



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

الإدارة الإلكترونية

كمتغير وسيط بين إدارة المعرفة و التميز في الأداء

"دراسة تطبيقية على شركات الأدوية التابعة لقطاع الأعمال المصري"

Electronic Management
As a mediator variable between the knowledge Management
and Excellence in performance

"An Empirical Study on pharmaceutical companies affiliated to the Egyptian business sector"

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

عبدالقادر عبدالمنعم أمين أحمد

إشراف

د . جازية صلاح الدين زحمر

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة عين شمس

أ. د / ممدوح محمد العزيز رفاهي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢٠١٧ - ١٤٣٨ هـ



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط بين إدارة المعرفة و التميز في الأداء

"دراسة تطبيقية على شركات الأدوية التابعة لقطاع الأعمال المصري"

أسم الباحث : عبدالقادر عبدالمنعم أمين أحمد

أسم الدرجة : ماجستير

القسم التابع له : إدارة الأعمال

أسم الكلية : التجارة

الجامعة : عين شمس

سنة المنح : ٢٠١٧ م



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

إسم الباحث : عبد القادر عبد المنعم أمين أحمد

عنوان الرسالة : الإدارة الإلكترونية كمتغير وسيط بين إدارة المعرفة والتميز في الأداء.

دراسة تطبيقية على شركات الأدوية التابعة لقطاع الأعمال المصري

إسم الدرجة : ماجستير في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة و الحكم

١ - الأسم : أ.د / ممدوح عبدالعزيز رفاعي الوظيفة : أستاذ إدارة الأعمال بالكلية.

٢ - الأسم : أ.د / خالد قدرى الوظيفة : أستاذ إدارة الأعمال و وكيل الكلية لشئون

خدمة المجتمع و تنمية البيئة.

٣ - الأسم : أ.د / زكى محمود زكى حقر الوظيفة : أستاذ و رئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة الزقازيق.

الدراسات العليا

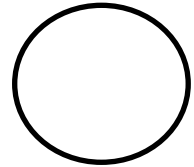
أجيزت الرسالة بتاريخ

/ /

موافقة مجلس الجامعة

/ /

ختم الإجازة



موافقة مجلس الكلية

/ /

يقول الحق تبارك و تعالى :

﴿... يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ

بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾ جزء من الآية (١١) سورة المجادلة

شكر و تقدير

يتقدم الباحث بالشكر الجزيل و كامل التقدير و الإحترام للأستاذ الدكتور / ممدوح رفاعى -
أستاذ إدارة الأعمال بالكلية لما قدمه للباحث من نصائح و وقت و جهد لقراءة و تعديل ما لا يراه
مناسباً حتى تخرج الرسالة فى هذه الصورة النهائية فجزاه الله عنى خيراً.

كما يتوجه الباحث بالشكر و كامل التقدير و الإحترام للدكتورة / جازية زعتر- مدرس إدارة
الأعمال بالكلية لما قدمته للباحث من إهتمام و توجيه و حسن تعاون دون أى تقصير.

و يتوجه الباحث بالشكر و كامل التقدير و الإحترام للأستاذ الدكتور / خالد قدرى - أستاذ إدارة
الأعمال و وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة لتفضله بقبول الإشتراك فى لجنة المناقشة و
الحكم على الرسالة.

كما يتوجه الباحث بالشكر و كامل التقدير و الإحترام للأستاذ الدكتور / زكى محمود زكى صقر
- أستاذ و رئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة الزقازيق لتفضله بقبول الإشتراك فى لجنة
المناقشة و الحكم على الرسالة، و تحمله مشقة و عناء السفر.

إهداء

- إلى سبب وجودي في هذه الدنيا / والدي و والدي
جزاكما الله خيراً عني ، و أعانني الله على برّكما و غفر الله لي تقصيري نحوكما .

- إلى أختي الوحيدة في هذه الدنيا
ربنا يبارك فيها و يسعدها في الدنيا و الآخرة.

- إلى سبب سعادتي و حبي الوحيد / زوجتي
جزاك الله خيراً على تعبك معي و تشجيعك لي طوال الوقت، ربنا يخليك لي و
يبارك فيك.

- إلى أبنّي الحبيب / عمر عبدالقادر
ربنا ينبئك نباتاً حسناً و يرزقنا برّك و يعينني ربي على حسن تربيّتك.

أولاً : قائمة محتويات

الصفحة	الموضوع	المسلسل
١٨ - ٥٢	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
١٩	المقدمة	١ / ١
٢٠	مشكلة الدراسة و تساؤلاتها	٢ / ١
٢٠	متغيرات الدراسة	٣ / ١
٢٢	فروض الدراسة	٤ / ١
٢٣	أهداف الدراسة	٥ / ١
٢٤	أهمية الدراسة	٦ / ١
٢٤	منهجية الدراسة	٧ / ١
٢٥	أساليب التحليل الإحصائي	٨ / ١
٢٦	مجتمع و عينة الدراسة	٩ / ١
٣٠	حدود الدراسة	١٠ / ١
٣١	مصطلحات الدراسة	١١ / ١
٣٣	الدراسات السابقة	١٢ / ١
٥٣ - ١٠٥	الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية	
٥٤	المقدمة	١ / ٢
٥٤	ماهية الإدارة الإلكترونية	٢ / ٢
٥٥	تعريف الإدارة الإلكترونية	٣ / ٢
٥٧	أهداف الإدارة الإلكترونية	٤ / ٢

الصفحة	الموضوع	المسلسل
٥٩	أهمية الإدارة الإلكترونية	٥ / ٢
٦١	خصائص الإدارة الإلكترونية	٦ / ٢
٦٣	مقارنة بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية	٧ / ٢
٦٥	ملامح الإدارة الإلكترونية	٨ / ٢
٦٦	وظائف الإدارة الإلكترونية	٩ / ٢
٧٧	أنظمة الإدارة الإلكترونية	١٠ / ٢
٧٨	أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية	١١ / ٢
٧٩	أسس الاستعدادات الإلكترونية لقيام المنظمة الإلكترونية	١٢ / ٢
٧٩	تهيئة المنظمة للتحول الإلكتروني	١٣ / ٢
٨١	مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية	١٤ / ٢
٨٣	متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية	١٥ / ٢
٨٥	معايير وأدوات الإدارة الإلكترونية	١٦ / ٢
١٠٢	التقنيات المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية	١٧ / ٢
١٠٥	معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العربية	١٨ / ٢
١٠٦ - ١٤٦	الفصل الثالث : إدارة المعرفة	
١٠٧	المقدمة	١ / ٣
١٠٨	ماهية المعرفة	٢ / ٣

المسلسل	الموضوع	الصفحة
٣ / ٣	أهمية المعرفة	١١٣
٤ / ٣	مصادر المعرفة	١١٣
٥ / ٣	خصائص المعرفة	١١٤
٦ / ٣	أنواع المعرفة	١١٦
٧ / ٣	إدارة المعرفة النشأة و التطور	١١٨
٨ / ٣	مفهوم إدارة المعرفة	١٢١
٩ / ٣	أهمية إدارة المعرفة	١٢٣
١٠ / ٣	أهداف إدارة المعرفة	١٢٤
١١ / ٣	مبررات الاتجاه نحو إدارة المعرفة	١٢٥
١٢ / ٣	متطلبات تطبيق إدارة المعرفة	١٢٦
١٣ / ٣	عمليات إدارة المعرفة	١٣٧
الفصل الرابع : التميز في الأداء		
١ / ٤	المقدمة	١٤٨
٢ / ٤	مداخل مفاهيم التميز في الأداء	١٤٩
٣ / ٤	مفهوم و أهمية التميز في الأداء	١٥٠
٤ / ٤	خصائص التميز في الأداء	١٥٥
٥ / ٤	أبعاد التميز في الأداء	١٥٦
٦ / ٤	مبادئ التميز في الأداء	١٥٩

الصفحة	الموضوع	المسلسل
١٦٠	العلاقة بين مفهوم التميز في الأداء و إدارة الجودة الشاملة	٧ / ٤
١٦٢	متطلبات التميز في الأداء	٨ / ٤
١٦٣	نماذج و جوائز التميز في الأداء	٩ / ٤
٢٤٩ - ١٨١	الفصل الخامس : الدراسة الميدانية و نتائج إختبارات الفروض و التوصيات	
١٨٢	المقدمة	١ / ٥
١٨٥	صلاحية و إعتماذية الأداة المستخدمة في القياس	٢ / ٥
١٩١	الأهمية النسبية	٣ / ٥
٢٠٩	إختبار صحة الفروض	٤ / ٥
٢٣٤	مناقشة نتائج الدراسة	٥ / ٥
٢٤٥	التوصيات	٦ / ٥
٢٥٠	قائمة المراجع	
٢٥١	مراجع باللغة العربية	أولاً
٢٥٧	مراجع باللغة الأجنبية	ثانياً
٢٦١	الملاحق	
٢٦٢	الموافقات الرسمية	ملحق (١)
٢٦٦	إستمارة الإستقصاء	ملحق (٢)
٢٨٥	الجداول الإحصائية	ملحق (٣)
٢٩٥	ملخصات الدراسة	

المسلسل	الموضوع	الصفحة
ملخص الدراسة باللغة العربية		٢٩٦
ملخص الدراسة باللغة الأجنبية		٣٠٨

ثانياً : قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
١	إيراد النشاط الجارى و صافى الأرباح و رأس المال للشركات محل الدراسة	٢٧
٢	حجم العمالة فى المستويات الإدارية فى الشركات محل الدراسة	٢٧
٣	توزيع مفردات العينة على المستويات الإدارية فى الشركات محل الدراسة	٣٠
٤	الشركات محل الدراسة و العناوين الخاصة بها	٣٠
٥	مقارنة بين الإدارة التقليدية و الإدارة الإلكترونية	٦٤
٦	مقارنة بين التخطيط التقليدي و التخطيط الإلكتروني	٦٩
٧	مقارنة بين القائد التقليدي و القائد الإلكتروني	٧٤
٨	مقياس ليكرت	١٨٤
٩	معاملات الصدق و الثبات	١٨٥
١٠	عدد و نسب المشاركه من الفئات العمرية	١٨٦
١١	عدد و نسب المشاركه من الذكور والإناث	١٨٧
١٢	عدد و نسب المشاركه من المؤهلات العلمية	١٨٨
١٣	عدد و نسب المشاركه من التخصص العلمى	١٨٩

الرقم	الجدول	الصفحة
١٤	محدد و نسب المشاركه من الخبرات العملية	١٩٠
١٥	قياس الأهمية النسبية لعنصر الإستحواذ على المعرفة	١٩١
١٦	قياس الأهمية النسبية لعنصر توزيع المعرفة	١٩٢
١٧	قياس الأهمية النسبية لعنصر إستغلال المعرفة	١٩٣
١٨	قياس الأهمية النسبية لعنصر التكنولوجيا	١٩٥
١٩	قياس الأهمية النسبية لعنصر المخصصات المالية	١٩٦
٢٠	قياس الأهمية النسبية لعنصر القيادة	١٩٧
٢١	قياس الأهمية النسبية لعنصر العاملين	١٩٩
٢٢	قياس الأهمية النسبية لعنصر السياسات و الإستراتيجية	٢٠٠
٢٣	قياس الأهمية النسبية لعنصر الشراكات و الموارد	٢٠١
٢٤	قياس الأهمية النسبية لعنصر العمليات	٢٠٢
٢٥	قياس الأهمية النسبية لعنصر رضا العاملين	٢٠٣
٢٦	قياس الأهمية النسبية لعنصر خدمة المجتمع	٢٠٤
٢٧	قياس الأهمية النسبية لعنصر نتائج الأداء الأساسية	٢٠٥
٢٨	قياس الأهمية النسبية لعنصر رضا العملاء	٢٠٧
٢٩	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسى الأول.	٢١٠
٣٠	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسى الأول	٢١٠
٣١	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثانى من الفرض الرئيسى الأول	٢١٢

الرقم	الجدول	الصفحة
٣٢	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول	٢١٢
٣٣	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٢١٤
٣٤	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٢١٤
٣٥	ملخص الفرض الرئيسي الأول	٢١٥
٣٦	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني	٢١٦
٣٧	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني	٢٠١٦
٣٨	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني	٢١٨
٣٩	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني	٢١٨
٤٠	ملخص الفرض الرئيسي الثاني	٢٢٠
٤١	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث	٢٢١
٤٢	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث	٢٢١
٤٣	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث	٢٢٣
٤٤	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث	٢٢٣
٤٥	إختبار معاملات الإنحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الثالث	٢٢٥

الرقم	الجدول	الرقم
٢٢٥	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الثالث	٤٦
٢٢٦	ملخص الفرض الرئيسي الثالث	٤٧
٢٢٧	إختبار معاملات الانحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الرابع	٤٨
٢٢٨	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الرابع	٤٩
٢٢٩	إختبار معاملات الانحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الرابع	٥٠
٢٣٠	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الرابع	٥١
٢٣١	إختبار معاملات الانحدار و نتائج الارتباط للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الرابع	٥٢
٢٣٢	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الرابع	٥٣
٢٣٣	ملخص الفرض الرئيسي الرابع	٥٤

ثانياً : قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
١	نموذج الدراسة	٢١
٢	بناء البنية المعلوماتية داخل المؤسسة	٥٥
٣	الإدارة الإلكترونية و نطاق المعلومات المتزايد	٥٦
٤	مصادر البيانات منظمة و مرتبة بشكل يسهل إسترجاعها في حالة الإحتياج	٥٨
٥	نموذج للإدارة الإلكترونية داخل منظمات الأعمال	٦٦
٦	مقارنة بين التخطيط التقليدي و التخطيط الإلكتروني	٦٨

الرقم	الشكل	الصفحة
٧	الفرق بين الرقابة التقليدية و الرقابة الإلكترونية	٧٦
٨	المنظمة الإلكترونية و أنواع الأنظمة الإلكترونية داخلها	٧٧
٩	مداخل تصنيف منظمات الأعمال للتطبيق الإدارة الإلكترونية	٨١
١٠	أبعاد التحول الإلكتروني الإدارة الإلكترونية	٨١
١١	المكونات الأساسية لتطبيق الإدارة الإلكترونية	٨٥
١٢	شبكة ال Server / Client المعتمدة على الإنترنت	٨٧
١٣	الكابلات المزدوجة المجدولة غير المدعومة	٨٨
١٤	الكابلات المزدوجة المجدولة المدعومة	٨٩
١٥	وصلة ال RJ-45	٨٩
١٦	الكابل المحوري بنوعيه و الموصلات التي تستخدم معه	٩٠
١٧	كابل الألياف الضوئية من النوع Single Mode Fiber	٩١
١٨	كابل الألياف الضوئية من النوع Multi – Mode Fibers	٩١
١٩	إستخدام الأقمار الصناعية في شبكات الحاسب	٩٣
٢٠	يوضع نموذجاً لإستخدام شبكة ال Wi-Fi	٩٤
٢١	يوضع نموذج لشبكة ال Wi-Max	٩٥
٢٢	طريقة توصيل الشبكة الخطية	٩٧
٢٣	طريقة توصيل الشبكة النجمية	٩٧
٢٤	طريقة توصيل الشبكة الحلقية	٩٨