

واقع الإدارة الإلكترونية لمشروع شركة أرامكو السعودية الثقافي: مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي (إثراء) *The reality of E-management of the Saudi ARAMCO Cultural Project: The King Abdulaziz Center for World Culture – Ithra*

أفنان بنت أنور حكيمي^{1*}، عصام أحمد عيسوي²

¹ جامعة الملك سعود (السعودية)، aahakami@iau.edu.sa

² جامعة الملك سعود (السعودية)، eessawy@ksu.edu.sa

تاريخ النشر: 2022/04/01

تاريخ القبول: 2022/02/21

تاريخ الإرسال: 2021/10/29

ملخص

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى وصف وتحليل الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المستخدمة في مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي – إثراء من خلال الإجابة عن مدى كفاءتها في هذا المركز، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكانت أداة الدراسة المستخدمة هي الاستبانة. وقد أظهرت النتائج الموافقة على ممارسات وآليات الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء، وعلى التأثيرات الإيجابية والسلبية لجودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المركز وكذلك الموافقة على التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تحسن من جودة الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، منها: الاهتمام بنظم وبرامج التدريب والتنمية المهنية للعاملين وفق احتياجاتهم، وبما يحقق أهداف المؤسسة، وما يستجد من تغيرات تعكسها أهداف المؤسسة. واستحداث نظم إدارية جديدة تحقق كفاءة وفاعلية مخرجات المؤسسة في ضوء ما تم وضعه من أهداف من ناحية، واستثمار تطبيقات وبرمجيات الثورة التكنولوجية من ناحية أخرى.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية؛ مشروع شركة أرامكو الثقافي؛ مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي-إثراء.

* المؤلف المرسل: عصام أحمد عيسوي، البريد الإلكتروني: essamhfy@yahoo.com

Abstract

The study mainly aims to Describe and analyze the e-management and its applications used in the King Abdulaziz Center for World Culture - Ithra. By answering the question of the following: What is the efficiency of e-management in this Center. The study used the descriptive analytical method and the questionnaire as the tool of collecting data. The results showed approval of the e-management practices and mechanisms currently applied in the Ithra Center, the positive and negative effects of the quality of services and information resulting from the application of e-management in the center, as well as the approval of recommendations and proposals that could improve the quality of e-management in the Ithra Center. The study reached a set of recommendations, including: Paying attention to training and professional development systems and programs for workers according to their needs, in a way that achieves the objectives of the institution, and the new changes reflected in the objectives of the institution. And the development of new administrative systems that achieve the efficiency and effectiveness of the institution's outputs in light of the goals set on one hand, and the investment of applications and software of the technological revolution on the other hand.

Keywords: E-management; the Saudi ARAMCO Cultural Project; The King Abdulaziz Center for World Culture – Ithra.

مقدمة

بدأت الإدارة الإلكترونية في الظهور بعد التطور النوعي السريع للتجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية وانتشار تطبيقات الانترنت وشبكة المعلومات العالمية، بمعنى آخر، إن ظهور حقل الإدارة الإلكترونية جاء بعد الانتشار الواسع لنماذج الأعمال الجديدة والاستخدام المكثف للأعمال الإلكترونية⁽¹⁾. وتعد الإدارة الإلكترونية من بين ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث لتقديم الخدمات بطريقة إلكترونية⁽²⁾، وفي ظل هذا التطور التقني السريع وانتشار الأمية المعلوماتية، أصبح التوجه للتنمية الثقافية والمعلوماتية هدف تحرص عليه الحكومات لتطوير شعوبها واستثمار عقولهم. من هذا المنطلق صدرت العديد من القرارات التي تدعم التوجه الثقافي في المملكة العربية السعودية أبرزها تأسيس وزارة الثقافة في 17 رمضان 1439 هـ 2 يونيو 2018م،

بموجب الأمر الملكي رقم أ/217، وأوكلت مهمة قيادتها لسمو الأمير بدر بن عبد الله بن فرحان آل سعود وزيراً لها، والذي بدوره قد أطلق رؤية وتوجهات الوزارة في 27 مارس 2019م، حيث تطابقت هذه الأهداف بدقة مع المحاور الاستراتيجية لرؤية المملكة 2030، والمتمثلة في بناء مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر ووطن طموح، كما حددت وزارة الثقافة (16) قطاعاً فرعياً ذا أولوية للتركيز عليها في عملها واستحداث (11) هيئة لتنمية القطاعات الثقافية⁽³⁾، تحت مظلة وزارة الثقافة، ولم تقف التوجهات الثقافية في المملكة عند هذا الحد، بل ظهرت مبادرة شركة (أرامكو) السعودية وعملها على إنشاء مشروع ثقافي ضخم اطلقت عليه مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي – (إثراء) (The King Abdulaziz Center for World Culture - Ithra)⁽⁴⁾. وبذلك تكون أرامكو قد تجردت من الصورة السائدة وهي استثمارها المقتصر على البترول والنفط والبتروكيماويات، لتتوسع فتكون من أكبر الشركات على مستوى المملكة في الاستثمار الثقافي واستثمار العقول والمواهب الوطنية.

ويعد مشروع (مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي (إثراء)) بيئة خصبة للابتكار والتجربة عبر تحفيز المواهب وتمكين الإبداع، وذلك من خلال رعاية الفنون والآداب والعلوم⁽⁵⁾. ويمثل هذا المركز الثقافي الآن مصدراً مختلفاً للطاقة – غير البترول- وهي الطاقة البشرية، حيث خطت مبادرة أرامكو السعودية خطواتها الأولى نحو المستقبل وبدأت رحلتها الطموحة بالعمل في الفترة من 15 جمادى الأولى 1429هـ الموافق 20 مايو 2008م، وقد وضع حجر الأساس للمشروع آنذاك خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود – رحمه الله – خلال حفل التدشين، وتم البناء ليفتح المركز أبوابه للجمهور في عام 2018م⁽⁶⁾، ومركز إثراء مثله مثل جميع المراكز الثقافية متعدد الأنشطة والفعاليات، ولا يمكن أن يغيب عنه النشاط الإداري والذي أن تم بشكل مثالي من الممكن أن يحقق كفاءة عالية في العمل وقد يسهم في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها المركز⁽⁷⁾.

الإطار المنهجي للدراسة

1. إشكالية الدراسة

تتحدد مشكلة الدراسة بالإجابة عن تساؤلاتها وذلك من خلال القراءات النظرية والمتخصصة في الإدارة الالكترونية بشكل عام وتطبيقها في المراكز الثقافية بوجه خاص، وبالإطلاع على واقع الإدارة الالكترونية في المراكز الثقافية بالمملكة العربية السعودية، تتحدد مشكلة البحث بالإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما مدى كفاءة الإدارة الإلكترونية في مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي – إثراء؟
يتفرع عن السؤال الرئيس للدراسة، الأسئلة الفرعية التالية:

- ما ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء؟
- ما تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات والمعلومات المقدمة في مركز إثراء؟
- ما معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء؟
- ما التوصيات والمقترحات التي تعمل على تحسين الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء؟

2. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة بشكل رئيس إلى: وصف وتحليل عمليات الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المستخدمة في مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي - إثراء، ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس عدة أهداف فرعية أخرى، وهي:

- تحديد درجة كفاءة الإدارة الإلكترونية في مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي – إثراء.
- التعرف إلى ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء.
- رصد التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء الثقافي.
- التعرف إلى معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء الثقافي.
- طرح عدد من التوصيات والمقترحات التي تعمل على تحسين الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء

3. أهمية الدراسة

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية بكفاءة عالية في المراكز الثقافية يترتب عليه تحقيق أهداف المركز بفعالية ومرونة كما يساعد على سرعة اتخاذ القرارات وجودة إدارة الوقت، بما يتوافق مع خطة العمل بالمركز، وتعد هذه الدراسة هي الأولى على مستوى الوطن العربي في تحليل كفاءة الإدارة الإلكترونية في مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي (إثراء) على وجه التحديد.

4. حدود الدراسة

أ. الحدود الموضوعية: تناول موضوع الدراسة وصفاً وتحليلاً للإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها من خلال عدة محاور، وهي: البعد البشري (التنمية والتدريب)، البعد التكنولوجي (البرمجيات والأجهزة)، البعد الإداري (العمليات الإدارية)، وذلك تطبيقاً على مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي – إثراء.

ب. الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة على (مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي (إثراء)) التابع لشركة (أرامكو) السعودية بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وتحديداً في مدينة الظهران.

ج. الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال عامي 1442هـ / 1443هـ - 2021م.

5. منهج الدراسة وأدواتها

في ضوء أهداف هذه الدراسة وتساؤلاتها، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف واقع الإدارة الإلكترونية لمركز إثراء لما له من دور فاعل في تحقيق أهداف التنمية الثقافية وفق رؤية المملكة العربية السعودية 2030 في هذا الجانب، حيث يتيح هذا المنهج الوقوف على وصف ورصد الآليات التي يتم تطبيقها باستخدام الإدارة الإلكترونية، وتوضيح دور الإدارة الإلكترونية في التأثير على جودة الأداء في المركز من ناحية وتحقيق أهدافه من ناحية أخرى.

وقد اعتمد الباحثان في تطبيق المنهج الوصفي على عدة أدوات هي:

أ. الاستبانة التي أعدها الباحثان لجمع المعلومات من العاملين بمركز إثراء.

ب. المقابلات الشخصية مع بعض من مسؤولي مركز إثراء.

6. مجتمع وتحليل خصائص عينة الدراسة

مثل مجتمع الدراسة الحالية موظفي مشروع شركة أرامكو السعودية الثقافي (مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي -إثراء) ، ونظراً لصعوبة الحصول على حجم مجتمع العينة قامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة غير الاحتمالية (عينة ملائمة). ويقصد بالعينة الملائمة "مجموعة المفردات المتاحة أمام الباحث والتي تعد جزء من مجتمع الدراسة، والتي يمكنه الوصول إليها بسهولة، وذلك بهدف استقصاء وجهات نظرهم نحو بعض محاور (أبعاد) الدراسة" (2) حيث تم توزيع (150) استبانة كان العائد منها والصالح للتحليل (103) استبانة، وبنسبة استجابة 69%، لذا أصبحت عينة الدراسة القابلة للاستخلاص النتائج (103) موظف؛ وقد أتضح من وصف خصائص عينة الدراسة أن عينة الدراسة من موظفي مشروع شركة أرامكو السعودية الثقافي (مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي -إثراء) توزعت بين الجنسين بنسبة شبه متساوية حيث بلغت نسبة الإناث 52.4%، بينما نسبة الذكور 47.6%، وأن عينة الدراسة غلب عليها الفئة العمرية الشابة ما بين (25-35 عاماً) بنسبة 75.7% من عينة الدراسة، بينما 12.6% من فئة العمر

(2) عوض، عدنان. (2009). مناهج البحث العلمي. الشركة العربية المتحدة للتسويق، القاهرة، ص 197.

من 35-45 عاماً، وفئة العمر الأقل من 25 عاماً بلغت نسبتهم 11.7%، وهذا التوزيع يمكن القول أنه يظهر أن هذا المشروع يعمل به فئات في غالبيتها شابة، كما أظهر تحليل خصائص هذه العينة أن المؤهلات العلمية لعينة الدراسة غلب عليهم حصولهم على درجة البكالوريوس بنسبة 81.6% من العينة، بينما 6.8% مؤهل ثانوي و 5.8% ماجستير، و 2.9% حاصلين على دكتوراه أو مؤهلات أخرى، وهذا التنوع يخدم موضوع الدراسة لاستطلاع آراء المسميات الوظيفية المختلفة لعينة الدراسة، وتوزعت عينة الدراسة بين فئات خبرة مختلفة حيث جاء أصحاب فئة الخبرة من 3 إلى أقل من 5 سنوات بنسبة 36.9%، بينما أصحاب الخبرة من سنة لأقل من 3 سنوات بنسبة 29.1%، وأصحاب الخبرة من 5 سنوات فأكثر 22.3% من العينة، وأخيراً أصحاب الخبرة الأقل من سنة 11.7% من العينة، وهذا التنوع يخدم موضوع الدراسة لاستطلاع آرائهم وفقاً لخبرات مختلفة لهم.

7. مصطلحات الدراسة

تناولت الدراسة المصطلحات والمفاهيم التالية:

أ. الإدارة الإلكترونية E-Management: يرى (يوليان Lulian)⁽⁸⁾ أن "الإدارة الإلكترونية تدور حول نقل جميع العمليات التنظيمية الداخلية والخارجية للشركة إلى المستوى التالي: استخدام أدوات البرمجيات لمركزية البيانات، لربط الأنظمة والعلماء واستخدام التغذية الراجعة من هذه الأدوات لاتخاذ الإجراء المناسب". وفي تعريف الصيرفي⁽⁹⁾ فإن الإدارة الإلكترونية هي: "تلك الوسيلة التي تستخدم لرفع مستوى الأداء والكفاءة هي بلا أوراق لأنها تستخدم الأرشفة الإلكترونية والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية وهي إدارة تلي متطلبات جامدة وتعتمد أساساً على عمال المعرفة". ويرى كلاً من (اللطيف وأحمد Ellatif, H. and Ahmed, S.)⁽¹⁰⁾ أن الإدارة الإلكترونية هي: "مفهوم ونظام وتكوين وظيفي وأنشطة تعتمد في تشغيلها على شبكات الإنترنت لتحقيق أهداف محددة مسبقاً".

ومن وجهة نظر الباحثان يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية إجرائياً في هذه الدراسة بأنها: (العمليات الإلكترونية التي تُسهل أداء المهام الإدارية وتداول المعاملات داخل المنظومة الإدارية لمركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي (إثراء) وخارجه، بما يحقق الاستثمار الأمثل للموارد البشرية والمادية والتقنية والفنية المتاحة بجودة وكفاءة عالية).

ب. المراكز الثقافية: عرف المعجم الوسيط⁽¹¹⁾ المركز: المقر الثابت الذي تتشعب منه الفروع، والثقافة: بالعلوم والمعارف والفنون التي يطلب الحذق فيها. بينما عرفها معجم المعاني الجامع⁽¹²⁾ بأنها: المركز المُنتم بِشؤون الثقافة والفكر. ويرى جبريل والقلع⁽¹³⁾ المركز الثقافي بأنه "هيئة لها مبنى مستقل أو تكون بغير مبنى خاص بها، وتعمل على تعزيز القيم والفنون والآداب للمجتمع، وترعاها الدولة أو تُرعى عبر جهات خاصة". وعرفته عودة⁽¹⁴⁾ بأنه كل مؤسسة ومركز ونادي ثقافي مرخص من قبل وزارة الثقافة أو التربية أو التعليم العالي أو الشباب والرياضة، وبذلك يعني استخدام كلمة مركز أحد هذه المؤسسات والمراكز والأندية الثقافية.

أما التعريف الإجرائي للمراكز الثقافية من وجهة نظر الباحثان أنها تُعد بمثابة: (مركز رئيس للأنشطة الثقافية بمختلف أشكالها وأنواعها، يهدف لغرس القيم وتعزيز الثقافات المحلية والعالمية).

ت. مركز إثراء: هو الاسم المختصر لمركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي، ويعد مركزاً ثقافياً متعدد النشاطات، ويهدف إلى تمكين القوى البشرية بالملكة العربية السعودية وتنميتها، وتقديم الموهبة وتشجيعها، وبالتالي فهو يعمل على استضافة فعاليات ثقافية خاصة، وعروض أفلام، ومعارض وورش عمل، ومؤتمرات، ومبادرات، وبرامج وغيرها الكثير، مما يعزز مكانة المملكة في ريادة الإلهام والمعرفة في المنطقة وفق رؤية عالمية⁽¹⁵⁾.

8. الدراسات السابقة وأدبيات الموضوع:

فيما يلي عرض للدراسات والأدبيات النظرية المنشورة -وغير المنشورة- باللغتين العربية والإنجليزية، وقد تم ترتيبها ترتيباً زمنياً من الأحدث إلى الأقدم وفقاً لتاريخ نشرها وذلك على النحو التالي:

فقد تعدد الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية في مجالات مختلفة، كان أقلها المجال الثقافي، ولكن هذه الدراسات السابقة على اختلاف مجالات التطبيق أفادت هذه الدراسة الحالية في عدة جوانب، أهمها:

- تحديد الأطر النظرية للإدارة الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمفهوم والمميزات والأهداف والوظائف والمتطلبات.
- التعرف على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المجالات المختلفة وآليات التحول الإلكتروني-إجرائياً-ومتطلباته.

- تعزيز تصنيف المراكز الثقافية بنماذج تعكس هذا التصنيف سواء على المستوى العالمي أو الإقليمي أو المحلي.
 - الإسهام في تحديد الأبعاد والمحاور التي تضمنتها أداة البحث (الاستبانة) للدراسة الحالية للتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية.
 - افادت الدراسة الحالية من القراءات المتعمقة للدراسات السابقة كونها امتداد لدراسة العلاقة بين بُعدين (الإدارة الإلكترونية، والمراكز الثقافية) والذي تم تناول كلا منهما بشكل منفرد في الدراسات السابقة.
 - تحديد درجة كفاءة الإدارة الإلكترونية في مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي-إثراء.
- فقد اتفقت الدراسة الحالية في الحدود الموضوعية مع الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وخاصة عرض وتحليل المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية وكذلك أهميتها وسماتها، فضلاً عن المميزات والوظائف ومتطلبات تلك الوظائف.
- من حيث الأهداف: اتفقت هذه الدراسة الحالية في أهدافها مع أغلب أهداف الدراسات السابقة خاصة ما يتعلق منها بأهمية التأثيرات الإيجابية للإدارة الإلكترونية (بشقيها التقني والبشري) على جودة العمل الإداري، وذلك في مثل دراسة دراسة (صالح وآخرون 2021 Salleh, M.I.M. and et al⁽¹⁶⁾ بعنوان "Evaluating the effects of electronic health records system adoption on the performance of Malaysian health care providers"
- حيث أشارت النتائج إلى أن أنظمة السجلات الصحية الإلكترونية دعمت المهام الإكلينيكية وسير عمل مقدمي الرعاية ، مما أدى إلى زيادة جودة النظام ، في حين أدت زيادة جودة المعرفة إلى تحسين أداء المستخدم ، كذلك دراسة (الساعديني 2020 Elsaadani, M. A.⁽¹⁷⁾ بعنوان: "Investigating the Effect of E-management on Customer Service Performance" حيث أكدت النتائج على أن تطبيق واعتماد الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل إيجابي في أداء خدمة العملاء، وكانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وأداء خدمة العملاء، وأوصى الباحث بضرورة العمل الموسع مستقبلاً للتطبيق على محاور أخرى غير خدمة العملاء فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية، لإضافة معارف جديدة تتعلق بتأثير الإدارة الإلكترونية على الإدارة، وإضفاء صورة واضحة لعملية تبني الإدارة الإلكترونية في منظمات الأعمال.

ودراسة (خرميط 2020م)⁽¹⁸⁾ بعنوان: "قياس واقع نظم الإدارة الإلكترونية المبنية على الممكنات لنموذج التميز الأوروبي EFQM في مؤسسات المعلومات ودورها في النتائج". وهدفت الدراسة إلى تحليل واقع ارتباط وتأثير تطبيق المنهجيات/ الممكنات من عناصر التميز الأوروبي في نظم الإدارة الإلكترونية ومستوى ارتباطها وتأثيرها بالنتائج للنموذج نفسه، وأوصت الدراسة بمراجعة جودة المعلومات المتوفرة واللازمة لاتخاذ القرارات السليمة عبر نظم الإدارة الإلكترونية وعمل مراجعة استراتيجية وتحميل قدرات الجامعة الداخلية ولبيئتها الخارجية ووضع الاستراتيجيات والبرامج للجامعة/ العمادة أو الوحدة، والتواصل مع مختلف فئات العاملين والمستفيدين عبر نظم الإدارة الإلكترونية، كما تشابهت أيضاً هذه الدراسة الحالية في بعدها الثاني -المراكز الثقافية- مع دراسة (السبيعي 2021)⁽¹⁹⁾ بعنوان: " تطبيق الإدارة الإلكترونية في دارة الملك عبدالعزيز: دراسة حالة " حيث تناولت الإدارة الإلكترونية في دارة الملك عبد العزيز التاريخية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود وعي لدى العاملين بدرجة عالية جداً ، ووجود ممارسات للإدارة الإلكترونية مطبقة حالياً في دارة الملك عبد العزيز أهمها قيام الدارة بتوفير أجهزة حاسب آلي لكل موظف والقيام بعمل أرشفة إلكترونية لحفظ المعاملات المهمة وتوفير نظام متابعة للحضور والانصراف للعاملين يعمل بشكل إلكتروني وأن مكتبة الدارة تقدم خدماتها إلكترونياً عن بعد للمستفيدين منها، كما أكدت النتائج وجود معوقات بدرجة ضعيفة تعوق تطبيق الإدارة الإلكترونية في دارة الملك عبد العزيز وأن أهم هذه المعوقات هو ضعف الاتصال بالإنترنت،، كما تشابهت مع دراسة (البسطوسي 2020م) التي تناولت المراكز الثقافية ودورها في التنمية المستدامة.

وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- من حيث مجتمع الدراسة، فقد طبقت الدراسات السابقة في مجتمعات مختلفة عن مركز إثراء محور هذه الدراسة، فعلى سبيل المثال قدم (راهو وآخرون Raho, G. et al (2015)⁽²⁰⁾ دراستهم على الجامعات العراقية، بينما طبق (عبابنه 2019م)⁽²¹⁾ على كلية السنة التحضيرية بجامعة حائل، وجاءت دراسة (الخصابنة 2017) Alkhsabah, M.⁽²²⁾ على جامعة الطفيلة التقنية بالأردن. وعمل (الساعديني 2020) Elsaadani, M. A.⁽²³⁾ على مؤسسات الأعمال في مدينة الإسكندرية بمصر، بينما (بوخويدم ومعممر 2019م)⁽²⁴⁾ على مركز الأرشيف الوطني الجزائري، وعمل (جلال والحسن 2018)⁽²⁵⁾ على بنك فيصل الإسلامي السوداني، وقدم (ميلنيكوف وآخرون Melnikova & et al. 2019) دراستهم على منظومة الاقتصاد الرقمي،

اما الدراسة الحالية فقد طُبقت على مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي (إثراء) بالمملكة العربية السعودية

■ كما اختلفت هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الجمع بين محورين (الإدارة الإلكترونية والمراكز الثقافية) وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة سوى بعض الدراسات السابقة ومن بينها دراسة (السبيعي، 2021)، ودراسة (البسطويسي 2020م)، فتناولت الدراسات السابقة اما الإدارة الإلكترونية في علاقته بمجتمع آخر مختلف مثل: المؤسسات الأكاديمية، والمكتبات ومؤسسات المعلومات، والمنظمات والشركات، أو أنها تناولت المراكز الثقافية دون التعرض لموضوع تأثير الإدارة الإلكترونية عليها.

الإطار النظري للدراسة

1. الإدارة الإلكترونية

ثمة إشكالية يعيشها العالم تدور حول كيفية استيعاب الانفجار المعلوماتي من خلال استخدام الطرق التقليدية في تخزين المعلومات ومعالجتها والاستفادة منها، وأمام تلك الإشكالية ظهرت تحولات جديدة في أساليب العمل تركز على البعد الإلكتروني في مختلف الأعمال مثل: الإدارة الإلكترونية، والحكومية الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية⁽²⁷⁾، مستهدفة في ذلك – تلك التحولات- الانتقال ببيئة العمل المؤسسي من النمط التقليدي إلى النمط الإلكتروني المعلوماتي وتعد الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الفكر والممارسة الإدارية تتبنى معطيات عصر المتغيرات السريعة، وتستوعب تقنياته المتجددة، وتطبق آلياته الفاعلة كما تعكس المعاني الحقيقية لعصر المعرفة والمعلومات. وتشمل الإدارة الإلكترونية كل عناصر المنظمة الهيكلية والمادية والبشرية والمعنوية، وهي تحاكي تقنيات المعلومات والاتصالات في سرعتها وحركتها وشمولها حيثما وجدت لتصل إلى أعماق المنظمات وليس فقط أسطحها الظاهرية⁽²⁸⁾.

كما أن الانتقال من المعاملات اليدوية إلى الالكترونية لا يعني العودة إلى الصفر وبند كامل النظم اليدوية ولا يعني فقدان سرية المعاملات، بل قد يزيد من السرية ويزيد من كفاءة النظم التقليدية⁽²⁹⁾. يجدر الإشارة بأن التحول الالكتروني للإدارة يتم من خلال العديد من المراحل كي تتم العملية بشكل يحقق الأهداف المرجوة، فقد طرح أحمد⁽³⁰⁾ مراحل التحول للإدارة الإلكترونية:

➤ قناعة ودعم الإدارة العليا بالمنشأة.

➤ تدريب وتأهيل الموظفين.

➤ تطوير وتوثيق إجراءات العمل.

- توفير البنية التحتية للإدارة الالكترونية.
- البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونياً.
- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشاراً.

1.1. مفهوم الإدارة الإلكترونية

تمثل الإدارة الالكترونية نقلة نوعية مغايرة للمؤسسات وقطاعات الأعمال. فمنذ منتصف التسعينات كانت خصائص الأعمال والأصول وقدرات الإنتاج والتسويق والتوزيع المادية تتراجع في الأهمية وفي دورها المتعلق بإنشاء القيمة في مقابل تطور وتوسع الأعمال الإلكترونية في أبعادها الافتراضية والرقمية أكثر مما تجري في عالم الأعمال المادية وأسواقها المكانية. والتحول في شركات الأعمال من شركات قائمة على العمل في موقع واحد (داخل الشركة) إلى شركات الأعمال الإلكترونية التي تعتمد على العمل من مواقع منتشرة جغرافياً من خلال العمل عن بعد⁽³¹⁾.

إن الإدارة الإلكترونية تتكون من الكلمتين: إدارة- وإلكترونيات، وتتعامل الإدارة بهذا المفهوم مع فن إنجاز مهام القوى العاملة في المنظمة للوصول إلى الأهداف المرجوة للعاملين بها، والوظائف التشغيلية الرئيسة للإدارة الإلكترونية هي التخطيط والتنظيم، والرقابة واتخاذ القرار. كما تُعرف الإدارة الإلكترونية بتنظيم المهام في حدود الموارد المتاحة ومراقبة وتوجيه الموظفين لإكمالها من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة⁽³²⁾.

ويبين مما سبق أنه على الرغم من تعدد مفاهيم الإدارة الإلكترونية إلا أنها تلك المفاهيم تتفق فيما بينها على أن الإدارة الإلكترونية تتضمن بعدين أساسيين هما:⁽³³⁾

أ. **البعد الإداري:** حيث تساهم الإدارة الإلكترونية في تحسين وظائف الإدارة بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ب. **البعد التكنولوجي:** حيث تجمع الإدارة الإلكترونية بين نظم المعلومات واستراتيجية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولذا، فقد تعددت مفاهيم الإدارة الإلكترونية وفقاً للمجال الذي يتم استخدامها فيه، إذ كان انتشار الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المختلفة في مجال إدارة قطاع الأعمال، والجهاز الحكومي في معظم دول العالم.

1.2. أهداف الإدارة الإلكترونية

تتعدد أهداف الإدارة الالكترونية وفقاً لطبيعة المؤسسات والأنشطة التي تمارسها، ومن أهم أهداف الإدارة الإلكترونية ما يلي:⁽³⁴⁾

- تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات.
- زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات
- استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- إلغاء نظام الأرشيف الوطني الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كونفرانس" و من خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية تم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية.
- إعادة النظر في الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجيا لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق.
- تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحديثها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
- مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
- الخروج برؤية واستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ويذكر (راهو وآخرون Raho, G. and et al) أن أهداف الإدارة الإلكترونية تدور حول:

✓ بناء بيئة إدارة حديثة.

- ✓ تسريع تدفق المعلومات.
- ✓ تبسيط الإجراءات وتقليل التكلفة وإعطاء المزيد من جودة الخدمة.
- ✓ تقصير وقت إتمام المعاملات الإدارية.
- ✓ الدقة والموضوعية في العمليات المنجزة.
- ✓ تسهيل الاتصال بين العاملين والمنظمة من ناحية، وبين المنظمة والمستفيدين من ناحية أخرى.
- ✓ الحد من استخدام الورق مما له تأثير إيجابي كبير على عمل المنظمة.
- ✓ المراقبة والتتبع المستمر للخدمات والإجراءات الإدارية داخل وخارج المنظمة.
- ويستعرض عيد⁽³⁵⁾ أهداف الإدارة الإلكترونية على النحو الآتي:
- ✓ إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- ✓ تبسيط الإجراءات الإدارية بشكل يسمح بتقديمها إلكترونياً.
- ✓ تجميع البيانات من مصادرها الرسمية.
- ✓ تقليص معوقات اتخاذ القرارات عن طريق توفير البيانات وربطها.
- ✓ تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة الحديثة.
- ✓ توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
- ✓ التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- ✓ زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة إدارة كافة الموارد.

1.3. سمات الإدارة الإلكترونية ومميزاتها:

تتناسب الإدارة الإلكترونية مع تطورات ومتطلبات القرن الحادي والعشرين، والذي يتسم بإلغاء البعدين المكاني، والزمني، والعمل على تطوير كفاءة وفعالية المنظمات، وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية لمواجهة المنافسة، والقدرة على البقاء والاستمرار، والاستفادة من الفرص المتاحة ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية.

وتعكس الإدارة الإلكترونية عدد من السمات الأساسية التي تمكنها من تحقيق متطلبات القرن الحادي والعشرين بكفاءة وفعالية، ومن هذه السمات ما يلي⁽³⁶⁾:

- قلة العلاقة المباشرة بين الأطراف المتعاملة.
- تنفيذ كافة العمليات الإدارية والتنظيمية إلكترونياً.
- إحلال الوثائق الإلكترونية محل الوثائق الورقية إلى حد كبير.

● الاعتماد المكثف على تكنولوجيا المعلومات والمعرفة والاتصالات باعتبارها الأساس لتنفيذ العمليات.

● زيادة فرص العاملين على الابتكار والتجديد لمواكبة التغيرات.

● الاستفادة من مداخل الإدارة الحديثة في دعم وتطوير العمليات الإدارية.

كما يرى كافي فالإدارة الإلكترونية نهج جديد ظهر مع التطور السريع للإنترنت وبيئة المؤسسات الإلكترونية. وهذا النهج هو وسيلة فعالة للمنظمة للفوز بمزايا تنافسية. فمن المحتمل أن يكون لقرارات الإدارة الإلكترونية تأثير مهم وفريد على الأداء التنظيمي لأنه يقدم مناهج نظرية جديدة.⁽³⁷⁾ لذلك نجد أن الإدارة الإلكترونية تتميز عن التقليدية بالعديد من المميزات والتي تجعل المنظمات تميل للعمل بها.

وقد استعرض (الطريس)⁽³⁸⁾ مميزات الإدارة الإلكترونية على النحو التالي:

1. تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وينعكس ايجابيا على مستوى الخدمات المقدمة كما يكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.

2. اختصار وقت تنفيذ انجاز المعاملات الإدارية المختلفة.

3. الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.

4. تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة وكذلك مع المؤسسات الأخرى داخل وخارج بلد المؤسسة.

5. استخدام الإدارة الإلكترونية بشكل صحيح يقلل من استخدام الأوراق بشكل ملحوظ، مما ينعكس ايجابيا على عمل المؤسسة.

6. تعالج مشكلة عملية الحفظ والتوثيق، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن تخزين.

7. الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور أساس، والاستغناء عن العاملين الغير مؤهلين للتدريب والتطوير.

ويتفق (ابن حليم)⁽³⁹⁾ مع (الخضر وبوادي) في ضرورة توافر متطلبات للإدارة الإلكترونية في الجانب الاستراتيجي الإداري، وقد أوردها فيما يلي:

متطلبات بشرية: لابد من تأهيل العناصر البشرية تأهيلاً جيداً وعلى مستوى عالي من الكفاءة.

متطلبات تقنية: من خلال مكونات الهيكل الفني لأي إدارة إلكترونية وتتمثل في وجود قنوات الاتصال الإلكترونية، والربط الإلكتروني بين الإدارات، ووجود شبكة إلكترونية بالإضافة إلى وجود الأنظمة القادرة على تقديم خدمات إلكترونية.

متطلبات إدارية: لتحقيق أهداف المؤسسة، تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى إدارة جيدة تساند التطوير وتدعمه وتأخذ بكل جديد ومستحدث في الأساليب الإدارية.

متطلبات مالية: لضمان الاستمرار ونجاح الإدارة الإلكترونية لابد من توفير الموارد المالية لتحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية.

متطلبات أمنية: نظير الثورة التقنية وازدياد شبكات الاتصالات والمعلومات، أصبحت الحاجة ضرورية لوجود أساليب واجراءات أمنية لحماية المعلومات من الاختراق.

2. الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء:

تُعد المراكز الثقافية أحد أدوات الدول في بث وتعزيز الهوية الوطنية لدى أبنائها وتنمية الالتزام نحو تحقيق أهداف الأوطان، سواء كان على المدى القصير أو البعيد، فدورها مهم وفاعل في تنمية الوعي بالإنث التاريخي، والحضاري، والمعماري، وحتى الفني للدولة، من خلال مدى متنوع من الأنشطة الثقافية، والتراثية، والتعليمية التي تعكس ثقافة البلد وحضارته من ناحية، وحرص الحكومات على تعزيز وتحقيق الأهداف الثقافية سواء الحاضرة أو المستقبلية من خلال هذه المراكز من ناحية أخرى ، لاسيما أن المراكز الثقافية تقابل احتياجات جميع فئات المجتمع بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية والثقافية والتعليمية وحتى العمرية.

إن دور المراكز الثقافية بهذا المنظور الذي يحتوي طاقات العقول ويحاورها، سيكون أهم من دور المؤسسات والشركات والمصانع في التنمية؛ ذلك لأن الشركات والمصانع تنتج وتصنع سلعاً مادية ملموسة ومهمة أيضاً، لكن المراكز الثقافية تنتج فكراً يقوم بصيانة وصياغة هذه التخصصات التي تنتج السلع، فهي بالتالي تنظم سلوك الإنسان ليصبح منتجاً في كافة المجالات⁽⁴⁰⁾.

3. مركز إثراء الثقافي العالمي:

أ. مركز إثراء: وصف وتحليل:

تزامناً مع انتعاش نشاط المؤسسات الثقافية السعودية بعد تعزيز رؤية المملكة العربية السعودية 2030 للثقافة بوصفها مرتكزاً للهوية وأحد مقومات جودة حياة المجتمع السعودي ورافداً مهماً من روافد الاقتصاد، استجبت عدة عوامل غيرت من بيئة المنظومة الثقافية المحلية، ومن ديناميكية تفاعل مؤسسات القطاع العام ومؤسسات المجتمع المدني ذات العلاقة والأفراد الفاعلين في المجال، وكذلك عموم أفراد المجتمع من مواطنين ومقيمين. فقد أولت أولى ركائز رؤية المملكة 2030 اهتماماً بالثقافة، حيث وصفت "المجتمع الحيوي" الذي تصبوا إليه أنه مجتمع

يفخر "بإرثنا الثقافي والتاريخي السعودي والعربي والإسلامي" تحت إطار الاعتزاز بالقيم والهوية الوطنية. كما نصت ركيزة "مجتمع حيوي" كذلك على دعم الثقافة باعتبارها ركناً أساسياً في تطوير نمط جودة الحياة وجودتها، مع الإشارة إلى اسهام الصناعة الإبداعية في "الاقتصاد المزدهر"، ثاني ركائز الرؤية. وهو ما عكسته رؤية وتوجهات وزارة الثقافة في محورها حول ثلاثة تطلعات رئيسية: "الثقافة كنمط حياة"، و "الثقافة من أجل النمو الاقتصادي"، و"الثقافة من أجل تعزيز مكانة المملكة الدولية"⁽⁴¹⁾.

وفي ضوء الرؤية الثقافية السابق الإشارة إليها للمملكة العربية السعودية، حدّد المسؤولون في أرامكو السعودية مهمة مركز إثراء انطلاقاً مما طرأ على مفهوم المعرفة ودورها الاجتماعي والاقتصادي في جودة حياة المجتمع السعودي باعتبارها رافداً مهماً من روافد الاقتصاد السعودي. فقد تعاطم دور الابتكار في تشكيل فرص اقتصادية جديدة ومجزية، تنعكس إيجاباً على الأفراد والمجتمعات على نحو غير مسبوق، خاصة بعد تطور التكنولوجيا الحديثة. وظهر مصطلح جديد هو "الاقتصاد المعرفي" الذي يشير إلى الاقتصاد القائم أساساً على الإبداع، حيث تلعب المعرفة دوراً أهم من أدوار رأس المال واليد العاملة والموارد الطبيعية كما هو الحال في الاقتصادات التقليدية⁽⁴²⁾.

وبناءً على الفكرة السابقة للدمج بين الاقتصاد المعرفي من ناحية والثقافة من ناحية أخرى، انشأت شركة أرامكو السعودية مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي (إثراء) King Abdulaziz World Culture Center Ithra) والذي يقع في ذات البقعة التي تم اكتشاف فيه أول ينبوع للنفط بكميات تجارية في المملكة العربية السعودية بمدينة الظهران، المعروف باسم بئر الخير، وبينما يشيد المركز بالثروة الناتجة عن اكتشاف النفط، فإنه بدوره يمثل الآن مصدراً مختلفاً للطاقة، وهي الطاقة البشرية، حيث خطّت مبادرة أرامكو السعودية خطواتها الأولى نحو المستقبل وبدأت رحلتها الطموحة بالعمل في الفترة من 15 جمادى الأول 1429هـ⁽⁴³⁾ الموافق 20 مايو 2008م، وقد وضع حجر الأساس للمشروع آنذاك خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود - رحمه الله - خلال حفل التدشين⁽⁴⁴⁾، وتم البناء ليفتح المركز أبوابه للجمهور في عام 2018م.

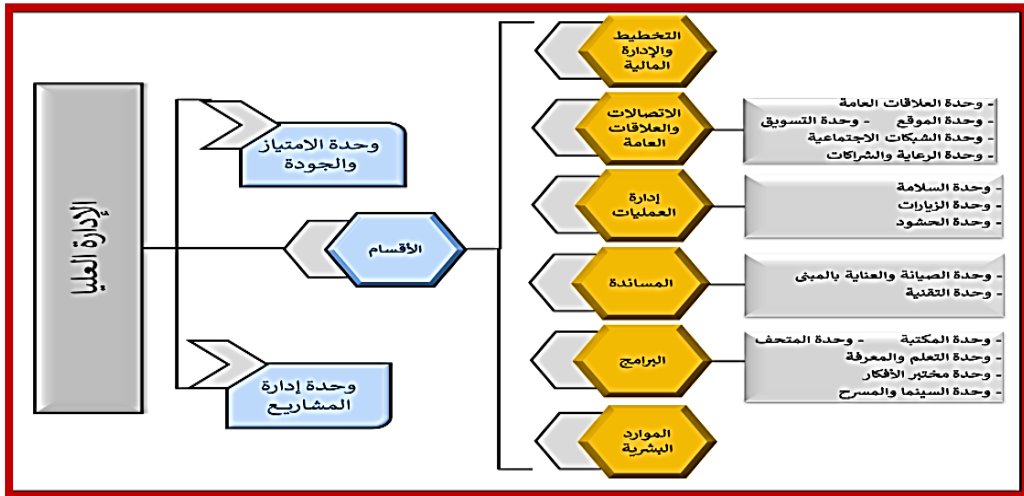
وهو ما أشار إليه (روبرت لاين) إلى مصطلح "مجتمع المعرفة" للإشارة إلى المجتمع الذي يقوى فيه الاعتماد على المعرفة، وتكنولوجيا الاتصال والمعلومات، والتطوير في مجال البحوث العلمية، ويقوم على نشر المعرفة، وتوظيفها بكفاءة في مختلف أوجه أنشطة المجتمع، أي أنه يشكّل المرحلة

التالية لما يسعى بمجتمع المعلومات، أما "الاقتصاد المعرفي" فقد ظهر أولاً على يد (بيتر دروكر) عام 1966م، في كتابه "المدير الفاعل"، حيث ميّز بين "العامل اليدوي" و "العامل المعرفي"، فالأول يعمل بيديه لإنتاج سلع وخدمات ملموسة، والثاني يعمل بعقله لإنتاج أفكار ومعارف ومعلومات قد يكون بعضها ملموساً وبعضها غير ملموس، وبظهور تكنولوجيا المعلومات ورواجها منذ العقدين الأخيرين في القرن العشرين، تلقى اقتصاد المعرفة دفعاً هائلاً إلى الأمام، وبات من أعمدة الاقتصادات في الدول المتقدمة، فالتقنيات الحديثة شكّلت بحد ذاتها مصدراً جديداً لثروات عملاقة في "مجتمع المعلومات"، وأتاحت الفرصة لنشر المعارف على مستويات غير مسبوقة في التاريخ لكافة شرائح المجتمع، الذي انفتحت أمام أفرادها مجالات بلورة الأفكار واحتمالات تطبيقها كسلع مفيدة قابلة للبيع والشرء⁽⁴⁵⁾.

ويمثل مركز (إثراء) دليلاً واضحاً وواقعياً يمثل الرؤية السابق الإشارة إليها من حيث الدمج بين المعرفة، والتقنية ليكونا وجهان لعملة واحدة، في إجراءات وعمليات وأنشطة المركز كافة، سواء الإدارية منها أو الثقافية، ويظهر ذلك جلياً من خلال ما يوظفه مركز (إثراء) من برمجيات وتكنولوجيا في إدارته، ويمكن عرض ذلك من خلال الأبعاد التالية:

البعد الأول: الهيكل الإداري لمركز إثراء: يتكون الهيكل الإداري لمركز إثراء من ستة أقسام رئيسية يتبعها عدد من الوحدات، ويوضحه الشكل التالي:

وبين من الشكل التالي تنوع الإدارات والأقسام وما يتبعها من وحدات داخل مركز إثراء،



شكل رقم (1): الهيكل الإداري لمركز إثراء

ونظراً لتنوع أنشطة وفعاليات المركز الثقافية التي تتجاوز المستوى المحلي إلى المستويين الإقليمي والعالمي، مما استلزم ذلك توظيف التقنية كوسيط رقمي لتيسير الاتصال والتفاعل بين الإدارات والأقسام ووحدات المركز المتنوعة.

البعد الثاني: أنشطة وفعاليات المركز: تقوم أنشطة وفعاليات المركز على خمس ركائز أساس، على النحو التالي⁽⁴⁶⁾:

- أ. الفن: من خلال التركيز على الفنون الإبداعية وفنون الاداء والفنون البصرية.
- ب. المعرفة: من خلال تلبية التطلعات المهنية والتربوية للمتعلمين الفضوليين والمهنيين والمحترفين.
- ج. الإبداع: دعم تطور القطاع الإبداعي في المملكة.
- د. المجتمع: الوصول إلى الجماهير السعودية من مختلف أنحاء المملكة العربية السعودية من خلال المبادرات الخارجية والمبادرات الافتراضية.
- هـ. الثقافة: دفع الثقافة السعودية إلى المستوى العالمي وتقديم تجارب دولية للجمهور السعودي والجدير بالذكر أن مركز إثراء لا تقتصر أنشطته وفعالياته على المنطقة الشرقية فحسب من المملكة، بل يقدم مجموعة متنوعة من البرامج الثقافية تمتد لكافة مناطق المملكة. منها على سبيل المثال لا الحصر: مبادرة إثراء الشباب وبرامجها المتعددة، وبرنامج إثراء المعرفة، كما يوفر مركز إثراء المعارف الإلكترونية على موقعه الرسمي، والتي تشمل كماً من الموضوعات التي تتيح للشباب خوض تجارب ثقافية افتراضية⁽⁴⁷⁾.

ومن هذه الأنشطة والفعاليات التي يوفرها المركز ما يلي:

- مكتبة إثراء: تعد مكتبة مركز إثراء من أكبر المكتبات العامة في المنطقة الشرقية، مع مقتنيات تزيد عن 270 ألف كتاب مطبوع باللغتين الإنجليزية والعربية و10 آلاف كتاب بين صوتي ورقبي موزعة على أربعة طوابق في شتى موضوعات المعرفة البشرية. تمتلك مكتبة إثراء باقة متنوعة من المصادر الرقمية بالعربية والإنجليزية، منها كتب مسموعة وكتب رقمية، ويتم التحديث والإضافة إليها بشكل مستمر⁽⁴⁸⁾.

- السينما: توفر صالة عرض السينما في مركز إثراء 300 مقعد، مزودة بأحدث التقنيات المطلوبة لعرض الأفلام، وتعرض أفلام من صناعة الفيلم السعودي بالإضافة إلى الأفلام العالمية المشهورة والمفيدة، كما تستضيف سينما إثراء ورش عمل، ومحاضرات، ونقاشات مباشرة مع العديد من المشاهير والخبراء المعروفين⁽⁴⁹⁾.

متحف إثراء: يعد متحف إثراء آلة الزمن التي تجمع ما بين الفن الحديث والمعاصر والتراث السعودي والفن الإسلامي والتاريخ الطبيعي لشبه الجزيرة العربية، حيث يضم 4 صالات مخصصة توفر للزوار رحلة فريدة من نوعها، فالمتحف يجمع ما بين المعارض التفاعلية، وصالات العرض المقسمة التي تحتوي على ورش العمل العملية، والمحاضرات التثقيفية، والجولات المتخصصة، ومعارض مؤقتة ومجموعات معارة عبر شركات، ومجموعات دائمة متنامية من الأعمال الفنية والحرفية تمثل ثقافات عالمية ثرية في المملكة العربية السعودية ودول العالم، والتي تشكل للزوار صنع خبرة إثرائية متخصصة⁽⁵⁰⁾.

متحف الطفل: يعتبر متحف الطفل في إثراء أول متحف في المملكة للأطفال حتى عمر 12 سنة، حيث يتم تقديم باقة من الفرص الرائعة لزوارنا الصغار بهدف إثراء حياتهم من خلال التجارب التفاعلية المبنية على اللعب بما في ذلك المعارض والفصول الدراسية وورش العمل⁽⁵¹⁾.

معرض الطاقة: يُقدم معرض الطاقة لزوارنا عالمًا من الاكتشاف الرائع لعلم الطاقة، وذلك عبر الاستفادة من التقنيات المتقدمة والوسائط المتعددة، حيث يزخر معرض الطاقة بمعرفة ثروتنا النفطية المزدهرة وكيفية استخراجها، وذلك من خلال رحلة تعليمية مفعمة بالتشويق لتبيان كيفية تسخير الموارد الطبيعية والطاقات البديلة. وينقسم المعرض إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي: المعرض التفاعلي، وورش العمل، والمسرح ثلاثي الأبعاد⁽⁵²⁾.

البعد الثالث: تطبيقات الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء: يستخدم مركز إثراء عدة برمجيات تحقق ممارسات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء والتي تيسر التواصل المرن بين مختلف الإدارات والعاملين من ناحية وتخفيف الأعباء الإدارية من ناحية أخرى. كما أن هذه البرمجيات من شأنها توفير معلومات متكاملة وصحيحة لاتخاذ القرارات الرشيدة بالمركز وتوفيركم المعلومات المطلوب لتوجيه جهود ونشاطات العاملين نحو تطبيق هذه القرارات، وأخيراً توفر هذه البرمجيات نسخ احتياطية لمعلومات المركز والتي يمكن استرجاعها في حال فقدانها أو الحاجة إليها. ويمكن عرض هذه البرمجيات على النحو التالي:

- **نظام ساب (SAP System):** ساب SAP هي إحدى الشركات الرائدة عالميًا مقرها الرئيسي في فالدورف، ألمانيا. تأسست الشركة في عام 1972، وكانت تسعى في البداية تطوير برنامج تحليل النظام (Systemanalyse Programmentwicklung)، وتم اختصارها لاحقًا إلى SAP. ومع تقديم ساب لبرامجه الأصلية SAP R/2 و SAP R/3؛ أسست ساب SAP المعيار العالمي لبرامج تخطيط موارد المؤسسات (ERP). والآن SAP S/4HANA أخذ تخطيط موارد المؤسسات إلى

مستوى أعلى باستخدام قوة الحوسبة في الذاكرة لمعالجة كميات هائلة من البيانات، ودعم التقنيات المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي (AI) والتعلم الآلي، حيث تربط التطبيقات المتكاملة للشركة جميع أجزاء الأعمال التجارية في مجموعة ذكية على منصة رقمية بالكامل⁽⁵³⁾. ونظير عمل شركة ساب SAP في إنتاج البرمجيات لإدارة العمليات التجارية، وتطوير الحلول التي تسهل المعالجة الفعالة للبيانات وتدفق المعلومات عبر المؤسسات. اعتمد مركز إثراء نظام SAP لإدارة العمل بشكل أفضل وأسرع على مستوى المركز وخلق بيئة عمل أكثر كفاءة للموظفين.

• **الأوتلوك (Outlook)** يتيح الأوتلوك التواصل وإنجاز الأعمال بفاعلية مع توفر البريد الإلكتروني والتقويم وجهات الاتصال والمهام والمزيد في مكان واحد. كما يسمح بمشاركة المرفقات مباشرةً من OneDrive والوصول إلى جهات الاتصال وعرض الملفات الشخصية في LinkedIn. ويمكن من خلاله حجز غرف مؤتمرات وتتبع دعوات طلبات الاستجابة للاجتماعات مباشرةً من التقويم. كما يمكن وضع الخطط وتنسيق الجداول من خلال مشاركة التقويمات ومعرفة الأوقات المتاحة لزملاء العمل. كما يتمتع الأوتلوك بأمان شامل على مستوى المؤسسة يثق به العديد من المؤسسات الكبرى في العالم⁽⁵⁴⁾.

وبجانب نظام ساب SAP يستخدم مركز إثراء الأوتلوك Outlook لإتاحة التواصل الإلكتروني بين مختلف الإدارات والعاملين عبر البريد الإلكتروني الذي بدوره يساعد على تيسير العمل.

• **نظام سيمفوني لإدارة المكتبات (Symphony System)** يعتبر نظام سيمفوني لإدارة المكتبات الأكثر استخداماً على مستوى العالم لقدرة النظام على التشكيل والتحكم في إدارة المكتبة وإنجاز مهامها بالطريقة الملائمة سواء كانت لأغراض الإعارة أو الفهرسة. كما يتميز النظام بتقديم إعدادات مرنة، وعدد ضخم من واجهات برمجة التطبيقات (APIs) مما يتيح للمركز إمكانية القدرة على إعداد النظام بما يلائم احتياجاتها⁽⁵⁵⁾.

• إن توافر الكم الهائل من المقتنيات في مكتبة إثراء، وإتاحة الإعارة لحاملي عضويات المركز، يلزمه توفير نظام يدعم العمليات الفنية التي تتم داخل جدران المكتبة بإجراءات عالية الجودة، لذلك "وقعت شركة نسيج اتفاقية شراكة استراتيجية مع مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي "إثراء" لتوفير آخر نسخة من نظام سيمفوني لإدارة المكتبات؛ وبموجب هذه الاتفاقية تقوم نسيج بتولي مهمة تنفيذ المشروع وإدارته لمدة سنة، بالإضافة إلى توفير خدمات الدعم الفني والصيانة على مدار الساعة لمكتبة إثراء"⁽⁵⁶⁾. وقد اعتمد مركز إثراء نظام سيمفوني لإدارة المكتبات لاتسامه

بالعديد من المميزات التي بدورها تيسر آلية العمليات الفنية والإدارية كالإعارة والجرد وإعداد التقارير.

• **نظام تيكست ماستر (Ticketmaster)** تأسست شركة Ticketmaster في الولايات المتحدة ومدرجة في بورصة نيويورك (NYSE)، وهي أكبر شركة عالمية لبيع تذاكر الفعاليات وتخدم أكثر من 10000 عميل في حيث توفر Ticketmaster مبيعات التذاكر والتسويق والتوزيع من خلال موقعها الرسمي والعديد من منافذ البيع بالتجزئة ومركز الاتصال المملوك والمدار. وتتمثل مهمة تيكست ماستر في توفير خدمة عملاء فائقة، والوصول إلى أفضل الأنظمة والأدوات، مما يضمن البيع الأمثل للتذاكر لأكبر عدد ممكن من الجمهور. كما تقدم تيكست ماستر مجموعة من الحلول المرنة لتوزيع التذاكر بما في ذلك خدمة الطباعة في المنزل التي تتيح للعملاء الوصول بسهولة إلى تذاكرهم⁽⁵⁷⁾.

إن استخدام مركز إثراء لنظام تيكست ماستر يتيح خلق قنوات متعددة لنظام بيع وشراء تذاكر الأنشطة والفعاليات داخل المركز حيث يمكن للزائرين شراء التذاكر من الموقع أو عبر الهاتف وبذلك لا يقتصر الأمر على شبك التذاكر فقط.

• **نماذج جوجل (Google Document):** إن استخدام نماذج جوجل يتيح إنشاء استطلاع رأي سريع وغيرها من العمليات. كما يمكن إنشاء الاستطلاعات وتحليلها مباشرة على هاتف الجوال أو متصفح الويب، دون الحاجة إلى برنامج خاص. والحصول على نتائج فورية فور إدخالها. ويمكن تلخيص نتائج الاستطلاع بنظرة سريعة باستخدام المخططات والرسوم البيانية⁽⁵⁸⁾. يعمل مركز إثراء على استطلاع آراء الزائرين وجمع البيانات حول رأيهم في مرافق المركز، والتي يمكن من خلالها تحليل النتائج للوصول إلى قرارات من شأنها أن تحسن الأنشطة الثقافية القائمة في المركز. ويتم ذلك عبر الاستفادة من نماذج قوئل في إعداد الاستبانات.

• **تطبيق الهاتف المحمول (Mobile Application):** تتكون تطبيقات الهاتف المحمول من برنامج / مجموعة من البرامج التي تعمل على جهاز محمول وتؤدي مهام معينة للمستخدم. إن تطبيق الهاتف المحمول هو جزء جديد وسريع التطور للمعلومات العالمية وتكنولوجيا الاتصالات. حيث أن أبرز ما يميز تطبيقات الهاتف أنها سهلة الاستخدام وغير مكلفة وقابلة للتنزيل والتشغيل في معظم الهواتف المحمولة لاسيما الهواتف رخيصة الثمن، حيث تمكن هذه التطبيقات من الاستخدام الواسع للهاتف مثل الاتصال، المراسلة والتصفح والدراسة والشبكات الاجتماعية والاتصالات والصوتية والفيديو والألعاب وما إلى ذلك⁽⁵⁹⁾. ويوفر مركز إثراء العالي تطبيقًا

للهواتف الذكية، والذي يتيح للزوار الاطلاع والتعرف على الأنشطة والفعاليات وورش العمل المقامة داخل مرافق المركز، كما يمكن التسجيل في التطبيق لحجز التذاكر قبل الوصول إلى المركز، كما يتيح التطبيق الاطلاع على آخر المستجدات والأخبار الخاصة بمركز إثراء وقراءة المدونة ومشاهدة الفيديوهات؛ الجدير بالذكر أن الزائر يستطيع الحصول على عضوية في مركز إثراء عبر دفع رسوم اشتراك سنوي للتمتع بالفعاليات والمرافق لاسيما المكتبة والاستعارة منها.

الإطار الميداني للدراسة

المحور الأول: ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء.

يوضح الجدول الموالي التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء من وجهة نظر عينة الدراسة.

م	العبرة		أوافق	محايد	لا أوافق	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الاتجاه
1	يوفر المركز تواصل إلكتروني مرّن بين مختلف العاملين	ك	92	11	0	2.89	0.310	2	موافق
		%	89.3%	10.7%	0.0%				
2	يوفر المركز البرمجيات اللازمة للتخفيف من الأعباء الادارية المختلفة	ك	79	18	6	2.71	0.571	6	موافق
		%	76.7%	17.5%	5.8%				
3	يخطط المركز لتوفير العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته في المكاتب	ك	88	13	2	2.83	0.422	4	موافق
		%	85.4%	12.6%	1.9%				
4	يعتمد المركز على شبكة داخلية للإنترنت في القيام بالأعمال الإدارية	ك	98	4	1	2.94	0.274	1	موافق
		%	95.1%	3.9%	1.0%				
5	يحرص المركز على سرية البيانات والمعلومات المتداولة بين الإدارات المختلفة	ك	94	5	4	2.87	0.436	3	موافق
		%	91.3%	4.9%	3.9%				
6	يضمن المركز إيصال البيانات والمعلومات الخاصة بدعم واتخاذ القرار في الوقت المناسب	ك	81	16	6	2.73	0.564	5	موافق
		%	78.6%	15.5%	5.8%				
7	يعتمد المركز على الإدارة الإلكترونية في جميع أعماله	ك	51	51	1	2.49	0.521	7	موافق
		%	49.5%	49.5%	1.0%				
المتوسط									
						2.78	0.212	موافق	

جدول رقم (1): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول ممارسات

وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء من وجهة نظر عينة الدراسة

من الجدول السابق يتضح أن ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء مرتفعة من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ (2.78 من 3 درجات) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث تكون هذا المحور من سبع عبارات تشير إلى ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء وتراوح متوسطات العبارات ما بين (2.49 و 2.94 من 3 درجات) وهي متوسطات حسابية تشير إلى الموافقة على جميع العبارات؛ وجاءت أكبر نسبة تأييد للعبارة (4) "يعتمد المركز على شبكة داخلية للإنترنت في القيام بالأعمال الإدارية" بمتوسط حسابي بلغ 2.94 أي الموافقة، تليها العبارة (1) "يوفر المركز تواصل إلكتروني مرن بين مختلف العاملين" بمتوسط حسابي بلغ 2.89، ثم العبارة رقم (5) "يحرص المركز على سرية البيانات والمعلومات المتداولة بين الإدارات المختلفة" بمتوسط حسابي بلغ 2.87، وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة رقم (3) "يخطط المركز لتوفير العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته في المكاتب" بمتوسط حسابي بلغ 2.87 وتنوعت باقي عبارات هذا المحور والتي تشير إلى الموافقة حيث جاءت العبارة رقم (7) "يعتمد المركز على الإدارة الإلكترونية في جميع أعماله" في الترتيب السابع والأخير بين عبارات هذا المحور بمتوسط حسابي بلغ 2.49 أي الموافقة؛

وقد تنوعت قيم الانحرافات المعيارية لعبارات هذا المحور ما بين (0.274 و 0.571) ليظهر بعض الاختلاف في الآراء لعينة الدراسة حول بعض عبارات هذا المحور؛ أظهرت النتائج أن ممارسات وآليات تطبيق الإدارة الإلكترونية المطبقة حالياً في مركز إثراء مرتفعة بمتوسط (2.78 من 3 درجات) حيث الموافقة على أن المركز: يعتمد على شبكة داخلية للإنترنت في القيام بالأعمال الإدارية، ويوفر تواصل إلكتروني مرن بين مختلف العاملين، كما يحرص على سرية البيانات والمعلومات المتداولة بين الإدارات المختلفة، ويخطط لتوفير العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي وملحقاته في المكاتب، ويضمن المركز إيصال البيانات والمعلومات الخاصة بدعم واتخاذ القرار في الوقت المناسب، كما الموافقة مرتفعة من حيث أن المركز يوفر البرمجيات اللازمة للتخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة، ويعتمد على الإدارة الإلكترونية في جميع أعماله؛ وتوافقت هذه النتائج إلى حد ما مع نتائج دراسة (Alkhsabah, M., 2017) التي توصلت إلى أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة الطفيلة التقنية مرتفع، كما توافقت إلى حد ما مع دراسة (خرميط 2020م) التي قامت بقياس واقع نظم الإدارة الإلكترونية المبنية على الممكنات لنموذج التميز الأوروبي EFQM في مؤسسات المعلومات ودورها في النتائج،

ويرى الباحثان أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء كان متميزاً وواضحاً من خلال توفر عناصر جيدة لممارسات هذا التطبيق وآلياته وهو ما يعزز التطبيق الفعال لهذه الإدارة الإلكترونية كون أن معظم العناصر التي تخدم هذا التطبيق متوفرة وتساعد على نجاحه.

المحور الثاني: التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء.

يوضح الجدول الموالي التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء من وجهة نظر عينة الدراسة.

م	العبارة	أوافق	محايد	لا أوافق	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الاتجاه
1	تحفز التكنولوجيا المستخدمة إنجاز المهام وتشجيع العاملين على المبادرة لحل المشكلات	81 %	20 %	2 %	2.77	0.469	2	موافق
2	تقدم التكنولوجيا المستخدمة معلومات متكاملة وصحيحة لاتخاذ قرارات رشيدة	77 %	24 %	2 %	2.73	0.489	3	موافق
3	تمكن الإدارة الإلكترونية العاملين من الاطلاع على كل ما يُستحدث من تعميمات وقرارات	85 %	14 %	4 %	2.79	0.498	1	موافق
4	تساعد الإدارة الإلكترونية من اخذ قرارات حاسمة وسريعة عند الحاجة إلى ذلك	75 %	27 %	1 %	2.72	0.473	4	موافق
5	تتسم برمجيات الإدارة الإلكترونية بالمركز بسهولة الاستخدام والوضوح	77 %	24 %	2 %	2.73	0.489	3	موافق
6	يوفر المركز الكم المطلوب من المعلومات يومياً لتوجيه جهود ونشاطات العاملين	73 %	26 %	4 %	2.67	0.549	5	موافق
7	يتيح النظام نسخ احتياطية يمكن استرجاعها في حال فقدان أي معلومة	72 %	26 %	5 %	2.65	0.572	6	موافق
المتوسط		72.8 %	26.2 %	1.0 %	2.72	0.328		موافق

جدول رقم (2): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء من وجهة نظر عينة الدراسة

يتضح من الجدول رقم (2) أن عينة الدراسة وافقت على التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء بمتوسط حسابي بلغ (2.72 من 3 درجات) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث تكون هذا المحور من سبع عبارات

تشير إلى التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء وتراوحت متوسطات العبارات ما بين (2.65 و 2.79 من 3 درجات) وهي متوسطات حسابية تشير إلى الموافقة على جميع العبارات؛ وجاءت أكبر نسبة تأييد للعبارة (3) "تمكن الإدارة الإلكترونية العاملين من الاطلاع على كل ما يُستحدث من تعميمات وقرارات" بمتوسط حسابي بلغ 2.79 أي الموافقة، تليها العبارة (1) "تحفز التكنولوجيا المستخدمة انجاز المهام وتشجيع العاملين على المبادرة لحل المشكلات" بمتوسط حسابي بلغ 2.77، ثم العبارة رقم (2) "تقدم التكنولوجيا المستخدمة معلومات متكاملة وصحيحة لاتخاذ قرارات رشيدة" والعبارة رقم (5) "تتسم برمجيات الإدارة الإلكترونية بالمركز بسهولة الاستخدام والوضوح" بمتوسط حسابي بلغ 2.87 لكل منهما، وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة رقم (4) "تساعد الإدارة الإلكترونية من اخذ قرارات حاسمة وسريعة عند الحاجة إلى ذلك" بمتوسط حسابي بلغ 2.72 وتنوعت باقي عبارات هذا المحور والتي تشير إلى الموافقة حيث جاءت العبارة رقم (7) "يتيح النظام نسخ احتياطية يمكن استرجاعها في حال فقدان أي معلومة" في الترتيب السابع والأخير بين عبارات هذا المحور بمتوسط حسابي بلغ 2.65 أي الموافقة. وتنوعت قيم الانحرافات المعيارية لعبارات هذا المحور ما بين (0.469 و 0.572) ليظهر بعض الاختلاف في الآراء حول بعض عبارات هذا المحور.

وقد أظهرت النتائج الموافقة على التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء بمتوسط (2.72 من 3 درجات) حيث الموافقة على أن الإدارة الإلكترونية تمكن العاملين من الاطلاع على كل ما يُستحدث من تعميمات وقرارات، كما أن التقنية المستخدمة تحفز انجاز المهام وتشجع العاملين على المبادرة لحل المشكلات، وتقدم التقنية المستخدمة معلومات متكاملة وصحيحة لاتخاذ قرارات رشيدة، كما تتسم برمجيات الإدارة الإلكترونية بالمركز بسهولة الاستخدام والوضوح، كما جاءت الموافقة على أن الإدارة الإلكترونية تساعد على اتخاذ قرارات حاسمة وسريعة عند الحاجة إلى ذلك، ويوفر المركز الكم المطلوب من المعلومات يومياً لتوجيه جهود ونشاطات العاملين، كما تتيح أنظمة الإدارة الإلكترونية نسخ احتياطية يمكن استرجاعها في حال فقدان أي معلومة.

واتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الرحاحلي Alrahahle, A. S. F, 2014) حول التأثير الإيجابي لمحتويات الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك التجارية، ودراسة (الساعديني 2020 Elsaadani, M. A) حول التأثيرات الإيجابية للإدارة الإلكترونية على أداء خدمة العملاء في مؤسسات الأعمال في مدينة الإسكندرية بمصر، ودراسة (خليف وزيدي Khelif, H and Ziadi, J

(2020) حول الآثار الإيجابية للإدارة الإلكترونية على الأداء التنظيمي في الشركات التونسية؛ وتؤكد الدراسة الحالية والدراسات السابقة على التأثيرات الإيجابية لجودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات الثقافية المختلفة ومنها ما قد يفيد مركز إثراء ويؤكد ضرورة العمل على تطبيق الإدارة الإلكترونية باستمرار وتحديثها لما له عائد وأثر إيجابي في تحسين العمليات المختلفة داخل أقسام ووحدات المركز.

المحور الثالث: معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء ما التعرف على معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء.

يوضح الجدول الموالي التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء من وجهة نظرهم.

م	العبارة		أوافق	محايد	لا أوافق	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الاتجاه
1	غياب المعرفة الكافية عن الأنظمة المستخدمة في العمل داخل مركز إثراء	ك	19	36	48	1.72	0.759	1	محايد
		%	18.4	35.0	46.6				
2	ضعف الامام بالاحتياجات التدريبية للعاملين بالمركز فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية	ك	15	40	48	1.68	0.717	2	محايد
		%	14.6	38.8	46.6				
3	الافتقار للخلفية المعرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية ومتطلباتها	ك	14	33	56	1.59	0.720	5	غير موافق
		%	13.6	32.0	54.4				
4	صعوبة التواصل مع الجهات العليا إلكترونياً من خلال الأنظمة المتاحة بمركز إثراء	ك	10	32	61	1.50	0.670	6	غير موافق
		%	9.7	31.1	59.2				
5	اقتصار تقويم جهود العاملين عبر نظم التقويم الإلكتروني فقط	ك	11	42	50	1.62	0.673	3	غير موافق
		%	10.7	40.8	48.5				
6	قصور التزام بين تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية وتدريب العاملين بالمركز	ك	13	35	55	1.59	0.706	4	غير موافق
		%	12.6	34.0	53.4				
7	غياب برامج الحماية والأمان في أنظمة الإدارة الإلكترونية	ك	4	14	85	1.21	0.498	7	غير موافق
		%	3.9	13.6	82.5				
المتوسط									
						1.56	0.509		غير موافق

الجدول رقم (3): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء من وجهة نظر عينة الدراسة

يتضح من الجدول رقم (3) أن عينة الدراسة لم توافق على وجود معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء ما التعرف على معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء بمتوسط حسابي بلغ (1.56 من 3 درجات) وهو يشير إلى درجة غير موافق، حيث تكون

هذا المحور من سبع عبارات تشير إلى التأثيرات الإيجابية والسلبية على جودة الخدمات والمعلومات الناتجة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء ، وجاءت عبارتان من هذا المحور بمتوسطات حسابية تشير إلى درجة محايد، وباقي العبارات بمتوسطات حسابية تشير إلى درجة غير موافقة حيث تراوحت متوسطات العبارات ما بين (1.21 و 1.72 من 3 درجات).

وجاءت العبارة رقم (1) "غياب المعرفة الكافية عن الأنظمة المستخدمة في العمل داخل مركز إثراء" في الترتيب الأول بين العبارات بمتوسطات حسابية بلغ 1.72 أي محايد، تليها العبارة رقم (2) "ضعف الامام بالاحتياجات التدريبية للعاملين بالمركز فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية" بمتوسط حسابي بلغ 1.68 أي محايد أيضاً، بينما جاءت باقي العبارات بدرجة غير موافق حيث جاءت العبارة رقم (5) "اقتصار تقويم جهود العاملين عبر نظم التقويم الإلكتروني فقط" في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي بلغ 1.62 أي غير موافق، تليها العبارتان رقم (3) "الافتقار للخلفية المعرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية ومتطلباتها" ورقم (6) "قصور التزامن بين تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية وتدريب العاملين بالمركز" بمتوسط حسابي بلغ 1.59 أي غير موافق، وفي الترتيب السادس جاءت العبارة رقم (4) "صعوبة التواصل مع الجهات العليا إلكترونياً من خلال الأنظمة المتاحة بمركز إثراء" بمتوسط حسابي بلغ 1.5 ، وأخيراً جاءت العبارة رقم (7) "غياب برامج الحماية والأمان في أنظمة الإدارة الإلكترونية" في الترتيب الأخير بين العبارات بمتوسط حسابي بلغ 1.21 أي غير موافق؛ وجاءت قيم الانحرافات المعيارية مرتفعة لعبارات هذا المحور ما بين (0.498 و 0.759) ليظهر الاختلاف في الآراء لعينة الدراسة حول عبارات هذا المحور. وبذلك فقد أظهرت النتائج بعدم الموافقة على وجود معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء بمتوسط حسابي بلغ (1.56 من 3 درجات) حيث جاءت الموافقة ضعيفة حول مشكلة غياب المعرفة الكافية عن الأنظمة المستخدمة في العمل داخل مركز إثراء، و مشكلة ضعف الامام بالاحتياجات التدريبية للعاملين بالمركز فيما يتعلق بالإدارة الإلكترونية، كما جاء الرفض حول : اقتصار تقويم جهود العاملين عبر نظم التقويم الإلكتروني فقط، و قصور التزامن بين تطوير أنظمة الإدارة الإلكترونية وتدريب العاملين بالمركز، والافتقار للخلفية المعرفية عن العناصر الرئيسية للإدارة الإلكترونية ومتطلباتها، وصعوبة التواصل مع الجهات العليا إلكترونياً من خلال الأنظمة المتاحة بمركز إثراء، وغياب برامج الحماية والأمان في أنظمة الإدارة الإلكترونية.

واختلفت هذه النتائج مع نتائج بعض الدراسات السابقة كدراسة (عبدالرحمن وتادرس 2020) التي جاءت بأن المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بجامعة البلقاء

التطبيقية كما يراها الإداريون كانت بدرجة (كبيرة – كبيرة جداً)، ودراسة (الحسيني والخيال 2013م) التي جاءت بأن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة جاءت بدرجة متوسطة. وترى الباحثان أن رفض وجود معوقات وتحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء يعكس اهتمام الإدارة بتوفير كل السبل لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وتمشيها مع متطلبات هذا التطبيق من خلال توفير تدريب مستمر للعاملين وتنوع أساليب تقويم جهودهم فضلاً عن توافر خلفية معرفية جيدة لديهم – العاملين- حول الإدارة الإلكترونية، وتوفير برامج الحماية والأمن السيبراني لأنظمة المركز الإلكترونية.

المحور الرابع: التوصيات والمقترحات المناسبة التي يمكن أن تحسن جودة الإدارة الإلكترونية

في مركز إثراء.

يوضح الجدول الموالي التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول التوصيات والمقترحات المناسبة التي يمكن أن تحسن جودة الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء.

م	العبارة	أوافق	محايد	لا أوافق	المتوسط	الانحراف	الترتيب	الاتجاه
1	العمل على إلغاء أو دمج بعض الوحدات بما يزيد من فعالية وسير العمل بالمركز	27 %26.2	45 %43.7	31 %30.1	1.96	0.753	7	محايد
2	تبسيط الإجراءات الإدارية لتسهيل سير المعاملات الإلكترونية	65 %63.1	26 %25.2	12 %11.7	2.51	0.698	4	موافق
3	توفير دورات تدريبية للعاملين في المركز وفق احتياجاتهم التدريبية المرتبطة بأنظمة المركز	79 %76.7	16 %15.5	8 %7.8	2.69	0.611	1	موافق
4	توفير برمجيات إضافية (نظم معلومات إدارية ، نظم دعم القرار) للتخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة	71 %68.9	22 %21.4	10 %9.7	2.59	0.663	3	موافق
5	تشجيع العاملين عبر الحوافز المادية والمعنوية لاستخدام نظم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال	59 %57.3	27 %26.2	17 %16.5	2.41	0.760	6	موافق
6	تبسيط واجهة أنظمة الإدارة الإلكترونية وجعلها أكثر وضوحاً	55 %53.4	40 %38.8	8 %7.8	2.46	0.638	5	موافق
7	الاستطلاع الدوري لآراء العاملين حول خطط تحسين أنظمة الإدارة الإلكترونية	76 %73.8	18 %17.5	9 %8.7	2.65	0.637	2	موافق
	المتوسط				2.47	0.493		موافق

الجدول رقم (4): يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد الدراسة حول التوصيات والمقترحات المناسبة التي يمكن أن تحسن جودة الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء من وجهة نظر عينة الدراسة

ويتضح من الجدول رقم (4) أن عينة الدراسة وافقت على التوصيات والمقترحات المناسبة التي يمكن أن تحسن جودة الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء بمتوسط حسابي بلغ (2.47 من 3 درجات) وهو يشير إلى درجة موافقة، حيث تكون هذا المحور من سبع عبارات وتراوح متوسطات العبارات ما بين (1.96 و 2.69 من 3 درجات) وهي متوسطات حسابية تشير إلى الموافقة على جميع العبارات ما عدا عبارة واحدة جاءت بدرجة الحياد.

وجاءت أكبر نسبة تأييد للعبارة (3) " توفير دورات تدريبية للعاملين في المركز وفق احتياجاتهم التدريبية المرتبطة بأنظمة المركز " بمتوسط حسابي بلغ 2.69 أي الموافقة، تليها العبارة (7) " الاستطلاع الدوري لآراء العاملين حول خطط تحسين أنظمة الإدارة الإلكترونية " بمتوسط حسابي بلغ 2.65، ثم العبارة رقم (4) " وفير برمجيات إضافية (نظم معلومات إدارية، نظم دعم القرار) للتخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة "، وفي الترتيب الرابع جاءت العبارة رقم (2) " تبسيط الإجراءات الإدارية لتسهيل سير المعاملات الإلكترونية " بمتوسط حسابي بلغ 2.51 وتنوعت باقي عبارات هذا المحور والتي تشير إلى الموافقة حيث جاءت العبارة رقم (5) " تشجيع العاملين عبر الحوافز المادية والمعنوية لاستخدام نظم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال " في الترتيب السادس بين عبارات هذا المحور بمتوسط حسابي بلغ 2.41 أي الموافقة، في حين جاءت العبارة رقم (1) " العمل على إلغاء أو دمج بعض الوحدات بما يزيد من فعالية وسير العمل بالمركز " في الترتيب الأخير بين العبارات بمتوسط حسابي بلغ 1.96 أي محايد. وتنوعت قيم الانحرافات المعيارية لعبارات هذا المحور ما بين (0.611 و 0.753) ليظهر الاختلاف في آراء لعينة الدراسة.

أظهرت النتائج الموافقة على التوصيات والمقترحات المناسبة التي يمكن أن تحسن جودة الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء بمتوسط حسابي بلغ (2.47 من 3 درجات) من حيث الموافقة على أهمية توفير دورات تدريبية للعاملين في المركز وفق احتياجاتهم التدريبية المرتبطة بأنظمة المركز والاستطلاع الدوري لآراء العاملين حول خطط تحسين أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتوفير برمجيات إضافية (نظم معلومات إدارية، نظم دعم القرار) للتخفيف من الأعباء الإدارية المختلفة، وتبسيط الإجراءات الإدارية لتسهيل سير المعاملات الإلكترونية، وتبسيط واجهة أنظمة الإدارة الإلكترونية وجعلها أكثر وضوحاً، وتشجيع العاملين عبر الحوافز المادية والمعنوية لاستخدام نظم الإدارة الإلكترونية بشكل فعال. بالإضافة إلى الموافقة الضعيفة على إلغاء أو دمج بعض الوحدات بما يزيد من فعالية وسير العمل بالمركز.

واتفقت هذه النتائج مع توصيات ومقترحات كثير من الدراسات السابقة كدراسة (الحسيني والخيال 2013م)، ودراسة (عبابنه 2019م)، حول أهمية التدريب المستمر للعاملين. ودراسة (ابن حليم 2016م)، ودراسة (دابلز وآخرون 2021 Dabliz, R et al)، ودراسة (جلال والحسن 2018م)، ودراسة (ميلنيكوفا وآخرون 2019 Melnikova, & et al)، حول أهمية توفير البرمجيات الإضافية اللازمة لعمليات الإدارة الإلكترونية.

نتائج الدراسة

في ضوء الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية وما تضمنته من عرض وتحليل لمفهومها وأهدافها وسماتها ومتطلباتها، توصلت الدراسة إلى مجموعة من المنطلقات العامة وعدد من التوصيات النظرية والمقترحات الإجرائية التي من شأنها تفعيل تطبيقات واستخدامات الإدارة الإلكترونية في مركز إثراء العالمي. ويمكن عرض هذه التوصيات والمقترحات على النحو التالي:

النتائج العامة

- ❖ التنمية الثقافية جزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة للمؤسسات على اختلاف أنواعها وللعاملين بها كذلك.
 - ❖ تعكس رؤية 2030 تنامي الاهتمام بأوجه الثقافة المختلفة في المملكة العربية السعودية. "حيث يساهم القطاع الثقافي بدور مهم ومباشر في تحقيق الركائز الاستراتيجية للرؤية والتي تتمحور حول تحقيق مجتمع حيوي يعتز بهويته الوطنية"⁽⁶⁰⁾.
 - ❖ اندماج مفهوم الثقافة بمفهوم العالمية، ويظهر ذلك جلياً من خلال نماذج المراكز الثقافية المتنوعة عالمياً وعربياً ومحلياً.
 - ❖ توظيف الإدارة الإلكترونية –وما يترتب على ذلك من توافر تطبيقات ومتطلبات معينة-مطلب أساس وملح وضروري لتحقيق أهداف المراكز الثقافية بكفاءة وفعالية.
 - ❖ تجاوز الوعي بالإدارة الإلكترونية من كونها مجرد استخدام البرمجيات والتقنيات التكنولوجية إلى كونها إطار متكامل من العمليات الداخلية والخارجية لأي مؤسسة بأبعادها (التكنولوجية، الإدارية، البشرية).
 - ❖ يظل العنصر البشري بقدراته وإمكاناته الغاية والوسيلة في تحقيق نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية لأهداف أي مؤسسة على المستوى القريب والبعيد.
- التوصيات:

في ضوء المنطلقات السابقة يمكن التوصل إلى عدد من التوصيات والمقترحات على النحو التالي:

أ. الاهتمام بنظم وبرامج التدريب والتنمية المهنية للعاملين وفق احتياجاتهم، وبما يحقق أهداف المؤسسة، وما يستجد من تغيرات تعكسها أهداف المؤسسة. ويمكن تحقيق هذه التوصية من خلال المقترحات الإجرائية التالية:

- الاستطلاع الدوري لآراء العاملين بمركز إثراء حول احتياجاتهم التدريبية المرتبطة بأنظمة مركز إثراء وتوفير دورات تدريبية لهم وفقاً لهذه الاحتياجات.

- تشجيع العاملين في مركز إثراء على رفع المستوى المعرفي والمعلوماتي من خلال إتاحة الفرص لهم للإلحاق ببرامج الدراسات العليا في جامعات المملكة العربية السعودية.

- استحداث نظام لتبادل الخبرات والمعلومات من خلال الزيارات الميدانية وورش العمل بين العاملين بمركز إثراء والمراكز المشابهة على المستوى العالمي والعربي.

ب. استحداث نظم إدارية جديدة تحقق كفاءة وفاعلية مخرجات المؤسسة في ضوء ما تم وضعه من أهداف من ناحية، واستثمار تطبيقات وبرمجيات الثورة التقنية من ناحية أخرى. ويمكن تحقيق هذه التوصية من خلال المقترحات الإجرائية التالية:

- التطوير المستمر للبنية التحتية بما يتلاءم مع الأنظمة المستخدمة إدارياً.
- تدريب العاملين على نظم الإدارة الإلكترونية واستخداماتها بفاعلية في وظائف مركز إثراء، خاصة وأن "80% من العاملين بمركز إثراء من المتطوعين"⁽⁶¹⁾.

- إشراك العاملين بالمركز في تحسين أنظمة الإدارة الإلكترونية من خلال الاستطلاع الدوري لآرائهم العاملين حول خطط التحسين.

- العمل على تخفيف الأعباء الإدارية على العاملين من خلال توفير برمجيات إضافية (نظم معلومات إدارية، نظم دعم القرار) وفقاً لاحتياجات العاملين.

- أن يعمل المركز على تبسيط الإجراءات الإدارية لتسهيل سير المعاملات الإلكترونية بالمركز.

- تحقيق الإفادة القصوى من وحدات وأقسام مركز إثراء ووضع هيكل تنظيمي للمركز بصلاحيات عمل واضحة ومحددة مما يضمن قدرة أكبر على تفعيل هذه الوحدات والأقسام وتنفيذ الخطط التنفيذية بكفاءة وفاعلية أكبر من حيث الوقت والجهد والتكلفة.

- تطوير واجهة أنظمة الإدارة الإلكترونية بالمركز لتصبح أكثر وضوحاً من خلال استطلاع آراء العاملين حول مشاكل تصميم واجهة أنظمة الإدارة الإلكترونية.

- مراجعة هيكل المركز بما يتوافق مع سير العمل بالمركز لتحسين الأداء وتحقيق الفاعلية في تنفيذ العمليات.
- إعداد فيديوهات وأدلة شرح للإدارة الإلكترونية وأهدافها، ومجالاتها في العمل بالمركز، لإسهام ذلك في نشر ثقافة أكبر للإدارة الإلكترونية أثناء العمل.
- العمل على التحديث المستمر للبنية التحتية من أجهزة وبرامج وشبكات لضمان صلاحيتها لتطبيق الإدارة الإلكترونية وخصوصاً في ظل التطور والتغير السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر.
- ج. تحقيق أقصى استفادة من البرمجيات التي يتعامل معها إثراء. ويمكن تحقيق هذه التوصية من خلال المقترحات الإجرائية التالية:
 - الربط الأفقي والرأسي بين الأقسام لتحقيق الأهداف التي يسعى إليها المركز.
 - الاستفادة من تطبيقات الإدارة الإلكترونية خاصة في مجال رقابة وتقويم أداء العاملين في مركز إثراء
- د. التنوع في نظم تقويم أداء المؤسسات بما يضمن تحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية. ويمكن تحقيق هذه التوصية من خلال المقترحات الإجرائية التالية:
 - وضع نظام المكافآت والترقيات وفقاً لأداء العاملين ومؤهلاتهم الأكاديمية وليس على سنوات الخبرة.
 - أن يضع مركز إثراء ضمن تقريره السنوي قياساً لمؤشرات الأداء ومخرجاته في ضوء الأهداف الموضوعية سواء على مستوى العاملين وتنميتهم أو على مستوى الأنشطة.
 - إتاحة مزيد من الفرص لتفويض السلطة للعاملين للقيام بمتطلبات الأداء الوظيفي بنجاح واتخاذ القرارات بسرعة دون الرجوع الدائم إلى السلطات العليا.
- هـ. تفعيل مفهوم الثقافة العالمية بالمراكز الثقافية المختلفة على المستوى العالمي والعربي والمحلي. ويمكن تحقيق هذه التوصية من خلال المقترحات الإجرائية التالية:
 - إنشاء بوابة إلكترونية، تجمع موظفي المراكز الثقافية وتتيح تبادل المعلومات والخبرات، مما قد يحفز الأفكار الإبداعية لدى العاملين في مركز إثراء والمراكز الثقافية الأخرى.
 - الاستفادة من خبرات المراكز الثقافية في الدول الأخرى بما يوائم الثقافة السعودية ومبادئ هويتها الوطنية.

- تبني مفهوم (التوأمة) بين مركز إثراء والمراكز الثقافية العالمية المتميزة، لتبادل الخبرات والإسهام في نشر الوعي بمفهوم الثقافة العالمية.

خاتمة

يُعد الاهتمام بنظم وبرامج التدريب والتنمية المهنية على تطبيقات الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمؤسسات الثقافية لتحقيق أهداف المؤسسة والدولة أمراً مهماً لا غنى عنه، فتطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد على إجراء إدارة المعرفة في المؤسسات الثقافية، وسيوضح أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في هذه المؤسسات الثقافية من خلال تنمية أنشطتها العلمية والثقافية في المجتمع، وسهولة الوصول للمعلومات المطلوبة، وسهولة الاشتراك في الفاعليات التي تقدمها هذه المؤسسات، فالتنمية الثقافية جزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة لهذا النوع من المؤسسات الثقافية، وللدول التي تنشأ فيها.

مصادر ومراجع وحواشي الدراسة

- (1) ياسين، سعد غالب. (2010م) الادارة الالكترونية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع: عمان ، ص.15.
- (2) بصاشي، هدى، وسلام، عبد الرزاق. (2019). الإدارة الالكترونية وعلاقتها بتطوير العمل الإداري: دراسة حالة عينة من جامعات الجزائر وسط. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مج. 15، ع. 21، ص.455.
- (3) الموقع الرسمي لوزارة الثقافة ، تاريخ الوصول 25 سبتمبر 2020 ، متاح على الرابط: <https://www.moc.gov.sa/ar>
- (4) اسم المركز باللغة الانجليزية نقلاً من الموقع الرسمي لشركة أرامكو، متاح على الرابط: <https://www.aramco.com/en/making-a-difference/people-and-community/ithra>
- (5) موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي (إثراء). تاريخ الوصول 10 سبتمبر 2020 ، متاح على الرابط: <https://www.ithra.com/ar/about-us/about>
- (6) موقع مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي (إثراء)، مرجع سابق.
- (7) العياشي، زرار. (2016). الادارة الالكترونية: فلسفة جديدة في إدارة المنظمات الحديثة. ملفات الأبحاث في الاقتصاد والتسيير: جامعة محمد الأول - كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية: مركز الدراسات والبحوث الانسانية والاجتماعية، ع. 5، ص. 187 .
- (8) Iulian, M. (2008). Implementing E-Management in Small and Medium Enterprises. Annals of the University of Oradea, Economic Science Series, Vol.17,No.4, p.1409.
- (9) الصبري ، محمد عبدالفتاح حافظ. (2007). الإدارة الالكترونية . الإسكندرية: دار الفكر الجامعي ، ص. 19 .
- (10) Ellatif, H. and Ahmed, S.(2013). E-Management: Configuration, Functions and Role in Improving Performance of Arab Institutions and Organization. International Journal of Computer Applications, Vol.80, No.6, p.33.
- (11) فهارس المعاني، تاريخ الوصول 10 مارس 2021، متاح على الرابط: <https://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar> /

- (12) فهارس المعاني، المصدر السابق.
- (13) جبريل، فيصل صالح و محمد أحمد القلع. (2017). دور المراكز الثقافية في نشر ثقافة المعلوماتية: مركز الفيصل نموذجاً. مجلة دراسات إعلامية: جامعة إفريقيا العالمية – كلية الإعلام، ع2، ص 100.
- (14) عودة، معالي عبد الرحمن. (2018). معوقات إدارة المشاريع الموسيقية في المؤسسات والمراكز والأندية الثقافية في محافظة الخليل. رسالة ماجستير غير منشورة، ص7.
- (15) مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي (إثراء). المرجع السابق. نفس الرابط.
- (16) Salleh, M.I.M. and et al. (2021). Evaluating the effects of electronic health records system adoption on the performance of Malaysian health care providers. BMC Med Inform Decis Mak 21, No.75.pp.1-13.
- (17) Elsaadani, M. A. (2020). Investigating the Effect of E-management on Customer Service Performance. AAU Journal of Business and Law Vol.3, No.2, pp.6-24.
- (18) خرميط، فاضل عبد علي. (2020). قياس واقع نظم الإدارة الإلكترونية المبنية على الممكنات لنموذج التميز الأوربي EFQM في مؤسسات المعلومات ودورها في النتائج. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج7، ع13، ص ص93-128.
- (19) السبيعي، جواهر حسين. (2021م). تطبيق الإدارة الإلكترونية في دار الملك عبدالعزيز: دراسة حالة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم علم المعلومات. كلية الآداب. جامعة الملك سعود.
- (20) Raho, G. et al. (2015). E-University Environment Based on E-management. International Journal of Computational Engineering Research (IJCER), Vol.05, Issue. 04, pp.1-6.
- (21) عبابنه، رامي محمود. (2019). مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية السنة التحضيرية بجامعة حائل. Hebron University Research Journal (Humanities)، مج. 14، ع2، ص ص231-251.
- (22) Alkhsabah, M. (2017). Reality of Use of Electronic Management and its Impact on Job Performance in Tafila Technical University. International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences, Vol.7, No.1, pp.329-341.
- (23) Elsaadani, M. A. (2020). Investigating the Effect of E-management on Customer Service Performance. AAU Journal of Business and Law Vol.3, No.2, pp.6-24.
- (24) بوخويدم، فارس، و جميلة معمر. (2019). الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر الأرشيفيين الجزائريين: دراسة ميدانية بمركز الأرشيف الوطني الجزائري. Cybrarians Journal. البوابة العربية للمكتبات والمعلومات، ع54، ص ص1-18.
- (25) جلال، سعيد على محمد، و العليش محمد الحسن. (2018). الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة الأداء: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي. مجلة الدراسات العليا: جامعة النيلين - كلية الدراسات العليا، مج11، ع41، ص ص78-100.
- (26) Melnikova, A., Eltsova, M. and Krasnukhina, K. (2019). Concept of information business systems in the modeling the matrix of digital economics. Journal of Physics: Conference Series, V.1415(1), p. 12020.
- (27) جلال، سعيد على محمد، و إبراهيم، العليش محمد الحسن. (2018). الإدارة الإلكترونية ودورها في كفاءة الأداء: دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي. مجلة الدراسات العليا: جامعة النيلين - كلية الدراسات العليا، مج11، ع41، ص ص3.

- (28) جبريل، وائل محمد. (2020). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة ليبيا. *المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي*: جامعة أمحمد بوقرة بومرداس - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - مخبر مستقبل الاقتصاد الجزائري خارج المحرقات، مج 8، ع 1، ص 4.
- (29) كافي، مصطفى. (2011). الإدارة الإلكترونية... إدارة بلا ورق. دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، ص 72.
- (30) أحمد، محمد سمير. (2009). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 71-73.
- (31) توفيق، عبدالرحمن. (2007). الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، ص 2.
- (32) Raho, G. and et al. *ibid*, p.1.
- (33) Khelif, H and Ziadi, J. *ibid*, p.32.
- (34) كافي، المرجع السابق، ص 69-71.
- (35) عيد، نور الإيمان أشرف محمد. (2021). متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية: جامعة حلوان - كلية الخدمة الاجتماعية*، ع 53، ج 1، ص 185.
- (36) رضوان، محمود عبدالفتاح. (2012). الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر، ص 19-20.
- (37) Khelif, H and Ziadi, J. (2020). The Impact of E-Management on Organizational Performance An Empirical Study in Tunisian Firms. *World Academics Journal of Management*, V8, pp.31.
- (38) الطريس، محمد عواض. (2014). العوامل المؤثرة في التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في الإدارات الحكومية: حالة الدراسة: الإدارات الحكومية بمحافظة حريملاء بالمملكة العربية السعودية. *مجلة الدراسات التربوية والانسانية: كلية التربية - جامعة دنهور*، مج 6، ع 1، ص 451-504.
- (39) ابن حليم، على عبدالفتاح. (2016). الإدارة الإلكترونية: المتطلبات والمعوقات. *مجلة المعرفة: جامعة الزيتونة - كلية العلوم الإدارية والمالية - ترهونة*، ع 3، ص 137-139.
- (40) طاهر، مرسي. (2016). المراكز الثقافية السعودية: إطلالة على المشروع الثقافي الوطني. *الجوبة: مركز عبد الرحمن السديري الثقافي*، ع 53، ص 115.
- (41) وزارة الثقافة. (2019). تقرير الحالة الثقافية في المملكة العربية السعودية 2019م: ملامح وإحصائيات، ص 7.
- (42) هيئة التحرير. (2017). مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي. *مجلة القافلة: أرامكو السعودية*، ع 1، مج 66، ص 92.
- (43) الموقع الرسمي لمركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي. تاريخ الوصول: 26 فبراير 2021، متاح على: <https://www.ithra.com/ar/about-us/about>
- (44) هيئة التحرير. (2017). مركز الملك عبدالعزيز الثقافي العالمي: نحو مجتمع المعرفة. *مجلة فكر: مركز العبيكان للأبحاث والنشر*، ع 19، ص 118.
- (45) هيئة التحرير. *مجلة القافلة: أرامكو السعودية*، مج 66، ع 1، مرجع سابق، ص 93.
- (46) مدونة إثراء: تقرير إثراء السنوي 2020. تاريخ الوصول: 20 فبراير 2021. متاح على: <https://www.ithra.com/ar/annual-gathering-report-2021>
- (47): أرامكو السعودية. هيئة التحرير. *مجلة القافلة*، مج 66، ع 1، مرجع سابق، ص 89: 104.

- (48) موقع إثراء الرسمي: مكتبة إثراء. تاريخ الوصول 27 أبريل 2021. متاح على: <https://www.ithra.com/ar/about-us/library>
- (49) موقع إثراء الرسمي: السينما. تاريخ الوصول: 27 أبريل 2021. متاح على: <https://www.ithra.com/ar/about-us/cinema>
- (50) موقع إثراء الرسمي: متحف إثراء. تاريخ الوصول: 27 أبريل 2021 متاح على: <https://www.ithra.com/ar/about-us/museum>
- (51) موقع إثراء الرسمي: متحف الطفل. تاريخ الوصول: 27 أبريل 2021 متاح على: <https://www.ithra.com/ar/about-us/childrens-museum1>
- (52) موقع إثراء الرسمي: معرض الطاقة. تاريخ الوصول 27 أبريل 2021 متاح على: <https://www.ithra.com/ar/about-us/energy-exhibit1>
- (53) What is SAP . 2021 . تاريخ الوصول 29 أبريل 2021 . Link: <https://www.sap.com/mena/about/company/what-is-sap.html>
- (54) Microsoft : Outlook.2021. تاريخ الوصول 27 أبريل 2021. link: <https://www.microsoft.com/en-ww/microsoft-365/outlook/outlook-for-business>
- (55) شركة نسيج: نظام سيمفوني لإدارة المكتبات. تاريخ الوصول: 27 أبريل 2021. متاح على: <https://www.naseej.com/ar/solutions/library-management-solutions/public-and-national-libraries-solutions>
- (56) نسيج تزود مركز الملك عبد العزيز الثقافي العالمي "إثراء" بنظام لإدارة مكتبة إثراء. (تاريخ الوصول: 27 أبريل 2021) متاح على: <https://www.naseej.com/ar/naseej-provides-symphony-to-king-abdulaziz-center-for-world-culture-ithra-library>
- (57) Ticketmaster UAE: About us. (تاريخ الوصول 27 أبريل 2021). link : https://www.ticketmaster.ae/help/AboutUs/?language=en-us&tm_link=tm_i_2
- (58) أهمية "نماذج Google". تاريخ الوصول: 27 أبريل 2021. مركز تعلم GoogleWorkspace. متاح على: https://support.google.com/a/users/answer/9302965?hl=ar&ref_topic=9296604
- (59) Islam, R., Mazumder, T. (2010). Mobile Application and Its Global Impact. International Journal of Engineering & Technology, V.10, No.6, P.104.
- (60) التقرير السنوي 2019 لوزارة الثقافة. (2019). وزارة الثقافة: المملكة العربية السعودية ، ص7.
- (61) الموقع الرسمي لشركة أرامكو السعودية. (2021) متاح على: <https://www.aramco.com/ar/making-a-difference/people-and-community/ithra>