

تأثير دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية لأحدي شركات تقنية المعلومات في مدينة الرياض

إعداد الطالب/

غيث بن حسن سراج الدين مرغلاني

٢٠٢١٢٠٠٥١٧

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥

1. الفصل الأول (المقدمة)

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 المديرين 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؛ فالنقد 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 وتزويد 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 تغييراً جذرياً في جميع المجالات. شهدت الأعمال تحولاً اقتصادياً يتوافق مع متطلبات العصر، حيث أصبحت السرعة في الأعمال والتنافسية في الاستثمارات أساسيتين في النشاط الاقتصادي. تسارع التطور التكنولوجي وانتشار المعرفة أثر بشكل سريع ومنتامي، مما يعزز الأفكار الإبداعية والابتكارية والريادية. انتقل الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي، وأصبحت استدامة المشاريع واستمراريتها مرتبطة بأسلوب إدارتها واعتبار المشروع جزءاً 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 استناداً 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. مشكلة الدراسة:

مشكلة الدراسة 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 أيضاً على أهمية القرارات الفعالة في تحقيق التنمية الشاملة وتعزيز دور المنظمة و الإدارات ذات العلاقة.

1.3. 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.

1.4. أهمية الدراسة :

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

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. تساؤلات الدراسة

- سؤال الدراسة الرئيسي : ما هو دور الإدارة الإلكترونية في عملية اتخاذ القرار و تعزيز 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 ؟

1.8. فرضيات الدراسة

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

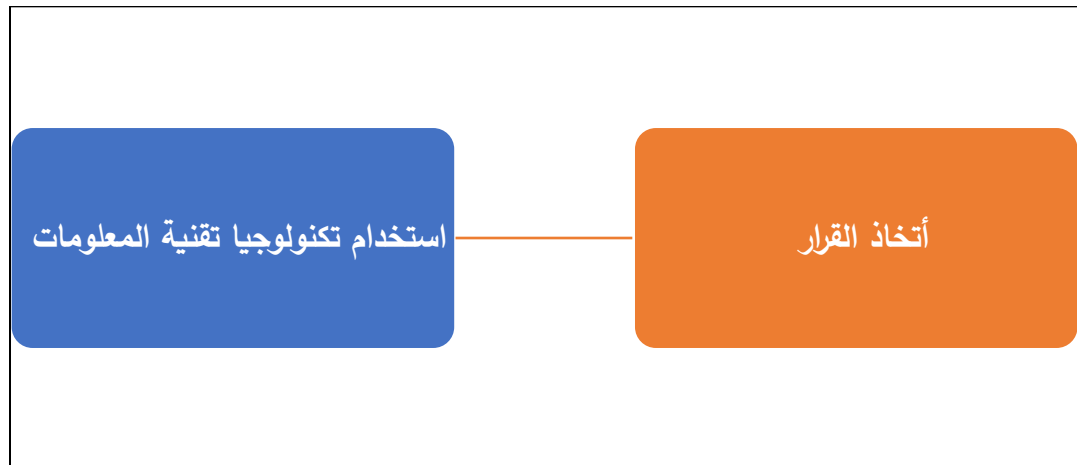
تسهم أنظمة تكنولوجيا المعلومات وقواعد البيانات الإلكترونية في توفير المعلومات اللازمة بكم ونوعية أفضل لدعم عملية اتخاذ القرارات.

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

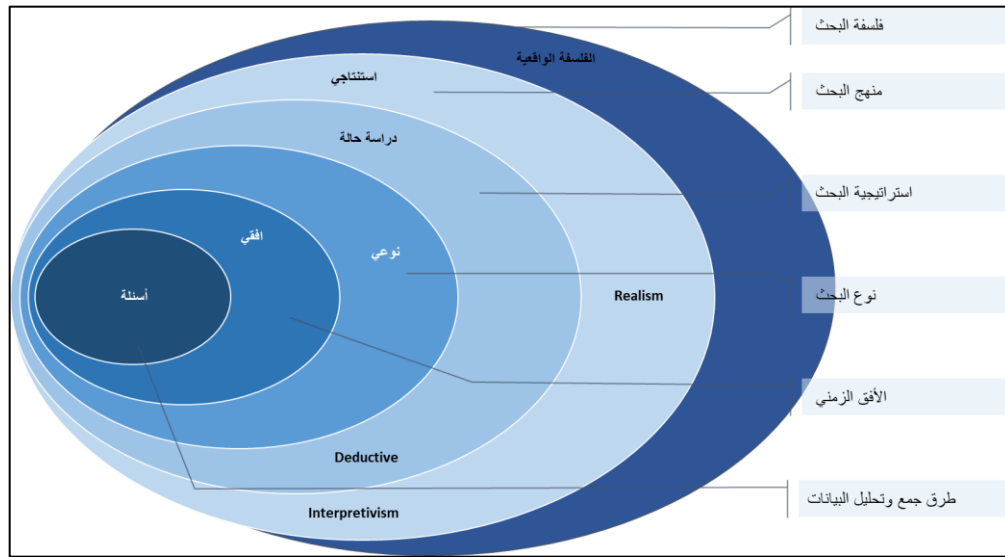
تحقق الإدارة الإلكترونية مزيداً من الشفافية والمساءلة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. تساعد أنظمة الإدارة الإلكترونية على اتخاذ قرارات سريعة ومرنة لمواجهة التغيرات السريعة في البيئة التنافسية. تعزز أنظمة الإدارة الإلكترونية مراقبة وتحكم أفضل في المشاريع والعمليات التشغيلية مما ينعكس إيجاباً على فعالية القرارات.

1.9. النظرية العلمية المتبعة في إعداد البحث

يهدف هذا النموذج لاختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (المتغير المستقل) وجودة عملية اتخاذ القرارات الإدارية (المتغير التابع) في الشركات ^[1]ويستند البحث إلى المنهج الوصفي التحليلي، مع دراسة تطبيقية على شركة إيماكري بمدينة الرياض لتقييم أثر الإدارة الإلكترونية في تطوير عملية اتخاذ القرارات وتحسين الأداء المؤسسي



شكل (1-1)



شكل (2-1)

2. الفصل الثاني (الدراسات السابقة)

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 و الشركات 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. المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

يغطي هذا القسم كل ما يتعلق بتعريف الإدارة الإلكترونية وتطورها وأبعادها وتطبيقاتها.

2.2.1. 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 تتطوي 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 تتطوي 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.

2.2.2. 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 دينامية 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.

منها :

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.

2.2.3 إدارة الأعمال الإلكترونية والهيكل التنظيمي

تلعب إدارة الأعمال الإلكترونية دوراً حاسماً في تشكيل الهيكل التنظيمي للشركات الحديثة. فقد أدى دمج التكنولوجيا الرقمية والمنصات عبر 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 التغيرات في ظروف السوق، وتحسين خدمة العملاء، والبقاء تنافسية في المشهد الأعمال الذي يتطور بسرعة. (المجلس الوطني للبحوث وآخرون، 1997-05-02).

2.2.4. 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 وإمكانيات 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).

2.3. المتغير التابع (اتخاذ القرار)

يغطي هذا القسم كل ما يتعلق بتعريف عملية اتخاذ القرار وأهميتها ومنظوراتها التاريخية وخطواتها.

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 تبعاً 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 المشاكل سواء في الإعدادات المختلفة.

2.3.2. أهمية اتخاذ القرار في مجالات متنوعة

يلعب اتخاذ القرار دوراً كبيراً 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 استكشافاً 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 منهجياً، 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. 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.

2.3.5. 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.

2.3.6. 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 وفهماً عميقاً 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.

2.3.7. اختيار أفضل بديل

عندما يتعلق الأمر باختيار أفضل بديل في عمليات اتخاذ القرار، فمن الضروري أن نأخذ في الاعتبار عوامل مختلفة لاتخاذ قرار مستدير. 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، 2023-06-13).

2.4. الدراسات السابقة ومناقشة نتائج الدراسات السابقة m ما ستقدمه الدراسة الحالية مقارنة

بما سبق من دراسات

تؤكد معظم الدراسات السابقة على أن العلاقة بين الإدارة وعمليات اتخاذ القرار تمثل محوراً مركزياً في نجاح المؤسسات وتطورها التنظيمي. فقد بينت أبحاث فاسيليس باباداكيس وآخرون (2012) (أن اتخاذ القرارات الفعالة هو في صميم ممارسات الإدارة الجيدة، وهو يؤثر بشكل مباشر في إستراتيجية المؤسسة وعملياتها وأدائها العام. وتشير هذه الدراسات إلى أن نجاح المنظمة يعتمد بدرجة كبيرة على مدى كفاءة الإداريين في اتخاذ القرارات استناداً إلى المعلومات الدقيقة والتحليل السليم للبيانات المتاحة بما يتوافق مع أهداف المؤسسة واتجاهاتها

الاستراتيجية. كما أوضحت نتائج البحوث أن وجود قنوات اتصال واضحة وقيادة قوية قادرة على التكيف مع المتغيرات يعدّ عاملاً محورياً لرفع مستوى فعالية القرارات وتعزيز قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها. وفي سياق متصل، توصلت دراسة جينغ-وين هوانغ وآخرون (2023) (إلى أن الاتصال الواضح، والقيادة الاستراتيجية، والعمل الجماعي المتكامل تشكل عناصر حاسمة في تحسين نتائج عمليات اتخاذ القرار في المؤسسات الحديثة. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء العاطفي والوعي الوضعي لدى القيادات الإدارية يساهمان في تحسين جودة القرارات الإدارية، وذلك من خلال تقييم المخاطر والتعامل المرن مع المواقف المعقدة. كما شددت نتائج هذه الدراسة على أهمية التقييم المستمر للقرارات والتكيف مع ظروف العمل المتغيرة لضمان استمرارية الكفاءة في البيئة التنظيمية.

يتضح من تحليل الدراسات السابقة أن العلاقة بين الإدارة واتخاذ القرار لم تعد تقتصر على الجوانب الهيكلية فحسب، بل أصبحت علاقة ديناميكية متعددة الأبعاد تشمل الجوانب النفسية والسلوكية والتنظيمية معاً. فالإدارة الفعالة تضمن أن القرارات تتوافق مع أهداف المؤسسة وقيمها، مما ينعكس مباشرة في زيادة الإنتاجية والكفاءة وتحسين الأداء العام. في المقابل، فإن ضعف عمليات اتخاذ القرار يؤدي إلى تعطيل المسار الاستراتيجي للمؤسسة وتقويض نموها المستدام.

تُبرز مقارنة هذه الدراسات مع الواقع الحالي فجوة في التطبيق ترتبط بالتحول الرقمي الذي غير بيئة العمل بشكل جذري. إذ أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على القرارات الإدارية في البيئة التقليدية للمؤسسات، بينما تقدم الدراسة الحالية منظوراً حديثاً ومختلفاً من خلال معالجة العلاقة بين الإدارة وعمليات اتخاذ القرار ضمن إطار الإدارة الإلكترونية. وتسعى هذه الدراسة إلى توضيح كيف ساهم التحول الإلكتروني في إعادة تعريف ممارسات اتخاذ القرار، من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) بأنظمة الإدارة الرقمية، بما يُمكّن المؤسسات من تبسيط العمليات وتعزيز التواصل وتمكين الموظفين من الأداء بكفاءة أعلى.

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها لا تكتفي بتحليل العلاقة العامة بين الإدارة التقليدية واتخاذ القرار، بل تتناولها في سياق متكامل يدمج الجانب التقني مع الإداري والسلوكي في بيئة رقمية تفاعلية. كما تهدف الدراسة إلى سد الفجوة البحثية المتعلقة بفهم التفاعلات بين المتغيرات الحديثة مثل البنية التحتية التقنية، وثقافة المنظمة، وأنماط القيادة الرقمية، وممارسات إدارة التغيير في المؤسسات التي تعتمد على أنظمة الإدارة

الإلكترونية. ومن ثم، فإن هذه الدراسة تُعد امتداداً علمياً مهماً يسهم في تفسير الديناميكيات الجديدة لعملية اتخاذ القرار في ظل التحول الرقمي العالمي.

2.5. الإطار النظري للدراسة

هذا القسم يدمج جميع النظريات المذكورة لكلا المتغيرين، بالإضافة إلى الأقسام التي تناقش العلاقة بينهما، والخاتمة التي تلخص هذا الإطار.

2.5.1. الأطر النظرية في الإدارة الإلكترونية

الأطر النظرية في الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حاسماً 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 فهماً شاملاً للتحديات والفرص في الإدارة الإلكترونية، مساهمة في تطوير استراتيجيات فعالة لتحول الأعمال الرقمية والابتكار.

2.5.2. تطبيق نظريات الإدارة الكلاسيكية على الإدارة الإلكترونية

تعتبر النظريات الإدارية الكلاسيكية، مثل تلك التي اقترحها تايلور وفايول وفبير، أساسية في فهم الهياكل والاستراتيجيات التنظيمية. مع ظهور الإدارة الإلكترونية في العصر الرقمي، تم تكييف هذه النظريات التقليدية لتناسب مع متطلبات العصر الحديث. على سبيل المثال، تم تطبيق مبادئ الإدارة العلمية لتايلور 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 لفبير 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. يضمن هذا التكيف استراتيجية إدارية أكثر فعالية وكفاءة في العصر الرقمي.

2.5.3 . 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.

2.5.4 . النظريات المهمة في مجال الإدارة الإلكترونية:

- نظرية التحول الرقمي: تركز على تأثير التحول الرقمي في المنظمات وكيفية تكيفها 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.

2.5.5 . النظريات والنماذج المبكرة (لاتخاذ القرار)

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.

2.6. تطور 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 تعقيداً 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 دوراً كبيراً 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 شمولاً لاتخاذ القرارات تجمع بين العناصر العقلانية وغير العقلانية، مما يوفر فهماً أعمق لكيفية اتخاذ الاختيارات في سياقات العالم الحقيقي.

2.6.1. تأثير المنظورات التاريخية على اتخاذ القرارات الحديثة

تلعب المنظورات التاريخية دوراً كبيراً في تشكيل عمليات اتخاذ القرار الحديثة في مجالات مختلفة. من خلال دراسة الأحداث الماضية والقرارات التي اتخذت استجابة لها، يمكن للأفراد والمؤسسات الحصول على رؤى 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.

2.6.2. الإدارة الإلكترونية واتخاذ القرارات (الربط بين المتغيرين)

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 أيضًا 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).

2.7. 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، بدءًا 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 البيانات 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).

2.8. دور الإدارة في عملية اتخاذ القرارات

2.8.1. 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 شعورًا 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. وفقًا لـ (م. خليل زاده وآخرون، 2024)، فقد تم ربط تحديد الأهداف والغايات بزيادة الدافعية والانخراط لدى الموظفين، حيث يكون الأفراد أكثر اندفاعًا نحو الغرض المشترك. لذا، في سياق الإدارة واتخاذ القرارات، يلعب تحديد الأهداف والغايات دورًا حاسمًا في توجيه أفعال واستراتيجيات المؤسسة.

2.8.2. 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 الناجح في الإدارة وتحقيق النجاح المؤسسي في بيئة الأعمال التنافسية الحالية.

2.8.3. 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

2.9. 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 البيئات العمل المعقدة وقيادة فرقهم نحو تحقيق النمو المستدام. (فاسيليس باباداكيس وآخرون، 2012-06-06).

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 الوضعي 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 الكفوة 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.

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 متأنياً 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 للديناميكيات 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 والتأزر 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 متأنياً لمتغيرات مختلفة. كما تم مناقشته ع سابقا، فإن تحديد وفهم هذه المتغيرات أمر بالغ الأهمية لاتخاذ قرارات فعالة في إطار إدارة إلكترونية. 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

