



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 عبد المنعم أمين أحمد

إشراف

د. جازية سلام الدين (متحترم)

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة عين شمس

أ. د / ممدوح محمد العزيز رفامى

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة

جامعة عين شمس



الدراسات العلي
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"

أ^م الباحث : عبدالقادر عبد المنعم أمين أحمد

أ^م الدرجة : ماجستير

القسم التابع له : إدارة الأعمال

أ^م 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 : الإدراة الإلكترونية كمتغير وسيط بين إدارة المعرفة و التميز 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 عبد العزيز رفامى الوظيفة : أستاذ إدارة الأعمال بالكلية.

٢ - الأسم : أ.د / خالد فخرى الوظيفة : أستاذ إدارة الأعمال و وكيل الكلية لشئون خدمة المجتمع و تنمية البيئة.

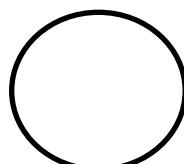
٣ - الأسم : أ.د / زكي محمود زكي سقر الوظيفة : أستاذ و رئيس قسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة الزقازيق.

الدراسات العليا

أجازت الرسالة بتاريخ

/ /

ختم الإجازة



موافقة مجلس الجامعة

/ /

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

شكراً وتقدير

ينقدم الباحث بالشكر الجزيل و كامل التقدير و الإحترام للأستاذ الدكتور / ممدوح رفاعي -
أستاذ إدارة الأعمال بالكلية لما قدمه للباحث من نصائح و وقت و جهد لقراءة و تعديل ما لا يراه
 المناسباً حتى تخرج الرسالة في 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 تربية البيئة لتفضله بقبول الإشتراك في لجنة المناقشة و
الحكم على الرسالة.

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

إِحْمَادَةٌ

- إلى سبب وجودي في هذه الدنيا / والدى و والدى
جزاكما الله خيراً عنى ، و أعانى الله على برّكما و غفر الله لى تقصيرى نحوكمـا .

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

- إلى سبب سعادتى و حبى الوحيد / زوجتى
جزاك الله خيراً على تعبك معى و تشجيعك لى طوال الوقت، ربنا يخليك لى و
يبارك فيكـ.

- إلى أبني الحبيب / عمر عبدالقادر
ربنا ينبلج نباتاً حسناً و يرزقنا بركـ و يعيننى ربى على حسن تربيتكـ.

أولاً : قائمة محتويات

الصفحة	الموضوع	المسلسل
٥٣ - ١٨	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
١٩	المقدمة	١ / ١
٢٠	مشكلة الدراسة و تساوياتها	٢ / ١
٢٠	متغيرات الدراسة	٣ / ١
٢٢	فرض 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 عنية الدراسة	٩ / ١
٣٠	حدود الدراسة	١٠ / ١
٣١	مطالعات الدراسة	١١ / ١
٣٣	الدراسات السابقة	١٢ / ١
٥٣ - ١٥	الفصل الثاني : الإدارة الإلكترونية	
٥٤	المقدمة	١ / ٢
٥٤	ما هي الإدارة الإلكترونية	٢ / ٢
٥٥	تعريف الإدارة الإلكترونية	٣ / ٢
٥٧	أهداف الإدارة الإلكترونية	٤ / ٢

الصفحة	الموضوع	المسلسل
٥٩	أهمية الإدارة الإلكترونية	٥ / ٣
٦١	خصائص الإدارة الإلكترونية	٦ / ٣
٦٣	مقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة الإلكترونية	٧ / ٣
٦٥	ملامح الإدارة الإلكترونية	٨ / ٣
٦٦	وظائفه الإدارة الإلكترونية	٩ / ٣
٧٧	أنظمة الإدارة الإلكترونية	١٠ / ٣
٧٨	أسبابه التحول إلى الإدارة الإلكترونية	١١ / ٣
٧٩	أسس الاستعداد الإلكتروني لقيام المنظمة الإلكترونية	١٢ / ٣
٧٩	تهيئة المنظمة للتحول الإلكتروني	١٣ / ٣
٨١	مراحل التحول إلى الإدارة الإلكترونية	١٤ / ٣
٨٣	متطلباته تطبيق الإدارة الإلكترونية	١٥ / ٣
٨٥	عناصر وأدواته الإدارة الإلكترونية	١٦ / ٣
١٠٥	التقنياته المستخدمة في مجال الإدارة الإلكترونية	١٧ / ٣
١٠٥	معوقاته التحول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسساته العربية	١٨ / ٣
١٤٦ - ١٠٦	الفصل الثاني : إدارة المعرفة	
١٠٧	المقدمة	١ / ٣
١٠٨	ما هي المعرفة	٢ / ٣

الصفحة	الموضوع	المسلسل
١١٣	أهمية المعرفة	٣ / ٣
١١٤	مصادر المعرفة	٤ / ٣
١١٦	خصائص المعرفة	٥ / ٣
١١٨	أنواع المعرفة	٦ / ٣
١٢١	إدارة المعرفة النشأة و التطور	٧ / ٣
١٢٣	مفهوم إدارة المعرفة	٨ / ٣
١٢٤	أهمية إدارة المعرفة	٩ / ٣
١٢٥	مبررات الإتجاه نحو إدارة المعرفة	١٠ / ٣
١٢٦	متطلباته تطبيق إدارة المعرفة	١١ / ٣
١٢٧	عملياته إدارة المعرفة	١٢ / ٣
١٨٠ - ١٤٧	الفصل الرابع : التمييز في الأداء	
١٤٨	المقدمة	١ / ٤
١٤٩	مداخل مفاهيم التمييز في الأداء	٢ / ٤
١٥٠	مفهوم وأهمية التمييز في الأداء	٣ / ٤
١٥٥	خصائص التمييز في الأداء	٤ / ٤
١٥٦	أبعاد التمييز في الأداء	٥ / ٤
١٥٩	معايير التمييز في الأداء	٦ / ٤

الصفحة	الموضوع	المسلسل
١٦٠	العلاقة بين مفهوم التمييز في الأداء و إدارة الجودة الشاملة	٧ / ٤
١٦٢	متطلباته التمييز في الأداء	٨ / ٤
١٦٣	معانٍ و جوانب التمييز في الأداء	٩ / ٤
٢٤٩ - ١٨١	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية و نتائج اختباراته الفروض و التوصيات	
١٨٣	المقدمة	١ / ٥
١٨٥	صلاحية و اعتمادية الأداة المستخدمة في القياس	٢ / ٥
١٩١	الأهمية النسبية	٣ / ٥
٢٠٩	اختبار 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 الاستقراء	ملحق (٢)
٢٨٥	الجدالات الإحصائية	ملحق (٣)
٢٩٥	ملخصات الدراسة	

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

ثانياً : قائمة الجداول

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

الصفحة	الجدول	الرقم
١٩٠	معدل و نسبه المشاركه من الخبرات العملية	١٤
١٩١	قياس الأهمية النسبية لعنصر الاستعوان على المعرفة	١٥
١٩٢	قياس الأهمية النسبية لعنصر توزيع المعرفة	١٦
١٩٣	قياس الأهمية النسبية لعنصر استغلال المعرفة	١٧
١٩٤	قياس الأهمية النسبية لعنصر التكنولوجيا	١٨
١٩٥	قياس الأهمية النسبية لعنصر المنصات المالية	١٩
١٩٦	قياس الأهمية النسبية لعنصر القيادة	٢٠
١٩٧	قياس الأهمية النسبية لعنصر العاملين	٢١
١٩٨	قياس الأهمية النسبية لعنصر السياساته و الاستراتيجية	٢٢
١٩٩	قياس الأهمية النسبية لعنصر الشراكات و الموارد	٢٣
٢٠٠	قياس الأهمية النسبية لعنصر العمليات	٢٤
٢٠١	قياس الأهمية النسبية لعنصر رضا العاملين	٢٥
٢٠٢	قياس الأهمية النسبية لعنصر خدمة المجتمع	٢٦
٢٠٣	قياس الأهمية النسبية لعنصر نتائج الأداء الأساسية	٢٧
٢٠٤	قياس الأهمية النسبية لعنصر رضا العملاء	٢٨
٢٠٥	إختبار معاملاته الإنحدار ونتائج الإرتباط للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول.	٢٩
٢٠٦	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول	٣٠
٢٠٧	إختبار معاملاته الإنحدار ونتائج الإرتباط للفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول	٣١

الصفحة	الجدول	الرقم
٢١٣	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعى الثانى من الفرض الرئيسي الأول	٣٣
٢١٤	إختبار معاملاته الإنحدار و نتائج الإرتباط للفرض الفرعى الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٣٤
٢١٤	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعى الثالث من الفرض الرئيسي الأول	٣٥
٢١٥	ملخص الفرض الرئيسي الأول	٣٦
٢١٦	إختبار معاملاته الإنحدار و نتائج الإرتباط للفرض الفرعى الأول من الفرض الرئيسي الثانى	٣٧
٢١٨	إختبار معاملاته الإنحدار و نتائج الإرتباط للفرض الفرعى الثانى من الفرض الرئيسي الثانى	٣٨
٢١٨	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعى الثانى من الفرض الرئيسي الثانى	٣٩
٢٢٠	ملخص الفرض الرئيسي الثانى	٤٠
٢٢١	إختبار معاملاته الإنحدار و نتائج الإرتباط للفرض الفرعى الأول من الفرض الرئيسي الثالث	٤١
٢٢١	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعى الأول من الفرض الرئيسي الثالث	٤٢
٢٢٣	إختبار معاملاته الإنحدار و نتائج الإرتباط للفرض الفرعى الثانى من الفرض الرئيسي الثالث	٤٣
٢٢٣	تحليل التباين ANOVA للفرض الفرعى الثانى من الفرض الرئيسي الثالث	٤٤
٢٢٥	إختبار معاملاته الإنحدار و نتائج الإرتباط للفرض الفرعى الثالث من الفرض الرئيسي الثالث	٤٥

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

ثانياً : قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
٢١	نموذج الدراسة	١
٥٥	بناء البنية المعلوماتية داخل المؤسسة	٢
٥٦	الادارة الإلكترونية و نطاق المعلومات المتزايد	٣
٥٨	مصادر البيانات منظمة و مرتبة بشكل يسهل استرجاعها في حالة الاحتياج	٤
٦٦	نموذج للادارة الإلكترونية داخل منظمة الأعمال	٥
٦٨	مقارنة بين التنظيم التقليدي و التنظيم الإلكتروني	٦

الصفحة	الشكل	الرقم
٧٦	الفرق بين الرقابة التقليدية و الرقابة الإلكترونية	٧
٧٧	المنظمة الإلكترونية و أنواع الأنظمة الإلكترونية داخلها	٨
٨١	مداخل تهيئة منظماته الأعمال للتطبيق الإدارية الإلكترونية	٩
٨١	أبعاد التحول الإلكتروني الإدارية الإلكترونية	١٠
٨٥	المكونات الأساسية لتطبيق الإدارية الإلكترونية	١١
٨٧	شبكة Client / Server المعتمدة على الانترنت	١٢
٨٨	الثابتة المزدوجة المبدولة غير المدعومة	١٣
٨٩	الثابتة المزدوجة المبدولة المدعومة	١٤
٨٩	وصلة RJ-45	١٥
٩٠	الكابل المدورى بنوعيه و الموصلات التى تستند لها	١٦
٩١	كابل الألياف الضوئية من النوع Single Mode Fiber	١٧
٩١	كابل الألياف الضوئية من النوع Multi – Mode Fibers	١٨
٩٣	استخدام الأقمار الصناعية فى شبكاته الحاسوب	١٩
٩٤	بعض نموذجاً لاستخدام شبكة Wi-Fi	٢٠
٩٥	بعض نموذج لشبكة Wi-Max	٢١
٩٧	طريقة توصيل الشبكة الخطية	٢٢
٩٧	طريقة توصيل الشبكة النجمية	٢٣
٩٨	طريقة توصيل الشبكة الحلقة	٢٤