

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

غيث حسن مرغلاني
2021200517

مشروع التخرج - 2
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

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

المحتويات

6	البحث:	1.2
6	الفجوات النظرية	1.3
6	الفجوات العملية	1.4
7	أهمية البحث :	1.5
7	أهمية نظرية:	1.5.1
7	أهمية عملية:	1.5.2
7	أسئلة الدراسة الفرعية	1.6
7	أهداف الدراسة	1.7
8	نموذج وفرضيات الدراسة	1.8
8	نموذج البحث	1.9
9	منهجية البحث	1.10
9	هيكل المشروع المقترح	1.11
10	الفصل الثاني	2
10	الإطار النظري للدراسة	
11	مقدمة	2.1
11	الإدارة الإلكترونية	2.2
12	تطور الإدارة الإلكترونية	2.2.1
14	الأطر النظرية في الإدارة الإلكترونية	2.2.2
14	تطبيق نظريات الإدارة الكلاسيكية على الإدارة الإلكترونية	2.2.3
14	النظريات المعاصرة في الإدارة الإلكترونية	2.2.4
15	إدارة الأعمال الإلكترونية والهيكل التنظيمي	2.2.5
15	الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات	2.2.6
15	الإدارة الإلكترونية والاتصالات	2.2.7
16	الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية	2.2.8
16	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة التغيير	2.2.9
16	إدارة الأعمال الإلكترونية والقيادة	2.2.10
17	إدارة الأعمال الإلكترونية والثقافة التنظيمية	2.2.11
17	إدارة الأعمال الإلكترونية والأخلاقيات	2.2.12
17	إدارة الأعمال الإلكترونية والعولمة	2.2.13
17	إدارة الأعمال الإلكترونية والابتكار	2.2.14
18	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة علاقات العملاء (CRM)	2.2.15
18	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة سلسلة التوريد	2.2.16
18	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المالية	2.2.17
19	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المشاريع	2.2.18
19	إدارة الأعمال الإلكترونية والتسويق	2.2.19
19	إدارة الأعمال الإلكترونية والقضايا القانونية	2.2.20
20	إدارة الأعمال الإلكترونية والاستدامة	2.2.21
20	إدارة الأعمال الإلكترونية وقياس الأداء	2.2.22
20	إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات	2.2.23
21	إدارة الأعمال الإلكترونية واعتماد التكنولوجيا	2.2.24
21	إدارة الأعمال الإلكترونية وإعادة هندسة عمليات الأعمال	2.2.25

21.....	إدارة الأعمال الإلكترونية والميزة التنافسية.....	2.2.26.
22.....	إدارة الأعمال الإلكترونية والتخطيط الاستراتيجي.....	2.2.27.
22.....	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المخاطر.....	2.2.28.
22.....	إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المعرفة.....	2.2.29.
23.....	إدارة الأعمال الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية.....	2.2.30.
23.....	إتخاذ القرار.....	2.3.
23.....	تعريف إتخاذ القرار.....	2.3.1.
23.....	أهمية إتخاذ القرار في مجالات متنوعة.....	2.3.2.
24.....	المنظورات التاريخية حول إتخاذ القرارات.....	2.3.3.
24.....	النظريات والنماذج المبكرة.....	2.3.4.
24.....	تطور مفاهيم إتخاذ القرار.....	2.3.5.
25.....	تأثير المنظورات التاريخية على إتخاذ القرارات الحديثة.....	2.3.6.
25.....	عملية إتخاذ القرارات.....	2.3.7.
25.....	تحديد المشكلة.....	2.3.8.
25.....	إنشاء البدائل.....	2.3.9.
26.....	اختيار أفضل بديل.....	2.3.10.
26.....	العلاقة بين متغيرات البحث.....	2.4.
26.....	دور الإدارة في عملية إتخاذ القرارات.....	2.4.1.
28.....	خاتمة.....	2.5.
32.....	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....	

1 الفصل الأول

1.1. 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، والتنوعية 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 بصلة مباشرة لكن تدخل ضمن المحيط العام الذي تتعامل معه المنشأة، كما يلزمه العديد من المعلومات والحقائق التي تيسر له اتخاذ القرارات الفعالة والكفاءة.

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)).

1.2. 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 والإدارات ذات العلاقة.

1.3. 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

1.4. 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. والسؤال هنا ما هو دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار وتعزيز كفاءة الأعمال؟

1.5. 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. ويشكل 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.

1.5.1. أهمية نظرية:

بالتطبيق النظري وتحليل الفجوات النظرية الموجودة في مجال دراسة الإدارة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرارات واستكشاف 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.

1.5.2. 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 وتحقيق 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 وتعزيز 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.

1.6. أسئلة الدراسة الفرعية

- سؤال البحث الرئيسي : ما هو دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار وتعزيز كفاءة الأعمال؟
- السؤال الفرعي 1 : ما هو الوضع الراهن للإدارة الإلكترونية في شركة إيماكري في مدينة الرياض ؟
- السؤال الفرعي 2 : ما هي المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة ؟
- السؤال الفرعي 3 : ما مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات بالشركة ؟
- السؤال الفرعي 4 : ما هي أهم الإيجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في دعم اتخاذ القرار؟
- السؤال الفرعي 5 : ما هي أهم المعوقات التي تحد من كفاءة الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات ؟
- السؤال الفرعي 6 : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة عن محاور الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة ؟

1.7. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى :

- التعرف على الوضع الراهن للإدارة الإلكترونية في إيماكري في مدينة الرياض.
- التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة.
- التعرف على مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات.

التعرف على الإيجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية في دعم اتخاذ القرار. إبراز أهم المعوقات التي تحد من كفاءة الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات. استخلاص مدلولات ما يتم التوصل إليه من نتائج مع اقتراح بعض التوصيات والأبحاث المستقبلية حول موضوع الدراسة.

1.8. نموذج وفرضيات الدراسة

على افتراض تحسين عملية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة فعاليتها وكفاءتها في الشركات. تتطوي هذه الفرضية الرئيسية على الفرضيات الفرعية التالية:

تسهم أنظمة تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة بكم ونوعية أفضل لدعم عملية اتخاذ القرارات.

تساهم وسائل الاتصالات الإلكترونية في تسهيل وتحسين التواصل وتبادل المعلومات بسرعة وفعالية بين الإدارات والأقسام المختلفة داخل الشركة.

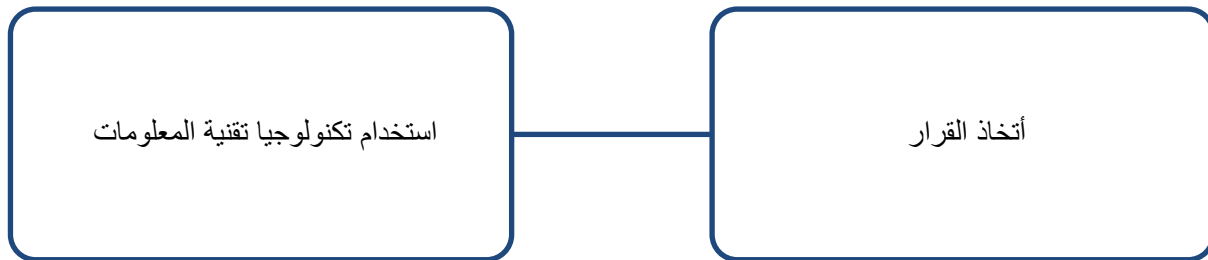
تحقق الإدارة الإلكترونية مزيداً من الشفافية والمساءلة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.

تساعد أنظمة الإدارة الإلكترونية على اتخاذ قرارات سريعة ومرنة لمواجهة التغيرات السريعة في البيئة التنافسية.

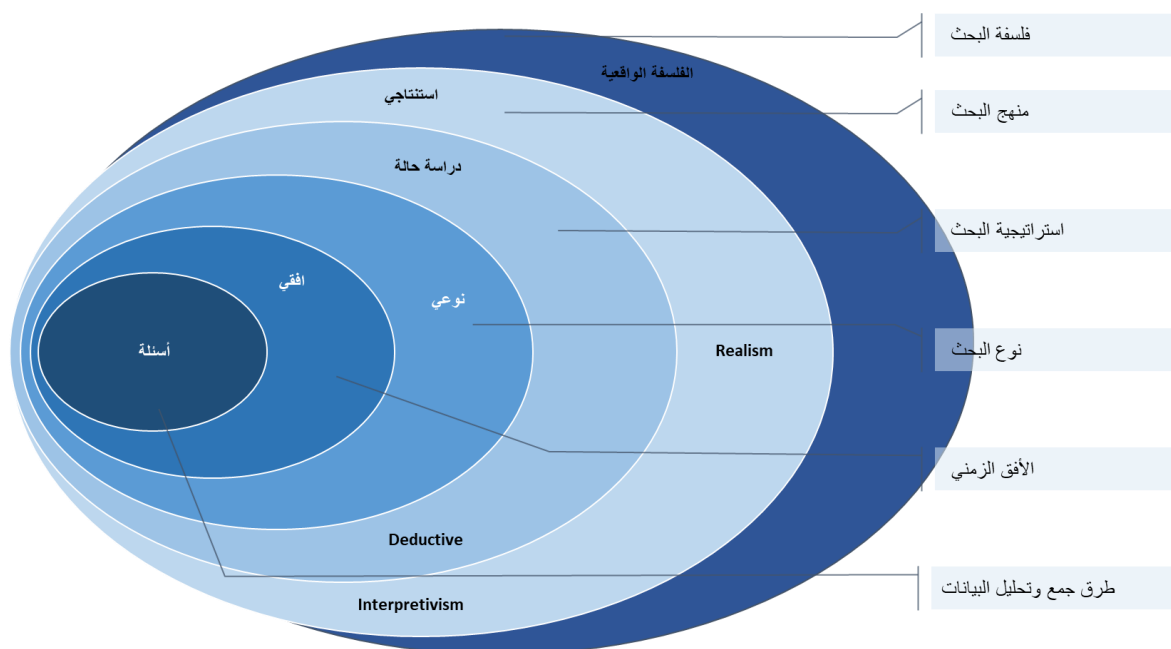
تعزز أنظمة الإدارة الإلكترونية مراقبة وتحكم أفضل في المشاريع والعمليات التشغيلية مما ينعكس إيجاباً على فعالية القرارات.

1.9. نموذج البحث

يهدف هذا النموذج لاختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المتغير المستقل) وجودة عملية اتخاذ القرارات الإدارية (المتغير التابع) في الشركات.



1.10. منهجية البحث



1.11. هيكل المشروع المقترح



2 الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

2.1. مقدمة

في عصر التكنولوجيا الحديثة، أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار في المنظمات. تعتبر الإدارة الإلكترونية استخدام التكنولوجيا الحديثة والمنصات الإلكترونية لتحسين عمليات الإدارة واتخاذ القرارات. تتضمن الإدارة الإلكترونية العديد من الجوانب المهمة مثل التخطيط الإلكتروني، والتنظيم الإلكتروني، والتوجيه الإلكتروني، والرقابة الإلكترونية حيث أن التطور التقني الزم المؤسسات والشركات ضرورة التعامل بديناميكية لتسريع إجراءات العمل (لطرش ، 2015) و تعد فرصة للتحويل و المضي قدما للتغيير (فوزية بكر راشد البكر، فاطمة عبد الرحمن عبد الله التميمي & هدى سالم حمد السالم، 2021)

سنقدم لمحة موجزة عن محتويات الفصل النظري الذي يستكشف دور الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار. سنقوم بشرح أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة في هذا المجال، وذلك لتوضيح الأبحاث السابقة والنظريات المتعلقة بموضوع الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار.

يتمثل الهدف الرئيسي لمراجعة الأدبيات الموجودة في فهم الأبحاث السابقة التي تتناول دور الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار. من خلال استعراض الأدبيات الموجودة، سنكون قادرين على تحليل الأنظمة والنظريات المستخدمة في الدراسات السابقة وتحديد الفراغات الموجودة في الأبحاث الحالية.

يُركز هذا الفصل على استعراض الأدبيات ذات الصلة بدور الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار. سيتناول الفصل التعريف بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأبعادها، ومراجعة نظريات صنع القرار ذات الصلة، وتحديد العوامل التي تؤثر على فعالية عملية اتخاذ القرار في ظل بيئة إلكترونية. كما سيتضمن الفصل تحليلاً نقدياً للدراسات والأبحاث السابقة حول تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار، مع التركيز على نتائج الدراسات التي أجريت خلال السنوات الخمس الأخيرة.

باختصار، سيساعدنا هذا الفصل النظري في فهم دور الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار من خلال تحليل الأدبيات الموجودة وتوجيه البحث الحالي. سيتم دمج النظريات والمفاهيم الموجودة ذات الصلة بموضوع الدراسة لتوفير فهم شامل لدور الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في عمليات اتخاذ القرار في البيئات التجارية المعاصرة.

2.2. الإدارة الإلكترونية

تأثر تعريف الإدارة الإلكترونية باستخدام تقنيات المعلومات، والمميزات التي توفرها من حيث السرعة والدقة وتقليل استخدام الأوراق إلى أدنى حد ممكن. إن الإدارة الرقمية تحتوي على جميع مبادئ الإدارة العامة من تخطيط وتنظيم وتحفيز ورقابة، إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف معتمدة في ذلك على تطوير البنية المعلوماتية داخل المنظمات بصورة متكاملة تحقق الرؤية ومن ثم أداء الأعمال (أحمد ، 2024).

وقد عرفها بشير (2023) بأنها " تعرف بأنها "عملية ميكنة جميع مهام وأنشطة المؤسسات الإدارية بالاعتماد على جميع تقنيات المعلومات الضرورية، للوصول إلى تحقيق أهداف الإدارة الجديدة في تقليل استخدام الورق وتبسيط الإجراءات والقضاء على الروتين والإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات لتكون كل إدارة جاهزة لربطها بالحكومة الإلكترونية لاحقاً.(بشير ، 2023)

ويعرفها البنك الدولي بأنها: " مصطلح حديث يشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل زيادة كفاءة وفعالية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تقدمه من خدمات إلى المواطن ومجتمع الأعمال وتمكينهم من المعلومات بما يدعم كافة النظم الإجرائية الحكومية." (حميميد ، 2023)

و عرف برهان (2021) الإدارة الإلكترونية على أنها منظومة إلكترونية متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري العادي من إدارة يدوية إلى إدارة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك بالاعتماد على نظم معلوماتية قوية تساعد في اتخاذ القرار الإداري بأسرع وقت وبأقل تكاليف.."(برهان ، 2021)

و يمكن القول أن الإدارة الإلكترونية تشير إلى استخدام التقنيات الرقمية والأدوات لدعم وتعزيز إدارة المؤسسات أو المشاريع أو العمليات في العصر الرقمي. يشمل ذلك استخدام مختلف البرامج والتطبيقات والمنصات عبر الإنترنت لتسهيل التواصل، والتعاون، واتخاذ القرارات، وتحليل البيانات في سياق إداري. الإدارة الإلكترونية تنطوي على استغلال الفعّال لتقنيات المعلومات والاتصالات لتبسيط العمليات، وتحسين الكفاءة، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية في عالم متصل وسريع التطور. تشمل مجالات الإدارة الإلكترونية مجموعة واسعة من الأنشطة مثل إدارة الفرق الافتراضية، وإدارة المشاريع عبر الإنترنت، وتحليل البيانات الرقمية، والقيادة عن بُعد، وغيرها. تؤكد مفهوم الإدارة الإلكترونية على القوة الحاسمة للتكنولوجيا في إعادة صياغة الممارسات الإدارية التقليدية والتكيف مع متطلبات التطور المستمرة في المشهد الأعمال المعاصر.

من خلال المفاهيم السابقة للإدارة الإلكترونية يرى الباحث أنها تنطوي على:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارة.
- ربط تكنولوجيا المعلومات بمهام ومسؤوليات الجهاز الإداري.
- تحسين وتطوير العمليات الإدارية داخل المنظمات.
- تطوير وميكنة كافة النشاطات الإدارية ، وتبسيط الإجراءات ، وسرعة وكفاءة إنجاز المعاملات.
- توفير الوقت والجهد والتكلفة والاستخدام الآمن.
- السرعة والكفاءة في تحقيق أهداف المنظمات الإدارية.

2.2.1. تطور الإدارة الإلكترونية

تتبع التطورات التاريخية للإدارة الإلكترونية إلى الأيام الأولى للإنترنت عندما بدأت الشركات في اعتماد التكنولوجيا الرقمية لمختلف المهام التنظيمية. يمكن ربط ظهور الإدارة الإلكترونية بالتقدم في تقنيات المعلومات والاتصالات التي مكنت الشركات من تبسيط عملياتها، وتعزيز قنوات الاتصال، وتحسين عمليات اتخاذ القرارات. ومع انتقال الشركات من الممارسات الإدارية التقليدية إلى المنصات الرقمية، تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية ليشمل مجموعة واسعة من الأدوات والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين الكفاءة التنظيمية في العصر الرقمي.

تمثل التطور من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية تحولاً هاماً في الممارسات التنظيمية، حيث تعتمد الإدارة التقليدية بشكل كبير على الهياكل الهرمية، واتخاذ القرارات من الأعلى لأسفل، والعمليات التي تعتمد على الأوراق. بالمقابل، تستفيد الإدارة الإلكترونية من التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات، وتعزيز الاتصال، وزيادة الكفاءة. يسمح هذا التحول بتحليل البيانات في الوقت الفعلي، والتعاون عن بُعد، وإدارة الفرق الافتراضية. يتطلب الانتقال من الإدارة التقليدية إلى

الإدارة الإلكترونية إعادة تقييم أساسي لثقافة المؤسسة، وأدوار الموظفين، وعمليات العمل. وباعتماد المؤسسات للإدارة الإلكترونية، يتعين عليها التكيف مع نهج أكثر ديناميكية وسرعة يؤكد على الابتكار والقدرة على التكيف والتعلم المستمر. من خلال دمج مبادئ الإدارة الإلكترونية، يمكن للشركات البقاء ذات أهمية في المشهد السريع التطور والمدفوع بالتكنولوجيا للسوق العالمية في الوقت الحالي وخلق ميزة تنافسية.

أما بالنسبة للمحطات الرئيسية في تاريخ الإدارة الإلكترونية، فقد شكلت نشأة نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في التسعينات تقدماً كبيراً في تبسيط عمليات الأعمال من خلال التكامل التقني. كما شهدت هذه الفترة ارتفاعاً في نظم إدارة علاقات العملاء (CRM)، مما عزز تفاعلات العملاء واستراتيجيات الاحتفاظ بهم. في أوائل الألفية الجديدة، شهدنا اعتماد تكنولوجيا الحوسبة السحابية على نطاق واسع، مما سمح بالوصول عن بُعد إلى تطبيقات الأعمال وتخزين البيانات. علاوة على ذلك، قدم تطوير أدوات الذكاء الاصطناعي (BI) للمؤسسات القدرة على اتخاذ قرارات مبنية على البيانات للتخطيط الاستراتيجي. تؤكد هذه المحطات الرئيسية التحول نحو ممارسات الإدارة التي تدفعها التكنولوجيا والتي غيرت طريقة عمل الشركات في العصر الرقمي، مع التركيز على الكفاءة والتعاون والابتكار.

أما بالنسبة لتأثير التكنولوجيا على ممارسات الإدارة في سياق الإدارة الإلكترونية، فإنه يكون عميقاً ومتعدد الجوانب. من خلال دمج الأدوات والمنصات الرقمية، يمكن للمديرين تعزيز الاتصال والتعاون.

تطورت الإدارة الإلكترونية على مر السنوات لتصبح أحد المجالات الحيوية في المجال الإداري. تعكس هذه التطورات التغيرات التكنولوجية السريعة والتحولات في الأساليب الإدارية. توجد عدة أبعاد ونظريات تعزز فهمنا للإدارة الإلكترونية وتساهم في تطويرها المستمر.

أولاً، نجد الأبعاد الرئيسية للإدارة الإلكترونية:

- الأبعاد التقنية: تركز على استخدام التكنولوجيا الحديثة والمنصات الإلكترونية في عمليات الإدارة. تشمل هذه الأبعاد استخدام البرمجيات، والتطبيقات الإلكترونية، وأنظمة إدارة المحتوى لتحقيق الكفاءة وتحسين العمليات.
- الأبعاد المؤسسية: تركز على تأثير الإدارة الإلكترونية على هيكل المنظمة وتنظيم العمليات الداخلية. تشمل هذه الأبعاد استخدام أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء، وأدوات التواصل الإلكتروني لتحسين التنظيم والتعاون.
- الأبعاد الاجتماعية: تركز على تأثير الإدارة الإلكترونية على التواصل والتفاعل بين أفراد المنظمة والعملاء. تشمل هذه الأبعاد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وأدوات التفاعل الإلكتروني لتحسين العلاقات وزيادة مشاركة المعلومات.

ثانياً، نجد النظريات المهمة في مجال الإدارة الإلكترونية:

- نظرية التحول الرقمي: تركز على تأثير التحول الرقمي في المنظمات وكيفية تكييفها مع التغيرات التكنولوجية. تعزز هذه النظرية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين العمليات وتحقيق التنافسية.
- نظرية القيادة الإلكترونية: تركز على دور القيادة في تحقيق الإدارة الإلكترونية الفعالة. تعزز هذه النظرية أهمية قيادة المنظمة في تبني التكنولوجيا الرقمية وتحقيق التغيير اللازم لتحسين الأداء.
- نظرية الابتكار الإلكتروني: تركز على كيفية استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لتطوير وتنفيذ الابتكارات في المنظمات. تعزز هذه النظرية أهمية استخدام الأدوات الإلكترونية في تحسين العمليات وتطوير الأفكار الجديدة.

2.2.2. الأطر النظرية في الإدارة الإلكترونية

الأطر النظرية في الإدارة الإلكترونية تلعب دورًا حاسمًا في توجيه البحث وفهم التفاعلات المعقدة داخل أنظمة الإدارة الإلكترونية. تقدم مختلف النظريات المنظورية مثل اقتصاديات تكلفة المعاملات، ونظرية الوكالة، والرؤية المستندة إلى الموارد رؤى قيمة في عمليات اتخاذ القرار، وسلوك المؤسسات، والإدارة الاستراتيجية في سياق الإدارة الإلكترونية. تركز اقتصاديات تكلفة المعاملات على تقليل التكاليف التي ترتبط بإجراء أنشطة الأعمال عبر الإنترنت، بينما تؤكد نظرية الوكالة على العلاقة بين الرئيس والوكيل وتوحيد المصالح بين أصحاب المصلحة. تؤكد الرؤية المستندة إلى الموارد على أهمية الموارد والقدرات الداخلية في تحقيق الميزة التنافسية في العصر الرقمي. تقدم هذه الأطر النظرية فهمًا شاملاً للتحديات والفرص في الإدارة الإلكترونية، مساهمة في تطوير استراتيجيات فعالة لتحول الأعمال الرقمية والابتكار.

2.2.3. تطبيق نظريات الإدارة الكلاسيكية على الإدارة الإلكترونية

تعتبر النظريات الإدارية الكلاسيكية، مثل تلك التي اقترحها تاييلور وفايول وفيرر، أساسية في فهم الهياكل والاستراتيجيات التنظيمية. مع ظهور الإدارة الإلكترونية في العصر الرقمي، تم تكيف هذه النظريات التقليدية لتناسب مع متطلبات العصر الحديث. على سبيل المثال، تم تطبيق مبادئ الإدارة العلمية لتاييلور لتحسين العمليات التشغيلية في المنصات عبر الإنترنت، بينما تستخدم مبادئ الإدارة الإدارية لفايول لتبسيط الاتصال واتخاذ القرارات في الفرق الافتراضية. بالإضافة إلى ذلك، تم تعديل النهج البيروقراطي لفيرر لاستيعاب المرونة والسرعة المطلوبة في إعدادات الإدارة الإلكترونية. من خلال دمج نظريات الإدارة الكلاسيكية في ممارسات الإدارة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات الاستفادة من أساس نظري متين مع اعتماد الطبيعة الديناميكية للبيئات الرقمية. يتضمن هذا التكيف استراتيجية إدارية أكثر فعالية وكفاءة في العصر الرقمي.

2.2.4. النظريات المعاصرة في الإدارة الإلكترونية

تطورت النظريات المعاصرة في الإدارة الإلكترونية لمعالجة الطبيعة الديناميكية والمعقدة للعصر الرقمي. أحد المفاهيم المهمة في هذا السياق هو نظرية الرؤية المستندة إلى الموارد (RBV)، التي تركز على كيفية يمكن للمؤسسات الاستفادة من مواردها للحصول على ميزات تنافسية مستدامة. نظرية شبكات التواصل الاجتماعي هي نظرية أخرى أساسية في الإدارة الإلكترونية، حيث تؤكد على أهمية العلاقات والتفاعلات داخل هيكل الشبكة في تحقيق أهداف التنظيم. علاوة على ذلك، تسلط نظرية الرؤية المستندة إلى المعرفة الضوء على أهمية إنشاء المعرفة ونشرها واستخدامها في تعزيز الأداء التنظيمي في العصر الرقمي، و توفر هذه النظريات مجتمعة إطارًا شاملاً.

2.2.5. إدارة الأعمال الإلكترونية والهيكل التنظيمي

تلعب إدارة الأعمال الإلكترونية دوراً حاسماً في تشكيل الهيكل التنظيمي للشركات الحديثة. فقد أدى دمج التكنولوجيا الرقمية والمنصات العبر الإنترنت إلى تغييرات كبيرة في كيفية إدارة وتنظيم المؤسسات. هذا التحول نحو إدارة الأعمال الإلكترونية قد سمح بزيادة المرونة والاتصال الفعال وتيسير العمليات داخل الشركات. استخدام الأدوات عبر الإنترنت لاتخاذ القرارات والتعاون وإدارة المشاريع أصبح أمراً ضرورياً لضمان سير الأعمال بسلاسة في البيئة الديناميكية الحالية. بالإضافة إلى ذلك، فإن تطبيق ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية لديه القدرة على تعزيز إنتاجية الموظفين والتشجيع والأداء التنظيمي العام. من خلال استغلال المنصات الرقمية بفعالية، يمكن للمؤسسات التكيف مع التغييرات في ظروف السوق، وتحسين خدمة العملاء، والبقاء تنافسية في المشهد الأعمال الذي يتطور بسرعة. (المجلس الوطني للبحوث وآخرون، 1997-05-02).

2.2.6. الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات

تلعب الإدارة الإلكترونية دوراً حاسماً في عمليات اتخاذ القرارات داخل المؤسسات. مع ظهور التكنولوجيا، توفر الإدارة الإلكترونية مجموعة متنوعة من الأدوات والمنصات لتسهيل التواصل والتعاون الفعال بين أعضاء الفريق. يمكن لتكامل أنظمة الإدارة الإلكترونية تمكين تحليل البيانات في الوقت الحقيقي، مما يؤدي بدوره إلى اتخاذ قرارات مستنيرة. من خلال استخدام هذه الأنظمة، يمكن للمديرين الوصول إلى رؤى مستندة إلى البيانات لدعم التخطيط الاستراتيجي والكفاءة التشغيلية. من خلال استغلال قوة إدارة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تبسيط عملياتها، وتحسين الإنتاجية، وتعزيز الأداء العام. القدرة على اتخاذ قرارات قائمة على البيانات لا تعزز فقط جودة اتخاذ القرارات، بل تعزز أيضاً القدرة التنافسية في بيئة الأعمال السريعة الخطى الحالية. مع استمرار المؤسسات في اعتماد التحول الرقمي، تصبح الإدارة الإلكترونية أكثر أهمية في توجيه القرارات الاستراتيجية وضمان نجاح المؤسسة. (روبرت بارينو وآخرون، 2013).

2.2.7. الإدارة الإلكترونية والاتصالات

الاتصالات في الإدارة الإلكترونية، هي جانب حاسم في مجال ممارسات الأعمال الحديثة، وتعتبر مجموعة متنوعة من الأدوات والاستراتيجيات عبر الإنترنت المستخدمة لتيسير التواصل وتسهيل عمليات الإدارة. في سياق الفرق الافتراضية، تلعب الأدوات الفعالة للإدارة الإلكترونية دوراً حيوياً في تنسيق المهام ومشاركة المعلومات وتعزيز التعاون بين أعضاء الفريق المتواجدين في مناطق جغرافية مختلفة مما يمكن للمدراء أن يراقبوا المشاريع بسهولة ويضمنوا كفاءة الفريق عن طريق استخدام منصات مثل برامج إدارة المشاريع وأدوات المؤتمرات عبر الفيديو وأنظمة التخزين القائمة على السحابة. وعلاوة على ذلك، تعزز أدوات الإدارة الإلكترونية التواصل من خلال توفير الرسائل الفورية وتكامل البريد الإلكتروني وإمكانات الاجتماعات الافتراضية، مما يقلل من حواجز الاتصال التي غالباً ما يواجهها الأشخاص في بيئات العمل التقليدية. من خلال استغلال قوة التكنولوجيا، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها وزيادة الإنتاجية العامة في المشهد الأعمال الرقمي المتزايد. (Joy Chia وآخرون، 2013).

2.2.8. الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية

تلعب الإدارة الإلكترونية، وبشكل خاص في سياق إدارة الموارد البشرية دورًا حاسمًا في المؤسسات الحديثة. فقد قامت تكنولوجيا المعلومات بتحويل ممارسات إدارة الموارد البشرية التقليدية بشكل كبير من خلال أدوات ومنصات الإدارة الإلكترونية التي يمكن للمؤسسات تبسيط عمليات التوظيف وبرامج التدريب وتقييم الأداء والتواصل مع الموظفين. إن هذا التحول نحو نهج إدارة الموارد البشرية المُركَّمة لا يحسن فقط الكفاءة، ولكنه أيضًا يوفر تحليلات البيانات في الوقت الحقيقي لاتخاذ القرارات المستنيرة. من خلال استغلال أنظمة الإدارة الإلكترونية، يمكن لإدارات الموارد البشرية أن تحقق توافقًا أفضل بين أهداف المؤسسة واستراتيجيات تطوير الموظفين، معززة ثقافة التعلم المستمر والنمو. علاوة على ذلك، تسهم هذه الأدوات الرقمية في تيسير قدرات العمل عن بُعد، مما يعزز المرونة ويحسن توازن العمل والحياة للموظفين. بشكل عام، فإن التآزر بين الإدارة الإلكترونية وإدارة الموارد البشرية أمر حيوي للمؤسسات الساعية للتكيف مع ديناميات بيئة العمل المتطورة في العصر الرقمي. (ن. كليموفسكي وآخرون، 2023).

2.2.9. إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة التغيير

تلعب إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة التغيير أدوارًا حاسمة في تشكيل نجاح المؤسسات في العصر الرقمي. مع اعتماد الشركات بشكل متزايد على التكنولوجيا لتبسيط العمليات وتعزيز الكفاءة، يصبح القدرة على إدارة التغيير بفعالية أمرًا حيويًا. تتضمن إدارة الأعمال الإلكترونية استغلال أنظمة وأدوات إلكترونية لتسهيل عمليات الاتصال والتعاون واتخاذ القرارات داخل المؤسسة. غالبًا ما يستدعي هذا التحول تنفيذ تقنيات جديدة وإعادة هيكلة سير العمل وزرع ثقافة تتبنى الابتكار الرقمي.

تساعد ممارسات إدارة التغيير في التوجيه خلال هذه الانتقالات من خلال معالجة المقاومة وتعزيز مشاركة الموظفين وتوحيد أهداف المؤسسة مع التقدم التكنولوجي. من خلال دمج استراتيجيات الأعمال الإلكترونية مع إطارات إدارة التغيير، يمكن للمؤسسات التنقل في تعقيدات التحول الرقمي مع ضمان تزويد الموظفين بالمهارات والموارد اللازمة للتكيف مع تطور المشهد التكنولوجي. (مونا جامي بور وآخرون، 2020).

2.2.10. إدارة الأعمال الإلكترونية والقيادة

في مجال إدارة الأعمال الإلكترونية والقيادة، المتغير الرئيسي الذي يجب مراعاته هو دور التواصل. التواصل الفعال في إدارة الأعمال الإلكترونية أمر بالغ الأهمية لتعزيز التعاون ومشاركة المعلومات وتوجيه أفراد الفريق. أظهرت الأبحاث أن التواصل الواضح والمتزامن يمكن أن يعزز ارتباط الموظفين ويحسن الإنتاجية ويعزز ثقافة المؤسسة (I. V. Gaivoronska وآخرون، 2023). يشمل هذا المتغير قنوات التواصل مثل البريد الإلكتروني ومؤتمرات الفيديو وأدوات إدارة المشاريع، بالإضافة إلى النغمة والأسلوب المستخدم في الرسائل. فهم كيفية عمل التواصل في سياق إدارة الأعمال الإلكترونية أمر أساسي بالنسبة للقادة للاستفادة من التكنولوجيا بكفاءة وقيادة الفرق عن بُعد بنجاح. من خلال استكشاف تعقيدات التواصل في إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تعزيز بيئة عمل ملائمة تعزز الابتكار والإبداع والقدرة على التكيف في العصر الرقمي.

2.2.11. إدارة الأعمال الإلكترونية والثقافة التنظيمية

تلعب الثقافة التنظيمية دورًا حاسمًا في تشكيل نجاح وفعالية الاستراتيجيات الرقمية وتشمل الثقافة التنظيمية القيم والمعتقدات والقواعد المشتركة التي توجه السلوك وعمليات اتخاذ القرار داخل المؤسسة فعند تنفيذ ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية، فإن الثقافة التنظيمية القوية تتبنى الابتكار والتعاون والقدرة على التكيف أمر بالغ الأهمية للنمو المستدام والميزة التنافسية. أظهرت الأبحاث أن المؤسسات التي تتمتع بثقافة تنظيمية إيجابية أكثر قدرة على اعتماد واستغلال التكنولوجيا الرقمية بفعالية لتعزيز التواصل وتبسيط العمليات وتعزيز الأداء الشامل (Araceli de Los Ríos-Berjillos وآخرون، 2023). لذلك، فإن فهم كيف تؤثر إدارة الأعمال الإلكترونية على الثقافة التنظيمية وكيف يمكن أن تتأثر بالثقافة التنظيمية أمر ضروري للشركات التي تهدف إلى التطور في عصر الرقمي الحالي.

2.2.12. إدارة الأعمال الإلكترونية والأخلاقيات

تعد إدارة الأعمال الإلكترونية والأخلاقيات عنصرين أساسيين في عصر الرقمي الحالي، حيث يتقاطع التكنولوجيا مع الممارسات التنظيمية. يعتبر الحفاظ على المعايير الأخلاقية في إدارة الأعمال الإلكترونية أمرًا بالغ الأهمية للحفاظ على المصداقية والثقة والاحترام في العالم الرقمي. يمكن لتنفيذ المبادئ الأخلاقية والسياسات في إدارة الأعمال الإلكترونية ضمان معاملة عادلة للموظفين، وحماية البيانات الحساسة، وتعزيز الشفافية في عمليات اتخاذ القرار. علاوة على ذلك، يمكن أن تؤدي الاعتبارات الأخلاقية في إدارة الأعمال الإلكترونية إلى تحسين المسؤولية الاجتماعية للشركات وعلاقات أصحاب المصلحة. من خلال دمج المبادئ الأخلاقية في ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن للمؤسسات التقليل من المخاطر المرتبطة بالسلوك غير الأخلاقي، مثل انتهاكات الخصوصية أو الهجمات السيبرانية، وتعزيز سمعتها في المشهد الرقمي. لذا، فإن تعزيز ثقافة الأخلاق في إدارة الأعمال الإلكترونية أمر ضروري لعمليات الأعمال المستدامة والمسؤولة. (Araceli de Los Ríos-Berjillos وآخرون، 2023).

2.2.13. إدارة الأعمال الإلكترونية والعولمة

ظهور إدارة الأعمال الإلكترونية في سياق العولمة قد غير بشكل كبير طريقة عمل المؤسسات على نطاق عالمي. مع التطورات السريعة في التكنولوجيا وزيادة ترابط الاقتصادات، أصبحت الشركات قادرة على إدارة عملياتها ومواردها واتصالاتها بكفاءة عبر الإنترنت. لقد سمح هذا التحول نحو إدارة الأعمال الإلكترونية بشكل لا يمكن إنكاره للمؤسسات بتبسيط عملياتها وتعزيز الكفاءة والتكيف مع متطلبات السوق العالمية المتغيرة باستمرار. كما يشير (M. Sein-Echaluze وآخرون، 2017)، فإن دمج الأدوات والمنصات الرقمية في الممارسات الإدارية التقليدية لم يحدث ثورة فقط في طريقة عمل الشركات، بل أيضًا فتح مجموعة واسعة من الفرص للنمو والتوسع متجاوزة الحدود الجغرافية. من خلال استغلال قوة إدارة الأعمال الإلكترونية في عالم متعدد الثقافات، يمكن للمؤسسات أن تبقى تنافسية وتزدهر في سوق يتسم بالديناميكية المتزايدة والترابط المتزايد.

2.2.14. إدارة الأعمال الإلكترونية والابتكار

إن القدرة على استغلال التكنولوجيا لدفع التغيير التنظيمي وتعزيز الإبداع أمر بالغ الأهمية في بيئة الأعمال المتطورة بسرعة في الوقت الحالي. مع ظهور المنصات والأدوات الرقمية، تركز الشركات بشكل متزايد على استغلال الابتكار

للبقاء تنافسية. تشمل استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية مجموعة واسعة من الممارسات التي تهدف إلى تحسين العمليات وتعزيز التواصل وتعزيز ثقافة التحسين المستمر. من خلال دمج التكنولوجيات المبتكرة والحلول الرقمية، يمكن للمؤسسات تبسيط العمليات وتحسين تجارب العملاء وتحقيق نمو مستدام. تشير الأبحاث (N. Klimovskikh وآخرون، 2023) إلى أن ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية الناجحة تتميز بالقيادة القوية والمواءمة الاستراتيجية واستعدادها لاستقبال التغيير. اعتناق الابتكار في العصر الرقمي ليس مجرد خيار بل ضرورة للمؤسسات التي تسعى للنجاح في مشهد الأعمال والتكنولوجيا الدائم التغيير.

2.2.15 إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة علاقات العملاء (CRM)

إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة علاقات العملاء (CRM) هما عنصران أساسيان في عمليات الأعمال الحديثة، وخاصة في العصر الرقمي. تشير إدارة الأعمال الإلكترونية إلى استخدام المنصات والتقنيات الإلكترونية لتبسيط العمليات التنظيمية وتعزيز التواصل وتحقيق الكفاءة. في هذا السياق، تركز إدارة علاقات العملاء على تعزيز وصيانة العلاقات مع العملاء من خلال التفاعلات المخصصة وتحليل البيانات واستراتيجيات التسويق المستهدفة. يتيح الاندماج السلس لإدارة علاقات العملاء داخل أنظمة إدارة الأعمال الإلكترونية للشركات فهم احتياجات العملاء وتفضيلاتهم وسلوكياتهم بشكل أفضل، مما يؤدي إلى تحسين رضا العملاء وولائهم. من خلال تحسين هذه الأدوات الرقمية، يمكن للشركات بناء علاقات طويلة الأمد مع قاعدة عملائها، مما يدفع في نهاية المطاف النمو والربحية. لذلك، فإن التآزر بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة علاقات العملاء أمر أساسي في ممارسات الأعمال المعاصرة، مما يمكن الشركات من التكيف مع التطورات المستمرة في المشهد الرقمي وتلبية تطلعات المستهلكين المتغيرة بفعالية. (Emi Sita Eriana وآخرون، 2022).

2.2.16 إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة سلسلة التوريد

يلعب التكامل بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة سلسلة التوريد دورًا حاسمًا في تعزيز الكفاءة والتنافسية. إدارة الأعمال الإلكترونية، التي تنطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات التنظيمية، مرتبطة بشكل وثيق بإدارة سلسلة التوريد، التي تركز على تنسيق الأنشطة المشاركة في توصيل المنتج أو الخدمة إلى العميل النهائي. يمكن أن يؤدي التفاعل السلس بين هاتين الجوانب إلى تحسين عملية اتخاذ القرار، وتقليل التكاليف، وتبسيط العمليات في جميع أنحاء سلسلة التوريد. من خلال استغلال أدوات إدارة الأعمال الإلكترونية مثل تحليل البيانات والحوسبة السحابية والتشغيل التلقائي، يمكن للشركات الحصول على رؤية فورية في عمليات سلسلة التوريد الخاصة بها، وتحديد العقبات، وإجراء تعديلات مرنة لتلبية متطلبات العملاء. فهم الديناميات المعقدة بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة سلسلة التوريد أمر ضروري للمؤسسات التي تهدف إلى البقاء في المقدمة في المشهد العملي المتطور بسرعة في الوقت الحالي. (Oliver Meier وآخرون، 2023).

2.2.17 إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المالية

تلعب الإدارة المالية دورًا حاسمًا في ضمان استخدام الموارد بفعالية في البيئات الرقمية. يتيح التكامل بين مبادئ المالية وممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية للمؤسسات تبسيط الميزانيات والتنبؤات وتحليلات المالية لاتخاذ قرارات مستنيرة في المشهد الرقمي. من خلال استغلال أدوات إدارة الأعمال الإلكترونية، مثل البرمجيات المالية والمنصات، يمكن

للشركات تحسين العمليات المالية، ومتابعة الأداء المالي، وتعزيز آليات التقارير المالية. يتيح هذا التآزر بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المالية للشركات تحقيق الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف وتحسين النتائج المالية في البيئات الرقمية. بشكل عام، يسهم الجمع المنسجم بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المالية في تيسير النهج الاستراتيجي لإدارة الموارد المالية في عصر الرقمية المتطورة باستمرار. (Oritsegbubemi Kehinde Natufe وآخرون، 2023).

2.2.18. إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المشاريع

أصبح التكامل بين أدوات إدارة الأعمال الإلكترونية واستراتيجياتها أمرًا أساسيًا لتعزيز الكفاءة والفاعلية. يتناول القسم السابع عشر إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المشاريع كيف يمكن لنظم الإدارة الإلكترونية أن تحدث ثورة في تنفيذ المشاريع وتنسيقها ورصدها. مع ظهور منصات إدارة المشاريع المستندة إلى السحابة، يمكن للفرق التعاون في الوقت الحقيقي، والوصول إلى بيانات المشروع عن بُعد، وتبسيط التواصل. تتضمن بعض الجوانب الرئيسية المغطاة في هذا القسم استخدام برامج إدارة المشاريع عبر الإنترنت، وقنوات الاتصال الرقمية، وأدوات التعاون الافتراضي للفرق. من خلال تطبيق مبادئ إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن لمديري المشاريع توزيع الموارد بشكل أفضل، وتتبع التقدم، وضمان التسليم في الوقت المناسب لمعالم المشروع. يفتح التآزر بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المشاريع آفاقًا جديدة لتحسين نتائج المشاريع في المشهد الرقمي المترابط في الوقت الحاضر. (Xiaohu Wang وآخرون، 2022).

2.2.19. إدارة الأعمال الإلكترونية والتسويق

أصبحت إدارة الأعمال الإلكترونية والتسويق عناصر أساسية في استراتيجيات الأعمال الحديثة. تشير إدارة الأعمال الإلكترونية إلى استخدام الأدوات والتقنيات الإلكترونية لإدارة المهام والعمليات التنظيمية بكفاءة. في مجال التسويق، تلعب إدارة الأعمال الإلكترونية دورًا حاسمًا في جذب العملاء، وتعزيز العلامة التجارية، وتحليل السوق. من خلال استغلال ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن للشركات تعزيز وجودها عبر الإنترنت، والتفاعل مع العملاء في الوقت الحقيقي، وتخصيص استراتيجيات التسويق بناءً على الرؤى المستمدة من البيانات. يمكن أن يؤدي التكامل السلس بين إدارة الأعمال الإلكترونية واستراتيجيات التسويق إلى زيادة رؤية العلامة التجارية، وولاء العملاء، والربحية. بالإضافة إلى ذلك، تمكن إدارة الأعمال الإلكترونية الشركات من تبسيط العمليات الداخلية، والتعاون مع الفرق البعيدة، والتكيف مع المشهد الرقمي المتغير. بشكل عام، يعد التآزر بين إدارة الأعمال الإلكترونية والتسويق أمرًا أساسيًا في دفع نجاح المؤسسات في العصر الرقمي. (Kalogiannidis Stavros وآخرون، 2022).

2.2.20. إدارة الأعمال الإلكترونية والقضايا القانونية

تشكل القضايا القانونية دورًا حاسمًا في تشكيل الممارسات والاستراتيجيات التنظيمية. أحد القلق الرئيسي هو خصوصية البيانات والأمان، حيث تقوم الشركات بجمع وتخزين كميات ضخمة من المعلومات الحساسة عبر الإنترنت. يعد ضمان الامتثال للوائح مثل قانون حماية البيانات العامة (GDPR) أمرًا بالغ الأهمية لتجنب العواقب القانونية. بالإضافة إلى ذلك، يجب إدارة حقوق الملكية الفكرية بعناية لحماية الابتكارات والإبداعات في المجال الرقمي. يمكن لتنفيذ الأطر القانونية الفعالة في إطار ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية، ليس فقط التخفيف من المخاطر، ولكن أيضًا تعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة. من خلال دمج الاعتبارات القانونية في استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن للمؤسسات

التنقل في المشهد المعقد للعمليات عبر الإنترنت مع الحفاظ على المعايير الأخلاقية والقانونية. تقييمات المخاطر الشاملة والتدقيقات الدورية ضرورية للحفاظ على الامتثال القانوني في البيئة الرقمية المتطورة باستمرار. (G. Ilyassova وآخرون، 2020).

2.2.21. إدارة الأعمال الإلكترونية والاستدامة

إدارة الأعمال الإلكترونية والاستدامة هما مفاهيم مترابطة تحمل أهمية كبيرة في منظر الأعمال الحالي. تشير إدارة الأعمال الإلكترونية إلى استخدام التكنولوجيا الإلكترونية في إدارة العمليات التجارية بكفاءة وفعالية. عند تطبيقها في سياق الاستدامة، تلعب إدارة الأعمال الإلكترونية دورًا حاسمًا في تعزيز الممارسات الصديقة للبيئة، وتحسين استغلال الموارد، والمسؤولية الاجتماعية للشركات. من خلال تنفيذ استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تقليل استخدام الورق، واستهلاك الطاقة، وانبعاثات الكربون، مما يسهم في مستقبل أكثر استدامة. يتوافق هذا التكامل بين التكنولوجيا والاستدامة مع التركيز العالمي المتزايد على الحفاظ على البيئة والممارسات التجارية الأخلاقية. من خلال العلاقة التآزرية بين إدارة الأعمال الإلكترونية والاستدامة، يمكن للشركات أن تعزز كفاءتها التشغيلية وتفي بمسؤولياتها البيئية والاجتماعية بطريقة مسؤولة. (Minelle E. Silva وآخرون، 2022)

2.2.22. إدارة الأعمال الإلكترونية وقياس الأداء

يستمر المشهد الرقمي في التطور بسرعة و تشير إدارة الأعمال الإلكترونية إلى الاستخدام الاستراتيجي للأدوات والتقنيات الرقمية لتعزيز أداء المؤسسة وتحقيق الأهداف بكفاءة. من ناحية أخرى، ينطوي قياس الأداء على تتبع وتقييم المؤشرات الأساسية لتقييم فعالية استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية. من خلال دمج ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية وتقنيات قياس الأداء، يمكن للمؤسسات الحصول على رؤى قيمة حول عملياتها، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، واتخاذ قرارات مستنيرة لدفع النجاح. من خلال استغلال تحليلات البيانات وأدوات المراقبة في الوقت الحقيقي، يمكن للمديرين تحسين العمليات، وتعزيز تجارب العملاء، والبقاء في مقدمة المنافسين في بيئة الأعمال التنافسية الحالية. بشكل عام، يعد التآزر بين إدارة الأعمال الإلكترونية وقياس الأداء ضروريًا لنمو المؤسسات واستدامتها في العصر الرقمي. (Dayanis García-Hurtado وآخرون، 2022).

2.2.23. إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات

تشكل إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات (IS) دورًا حاسمًا في المؤسسات الحديثة من خلال تسهيل عملية اتخاذ القرارات الفعالة والاتصال وإدارة البيانات. تعد نظم المعلومات أدوات رئيسية في إدارة الموارد بكفاءة، وتعزيز العمليات التشغيلية، وزيادة الإنتاجية. لقد سمحت تكامل إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات للشركات بتبسيط العمليات، وتحسين خدمة العملاء، والتكيف مع ديناميات السوق المتغيرة بسرعة. مع الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا في بيئة الأعمال الحالية، فإن فهم تفاصيل إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات ضروري لكي تظل المؤسسات تنافسية ومبتكرة. يمكن أن يؤدي استخدام هذه النظم بفعالية إلى تحسين التخطيط الاستراتيجي، واتخاذ قرارات أفضل، وتعزيز أداء المؤسسة. لذلك، فإن دراسة العلاقة بين إدارة الأعمال الإلكترونية ونظم المعلومات ضرورية للشركات التي ترغب في استغلال التكنولوجيا لتحقيق النمو والنجاح المستدام. (O. Arogundade وآخرون، 2020).

2.2.24. إدارة الأعمال الإلكترونية واعتماد التكنولوجيا

تواجه المؤسسات التحدي في دمج التكنولوجيا الجديدة بفعالية في عملياتها للبقاء تنافسية في العصر الرقمي. يمتلك اعتماد التكنولوجيا في ممارسات الإدارة القدرة على تبسيط العمليات، وتحسين الاتصال، وتعزيز عمليات اتخاذ القرار. تؤثر عوامل متعددة على نجاح تطبيق أدوات إدارة الأعمال الإلكترونية، بما في ذلك الثقافة التنظيمية ودعم القيادة وتدريب الموظفين. وعلاوة على ذلك، يعتمد معدل اعتماد التكنولوجيا على متغيرات مثل الفائدة المدركة، وسهولة الاستخدام، والتوافق، والظروف المساعدة داخل المؤسسة. فهم هذه المتغيرات أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى استغلال التكنولوجيا بفعالية لتحسين الأداء والكفاءة. من خلال دراسة كل متغير بشكل شامل، يمكن للمؤسسات تطوير نهج استراتيجي يتوافق مع اعتماد التكنولوجيا مع احتياجاتها وأهدافها الفريدة، مما يؤدي في النهاية إلى تعظيم فوائد ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية. (Samer Aqel AbuAkel وآخرون، 2023).

2.2.25. إدارة الأعمال الإلكترونية وإعادة هندسة عمليات الأعمال

تتمشى إدارة الأعمال الإلكترونية، جنبًا إلى جنب مع إعادة هندسة عمليات الأعمال (BPR)، دورًا حاسمًا في تعزيز كفاءة وفعالية المؤسسات. تهدف المبادرات الثنائية بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإعادة هندسة عمليات الأعمال إلى استغلال قوة التكنولوجيا لتبسيط عمليات الأعمال وتحقيق ميزة تنافسية. من خلال تطبيق الأدوات والاستراتيجيات الرقمية، يمكن للمؤسسات تحسين عملياتها، وتقليل التكاليف، وتحسين رضا العملاء. ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية، عندما تتكامل مع منهجيات إعادة هندسة عمليات الأعمال، تسهل التحول المؤسسي من خلال القضاء على المهام الزائدة، وتوتير سير العمل، وتسريع عمليات اتخاذ القرار. من خلال اعتماد التكنولوجيا المبتكرة وإعادة هندسة عمليات الأعمال، يمكن للشركات التكيف مع المشهد السوقي المتغير وتحقيق النمو المستدام في العصر الرقمي. يتيح تجمع مبادئ إدارة الأعمال الإلكترونية وإطارات إعادة هندسة عمليات الأعمال للمؤسسات البقاء رشيقة ومستجيبة وتنافسية في بيئة الأعمال المتطورة باستمرار، مما يمهد الطريق للنجاح في العصر الرقمي. (Caleb Odhiambo و Onjure وآخرون، 2018).

2.2.26. إدارة الأعمال الإلكترونية والميزة التنافسية

تمثل إدارة الأعمال الإلكترونية دورًا حاسمًا في تشكيل الميزة التنافسية للمؤسسات في العصر الرقمي الحالي. مع الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا الرقمية لإدارة مختلف عمليات الأعمال، تحصل الشركات التي تستغل بفعالية ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية على ميزة تنافسية على نظرائها. تشير الأبحاث إلى أن إدارة الأعمال الإلكترونية تمكن المؤسسات من تبسيط العمليات وتعزيز الاتصال وتحسين عمليات اتخاذ القرار (R. Silitonga وآخرون، 2023). من خلال دمج استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية، مثل الحوسبة السحابية وتحليل البيانات وأدوات التعاون الرقمية، يمكن للشركات تحسين كفاءتها، والابتكار بسرعة، والتكيف مع التغيرات في ظروف السوق بشكل أكثر فعالية. بالإضافة إلى ذلك، تسهل إدارة الأعمال الإلكترونية قدرات العمل عن بعد، مما يزيد من المرونة والرشاقة داخل المؤسسات. في نهاية المطاف، يمكن للشركات التي تتبنى ممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية تحقيق توفيرات في التكاليف وتحسين الإنتاجية وتحسين رضا العملاء، مما يؤدي إلى ميزة تنافسية مستدامة في السوق.

2.2.27. إدارة الأعمال الإلكترونية والتخطيط الاستراتيجي

إدارة الأعمال الإلكترونية والتخطيط الاستراتيجي، في سياق بيئات الأعمال الحديثة، هما مفاهيم مترابطة تلعب دورًا حاسمًا في نجاح المؤسسات. تشير إدارة الأعمال الإلكترونية إلى استخدام التكنولوجيا الإلكترونية لإدارة العمليات التجارية بكفاءة، بينما ينطوي التخطيط الاستراتيجي على وضع الأهداف واتخاذ القرارات لتحقيقها. أصبح دمج إدارة الأعمال الإلكترونية في عمليات التخطيط الاستراتيجي أمرًا أكثر أهمية في عصر الرقمي الحالي. من خلال استغلال أدوات إدارة الأعمال الإلكترونية وتحليل البيانات والبيانات، يمكن للمؤسسات اتخاذ قرارات استراتيجية مستنيرة، وتحسين توزيع الموارد، وتعزيز الأداء العام. تمكن هذه العلاقة التكاملية بين إدارة الأعمال الإلكترونية والتخطيط الاستراتيجي الشركات من التكيف مع ظروف السوق المتغيرة بسرعة واكتساب ميزة تنافسية. من خلال دراسة شاملة للمتغيرات مثل اعتماد التكنولوجيا وتكامل البيانات وعمليات اتخاذ القرار، يمكن للباحثين فهم بشكل أفضل كيفية تأثير إدارة الأعمال الإلكترونية على نتائج التخطيط الاستراتيجي (Leonidas G. Anthopoulos وآخرون، 2013).

2.2.28. إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المخاطر

إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المخاطر مترابطتان حيث يقدم الواقع الرقمي مخاطر جديدة يجب إدارتها بكفاءة لضمان نجاح وأمان الشركات. مع ازدياد التهديدات السيبرانية وانتهاكات البيانات، فإن استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية الفعالة ضرورية لتحديد وتقييم وتخفيف المخاطر في البيئة الافتراضية. تشمل هذه الاستراتيجيات ليس فقط الحلول التكنولوجية ولكن أيضًا السياسات والإجراءات التنظيمية لحماية المعلومات الحساسة ومنع الخسائر المحتملة. من خلال دمج ممارسات إدارة المخاطر في إطار إدارة الأعمال الإلكترونية، يمكن للشركات تعزيز ثقافة تحديد واستجابة المخاطر بشكل استباقي، مما يعزز مرونتها في مواجهة التهديدات الرقمية. لذلك، فإن فهم الديناميات بين إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المخاطر ضروري للمؤسسات الحديثة التي تنتقل في تعقيدات العصر الرقمي. (P. Ward وآخرون، 2022).

2.2.29. إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المعرفة

أصبحت إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المعرفة مترابطتين في المؤسسات الحديثة حيث غيرت التكنولوجيا الرقمية طرق الوصول والمشاركة في المعلومات. تركز إدارة الأعمال الإلكترونية على استغلال الأدوات والمنصات الإلكترونية لتبسيط العمليات وتعزيز الاتصال وتحسين عمليات اتخاذ القرار. من ناحية أخرى، تتعامل إدارة المعرفة مع أسر الحصول وتخزين ونشر المعرفة التنظيمية لتحسين الأداء. تتقاطع هاتين المفهومين من خلال الاستخدام الفعال لأنظمة البيانات والمعلومات لدعم إنشاء المعرفة ومشاركتها بين الموظفين. يمكن لممارسات إدارة الأعمال الإلكترونية الفعالة تسهيل إدارة المعرفة عن طريق توفير الموظفين بالأدوات والموارد اللازمة للتعاون والابتكار والوصول إلى المعلومات الحاسمة في الوقت الحقيقي. من خلال دمج استراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية وإدارة المعرفة، يمكن للمؤسسات تعزيز ثقافة التعلم المستمر والتحسين مع البقاء تنافسية في بيئات العمل الديناميكية. (ميلتياديس د. ليتراس، 2013).

2.2.30. إدارة الأعمال الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية

تضمن إدارة الأعمال الإلكترونية باعتبارها تخصصًا استخدام التكنولوجيا الرقمية لإدارة موارد وعمليات المؤسسة بكفاءة وفعالية. في مجال الحوكمة الإلكترونية، يمتد هذا المفهوم إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية في القطاع العام لتعزيز تقديم الخدمات والشفافية ومشاركة المواطنين. لتحقيق إدارة الأعمال الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية الفعالة، يجب أخذ عدة عوامل حاسمة في الاعتبار. تشمل هذه العوامل البنية التحتية التكنولوجية، وأمان البيانات، ومشاركة أصحاب المصلحة، وإطارات السياسات، والامتثال التنظيمي. علاوة على ذلك، فإن إنشاء قنوات اتصال واضحة، وتعزيز التعاون بين الإدارات، وتعزيز ثقافة الابتكار هي مكونات أساسية لهذه التحول الرقمي. فيما ينتقل المنظمات في تعقيدات إدارة الأعمال الإلكترونية والحوكمة الإلكترونية، فإن الاستفادة من الأبحاث المتعددة التخصصات وأفضل الممارسات هو أمر ضروري لتحقيق نتائج ناجحة. من خلال مواءمة وجهات النظر النظرية مع التنفيذ العملي، يمكن لاستراتيجيات إدارة الأعمال الإلكترونية أن تدفع بكفاءة المؤسسات وتعزز الحوكمة المحورة حول المواطن. (سري إيفا ميسلاواتي وآخرون، 2022).

2.3. إتخاذ القرار

2.3.1. تعريف اتخاذ القرار

اتخاذ القرار هو عملية أساسية تقوم فيها الأفراد أو المجموعات باختيار مسار العمل من بين عدة بدائل. في جوهرها، ينطوي على اتخاذ الاختيارات بعد تقييم خيارات مختلفة بناءً على مجموعة من المعايير أو الأهداف. يمكن اعتبار اتخاذ القرار عملية معرفية تنطوي على التفكير النقدي، ووزن الجوانب الإيجابية والسلبية، والنظر في النتائج المحتملة المختلفة. إنه أمر أساسي في جميع جوانب الحياة، من القرارات الشخصية إلى استراتيجيات الأعمال، وهو عنصر رئيسي في إدارة المؤسسات. يمكن أن يختلف عملية اتخاذ القرار تبعًا للوضع والسياق والأفراد المعنيين. يمكن أن تؤثر عوامل مثل القيود الزمنية والمعلومات المتاحة وتعقيد القرار في العملية والنتيجة. فهم اتخاذ القرار أمر بالغ الأهمية لتحسين النتائج وضمان عمليات حل المشكلات في الإعدادات المختلفة.

2.3.2. أهمية اتخاذ القرار في مجالات متنوعة

يلعب اتخاذ القرار دورًا كبيرًا في مجالات متنوعة مثل الأعمال التجارية والرعاية الصحية والتعليم. في مجال الأعمال التجارية، يمكن أن يؤدي اتخاذ القرار الفعال إلى زيادة الأرباح وتحسين الكفاءة والحصول على ميزة تنافسية في السوق. أن أهمية اتخاذ القرار الاستراتيجي في تحقيق أهداف المؤسسة على المدى الطويل. في قطاع الرعاية الصحية محمة حيث تؤثر القرارات التي يتخذها الفريق الطبي على نتائج المرضى وتوزيع الموارد وجودة الرعاية العامة و يعتمد التعليم أيضًا على اتخاذ القرار لتعزيز نتائج تعلم الطلاب وتطوير المناهج الدراسية ونجاح المؤسسة. كل مجال يتطلب تعاملًا فريدًا.

يتضمن هذا البحث حول اتخاذ القرار نظرة شاملة للمتغيرات المدروسة في سياق إدارة الأعمال الإلكترونية. يتم تخصيص قسم فرعي مخصص لكل متغير يوفر استكشافًا مفصلاً لتعريفه ودراسته. يتم شرح المنظوريات النظرية التي توجه تقييم كل متغير بشكل موسع، مما يسلط الضوء على دمج النظريات والمفاهيم القائمة ذات الصلة بالدراسة. يضمن

هذا النهج المنهجي أن التحليل يكون منهجيًا، مما يسمح بفهم عميق لكيفية تفاعل هذه المتغيرات داخل مجال إدارة الأعمال الإلكترونية. من خلال الغوص في تفاصيل كل متغير على حدة، يهدف هذا المقال إلى تقديم رؤية شاملة لعمليات اتخاذ القرار في إدارة الأعمال الإلكترونية، وتقديم رؤى يمكن أن تكون قيمة للممارسين والباحثين على حد سواء. (بيتر تشين وآخرون، 2011-12-15).

2.3.3. المنظورات التاريخية حول اتخاذ القرارات

المنظورات التاريخية حول اتخاذ القرارات لعبت دورًا حاسمًا في تشكيل فهمنا لكيفية قيام الأفراد والمؤسسات بالاختيارات. من العمل الرائد لهيربرت سيمون فيما يتعلق بالعقلانية المحدودة إلى نموذج كارنيجي لاتخاذ القرارات، قدم العديد من العلماء إسهاماتهم في هذا المجال. يعترف مفهوم سيمون للعقلانية المحدودة بأن صانعي القرار محدودون في قدرتهم على معالجة المعلومات وغالبًا ما يعتمدون على الخصائص التربوية أو الاختصارات (ديفيد لويس شيفر، 2012). من ناحية أخرى، يؤكد نموذج كارنيجي على دور الهيكل التنظيمي وعمليات اتخاذ القرار التشاركية في تشكيل النتائج. تسلط هذه المنظورات التاريخية الضوء على تعقيد وطبيعة العديد من عمليات اتخاذ القرارات، مما يؤكد ضرورة فهم متعدد الأوجه للعوامل المؤثرة في الاختيارات. من خلال دراسة هذه المنظورات السابقة، يمكننا الاستفادة من رؤى قيمة حول أسس نظرية القرار ووضع الأسس للبحوث المستقبلية في هذا المجال.

2.3.4. النظريات والنماذج المبكرة

قد وضعت النظريات والنماذج المبكرة لاتخاذ القرار الأسس لفهم العملية المعقدة لكيفية اتخاذ الأفراد للقرارات. أحد هذه النماذج هو النموذج العقلاني لاتخاذ القرارات، الذي يفترض أن يجب اتخاذ القرارات عن طريق موازنة العديد من البدائل واختيار تلك التي تحقق أعلى فائدة متوقعة. يفترض هذا النموذج أن الأفراد لديهم معلومات كاملة ويمكنهم تقييم عواقب كل اختيار بدقة. ومع ذلك، تعترف النظريات اللاحقة، مثل نموذج العقلانية المحدودة لهيربرت سيمون، بأن الأفراد لديهم قيود معرفية تمنعهم من معالجة جميع المعلومات المتاحة، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج مقبولة بدلاً من تحقيق أفضل نتائج ممكنة. لقد أثرت هذه النظريات المبكرة على البحث المعاصرة حول اتخاذ القرارات، مما يبرز أهمية الانحيازات المعرفية والعواطف والعوامل البيئية في تشكيل الاختيارات.

2.3.5. تطوّر مفاهيم اتخاذ القرار

تطور مفاهيم اتخاذ القرار كان محور اهتمام في مجالات مختلفة، بما في ذلك علم النفس والإدارة والاقتصاد. على مر الزمن، تحولت نماذج اتخاذ القرار من النهج العقلاني البحت، مثل نظرية الفائدة المتوقعة، إلى منظورات أكثر تعقيدًا تأخذ في الاعتبار الانحيازات المعرفية والخصائص التربوية (بيتر هامرشتاين وآخرون، 2012-11-30). لقد أدرك الاعتراف بالعقلانية المحدودة لصانعي القرار إلى تطور الاقتصاد السلوكي واستكشاف كيفية اتخاذ الأفراد للقرارات في بيئات معقدة وغير مؤكدة. كما لعبت علم النفس الإدراكي دورًا كبيرًا في فهم العمليات الكامنة في اتخاذ القرار، مشيرة إلى أهمية العوامل مثل الانتباه والذاكرة والإدراك. لقد فتحت هذه الجهود المتعددة التخصصات الباب أمام إطارات أكثر شمولًا لاتخاذ القرارات تجمع بين العناصر العقلانية وغير العقلانية، مما يوفر فهمًا أعمق لكيفية اتخاذ الاختيارات في سياقات العالم الحقيقي.

2.3.6. تأثير المنظورات التاريخية على اتخاذ القرارات الحديثة

تلعب المنظورات التاريخية دورًا كبيرًا في تشكيل عمليات اتخاذ القرار الحديثة في مجالات مختلفة. من خلال دراسة الأحداث الماضية والقرارات التي اتخذت استجابة لها، يمكن للأفراد والمؤسسات الحصول على رؤية قيمة حول ما يعمل وما لا يعمل، ولماذا. تساعد هذه الدروس التاريخية في توجيه اتخاذ القرارات في الوقت الحاضر من خلال توفير سياق لفهم النتائج المحتملة لخيارات مختلفة.

2.3.7. عملية اتخاذ القرارات

عملية اتخاذ القرارات هي جانب حاسم في مجالات مختلفة، بما في ذلك الأعمال التجارية والرعاية الصحية والسياسة. تتضمن هذه العملية سلسلة من الخطوات التي يقوم بها الأفراد أو المجموعات لاختيار أفضل سيناريو للعمل بين البدائل المتعددة. تبدأ العملية عادة بتحديد المشكلة أو الفرصة، ثم يليها جمع المعلومات ذات الصلة وتقييم الخيارات واتخاذ القرار، وأخيرًا تنفيذ ومراقبة الحل المختار. يمكن أن تؤثر عوامل مختلفة على اتخاذ القرارات، مثل القيم الشخصية والتجارب السابقة والانحيازات الإدراكية والقيود البيئية. تعقيد عمليات اتخاذ القرار غالبًا ما يتطلب نهجًا منهجيًا يضمن نتائج فعالة. من خلال فهم المراحل المختلفة والعوامل المشاركة في اتخاذ القرار، يمكن للأفراد والمنظمات تحسين قدرتهم على اتخاذ الخيارات المعرفية والاستراتيجية.

2.3.8. تحديد المشكلة

تحديد المشكلة الأساسية هو الخطوة الأولى الحاسمة في عملية اتخاذ القرار. يتضمن ذلك التعرف على المسألة أو التحدي الذي يحتاج إلى حل، وكذلك فهم آثار الحلول المحتملة. في سياق إدارة المشاريع الإلكترونية، تلعب المتغيرات مثل رضا الموظفين والبنية التحتية التكنولوجية وبروتوكولات الاتصال دورًا هامًا في تشكيل الكفاءة التنظيمية. يتطلب كل متغير فرعًا مكرسًا يعرف بخصائصه الفريدة وتأثيره على عمليات اتخاذ القرار. من خلال تعريف وشرح هذه المتغيرات بعناية، يمكن للباحثين تطوير فهم شامل للقضايا المعروضة.

2.3.9. إنشاء البدائل

في عملية اتخاذ القرار، إنشاء البدائل هو خطوة حاسمة تتضمن تحديد وتقييم مسارات العمل المختلفة للتعامل مع مسألة أو فرصة معينة. تتطلب هذه الخطوة الإبداع والتفكير النقدي وفهمًا عميقًا للمشكلة المطروحة. من خلال استكشاف البدائل المختلفة، يمكن لاتخاذ القرارات أن يأخذوا في الاعتبار المخاطر والفوائد المحتملة المرتبطة بكل خيار قبل اتخاذ القرار النهائي. إن إنشاء البدائل يسمح بتقييم شامل لمشهد اتخاذ القرار ويمكن للأفراد اختيار الحل الأنسب الذي يتوافق مع أهدافهم ومبادئهم.

2.3.10. اختيار أفضل بديل

عندما يتعلق الأمر باختيار أفضل بديل في عمليات اتخاذ القرار، فمن الضروري أن نأخذ في الاعتبار عوامل مختلفة لاتخاذ قرار مستنير. أولاً وقبل كل شيء، من الأمر الحاسم تقييم كل بديل وفقاً لمعايير محددة تم تحديدها مسبقاً. يشمل ذلك تقدير الفوائد والتكاليف والمخاطر والنتائج المحتملة لكل خيار. بالإضافة إلى ذلك، من الضروري تحليل الأثر المحتمل لكل بديل على الأطراف المعنية المختلفة وعلى المنظمة ككل لاتخاذ قرار متوازن. علاوة على ذلك، يمكن أن توفر استخدام أدوات اتخاذ القرار مثل المصفوفات القرارية وتحليل الفوائد والتكاليف وتحليل SWOT نهجاً منهجياً لتقييم البدائل بشكل موضوعي. عن طريق تقييم هذه الجوانب بعناية، يمكن لاتخاذ القرارات أن يحددوا البديل الأنسب الذي يتوافق مع أهداف ومبادئ المنظمة، مما يؤدي إلى نتائج فعالة في عملية اتخاذ القرار. (د. شيليش سي. رانا، 13-06-2023).

2.4. العلاقة بين متغيرات البحث

فهم العلاقة المعقدة بين الإدارة واتخاذ القرارات أمر بالغ الأهمية لنجاح المؤسسات. يتمحور اتخاذ القرارات الفعالة في صميم المسؤوليات الإدارية، حيث يؤثر على كل جانب من جوانب عمليات الأعمال في الشركة، بدءاً من توزيع الموارد إلى التخطيط الاستراتيجي. يجب أن يكون لدى المديرين المهارات اللازمة لاتخاذ قرارات سريعة ومستنيرة تتوافق مع أهداف ومبادئ المؤسسة. من خلال فهم كيفية تأثير ممارسات الإدارة على عملية اتخاذ القرارات، يمكن للقادة تعزيز قدرتهم على تحقيق نتائج إيجابية لفرق العمل وأصحاب المصلحة. أظهرت الأبحاث أن هناك علاقة قوية بين الإدارة الفعالة وممارسات اتخاذ القرار السليمة، مما يؤكد ضرورة للمديرين لتطوير مهاراتهم في اتخاذ القرارات بشكل مستمر للتعامل بنجاح مع البيئات التجارية المعقدة. لذلك، فإن التعرف على واستغلال العلاقة المتبادلة بين الإدارة واتخاذ القرارات أمر بالغ الأهمية لإيجاد ميزة تنافسية مستدامة في سوق الأعمال الديناميكية الحالية. (ألفريدو خافيير بيريز غامبوا وآخرون، 2023).

2.4.1. دور الإدارة في عملية اتخاذ القرارات

2.4.1.1. تحديد الأهداف والغايات

تحديد الأهداف والغايات هو جانب أساسي في عملية اتخاذ القرارات الفعالة في إطار الإدارة. عن طريق تحديد الأهداف بوضوح، سواء كانت قصيرة الأمد أو طويلة الأمد، يمكن للمؤسسات أن توفر شعوراً بالاتجاه والغرض لأفعالها. بالمقابل، تعمل الغايات كأهداف قابلة للقياس تساعد في تقييم التقدم نحو تحقيق تلك الأهداف. إن عملية تحديد الأهداف والغايات ضرورية لضمان أن جميع القرارات المتخذة تتوافق مع الرؤية الشاملة للمؤسسة، مما يعزز الكفاءة والإنتاجية. وفقاً لـ (م. خليل زاده وآخرون، 2024)، فقد تم ربط تحديد الأهداف والغايات بزيادة الدافعية والانخراط لدى الموظفين، حيث يكون الأفراد أكثر اندفاعاً نحو الغرض المشترك. لذا، في سياق الإدارة واتخاذ القرارات، يلعب تحديد الأهداف والغايات دوراً حاسماً في توجيه أفعال واستراتيجيات المؤسسة.

2.4.1.2. توزيع الموارد

توزيع الموارد بفعالية هو جانب حيوي في اتخاذ القرارات في الإدارة. يجب على صناع القرار توزيع الموارد مثل الوقت والمال والقوى العاملة بشكل استراتيجي لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة. من خلال توزيع الموارد بعناية، يمكن للمديرين تعظيم الإنتاجية وتقليل الهدر وتعزيز الأداء العام. أظهرت الدراسات أن توزيع الموارد يلعب دورًا كبيرًا في التأثير على نتائج المؤسسات (إ. ثلاثينوس وآخرون، 2023). من الضروري أن يتم النظر في عوامل مختلفة، بما في ذلك متطلبات المشروع وقيود الميزانية ومهارات الموظفين عند اتخاذ قرار بشأن كيفية توزيع الموارد. بالإضافة إلى ذلك، فإن رصد وضبط عملية توزيع الموارد بشكل مستمر ضروري للتكيف مع التغيرات المحيطة وضمان النتائج المثلى. في النهاية، فإن توزيع الموارد بفعالية ضروري لاتخاذ القرارات الناجحة في الإدارة وتحقيق النجاح المؤسسي في بيئة الأعمال التنافسية الحالية.

2.4.1.3. توفير الإرشاد والتوجيه

توفير الإرشاد والتوجيه هو جانب حاسم في اتخاذ القرارات الفعالة في إطار الإدارة. عندما يقدم القادة توجيهًا وتوجيهًا واضحًا، يكون لدى الموظفين الأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة تتوافق مع أهداف المؤسسة (Chaoyi Wei، 2024). يساعد الإرشاد على توضيح التوقعات وتبسيط العمليات وتعزيز الثقة في قدرة اتخاذ القرارات. من خلال تقديم التوجيه، يمكن للمديرين أن يمنحوا فرقهم القدرة على التعامل مع الحالات غير المؤكدة بمزيد من الوضوح والهدف، مما يساهم في تحسين الأداء العام والإنتاجية. علاوة على ذلك، يمكن أن يكون الإرشاد أساسًا للتواصل الفعال داخل المؤسسة، مما يضمن أن جميع أصحاب المصلحة على نفس الصفحة فيما يتعلق بالأهداف والاستراتيجيات. بالتالي، فإنه من المهم أن يقدم المديرين بنشاط الإرشاد والتوجيه لإنشاء بيئة اتخاذ قرارات متماسكة وفعالة داخل مكان العمل.

2.4.1.4. ملخص لأهمية العلاقة بين الإدارة واتخاذ القرار:

العلاقة بين الإدارة واتخاذ القرارات ذات أهمية بالغة لنجاح أي منظمة. يعتبر اتخاذ القرارات الفعالة في صميم ممارسات الإدارة الجيدة، حيث يؤثر مباشرة على استراتيجية المؤسسة وعملياتها وأدائها العام. يجب على المديرين اتخاذ القرارات استنادًا إلى المعلومات المتاحة وتحليل البيانات وأهداف المؤسسة لضمان التوافق مع الاتجاه الاستراتيجي. تتطلب هذه العلاقة وجود قنوات اتصال واضحة وقيادة قوية والقدرة على التكيف مع التغيرات. من خلال تعزيز بيئة تعاونية حيث يكون اتخاذ القرارات شفافًا ومستندًا إلى معلومات موثوقة، يمكن للإدارة أن تدفع بالابتكار وتوجه المؤسسة نحو أهدافها. فهم أهمية هذه العلاقة أمر بالغ الأهمية للمديرين للتعامل بنجاح مع البيانات المعقدة وقيادة فرقهم نحو تحقيق النمو المستدام. (فاسيليس باباداكيس وآخرون، 2012-06-12).

فيما يتعلق بالعلاقة بين الإدارة وعمليات اتخاذ القرارات.. تؤكد الأبحاث (جينج-وين هوانغ وآخرون، 2023) على أهمية التواصل الواضح والقيادة الاستراتيجية والعمل الجماعي المتماسك في تعزيز نتائج اتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، يؤكد الأدب دور الذكاء العاطفي والوعي الواعي وتقييم المخاطر في تشكيل القرارات الإدارية. تشير هذه النتائج إلى أن الممارسات الإدارية الناجحة تلعب دورًا حاسمًا في خلق بيئة مناسبة لعمليات اتخاذ القرارات السليمة. وعلاوة على ذلك، يؤكد البحث على ضرورة التقييم المستمر وتكييف النهج الإداري لتحسين حدوث فعالية في اتخاذ القرارات. بشكل عام، يؤكد تجميع النتائج الرئيسية على أثر الإدارة الكفؤة في ديناميكيات اتخاذ القرارات داخل البيئات التنظيمية.

تعد العلاقة بين الإدارة واتخاذ القرارات جانبًا حاسمًا في نجاح المؤسسات. تضمن الإدارة الفعالة أن القرارات تتوافق مع أهداف ومبادئ المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة. ومن ناحية أخرى، يؤثر اتخاذ القرارات على الاتجاه والأداء العام للمؤسسة. من خلال فحص العلاقة بين هاتين العوامل، يمكن للباحثين الحصول على رؤى حول كيفية اتخاذ المديرين للقرارات، والعوامل المؤثرة في تلك القرارات، وكيفية تحسين عمليات اتخاذ القرارات لتحقيق نتائج أفضل. من الضروري التعمق في العلاقات بين متغيرات الأبحاث لفهم الديناميكيات المعقدة التي تحدث داخل المؤسسات وتحديد مجالات البحث والتحسين المستقبلية. من خلال استكشاف هذه العلاقات بشكل مستمر، يمكن للعلماء المساهمة في تطوير ممارسات إدارية واستراتيجية اتخاذ قرارات فعالة.

2.5. خاتمة

في الختام ، أصبح تنفيذ إدارة الإلكترونية في المؤسسات أمرًا ضروريًا لتعزيز الكفاءة والإنتاجية والقدرة على التكيف في عالم الرقمية السريع الحالي. من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وعمليات اتخاذ القرار الاستراتيجية تتيح الإدارة الإلكترونية للشركات تبسيط العمليات وتعزيز التواصل وتمكين الموظفين من الأداء بكفاءة أكبر. تشمل المتغيرات الرئيسية التي تؤثر على نجاح استراتيجيات إدارة الإلكترونية البنية التحتية التكنولوجية وثقافة المؤسسة وأنماط القيادة وممارسات إدارة التغيير. من خلال معالجة هذه المتغيرات بشكل منهجي ، يمكن للمؤسسات تحسين مبادرات إدارة الإلكترونية لديها وتحقيق ميزات تنافسية مستدامة. ومع ذلك ، يتعين إجراء مزيد من البحوث لاستكشاف التفاعلات والمتأثرات المحددة بين هذه المتغيرات من أجل تطوير إطارات شاملة لتنفيذ إدارة الإلكترونية الناجحة في مجموعة متنوعة من الصناعات والسياقات. اعتماد مبادئ إدارة الإلكترونية واستغلال الأدوات الرقمية ضروري للمؤسسات التي تسعى للنجاح في العصر الرقمي. (إ. ماسينجي وآخرين ، 2023).

وأما عن عملية اتخاذ القرار في إدارة إلكترونية معقدة ومتعددة الجوانب ، وتتطلب تحليلًا متأنًا لمتغيرات مختلفة. كما تم مناقشته في هذا البحث ، فإن تحديد وفهم هذه المتغيرات أمر بالغ الأهمية لاتخاذ قرارات فعالة في إطار إدارة الإلكترونية. كل متغير ، مثل التطورات التكنولوجية أو ثقافة المؤسسة أو اتجاهات السوق ، يلعب دورًا كبيرًا في تشكيل عملية اتخاذ القرار. من خلال تخصيص أقسام فرعية لكل متغير ، وتعريف وشرح أهميتها ، ودمج وجهات النظر النظرية ذات الصلة ، يمكن للباحثين الحصول على فهم شامل للديناميات المتداولة في عملية اتخاذ القرار حيث أصبح تنفيذ الإدارة الإلكترونية في المؤسسات أمرًا أساسيًا لتعزيز الكفاءة والإنتاجية والقدرة على التكيف في عالم الرقمية السريع الحالي. من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وعمليات اتخاذ القرار الاستراتيجية، تمكن إدارة الإلكترونية الشركات من تحسين العمليات وتعزيز التواصل وتمكين الموظفين لتحقيق أداء أفضل. تشمل المتغيرات الرئيسية التي تؤثر على نجاح استراتيجيات إدارة الإلكترونية البنية التحتية التكنولوجية وثقافة المؤسسة وأساليب القيادة وممارسات إدارة التغيير. من خلال التعامل مع هذه المتغيرات بشكل منهجي، يمكن للمؤسسات تحسين مبادرات إدارة الإلكترونية لديها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. ومع ذلك، يحتاج المزيد من البحث إلى استكشاف التفاعلات والتأثر بين هذه المتغيرات لتطوير إطارات شاملة لتنفيذ إدارة الإلكترونية بنجاح في مجموعة متنوعة من الصناعات والسياقات. اعتماد مبادئ إدارة الإلكترونية واستغلال الأدوات الرقمية ضروري للمؤسسات التي تسعى للنجاح في العصر الرقمي. (إ. ماسينجي وآخرون، 2023).

في الختام، إن عملية اتخاذ القرار في إدارة الإلكترونية معقدة ومتعددة الجوانب، وتتطلب تحليلًا متأنًا لمتغيرات مختلفة. كما تم مناقشته سابقًا، فإن تحديد وفهم هذه المتغيرات أمر بالغ الأهمية لاتخاذ قرارات فعالة في إطار إدارة الإلكترونية. كما يلعب كل متغير، مثل التطورات التكنولوجية أو ثقافة المؤسسة أو اتجاهات السوق، دورًا هامًا في تشكيل عملية اتخاذ القرار. من خلال تخصيص أقسام فرعية لكل متغير، وتعريف وشرح أهميته.

الاستبانة في صورتها النهائية

البيانات الأولية :-

(1) العمر :

- ☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى أقل من 30 سنة
☐ من 30 إلى أقل من 35 سنة ☐ من 35 إلى أقل من 40 سنة
☐ من 40 سنة فأكثر

(2) المؤهل العلمي :

- ☐ ثانوية عامة فما دون ☐ دبلوم ما بعد الثانوية
☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

(3) سنوات الخبرة في مجال العمل :

- ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى أقل من 10 سنوات
☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة ☐ من 15 سنة فأكثر

(4) عدد الدورات التدريبية التي حصلت عليها في مجال عملك :

- ☐ لم أحصل على أي دورة تدريبية ☐ دورة واحدة
☐ دورتان ☐ ثلاث دورات فأكثر

محاوِر الاستبانة

المحور الأول : الوضع الراهن للإدارة الإلكترونية في الشركة :

م	المؤشرات	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	تستخدم شبكة الإنترنت لتبادل المعلومات والخدمات بين الإدارات					
2	تتوفر لدى الشركة بدائل فورية لتسيير عمليات الاتصالات في حالة وجود خلل في الأنظمة الإلكترونية					
3	تتوفر احتياطات فعالة للتعديات الأمنية إلكترونياً					
4	تستخدم الشبكة الداخلية الخاصة بالشركة لتنفيذ عملياتها اليومية					
5	تطبق السياسات والإجراءات الداخلية للشركة إضافة لتعليمات هيئة الاتصالات لمكافحة سرقة خدمات الاتصالات الداخلية والدولية					
6	تنفذ عمليات الاتصال من خلال شبكة الإنترنت في هذه الشركة					
7	توجد إجراءات أمنية سريعة لمواجهة الاختراقات الإلكترونية					
8	يستخدم التوقيع الإلكتروني (الرقمي) في التعاملات الإلكترونية					

المحور الثاني : مدى فعالية الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات بالشركة :

م	فعالية الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرارات	فعالية جداً	فعالية	فعالية إلى حد ما	غير فعالية	غير فعالية إطلاقاً
9	قدرة الرؤساء على متابعة تنفيذ الأوامر والقرارات					
10	الاقتصاد في الجهد والنفقات					
11	مساعدة الرؤساء على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب					
12	اتخاذ قرارات رشيدة تحقق الحد الأقصى من المنفعة					
13	تحديد المشكلة وتحليلها					
14	متابعة تنفيذ القرارات					
15	مساعدة الرؤساء على إدراك المشكلة أو الموقف الداعي لاتخاذ القرار					
16	مساعدة المرؤوسين على استيعاب مضمون القرار الصادر إليهم لتنفيذه					
17	طرح البدائل الممكنة لمواجهة المشكلة					

م	الإيجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الإلكترونية	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
18	توفير الوقت والجهد والتكلفة في اتخاذ القرار					
19	الدقة والوضوح والسرعة في إنجاز المعاملات					
20	تخفيض تكلفة الخدمة المقدمة لعملاء الشركة					
21	سرعة البحث عن البيانات والمعلومات					
22	تقليل مخالفات الأنظمة ومحاولة تخطيها					
23	ضمان أمن وحماية المعلومات وسريتها					
24	تقليل استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية					
25	تبسيط إجراءات تقديم الخدمات					
26	تحسين مستوى الخدمات والمعاملات الإلكترونية					

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع الحالي، وذلك للإجابة على أسئلة الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة و توضيح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار في شركة امكراي . سيتم تحقيق ذلك من خلال تحليل البيانات الكمية والنوعية التي تم جمعها من عينة من الموظفين في مختلف أقسام المؤسسة.

و تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تلقي الضوء على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين عملية اتخاذ القرار، مما يساهم في تعزيز كفاءة وفعالية المنشأة . كما تُساعد هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية في مجال تأثير الإدارة الإلكترونية على متغيرات سلوكية أخرى غير مُتناولة بشكل كافٍ، مثل عملية اتخاذ القرار. كما يلي:

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

في الدراسات البحثية، تعتبر التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائي كيفية قياس المتغير أو ملاحظته أو معالجته. يساعد الباحثين على التأكد من أن دراساتهم متسقة وموثوقة وصالحة.

3.2.1. الإدارة الإلكترونية

استخدام التكنولوجيا الحديثة في جميع مهام وعمليات الشركة .

3.2.2. إتخاذ القرار

عملية تحليل المعلومات وتقييم الخيارات المختلفة لاختيار أفضل مسار للعمل.

3.3. تصميم البحث

1. فلسفة البحث:

الوضعية: تهدف هذه الدراسة إلى اختبار فرضيات محددة من خلال جمع وتحليل البيانات الكمية. وتهدف إلى الوصول إلى حقائق موضوعية قابلة للتعميم على مجموعات أكبر.

2. منهج البحث: استنتاجي: تبدأ هذه الدراسة بفرضيات محددة يتم اشتقاقها من النظرية والأدبيات السابقة، ثم يتم اختبار هذه الفرضيات من خلال جمع البيانات وتحليلها.

3. استراتيجية البحث: مسح: سيتم جمع البيانات من عينة من الموظفين في مختلف أقسام المؤسسة.

4. نوع البحث: كمي: سيتم استخدام البيانات الكمية، مثل الأرقام والنسب المئوية، لقياس المتغيرات وفهم العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وعملية اتخاذ القرار.

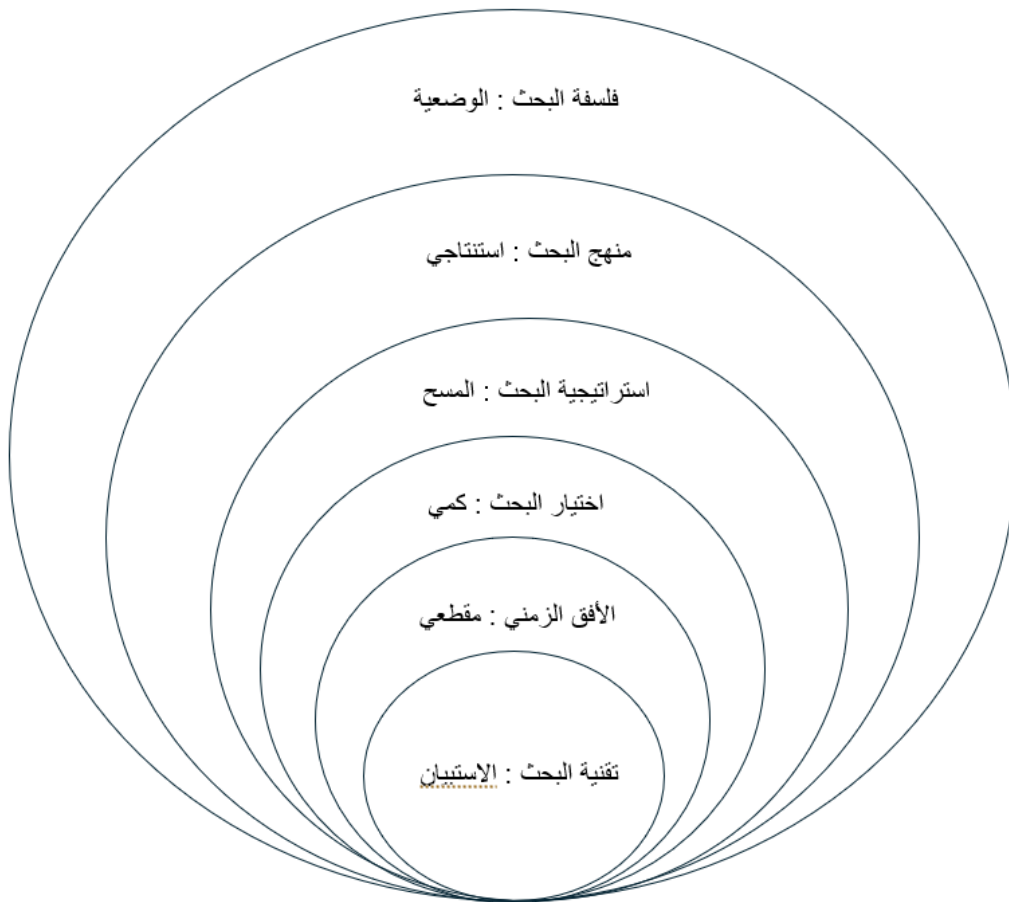
5. الأفق الزمني: مقطعي: سيتم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة، مما يعني أنه سيتم قياس تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار في وقت محدد.

6. طرق جمع وتحليل البيانات:

أدوات جمع البيانات:

استبيان إلكتروني: سيتم استخدام استبيان إلكتروني لجمع البيانات الكمية من المشاركين. سيتضمن الاستبيان أسئلة حول استخدامهم للإدارة الإلكترونية، وعمليات اتخاذ القرار، وغيرها من المتغيرات ذات الصلة. مقابلات شبه مُنظمة: سيتم إجراء مقابلات شبه مُنظمة مع عينة من المشاركين لجمع البيانات النوعية. ستسمح هذه المقابلات للمشاركين بشرح تجاربهم مع الإدارة الإلكترونية وعمليات اتخاذ القرار بشكل أكثر تفصيلاً. تحليل البيانات:

تحليل البيانات الكمية: سيتم تحليل البيانات الكمية باستخدام برنامج SPSS. سيتم استخدام أساليب إحصائية مختلفة لتحليل البيانات النوعية: سيتم تحليل البيانات النوعية باستخدام التحليل الموضوعي. سيتم تحديد الموضوعات والأنماط المتكررة في البيانات، ثم تفسير معناها في ضوء الدراسة ككل.



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يقدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها. بالإضافة إلى ذلك، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها لاختيار عينة الدراسة، وتحديد حجم العينة.

3.4.1. مجتمع الدراسة

#	اسم الشركة	العدد
1	شركة إيماكري	35 موظف

3.4.2. عينة الدراسة

#	القطاعات	العدد
1	قطاعات مختلفة	35 موظف

3.4.3. طرق وتقنيات أخذ العينة

تم أخذ العينات بأسلوب أخذ العينات الاحتمالية بعد ذلك، وهي العشوائية البسيطة و ذلك لسهولة التنفيذ و دقة النتائج و قلة تحيز العينة. و لا تمثل جميع أقسام المؤسسة بشكل متناسب.

3.5. طريقة جمع البيانات

لإلقاء الضوء على تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج المسحي كطريق رئيسي لجمع البيانات. شمل هذا المنهج استخدام أدوات نوعية وكمية لفهم ظاهرة تأثير الإدارة الإلكترونية بشكل شامل. و قد تم استخدام الاستبيان الإلكتروني وهي أداة كمية غنية بالمعلومات، تم تصميمه لجمع البيانات من عينة الدراسة حول استخدامهم للإدارة الإلكترونية، وعمليات اتخاذ القرار، وغيرها من المتغيرات ذات الصلة.

3.5.1. المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
X	أ	3	(Mark, 2022)
	ب	2	
	ج	3	
	العدد الكلي	8	

3.5.2. المتغير التابع (إتخاذ القرار)

المتغير التابع	الأبعاد	عدد العبارات	المصدر
X	أ	8	(Mark, 2022)
	ب	4	
	ج	6	
	العدد الكلي	18	

3.6. أنواع البيانات

3.6.1. البيانات الأولية:

للوصول إلى فهم عميق لتأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار، ستعتمد هذه الدراسة على مزيج من الأساليب الكمية والنوعية لجمع البيانات الأولية.

- الاستبيان الإلكتروني، أداة غنية بالمعلومات، سيتم استخدامه لجمع البيانات الكمية من عينة الدراسة حول استخدامهم للإدارة الإلكترونية، وعمليات اتخاذ القرار، وغيرها من المتغيرات ذات الصلة. سيتضمن الاستبيان أسئلة حول:
- الخصائص الشخصية: مثل العمر، والجنس، والمؤهلات التعليمية، ومدة العمل في المؤسسة.
- استخدام الإدارة الإلكترونية: تردد استخدام أنظمة الإدارة الإلكترونية المختلفة، والمهام المنجزة باستخدامها، والصعوبات التي تواجه الموظفين.
- عمليات اتخاذ القرار: دور الإدارة الإلكترونية في جمع المعلومات، وتحليل الخيارات، واختيار مسار العمل الأمثل.
- المتغيرات الأخرى: رضا الموظفين عن الإدارة الإلكترونية، وتأثيرها على الإنتاجية.

3.6.2. البيانات الثانوية :

تستخدم هذه الدراسة مزيجاً من البيانات الثانوية والبيانات الأولية لفهم تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار. تشير البيانات الثانوية إلى المعلومات الموجودة مسبقاً والتي تم جمعها من قبل أشخاص آخرين لغرض مختلف عن البحث الحالي.

3.7. طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديداً الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة.

- تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.
- تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت

3.8. الخاتمة

تكمن أهمية هذه الدراسة في إبراز دور عملية صنع القرار في الشركة اليوم باعتبارها جوهر العملية الإدارية ومركزها، وضرورة أن تكون فعالة. كما تسلط الضوء على أهمية استخدام كل من تقنية المعلومات ونظم المعلومات الإدارية والإدارة الإلكترونية لزيادة فعالية القرارات، إلى جانب أهمية أمن المعلومات والتحكم فيها وتأثيرها على فعالية القرارات والميزة التنافسية للشركة. كذلك، تبرز الدراسة أهمية التواصل وتدفق البيانات والمعلومات بين مختلف المستويات الإدارية والإدارات والوحدات المختلفة بالشركة، ومساهمة التواصل الفعال في توضيح الصورة أمام صناع القرار وبالتالي رفع جودة وفعالية القرارات التي يتخذونها.

المراجع

1. حسن القرني & عبد الله القحطاني. (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 اتخاذ 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>
4. لطرش ف. (2015). الإدارة الالكترونية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار. دراسات وأبحاث, 7(20), 122-144. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/2116>
5. فوزية بكر راشد البكر, فاطمة عبد الرحمن عبد الله التميمي & هدى سالم حمد السالم. (2021). تداعيات جائحة كوفيد-19 على بعض الأنظمة التعليمية-مراجعة منهجية للبحوث التربوية. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 5(31), 134-100. <https://doi.org/10.5339/jist.2021.5>
6. أحمد, ف. ع. أ. م., & محمد حسين صلاح. (2024). أثر تطبيق الإدارة الرقمية على تعزيز الميزة التنافسية المستدامة بالبنوك في مصر-دراسة ميدانية. مجلة البحوث الإدارية, 42(1).
7. بشير مسعود عون. (2023). الإدارة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها. Alostath, 24(24).
8. حميد, ابراهيم, الفضه, عباس, مهداوي, & زينب/مؤطر. (2023). الإدارة الإلكترونية كآلية لرفع تنافسية المؤسسة الاقتصادية (Doctoral dissertation, جامعة أحمد درايعية-أدرار).
9. نجم, نجم عبود. المدخل الياباني إلى إدارة العمليات, دار الوراق للنشر والتوزيع, عمان - الأردن, 2004م
10. نور الهدى برهان, & رجاء صخري. مجالات تطبيق الادارة الالكترونية. 2021. <http://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/26024>
11. National Research Council, Division of Behavioral and Social Sciences and Education, Commission on Behavioral and Social Sciences and Education, Committee on Techniques for the Enhancement of Human Performance. (1997-05-02). Enhancing Organizational Performance. National Academies Press. http://books.google.com/books?id=aetRAgAAQBAJ&dq=E-Management+and+Organizational+Structure&hl=&source=gbp_api
12. Robert Parrino, David S. Kidwell, Thomas Bates. (2013). Financial Decision Making for Managers UMUC with WileyPLUS Card 2E and WileyPLUS Card 5E Set. Wiley & Sons, Incorporated, John. <https://openlibrary.org/works/OL29136984W>
13. Joy Chia, Gae Synnot. (2013). An Introduction to Public Relations and Communication Management, 2e. Oxford University Press. <https://openlibrary.org/works/OL20355113W>
14. N. Klimovskikh, V. Sekerin, S. Makushkin, Alla Kuzmicheva, M. Leontev, E. Kochetkov. (2023). Impact of human resource management on improving the innovation potential of an enterprise to achieve the principles of sustainable development. <https://www.semanticscholar.org/paper/6f5fb6c28aeb7fdb16d3c2e4ed2d0214ddbc9f8>
15. Mona Jami Pour, M. Hosseinzadeh. (2020). An integrated framework of change management for social CRM implementation. 19, p. 43-75. <https://www.semanticscholar.org/paper/d6b6e728be4152b3a1f3a4f3076c0afeb30e6d2f>

- I. V. Gaivoronska, E. S. Aleksieienko. (2023). MANAGEMENT AND LEADERSHIP: BUILDING PERSONAL AND PROFESSIONAL GROWTH FOR MANAGERS. .16
<https://www.semanticscholar.org/paper/b88c346f770a949ae44d9ae319843db6b5ecee>
 42
- Araceli de Los Ríos-Berjillos, Salud Millán-Lara, Ignacio Sepúlveda del Río, Mercedes Ruiz-Lozano. (2023). Fostering a culture of business ethics: a roadmap for responsible management through codes of ethics based on the experience of Spanish companies. .17
<https://www.semanticscholar.org/paper/980d40cde05035ec25a1e84beb8017900d65b0ee>
 ee
- M. Sein-Echaluce, Á. F. Blanco, F. García-Peñalvo. (2017). Adaptive and Cooperative Model of Knowledge Management in MOOCs. p. 273-284. .18
<https://www.semanticscholar.org/paper/3279c4e420a82a846399fafbc2c816f2f06994ff>
- Emi Sita Eriana, Afrizal Zein. (2022). IMPLEMENTASI METODE SCRUM DAN ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI FRAMEWORK CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT(CRM) PADA PERUSAHAAN RENTAL MOBIL. .19
<https://www.semanticscholar.org/paper/fd6c61cc84fcfb87695c93ce844c34a213391672>
 2
- Oliver Meier, Tim Gruchmann, D. Ivanov. (2023). Circular supply chain management with blockchain technology: A dynamic capabilities view. .20
<https://www.semanticscholar.org/paper/f3730672d16bd3febadd6676df4045d52d5311a9>
 a9
- Oritsegbubemi Kehinde Natufe, E. I. Evbayiro-Osagie. (2023). Credit Risk Management and the Financial Performance of Deposit Money Banks: Some New Evidence. .21
<https://www.semanticscholar.org/paper/a3101f1566dc52162080ad065d51aacd3ceff4f0>
 0
- Xiaohu Wang, XiaNan Wei, M. V. Wart, Alma McCarthy, Cheol Liu, Soonhee Kim, David H. Ready. (2022). The role of E-leadership in ICT utilization: a project management perspective. 24, p. 99-113. .22
<https://www.semanticscholar.org/paper/5643b787951ec64da5b3eb74e4b05bfb0dcd4262>
 62
- Kalogiannidis Stavros, Foteini A. Kagioglou, Olympia Papaevangelou. (2022). Strategic Marketing Management Influence on Making E-Commerce Promotions. .23
<https://www.semanticscholar.org/paper/a4ee09f2a8f8cab73136748a1956b42108264d99>
 99
- G. Ilyassova, Aigul Nukusheva, L. Arenova, Guldana Karzhassova, M. Akimzhanova. (2020). RETRACTED ARTICLE: Prospects of legal regulation in the field of electronic waste management in the context of a circular economy. 21, p. 367-388. .24
<https://www.semanticscholar.org/paper/b450f0a32bbede1316831ce82eb50cb271dd865e>
 5e

- Minelle E. Silva, Morgane M. C. Fritz, Wael Hassan El-Garaihy. (2022). Practice theories and supply chain sustainability: a systematic literature review and a research agenda. <https://www.semanticscholar.org/paper/b6d3267ae7b9da64ee73f869b609e99a63426eba> .25
- Dayanis García-Hurtado, C. Devece, Pablo E. Zegarra-Saldaña, Mario Crisanto-Pantoja. (2022). Ambidexterity in entrepreneurial universities and performance measurement systems. A literature review. 20, p. 345-366. <https://www.semanticscholar.org/paper/77278330b14829ef470685d2c738b0fad6f13f32> .26
- O. Arogundade, A. Abayomi-Alli, S. Misra. (2020). An Ontology-Based Security Risk Management Model for Information Systems. 45, p. 6183-6198. <https://www.semanticscholar.org/paper/62470dc1042a2f67b55a170ec2b479adf608907d> .27
- Samer Aqel AbuAkel, M. Ibrahim. (2023). The Effect of Relative Advantage, Top Management Support and IT Infrastructure on E-Filing Adoption. <https://www.semanticscholar.org/paper/2dcd416518a48d54521d091f0096fc4d91e3cb65> .28
- Caleb Odhiambo Onjure, D. Wanyoike, J. Mungatu. (2018). Influence of Business Process Reengineering on Electronic Commerce Strategy as Adopted by Commercial Banks in Kenya. 7. <https://www.semanticscholar.org/paper/d1a4e93d2cb64820076e0ac9f462c955e6355e54> .29
- R. Silitonga, Marla Setiawati, Sarah E. K. Immanuella. (2023). The Impact of Supply Chain Management Practices on Competitive Advantage and Organizational Performance. <https://www.semanticscholar.org/paper/6cb6e92277e63783c568a1ca403239294653851d> .30
- Leonidas G. Anthopoulos, Christopher G. Reddick. (2013). Government e-Strategic Planning and Management. Springer, Springer London, Limited. <https://openlibrary.org/works/OL20714380W> .31
- P. Ward, J. Daniell, Melanie J. Duncan, Anna Dunne, Cédric Hananel, S. Hochrainer-Stigler, A. Tijssen, S. Torresan, R. Ciurean, J. Gill, J. Sillmann, A. Couasnon, E. Koks, Noemi Padrón-Fumero, Sharon Tatman, Marianne Tronstad Lund, A. Adesiyun, J. Aerts, A. Alabaster, B. Bulder, Carlos Campillo Torres, A. Critto, Raúl Hernández-Martín, Marta Machado, J. Mysiak, R. Orth, Irene Palomino Antolín, Eva-Cristina Petrescu, M. Reichstein, T. Tiggeloven, A. V. van Loon, Hung Vuong Pham, Marleen C. de Ruiter. (2022). Invited perspectives: A research agenda towards disaster risk management pathways in multi-(hazard-)risk assessment. <https://www.semanticscholar.org/paper/95f834e46ca232a03ca7b5b7f640accbc4279651> .32
- Miltiadis D. Lytras. (2013). Information Systems, E-learning, and Knowledge Management Research. Springer Berlin Heidelberg, Imprint: Springer. <https://openlibrary.org/works/OL19857581W> .33

- Sri Eva Mislawaty, Raegen Harahap, Siti Anisyah. (2022). Digitalizing Governance in South Sumatera: An Introduction “E-Sumsel” System Reforming Public Service Management. <https://www.semanticscholar.org/paper/7dec09fceb39f28d7ec2369d32280b4db20eea> .34
7
- Peter Chin, Samuel Reid, Sean Wray, Yoko Yamazaki. (2011-12-15). Academic Writing Skills 2 Student's Book. Cambridge University Press. http://books.google.com/books?id=QiNdS4LluBMC&dq=Overview+of+the+essay+structure&hl=&source=gbs_api .35
- David Lewis Schaefer. (2012). Democratic Decision-making. http://books.google.com/books?id=HOG3zQEACAAJ&dq=Historical+Perspectives+on+Decision+Making&hl=&source=gbs_api .36
- Peter Hammerstein, Jeffrey R. Stevens. (2012-11-30). Evolution and the Mechanisms of Decision Making. MIT Press. http://books.google.com/books?id=vzIII2PqWqoC&dq=Evolution+of+decision-making+concepts&hl=&source=gbs_api .37
- Dr. Shilpesh C. Rana. (2023-06-13). SELECTION OF BEST ALTERNATIVE OUT OF DIFFERENT ALTERNATIVES USING MCDM TECHNIQUES LIKE AHP, WSM AND PROMEETHEE: A CASE STUDY OF SELECTION OF BEST TURBINE. BFC Publications. https://play.google.com/store/books/details?id=jrHEEAAAQBAJ&source=gbs_api .38

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