

Midocean University
Faculty of Management
Project Management / Bachelor
Degree



THE ROLE OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN THE DECISION-MAKING PROCESS

A case study in IT Company eMcREY in Riyadh City

Ghaith Hasan Marghalani
2021200517

Graduation Project – 1
Faculty of Management - Midocean University

Supervisor Dr. Mona Moustafa Elashry
Faculty member- Faculty of management-
Midocean University

1st Semester- 2024

دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار دراسة حالة لشركات تقنية المعلومات – شركة إيماكري في مدينة الرياض

غيث حسن مرغلاني
2021200517

مشروع التخرج – 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

المشرف / الدكتورة منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة
جامعة ميدأوشن

1. المقدمة

لقد واجهت الإدارة في العصر الحديث حالة من التحدي نتيجة للثورة العلمية، والتكنولوجية في جميع الميادين؛ وما نجم عن ذلك من تعقد مهمات الإدارة ومتطلبات أدائها، وعليه فإن الوسائل التقليدية في اعتماد مجرد الخبرة الشخصية وأساليب التجربة والخطأ لم تعد قادرة على تحقيق أهداف المنظمة التي تستلزم قرارات سديدة في مجال الاستثمار الأمثل للموارد البشرية، المادية والمالية المتاحة. إذ أن عملية اتخاذ القرار أصبحت جوهر العملية الإدارية، ووسيلتها الأساسية في تحقيق أهداف المنظمة، حيث أنها تعتبر عاملاً مشتركاً بين كل الوظائف الإدارية (تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة)، وتمتد إلى كل جوانب الهيكل التنظيمي للمنشأة؛ وبالتالي تزداد أهمية هذه العملية بالنسبة لأهداف المؤسسة، أوجه أنشطتها، الحجم الذي وصلت إليه، رأسمالها، وكذا العمليات التنفيذية العديدة التي تمارس داخلها، ومن هنا بات حتمياً على المسيرين التركيز على أسس وأساليب اتخاذ القرارات، وكذا أسس وإجراءات تنفيذ ما يصدر عنه من قرارات.

إن التطور التكنولوجي الذي شهدته المنظمات في هذا العصر، وكذا كبر حجم المؤسسات وتوسعها الجغرافي إلى مناطق متعددة وانتقالها إلى مرحلة تعدد الجنسية والعالمية وظهور مفاهيم الشمولية والعولمة، وما صاحب ذلك من تعقد العلاقات شيئاً فشيئاً، سواء بين أفراد المنظمة الواحدة أو بين المنظمة وغيرها، كلها عوامل جعلت من مهمة اتخاذ القرارات في المؤسسة الحديثة أكثر صعوبة، وزادت من عبء العمل والمسؤولية التي تتحملها؛ فالتقدم التكنولوجي خلق نوعاً من التسارع في المحيط الاقتصادي وزاد من حدة المنافسة، وأصبح عامل الوقت ذو أهمية بالغة مما خلق نوعاً من الضغط الذهني والعصبي وضغط المسؤولية على متخذي القرار. وبقدر ما تسارعت وتيرة التطورات التكنولوجية في مجال الإنتاج بقدر ما صاحبها تطور في وسائل وأساليب الاتصال ونقل المعلومات، وبتزايد حدة المنافسة أصبحت المنظمات مجبرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة حتى تتمكن من الاستمرار في التنافس والمحافظة على ميزتها السوقية، مما يتطلب توفير معلومات حديثة، دقيقة ومناسبة تزيد من فعالية القرارات وبالتالي من فعالية أداء المنظمات؛ فتزويد الإدارات بالمعلومات الضرورية بالكمية والكيفية، والنوعية المناسبة في الوقت المناسب وباستخدام قنوات اتصال مناسبة وبأقل تكلفة هو من أولى أولويات متخذ القرار اليوم. كما أن مواجهة الكم الهائل من البيانات والمعلومات المتداولة في المؤسسة جعل من الضروري اعتماد أنظمة معلومات تكفل السيطرة على هذا الحجم تخزيناً، معالجة ونشراً، بما يكفل توافر جميع البيانات والمعلومات لمختلف الأنظمة الفرعية، ولمختلف المستويات الإدارية حتى تستطيع تحسين أدائها وتزيد من فعالية قراراتها. وتتنوع هذه البيانات والمعلومات حسب نوع النشاط وحجمه والظروف المحيطة به، والبيئة التي يعمل فيها، بحيث أصبح من المطلوب أن يتوافر لدى المدير القدر الملائم من الحقائق المتعلقة بالمنظمة التي يتولى إدارتها، وعن غيرها من المنشآت التي تعمل في نفس المجال وتتنافس معها، وربما لا ترتبط بها بصفة مباشرة لكن تدخل ضمن المحيط العام الذي تتعامل معه المنشأة، كما يلزمه العديد من المعلومات والحقائق التي تيسر له اتخاذ القرارات الفعالة والكفاءة.

إن ظهور الإدارة الإلكترونية كثمرة من ثمار التطور جعلت من الإدارة الإلكترونية تستخدم في اتخاذ القرارات (عبدلي اميرة، & قداش شماسة. (2022)) فعملية اتخاذ القرارات الإدارية هي عملية أساسية في حياة أي تنظيم أو مؤسسة، حيث يقوم المديرون باتخاذ القرارات بشكل مستمر. تتغلغل هذه العملية في جميع جوانب الأعمال الداخلية للمنظمات، وتشمل قرارات كمية وصعبة تتعلق بوظائف التحليل، والتخطيط، والتنظيم، والقيادة، والرقابة. يعتبر التخطيط نشاطاً إدارياً يهدف إلى تحقيق الأهداف المحددة وتحديد المهام اللازمة لتحقيق تلك الأهداف وتخصيص الموارد المطلوبة لكل نوع من أنواع الأعمال. مما يجب على المدير الذي يشارك في أي نشاط من هذه الأنشطة أن يتخذ قرارات بشكل مستمر في إطار عملية التخطيط (د. عبد الباري درة. (1982)).

التطورات العلمية والتكنولوجية الحديثة ساهمت في ثورة المعلومات والتكنولوجيا، وأحدثت تغييرًا جذريًا في جميع المجالات. شهدت الأعمال تحولًا اقتصاديًا يتوافق مع متطلبات العصر، حيث أصبحت السرعة في الأعمال والتنافسية في الاستثمارات أساسيتين في النشاط الاقتصادي. تسارع التطور التكنولوجي وانتشار المعرفة أثر بشكل سريع ومتنامي، مما يعزز الأفكار الإبداعية والابتكارية والريادية. انتقل الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي، وأصبحت استدامة المشاريع واستمراريتها مرتبطة بأسلوب إدارتها واعتبار المشروع جزءًا من الكل في بيئة أعمال نشطة ومتغيرة باستمرار. في الظروف الحالية، أصبح مواكبة متطلبات العصر ضرورة ملحة ومستمرة، ويجب على أصحاب المشاريع التكيف والالتحاق بركب المشاريع المتطورة والناجحة في إطار منافسة شديدة. مواجهة التكنولوجيا في تطوير وتنمية اقتصاديات الدول وتوسيع المشاريع الاستثمارية استنادًا إلى التقنية الحديثة تساعد على خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية والإدارة والتسويق. بالإضافة إلى ذلك، توفر التطورات التقنية فوائد مثل توفير الوقت والجهد، وتسهيل وصول منتجات وخدمات المؤسسة إلى مستوى عالٍ من الرقمية. (حسن القرني & عبد الله القحطاني. (2021)).

2. مشكلة البحث :

مشكلة البحث هي التعرف على أهمية الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات ودورها في تسهيل هذه العملية. سنناقش العلاقة بين الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات وكيفية تعزيز كفاءة وفعالية القرارات من خلال استخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية. سنركز أيضًا على أهمية القرارات الفعالة في تحقيق التنمية الشاملة وتعزيز دور المنظمة و الإدارات ذات العلاقة.

2.1 الفجوات النظرية

الفجوات النظرية الموجودة في مجال دراسة الإدارة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات. تشمل الفجوات نقص في الأبحاث السابقة، أو توجهات نظرية غير متناسبة مع التطبيق العملي، أو عدم وضوح نطاق التطبيق الفعلي للإدارة الإلكترونية. سنحاول تحليل هذه الفجوات واستكشاف الاحتياجات البحثية القائمة في هذا المجال.

2.2 الفجوات العملية

الفجوات العملية التي تواجهها شركة إيماكري في مدينة الرياض في تطبيق الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات. و العوائق التي تحول دون تحقيق الاستفادة الكاملة من تكنولوجيا المعلومات وأنظمة المعلومات في الشركة. يتضمن هذه العوائق قلة الموارد المادية والبشرية، أو قصور في البنية التحتية التقنية، أو عدم الاستفادة الكاملة من البرمجيات المتاحة. سنحاول تحليل هذه الفجوات واقتراح الحلول الممكنة لتعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات في الشركة.

مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الدراسة تستند إلى حالة واحدة في شركة إيماكري في الرياض، يمكن أن توجد فجوات محددة تتعلق بتلك الحالة الخاصة. لذا، ينبغي إجراء دراسة معمقة لتحديد الفجوات الفعلية وتقديم الحلول المناسبة بناءً على تحليل الظروف والإشكاليات الخاصة بشركة إيماكري في الرياض.

و السؤال هنا ما هو دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار و تعزيز كفاءة الأعمال؟

3. أهمية البحث :

أهمية المعلومات في العصر الحالي، حيث أصبحت المعلومات تمثل عنصرًا حيويًا وموردًا استراتيجيًا يعتمد عليه المنظمات في اتخاذ القرارات والتكيف مع تحديات المنافسة في بيئة متغيرة بسرعة إذ تشكل عملية اتخاذ القرارات في الشركات القرارات جوهر العملية الإدارية والعامل الفعال الرئيسي كما ان تستخدم التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية لزيادة فعالية القرارات إضافة إلى أهمية الأمان والرقابة في إدارة المشاريع وتأثيرهما على فعالية القرارات وقدرة الشركة على المنافسة. و يشكل التواصل وتدفق المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية والأقسام والمصالح في الشركة، ودور الاتصالات الفعالة في توضيح الصورة لاتخاذ القرارات بجودة وفعالية أفضل.

محاولة عملية تطبيق على شركة إيماكري في الرياض في هذا المجال لاستكشاف دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات.

1.3 أهمية نظرية:

بالتطبيق النظري وتحليل الفجوات النظرية الموجودة في مجال دراسة الإدارة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات و استكشاف الاحتياجات البحثية القائمة وتعبئة الفجوات النظرية المتعلقة بتلك الحالة الخاصة في شركة إيماكري في الرياض. يلعب دور وتوجيه الأبحاث المستقبلية في هذا المجال وتحقيق مزيد من التطور والتقدم في فهم دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات وتحسينها.

2.3 أهمية عملية:

يتم تسليط الضوء على العوائق العملية التي تواجه شركة إيماكري في عملية اتخاذ القرارات وتحديد الاستراتيجيات للتغلب عليها. توفير معلومات قيمة للقادة والمديرين في الشركة لدعم عملية اتخاذ القرارات الفعالة وتحسين الأداء التنظيمي و تحقيق التحسينات في استخدام التكنولوجيا والإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات وزيادة فعاليتها كما أن توجيه الممارسات الأفضل وتوصيات عملية لتطوير وتحسين عملية اتخاذ القرارات في الشركة تحقيق المزيد من الشفافية والمساءلة في عملية اتخاذ القرارات من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات و تعزيز القدرة التنافسية للشركة من خلال تحسين جودة القرارات وزيادة الاستجابة للتغيرات في البيئة العملية.

باختصار، يتجلى الأهمية الكبيرة لهذه الدراسة في تعزيز فهمنا لدور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات وتحسينها، وتوفير المزيد من المعلومات القيمة للمنظمات في سبيل تعزيز أدائها وتحقيق المزيد من النجاح والتنافسية.

المراجع

1. حسن القرني & عبد الله الفحطاني. (2021). التوجهات الحديثة للمشاريع: بين العمل التقليدي والعمل الرقمي دراسة التطبيقات الالكترونية. مؤتمرات الآداب والعلوم الانسانية والطبيعي <https://doi.org/10.24897/acn.64.68.297202110>
2. د. عبد الباري درة. "طبيعة إتخاذ القرارات الادارية ومنظوران متكاملان لفهمها." دراسات في الاقتصاد والتجارة (1982). <https://doi.org/10.37376/deb.vi.3102>
3. عبدلي اميرة, & قداش شمامة. (2022). القرار الإداري الإلكتروني. <http://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/12814>