات إعداد بحث تخرج في ادارة الاعمال والموسوم (دور الإدارة الالكترونية في زيادة القدرة التنافسية).
وتعد مشاركتكم في تقديم الصورة الحقيقية ذات اثر ايجابي في إخراج هذه الرسالة بالمستوى المطلوب، لذا نرجو تفضلكم باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال علماً بأنّ البيانات المدونة تتسم بطابع السرية والأمانة العلمية ولا داعي لتثبيت الاسم.

ملاحظة عامة:

يرجى الإجابة على الأسئلة جميعها، لأن ترك أي سؤال دون الإجابة يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

يرجى وضع علامة (✓) في الحقل الذي يمثل وجهة نظرك.

باستطاعة الباحث الإجابة على أسئلتكم واستفساراتكم الخاصة بالاستمارة.

الباحث

المشرف الأستاذ المساعد



أولاً : بيانات عامة

الرجاء وضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب.

١. الجنس :

أنثى	ذكر

٢. العمر :

٢٥ فأقل	٢٦ - ٣٠	٣١ - ٤٠	٤١ فأكثر

٣. التحصيل العلمي :

اعدادية	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه

٤. عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي :

٥ فأقل	٥ - ٨	٨ - ١٠	١٠ فأكثر

٥. عدد سنوات الخدمة الإجمالي :

١٠ فأقل	١١ - ١٥ سنوات	١٦ - ٢٠	٢١ فأكثر

ثانيا : دور الإدارة الالكترونية : هي استراتيجية إدارية حديثة تتماشى مع التطورات التكنولوجية و التقنية و تعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة من المعلومات و توظيفها بالشكل المناسب بهدف التوفير للجهد و المال و الوقت لتلبية الحاجات المطلوبة بالجودة العظمى .

الفقرات	اوافق بشده	اوافق	اوافق الى حد ما	لااوافق بشده
١ - تتمتع الشركة بسياسة الإدارة الالكترونية .				
٢. يوجد لدى الشركة تقنيات حديثة و متطورة للمعلومات من أجل تحقيق الأهداف بشكل أسرع .				
٣. يوجد دورات تدريبية خاصة للأفراد لدى الشركة لتدريبهم على الأنظمة الالكترونية الحديثة .				
٤. الشركة على اطلاع دائم على كل ما هو جديد بسوق العمل				
٥ - تعمل الشركة بنظام الإدارة الالكترونية .				
٦ - يوجد دورات توعية مستمرة تقوم بها الشركة من قبل الإدارة العليا للتأكيد على أهمية الاستكشاف و طرح الأفكار الخلاقة دوما .				
٧ - تعمل الشركة على تشجيع العاملين لاستغلال أي طريقة أو فكرة أو أسلوب يعمل على بناء البراعة داخل المنظمة .				
٨ - يتوفر بالعاملين داخل الشركة حب التطلع و الاستغلال للموارد المتاحة داخل الشركة و العمل على تطويرها .				
٩ - تعمل الشركة على استغلال الموظفين الكفاء علمياً من أجل الاستفادة من خبراتهم و خاصة ذوي الخبرات المتجددة دوماً .				
١٠ - تقدم الشركة مكافأة مالية مقابل العمل الذي يؤدي إلى تطور الشركة و زيادة قدرتها التنافسية بين الشركات .				
١٢ - تعتبر القيادة التحويلية من القيادات الفعالة ذات التجدد و التطوير ، حيث أنها تعمل بمبدأ النظر للمستقبل دوماً .				
١٣ - تمتلك القيادة التحويلية نظرة جلية لما سيكون عليه المستقبل ، و تضع خطط استراتيجية طويلة الأمد .				
١٤ - تهتم القيادة التحويلية بالافراد العاملين بشكل مباشر من خلال مقابلتهم باستمرار و وصف ما يحدث بالواقع				

ثالثاً: القدرة التنافسية : يمكن تعريفها من وجه نظر المنظمة هي المقدرة للمنظمة على تحقيق المنافع و ذلك من خلال انتاج الخدمات و السلع بالجودة العالية .					
الفقرات	اوافق بشده	اوافق	اوافق الى حد ما	لااوافق	لااوافق بشده
١ - تتمتع المنظمة بقدرة تنافسية عالية في ميدان العمل.					
٢. القدرة التنافسية تنبع من داخل المنظمة و تنشأ بها ثم تحول لخارجها.					
٣. هناك كادر كامل مؤهل يتمتع بصفات و خصائص قادرة على التميز و التفرد .					
٤. المنظمة هي الأفضل بين مثيلاتها من ناحية تقديم التعليم و نوعيته.					
٥- هناك دوما ما هو جديد و متفرد لدى المنظمة سواء من ناحية الطلاب أو الميزات الخاصة بالعاملين.					
٦-نرى تميز منظمنا المتمثل بكلية الاقتصاد ضمن منظمة التعلم دوما له أولوية بين الكليات .					