

الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في الرفع من فعالية اتخاذ القرار دراسة حالة - شركة البريقة لتسويق النفط

محمد علي المرابط

محاضر/ المركز الليبي للبحوث الطبية - الزاوية - ليبيا
mhamed.ali23@gmail.com

المستخلص:

هدف البحث إلى تحليل أثر تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية على فعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسات العامة، من خلال دراسة حالة شركة البريقة لتسويق المنتجات النفطية. وتتبع أهمية الدراسة من الحاجة الملحة إلى مواكبة التحول الرقمي في بيئات العمل، ومدى مساهمته في تحسين جودة القرارات الإدارية، وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالاعتماد على دراسة الحالة، حيث جُمعت البيانات باستخدام أدوات البحث الكمية والنوعية، شملت الاستبيانات، الملاحظة المباشرة، إضافة إلى مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة. وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لاختبار الفرضيات. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية وفعالية اتخاذ القرار داخل الشركة. كما تبين أن جودة المعلومات الإلكترونية (من حيث الدقة، والملائمة، والتوقيت، والكفاءة) تلعب دورًا حاسمًا في دعم صانعي القرار على مختلف المستويات الإدارية. وأكدت الدراسة وجود تفاوت في مدى توفر الإمكانيات التقنية بين الإدارات، بالإضافة إلى تفاوت في الوعي والمعرفة باستخدام هذه النظم، مما يؤثر على الاستفادة الكاملة من إمكانياتها. وفي ضوء النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز البنية التحتية الرقمية داخل الشركة، وتكثيف برامج تدريب الموظفين على استخدام نظم الإدارة الإلكترونية بكفاءة، إلى جانب تطوير قواعد البيانات بما يضمن تدفقًا سريعًا ودقيقًا للمعلومات لدعم اتخاذ القرار. كما دعت إلى وضع سياسات موحدة لإدارة المعلومات وتقييم الأداء الإلكتروني دوريًا بما يحقق التحسين المستمر.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، اتخاذ القرار، نظم المعلومات، جودة المعلومات، التحول الرقمي، الأداء المؤسسي.

E-management and its impact on improving the effectiveness of decision-making Case Study - Brega Oil Marketing Company

Mohamed Ali Al-Morabit

Lecturer / Libyan Center for Medical Research – Zawiah city - Libya

mhamed.ali23@gmail.com

Abstract:

The study aimed to analyze the impact of implementing electronic management systems on the effectiveness of decision-making within public institutions, through a case study of the Brega Petroleum Marketing Company. The importance of the study stems from the urgent need to keep pace with the digital transformation in the workplace and the extent to which it contributes to improving the quality of administrative decisions and enhancing the efficiency of institutional performance. The study followed a descriptive-analytical approach, relying on a case study. Data were collected using quantitative and qualitative research tools, including questionnaires, direct observation, and a review of previous relevant literature. Data were analyzed using appropriate statistical methods to test hypotheses. The results showed a statistically significant positive relationship between the implementation of electronic management systems and the effectiveness of decision-making within the company. It also demonstrated that the quality of electronic information (in terms of accuracy, relevance, timeliness, and sufficiency) plays a crucial role in supporting decision-makers at various administrative levels. The study confirmed disparities in the availability of technical capabilities across departments, as well as disparities in awareness and knowledge of using these systems, which impacts the full utilization of their potential. In light of the findings, the study recommended

strengthening the company's digital infrastructure, intensifying employee training programs on the efficient use of electronic management systems, and developing databases to ensure a rapid and accurate flow of information to support decision-making. It also called for the development of unified policies for information management and periodic evaluation of electronic performance to achieve continuous improvement.

Keywords: e-management, decision-making, information systems, information quality, digital transformation, corporate performance.

1- المقدمة :

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جوهرية بفعل التطورات المتسارعة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ما أدى إلى بروز مفاهيم وأساليب إدارية جديدة، أبرزها "الإدارة الإلكترونية" التي أصبحت ضرورة إستراتيجية لكل منظمة تطمح إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء مهامها واتخاذ قراراتها. تمثل الإدارة الإلكترونية نظاماً متكاملًا يهدف إلى تحويل العمليات والإجراءات الإدارية التقليدية إلى أنظمة رقمية مؤتمتة تعتمد على استخدام الحواسيب والشبكات والبرمجيات وقواعد البيانات، بما يعزز من سرعة الإنجاز وجودة الأداء ودقة اتخاذ القرار.

إن فعالية اتخاذ القرار تعد عنصرًا محوريًا في نجاح أي منظمة، وتعتمد بدرجة كبيرة على دقة وسرعة الوصول إلى المعلومات. وهنا تبرز أهمية الإدارة الإلكترونية بوصفها الوسيلة التي تضمن تدفق المعلومات بشكل فوري، وتقديم بيانات دقيقة تساعد متخذي القرار في كافة المستويات الإدارية على اتخاذ قرارات سليمة قائمة على أسس علمية.

من هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على فعالية اتخاذ القرار في المؤسسات العامة، من خلال دراسة حالة شركة البريقة لتسويق المنتجات النفطية، باعتبارها واحدة من المؤسسات الرائدة في ليبيا التي تسعى إلى تطوير بنيتها التحتية الرقمية وتحديث نظمها الإدارية. كما تحاول الدراسة تسليط الضوء على

التحديات التي قد تعيق استفادة المؤسسات من نظم الإدارة الإلكترونية، ومدى وعي الموظفين بدورها في تحسين جودة القرارات وتطوير الأداء العام.

تتبع أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة إلى مواكبة التحول الرقمي، وفهم آليات تسخير تكنولوجيا المعلومات في خدمة القرار الإداري. وعليه، فإن الدراسة تسعى إلى تقديم تحليل علمي وعملي لأثر الإدارة الإلكترونية على جودة القرارات الإدارية، مع الوقوف على الفجوات القائمة واقتراح التوصيات الكفيلة بتحقيق أقصى استفادة منها داخل المؤسسة موضوع الدراسة.

2- أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث فيما يلي:

- **مواكبة التحول الرقمي:** يساعد البحث في فهم دور الإدارة الإلكترونية في تعزيز استجابة المؤسسات للتغيرات المتسارعة.
- **تحسين جودة القرارات:** يوضح كيف تسهم النظم الإلكترونية في توفير معلومات دقيقة وشاملة تدعم متخذي القرار.
- **رفع الكفاءة التشغيلية:** يُظهر تأثير الإدارة الإلكترونية في تقليل الوقت والتكاليف المرتبطة بصنع القرار.

3- أهداف الدراسة :

1. توصيف واقع نظم الإدارة الإلكترونية في الشركة محل الدراسة.
2. تحديد أبرز نقاط الضعف واقتراح سبل تطوير النظام الإداري الإلكتروني.
3. تحليل مدى قدرة النظم على دعم متخذي القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وملائمة وفي الوقت المناسب.

4- إشكالية البحث :

إن المتغيرات التقنية حتمت تغيرات كبيرة في مجال الإدارة خاصة مع تحول الإدارة التقليدية تدريجياً إلى الإدارة الإلكترونية، لما للإدارة الإلكترونية من مزايا لم تكن متاحة لعل أهمها: دعم سرعة اتخاذ القرار وزيادة فاعليته خدمة لأهداف المنظمة وحفاظاً عليها وعلى أصولها على المدى التكتيكي والاستراتيجي. تتمثل الإشكالية في السؤال الرئيسي: هل تؤثر الإدارة الإلكترونية على فعالية اتخاذ القرار؟

ويندرج تحته عدد من الأسئلة الفرعية:

- ما مدى توفر الإمكانيات التقنية والنظم الإلكترونية في المؤسسة؟
- ما مدى معرفة الموظفين بالإدارة الإلكترونية؟
- ما مدى جودة ودقة المعلومات المحصلة إلكترونياً؟
- هل تصل المعلومات في الوقت المناسب إلى متخذي القرار؟

5- فرضيات البحث:

ينطلق البحث من الفرضيات التالية:

1. تختلف كفاءة مكونات النظام (البرمجيات، الاتصالات، الأجهزة).
2. توجد علاقة إيجابية بين استخدام نظم المعلومات وصنع القرار.
3. جودة المعلومات (الدقة، الملائمة، الكفاية، التوقيت) تؤثر على فعالية القرار.
4. يختلف تأثير النظام الإلكتروني باختلاف المستوى الإداري.
5. العوامل المرتبطة بنظم المعلومات لها أثر مباشر في عملية اتخاذ القرار.

6- حدود البحث:

1. **الحدود المكانية:** يقتصر نطاق البحث على شركة البريقة لتسويق المنتجات النفطية، من خلال دراسة الإدارات العامة فيها بوصفها نموذجاً لتطبيق نظم الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الليبية.
2. **الحدود الزمنية:** تغطي الدراسة الفترة الزمنية الممتدة خلال السنوات الخمس الماضية، وهي المرحلة التي شهدت خطوات متقدمة في استخدام الإدارة الإلكترونية داخل الشركة.
3. **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على تحليل العلاقة بين تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية وفعالية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، من خلال تقييم مدى توفر الإمكانيات التقنية، وجودة المعلومات، ومدى استخدامها في دعم عملية اتخاذ القرار على مختلف المستويات الإدارية.

المنهجية:

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال استخدام منهج دراسة الحالة، عبر جمع البيانات باستخدام الاستبيانات، الملاحظة، تحليل الوثائق الرسمية، والاستفادة من المراجع النظرية ذات العلاقة، بغرض وصف وتحليل الوضع القائم للإدارة الإلكترونية بالشركة وأثره على عملية اتخاذ القرار.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية واتخاذ القرار الاستراتيجي

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للإدارة الإلكترونية

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية:

تُعد الإدارة الإلكترونية من أبرز الاتجاهات الحديثة في الفكر الإداري، وقد نشأت كرد فعل مباشر للتطور التكنولوجي المتسارع والحاجة إلى تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات، سواء في القطاع العام أو الخاص. تقوم الإدارة الإلكترونية على

توظيف تقنيات المعلومات والاتصالات - لا سيما الإنترنت - من أجل تطوير الأداء المؤسسي، وتبسيط الإجراءات، وزيادة الشفافية، والرفع من فعالية العمليات الإدارية.

وقد تناولت الأدبيات الأكاديمية والمنظمات الدولية مفهوم الإدارة الإلكترونية من زوايا متعددة، مما يعكس الأهمية المتزايدة لهذا النمط من الإدارة في ظل التحول الرقمي العالمي. وفيما يلي أبرز التعريفات التي تعكس مختلف أبعاد هذا المفهوم:

"الإدارة الإلكترونية هي منظومة متكاملة تهدف إلى تحويل العمل الإداري من إدارة يدوية إلى إدارة تعتمد على نظم معلوماتية قوية، تسهم في تحسين سرعة الإنجاز، وتقليل التكاليف، وزيادة الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات". الزعبي (2018)

"الاستخدام المنظم لتقنيات المعلومات والاتصالات في تنفيذ الوظائف الإدارية، بما يشمل التخطيط والتنظيم والرقابة والتوجيه، بهدف رفع كفاءة الأداء وتسهيل تقديم الخدمات". العساف (2020)

"تنفيذ العمليات الإدارية من خلال الحاسوب والإنترنت والشبكات الداخلية، لتوفير بيئة عمل سريعة وفعالة تتسم بالدقة والانسيابية في تبادل المعلومات". أبو نصار (2016)

أما من منظور المنظمات الدولية، فقد قدمت المؤسسات العالمية تعريفات أكثر شمولية للإدارة الإلكترونية، من أبرزها:

أ. **منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية**: استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة الإنترنت، لتحسين تقديم الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية، وتسهيل المشاركة العامة.

ب. **الاتحاد الأوروبي**: تحويل الأنشطة الإدارية التقليدية إلى نمط رقمي لتحسين الكفاءة، وتقليل التكاليف، وزيادة رضا المستفيدين.

ت. البنك الدولي": تطبيق التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات الحكومية، وتمكين المواطنين والشركات من التفاعل مع الحكومة بسهولة وسرعة.

توضح التعريفات على اختلاف مصادرها، أن الإدارة الإلكترونية لا تقتصر على الاستخدام التقني فقط، بل تعبر عن تحول استراتيجي شامل في الفكر والممارسة الإدارية. ويمكن جوهر هذا التحول في التركيز على الجودة، الكفاءة، التفاعل مع المستفيدين، وتعزيز الشفافية، وهو ما ينسجم مع مفاهيم الحوكمة الرشيدة والتوجه نحو التحول الرقمي كأحد مداخل الإصلاح الإداري.

2- مميزات الإدارة الإلكترونية :

تتسم الإدارة الإلكترونية بعدد من الخصائص والمزايا التي تجعلها خيارًا استراتيجيًا للمؤسسات الراغبة في تطوير أدائها، وتعزيز تنافسيتها في بيئة متغيرة وسريعة التغير. ويمكن إجمال أبرز هذه المميزات فيما يلي:

1. تحسين الكفاءة والفعالية الإدارية: تعتمد الإدارة الإلكترونية على تقنيات متطورة

لتنفيذ الوظائف الإدارية بكفاءة أعلى ووقت أقل، مما يؤدي إلى تحسين الإنتاجية وتقليل الأخطاء البشرية.

2. تعزيز الشفافية والمساءلة: توفر الأنظمة الرقمية إمكانية تتبع العمليات وتوثيقها

بدقة، مما يحدّ من الفساد الإداري، ويعزز من مبدأ المساءلة على مختلف المستويات.

3. توفير الوقت والتكاليف: من خلال أتمتة الإجراءات وتبسيط العمليات، تساهم

الإدارة الإلكترونية في تقليل الهدر في الموارد والوقت، بما ينعكس إيجابًا على ميزانيات المؤسسات.

4. **تحسين جودة القرار الإداري:** تعتمد الإدارة الإلكترونية على نظم معلومات دقيقة ومحدثة، توفر بيانات موثوقة لمتخذي القرار، مما يساعد في اتخاذ قرارات أكثر دقة واستجابة للواقع.

5. **تسهيل التواصل والتنسيق الداخلي:** تسهم التطبيقات الرقمية في تحسين آليات الاتصال بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة، ما يعزز من روح التعاون والانسجام المؤسسي.

6. **المرونة ودعم بيئة العمل الحديثة:** توفر الإدارة الإلكترونية بيئات عمل مرنة تدعم العمل عن بُعد، وتُمكن الموظفين من الوصول للمعلومات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من التفاعل والإبداع.

7. **تحقيق رضا المستفيدين:** تُعد الإدارة الإلكترونية أداة فعالة لتحسين تجربة العملاء والمستفيدين، من خلال تقديم خدمات ميسرة، سريعة، وشفافة.

بناءً على ما تقدم، يتضح أن الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً جوهرياً في نماذج العمل الإداري، إذ تدمج التكنولوجيا الحديثة مع الوظائف الإدارية التقليدية لخلق بيئة عمل أكثر ذكاءً وتجاوباً مع تحديات العصر. وقد عبّر الزعبي (2020، ص. 45) عن ذلك بقوله:

"الإدارة الإلكترونية تمثل تحولاً استراتيجياً في أداء المؤسسات من خلال دمج تكنولوجيا المعلومات في جميع مجالات العمل الإداري، الأمر الذي يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات واتخاذ قرارات أكثر دقة وسرعة."

3- أهمية الإدارة الإلكترونية:

تُعد الإدارة الإلكترونية ركيزة أساسية لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية في ظل البيئة الرقمية المتغيرة. تكمن أهميتها في دورها الفاعل في تسريع عمليات اتخاذ القرار، من خلال إتاحة الوصول الفوري إلى المعلومات الدقيقة وتحليلها بفعالية، بما يساهم في تقليل الاعتماد على النماذج التقليدية التي تعتمد على الورق والتفاعل الشخصي.

فهي توفر بيئة عمل رقمية متكاملة تسهم في تبسيط الإجراءات وزيادة كفاءة العمليات الداخلية والخارجية، مما يؤدي إلى خفض التكاليف التشغيلية ورفع معدلات الإنتاجية.

كما تُعزز الإدارة الإلكترونية الشفافية والمساءلة من خلال تمكين العاملين من تتبع سير المعاملات والأنشطة الإدارية، مما يسهل عملية تقييم الأداء وتحسينه بشكل مستمر. من جانب آخر، تسهم في تحسين رضا العملاء من خلال تقديم خدمات مرنة وسريعة، تلبي احتياجاتهم بفعالية وفي أي وقت. هذا ما يؤدي إلى رفع ولاء العملاء ودعم استدامة النمو المؤسسي. وتبرز أهمية الإدارة الإلكترونية أيضًا في قدرتها على التكيف مع التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال. إذ تحتاج المؤسسات إلى آليات مرنة وسريعة لتلبية المتطلبات المتجددة، وهنا تلعب الإدارة الإلكترونية دورًا حاسمًا في دعم الاستجابة السريعة وإدخال التحسينات المستمرة. وفي هذا السياق، يشير الخطيب (2019، ص. 112) إلى أن "أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن في قدرتها على تحويل البيئة التنظيمية إلى منظومة أكثر تفاعلاً مع المتغيرات المحيطة، بما يعزز من استجابة المؤسسة للمنافسة العالمية ويزيد من قدرتها على الابتكار المستمر". وعليه، فإن الإدارة الإلكترونية ليست مجرد أداة لتسهيل العمليات، بل هي ضرورة إستراتيجية لتحقيق استمرارية المؤسسات في ظل بيئة مليئة بالتحديات والفرص.

4- أدوات الإدارة الإلكترونية:

نظم المعلومات الإدارية: تُعد نظم المعلومات الإدارية من الأدوات المحورية للإدارة الإلكترونية، حيث تمكن من جمع البيانات من مختلف أقسام المؤسسة، وتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام في صنع القرار (الخالدي، 2021). كما تسهم هذه النظم في تحقيق التكامل الإداري، وتدعم وظائف التخطيط والتنظيم والرقابة بكفاءة أعلى.

تعتمد نظم المعلومات الحديثة على تقنيات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، مما يتيح فهم التوجهات المستقبلية واتخاذ قرارات مدروسة. وقد أشار الرفاعي (2022) إلى أن هذه النظم تُحسن من تخصيص الموارد، في حين يرى العتيبي (2021) أنها تُعزز الشفافية وتُسرع من اتخاذ القرار، خصوصًا في البيئات سريعة التغير.

التطبيقات السحابية: تُعد التطبيقات السحابية من الوسائل الحديثة التي تسهم في تخفيض التكاليف وتعزيز التعاون المؤسسي، حيث تُتيح تخزين البيانات وإدارتها عبر الإنترنت دون الحاجة إلى أجهزة محلية (يوسف، 2020). هذه التطبيقات تسهل الوصول إلى الموارد من أي مكان وفي أي وقت، مما يُعزز المرونة التشغيلية. وتوفر الحوسبة السحابية إمكانيات تحليل لحظي للبيانات، تُستخدم لتطوير الاستراتيجيات وتحسين اتخاذ القرار (الزبد، 2021). أن هذه التطبيقات تُعد محركاً أساسياً في تسريع التحول الرقمي خاصة في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

التحليلات الكبيرة: أصبحت تحليلات البيانات الضخمة عنصراً أساسياً في الإدارة المعاصرة، نظراً لقدرتها على تحليل كميات هائلة من البيانات المتنوعة واستنباط رؤى إستراتيجية تدعم اتخاذ القرار (الحري، 2022). تشمل مصادر هذه البيانات السجلات الداخلية، والمعاملات، وسلوك المستفيدين، وغيرها. وتسهم التحليلات الكبيرة في التنبؤ بالفرص والمخاطر، وتحسين تخصيص الموارد بما يدعم الاستخدام الأمثل لها (الشهري، 2023). أن الاستثمار في هذا المجال يمنح المؤسسات ميزة تنافسية من خلال الابتكار وسرعة الاستجابة ومن ثم، فإن استخدام أدوات الإدارة الإلكترونية – مثل نظم المعلومات الإدارية، التطبيقات السحابية، والتحليلات الكبيرة – يُعزز من جاهزية المؤسسات للتكيف مع بيئة الأعمال المتغيرة ويدعم تحقيق الأهداف بكفاءة وابتكار.

5- استراتيجيات نجاح الإدارة الإلكترونية :

التخطيط الاستراتيجي: يُعد التخطيط الاستراتيجي أساساً متيناً لإنجاح الإدارة الإلكترونية، حيث يوجه المؤسسة نحو أهداف واضحة ويتضمن تحليلاً دقيقاً للبيئة الداخلية والخارجية. ويشمل هذا النوع من التخطيط تحديد الرؤية، والرسالة، ومعايير الأداء، إضافة إلى اختيار التقنيات المناسبة وتوزيع الموارد بكفاءة. أن "التخطيط الاستراتيجي الإلكتروني يتيح بناء هياكل مرنة تستجيب لتغيرات السوق والتقنية، كما يدعم عملية اتخاذ القرار القائم على البيانات". كما يشترط التخطيط الفعال وجود خطط تنفيذية تُحدد المسؤوليات وآليات التقييم الدوري. العريفي (2018، ص. 122)

التدريب والتطوير: يُعد تدريب الموارد البشرية أحد العوامل الجوهرية لإنجاح الإدارة الإلكترونية، حيث يرفع من مستوى الجاهزية الرقمية ويُثَمِّي الكفاءات الفنية والسلوكية للموظفين. ويتطلب ذلك تصميم برامج تدريبية تراعي الفروقات المعرفية، وتواكب التغيرات التكنولوجية. أن "الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية على نظم المعلومات الإدارية يُعد من أفضل الاستراتيجيات التي تعزز التحول الرقمي الناجح في المؤسسات". كما يجب قياس أثر التدريب على الأداء وجودة الخدمات لضمان التحسين المستمر. الحربي (2020، ص.

(75)

التواصل الفعال: يمثل التواصل الفعال عنصراً حاسماً في نجاح الإدارة الإلكترونية، إذ يتيح تبادل المعلومات بسلاسة عبر قنوات إلكترونية مثل البريد الإلكتروني، المحادثات الفورية، والاجتماعات الافتراضية. ويشجع هذا النوع من التواصل على الشفافية والمشاركة الجماعية في صنع القرار.

وفي هذا الصدد، يشير السلمي (2019، ص. 89) إلى أن "فعالية التواصل الداخلي تؤثر مباشرة على مستوى رضا الموظفين، كما تسهم في تسريع تنفيذ خطط التحول الرقمي". إن بناء ثقافة تنظيمية تعتمد على الحوار والتفاعل يعزز من الابتكار ويزيد من التزام العاملين.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لاتخاذ القرار :

تُعد القرارات الإدارية الأداة الأساسية التي يستخدمها المدير لتحقيق أهداف المؤسسة، جوهر العمل الإداري ومصدر نجاح القادة في عالم الأعمال، وتعتمد فعالية المدير إلى حد كبير على جودة قراراته ومدى قدرته على التمييز بين أنواعها المختلفة، واختيار التوقيت والظرف المناسب لكل قرار، خاصة في ظل بيئة تنظيمية تتسم بالتعقيد وعدم اليقين والمخاطرة (القحطاني، 2017). ولتسهيل هذه المهمة، من الضروري أن يُفوض المدير بعض القرارات القابلة للبرمجة إلى مرؤوسيه، ليتفرغ للقرارات الإستراتيجية الأكثر تأثيراً، والتي غالباً ما تكون غير مهيكلة وتتطلب مرونة وحكمة نظراً لتغير الظروف المحيطة بها.

أولاً: مفهوم اتخاذ القرار :

إن القرار أحد المفاهيم المركزية في فروع العلوم الإدارية والسلوكية والاقتصادية، لما له من دور حاسم في توجيه الأفراد والمؤسسات نحو تحقيق أهدافهم بكفاءة. ويتمثل اتخاذ القرار في عملية عقلانية أو إدراكية يُختار فيها بين بدائل متعددة بناءً على تحليل منطقي ومعطيات متوفرة (السالمي، 2017). وقد كان هيربرت سيمون من أبرز من تناول هذا المفهوم، معرّفًا إياه على أنه "عملية معالجة معلوماتية تهدف إلى اختيار أحد مسارات العمل الممكنة من بين مجموعة بدائل (Simon, 1960, p. 1) " وأكد في وقت لاحق أن الأفراد لا يتخذون قرارات مثالية، بل "مُرضية (Satisficing) "، نتيجة للقيود المتعلقة بالمعرفة والوقت والموارد، وهو ما عُرف بـ"العقلانية المحدودة (Bounded Rationality) " (Simon, 1979). كما أشار كاهنمان (2011) إلى أن الأفراد يعتمدون في قراراتهم على اختصارات ذهنية تُعرف بـ"Heuristics"، تؤثر في كثير من الأحيان سلبًا على جودة القرار. ومن خلال نظرية التوقع التي طورها مع تفرسكي، أوضح أن الأفراد يتأثرون بكيفية عرض المشكلة، ويُظهرون ميلًا إلى تجنب الخسارة أكثر من رغبتهم في تحقيق المكاسب.

أما في المجال الاقتصادي التقليدي، فإن اتخاذ القرار يُنظر إليه من خلال نموذج تعظيم المنفعة، حيث يُفترض أن الأفراد يتصرفون بعقلانية ويختارون البديل الذي يحقق أعلى فائدة متوقعة، كما توضح نظرية المنفعة المتوقعة غير أن الاقتصاد السلوكي انتقد هذا النموذج، معتبراً أن السلوك الفعلي للأفراد غالباً ما يخالف هذا التصور المثالي، نظراً لتأثير العواطف والقيود المعرفية على عملية اتخاذ القرار. ويُبرز التحليل المقارن لاختلاف هذه المنظورات أن كلاً منها يسلط الضوء على جانب من جوانب القرار: (الطراونة، 2014).

- المنظور الإداري يركّز على المراحل والإجراءات،
- المنظور النفسي يتناول التحيزات والسلوكيات الفردية،
- والمنظور الاقتصادي يهتم بالحسابات الاحتمالية وتعظيم المنفعة.

إن دمج الأبعاد الثلاثة يوفر تصوراً أكثر شمولاً وواقعية لطبيعة عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسات.

ثانياً: أهمية اتخاذ القرار الفعال :

1. تحسين الأداء المؤسسي : تُعد القرارات الإدارية الرشيدة من أهم العوامل التي تضمن كفاءة العمل المؤسسي، من خلال التوجيه السليم للموارد وتبسيط الإجراءات. "القرارات الإدارية الرشيدة تمثل أداة محورية في توجيه العمل المؤسسي نحو تحقيق الأهداف بكفاءة عالية". الزيد (2017).

2. الاستجابة للتغيرات والتحديات : في بيئة أعمال متغيرة، يمكن اتخاذ القرار المبني على تحليل دقيق المؤسسة من التكيف والاستباق. وقد أكد السرحان (2018) في ظل التغيرات المستمرة، يصبح اتخاذ القرار أداة إستراتيجية تُمكن الإدارة من مواجهة التحديات بمرونة واستباقية.

3. تعزيز الثقافة التنظيمية والمعنويات: يعزز القرار التشاركي بيئة عمل إيجابية تُسهم في رفع الولاء والانتماء، وتُحدث مشاركة العاملين في صنع القرار أثراً إيجابياً في تعزيز روح الفريق والانتماء للمؤسسة". الخطيب (2020)

4. تحفيز الابتكار وبناء ميزة تنافسية: القرارات المبنية على تحليل معمق تُهيئ المجال للإبداع وتوليد مزايا تنافسية. "الابتكار المؤسسي ينبثق غالباً من قرارات مدروسة تتعامل بواقعية مع الفرص والتحديات". السرحان (2018)

5. ضمان جودة القرار عبر التحليل والمشاركة: ترتبط فعالية القرار بجودة البيانات وتعدد وجهات النظر. وكلما ازدادت جودة البيانات وتنوعت الآراء، زادت فرص الوصول إلى قرارات أكثر فاعلية واستدامة". الزيد (2017) .

ثالثاً: عوامل نجاح اتخاذ القرار في المؤسسات :

إن جودة القرار المؤسسي ناتجاً تراكمياً لعوامل متعددة تتداخل فيما بينها، وأبرزها ما يلي:

1. فهم المعلومات وتحليل البيانات : تتطلب عملية اتخاذ القرار توافر بيانات دقيقة وتحليلاً ممنهجاً لها. وتشمل هذه المعلومات المصادر الداخلية (مثل التقارير الإدارية) والخارجية (مثل تحليلات السوق والمنافسة). ومع تطور التكنولوجيا، أصبحت أدوات دعم القرار تعتمد على تقنيات متقدمة لتحسين دقة المخرجات وتحقيق الاستناد إلى معلومات موثوقة (الزهراني، 2019).

2. الإطار الزمني المتاح : يمثل الوقت عنصراً حاسماً في فعالية القرار؛ إذ يجب تخصيص وقت كافٍ للتفكير وتحليل البدائل قبل الحسم. أن القرارات المتسارعة كثيراً ما تكون ضعيفة في نتائجها وتؤثر سلباً على أداء المؤسسة. القحطاني (2017).

3. فعالية التواصل داخل المؤسسة : يلعب التواصل التنظيمي الفعال دوراً محورياً في تحسين نوعية القرار، من خلال الحوار المفتوح واحترام التعددية الفكرية، ما يساهم في الوصول إلى قرارات أكثر شمولاً. ويُعد دعم القيادة وتحفيز المشاركة الجماعية عنصراً أساسياً في بناء بيئة إيجابية تُفضي إلى قرارات ناجحة (الزهراني، 2019).

وفي المجمل، فإن تحقيق التوازن بين التحليل المنهجي، والإدارة الزمنية، ودعم القيادة، والتواصل الداخلي، يُعد شرطاً ضرورياً لضمان فعالية واستدامة القرارات في المؤسسات الحديثة.

رابعاً: عناصر اتخاذ القرار في الإدارة الإلكترونية:

تمتاز عملية اتخاذ القرار في الإدارة الإلكترونية باعتمادها على التكنولوجيا الحديثة، وسرعة المعالجة، والدقة في التحليل، مما يُمكن المؤسسات من اتخاذ قرارات أكثر فعالية وكفاءة. وتشمل أبرز هذه العناصر ما يلي:

أ. تحديد المشكلة إلكترونياً : يمثل تحديد المشكلة الخطوة الأولى في اتخاذ القرار، وتعتمد الإدارة الإلكترونية على نظم المعلومات الإدارية لرصد المشكلات آلياً من خلال تقارير

- الأداء والبيانات المجمعة. على سبيل المثال، يمكن للنظام رصد تأخر في معالجة المعاملات بشكل لحظي، مما يُتيح التدخل الفوري (الهاشمي، 2020).
- ب. جمع البيانات وتحليلها رقمياً : تعتمد المؤسسات الحديثة على تقنيات الذكاء الاصطناعي، وقواعد البيانات الضخمة، ونظم تحليل البيانات الرقمية لجمع وتحليل المعلومات ذات الصلة. ويسهم هذا في توفير صورة دقيقة تساعد على فهم أبعاد المشكلة بموضوعية (الشرع، 2019).
- ت. توليد البدائل باستخدام نظم دعم القرار : تُستخدم نظم دعم القرار لتوليد عدة بدائل قابلة للتطبيق بناءً على تحليل احتمالي وسيناريوهات افتراضية. وتُعد هذه النظم أدوات فعالة تُسهّل على متخذي القرار المفاضلة بين الخيارات الممكنة (القيسي، 2018).
- ث. تقييم البدائل إلكترونياً : يتم استخدام أدوات النمذجة البرمجية والمحاكاة لتقييم كل بديل، بالاعتماد على مؤشرات الأداء الرقمية، مما يسمح بقياس فعالية كل خيار في ضوء المعايير الإستراتيجية (الدرعاوي، 2021).
- ج. اختيار البديل الأمثل إلكترونياً: تُعتمد في هذه المرحلة خوارزميات اتخاذ القرار لاختيار البديل الأنسب بأقصى سرعة، مع الحد الأدنى من التدخل البشري، مما يضمن موضوعية القرار.
- ح. تنفيذ القرار عبر الأنظمة الإلكترونية: يُنفذ القرار مباشرة من خلال المنصات الرقمية أو أنظمة الأتمتة، كمنصات الخدمة الذاتية أو أنظمة العمليات المتكاملة، مما يقلل من الزمن والتكلفة ويزيد من كفاءة التنفيذ.
- خ. تقييم النتائج وتتبعها رقمياً: تُستخدم لوحات مؤشرات الأداء الرقمية وأنظمة التقييم المستمر لمراجعة آثار القرار وتحديد مدى تحقيقه للأهداف المرجوة، مما يُعزز من دور التغذية الراجعة في دعم القرارات المستقبلية (صالح، 2022).

المبحث الثاني: مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على متخذي القرار:

الإدارة الإلكترونية أداة محورية في تعزيز فعالية اتخاذ القرار، حيث تعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين جودة وكفاءة القرارات الإدارية. ويمثل هذا المبحث دراسة

تحليلية لمدى تأثير الإدارة الإلكترونية على عملية اتخاذ القرار في شركة البريقة لتسويق المنتجات النفطية.

المطلب الأول: جمع وتبويب وتحليل البيانات واختبار الفروض
تم تحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، مع الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تحديد الفئات وفقاً للجدول التالي:

جدول (1): توزيع مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	مستوى التقدير
1.00 – 1.80	لا أوافق بشدة
1.81 – 2.60	لا أوافق
2.61 – 3.40	غير متأكد
3.41 – 4.20	أوافق
4.21 – 5.00	أوافق بشدة

الفرع الأول: كفاءة مكونات نظام المعلومات الإدارية :
الفقرة الأولى: كفاءة المكونات المادية (المعدات) :

جدول (2): نتائج تقييم كفاءة المعدات

الاتجاه	المتوسط	العبارة الأكثر تأييداً
موافق بشدة	4.25	تأخر استلام المعلومات في الموعد يؤدي إلى تأخير بعض القرارات الإدارية
موافق بشدة	4.23	يعتمد نظام المعلومات الإداري الحالي بشكل أساسي على الحاسوب
موافق	3.79	المتوسط الإجمالي

التحليل: تشير النتائج إلى موافقة قوية من العينة على كفاءة المعدات، مما يبرز أهمية الحوسبة في دعم القرار.

الفقرة الثانية: كفاءة الاتصالات وقواعد البيانات :

جدول (3): نتائج تقييم كفاءة الاتصالات وقواعد البيانات

الاتجاه	المتوسط	العبارة
أوافق	3.89	نظام الحماية يمنع الدخول غير المصرح به

تم استلام الورقة بتاريخ: 26/5/2025م وتم نشرها على الموقع بتاريخ: 26/6/2025م

أوافق	3.64	توجد شبكة اتصال محلية تربط الأقسام
أوافق	3.55	المتوسط العام

التحليل: تم التأكيد على وجود نظام حماية فعال، لكن هناك شكوك حول اكتمال ربط جميع مكونات الشركة.

الفقرة الثالثة: كفاءة البرمجيات

جدول (4): نتائج تقييم كفاءة البرمجيات

الاتجاه	المتوسط	العبارة
أوافق	3.95	البرمجيات تمكن من استخدام البريد الإلكتروني
أوافق	3.70	تتيح البرامج الاتصال المتزامن لأكثر من مستخدم
أوافق	3.57	المتوسط العام

التحليل: تم اعتماد البرمجيات بشكل جيد، خاصة في البريد الإلكتروني، ولكن تبقى بعض التحفظات حول فعالية النظام في تقليل الاعتماد على الورق.

الفرع الثاني: جودة المعلومات التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية :

الفقرة الأولى: دقة المعلومات :

جدول (5): نتائج تقييم دقة المعلومات

الاتجاه	المتوسط	العبارة
أوافق	3.50	التقارير واضحة وسهلة الفهم
أوافق	3.48	المعلومات مرتبة ومنظمة
غير متأكد	3.33	المتوسط العام

التحليل : رغم وضوح التقارير، إلا أن هناك غموضاً حول دقة المعلومات ومدى خلوها من الأخطاء.

الفقرة الثانية: ملائمة المعلومات :

جدول (6) : نتائج تقييم ملائمة المعلومات

العبارة	المتوسط	الاتجاه
المعلومات ملائمة لطبيعة القرارات	3.52	أوافق
المعلومات ترتبط بالمشاكل موضع القرار	3.50	أوافق
المتوسط العام	3.41	أوافق

التحليل : توجد ملائمة بين المعلومات والقرارات، إلا أن قدرة النظام على التنبؤ بالمشكلات أو اقتراح حلول ما زالت محدودة.
الفقرة الثالثة: توقيت المعلومات :

جدول (7): نتائج تقييم توقيت المعلومات

العبارة	المتوسط	الاتجاه
سهولة الاتصال بمركز المعلومات	3.41	أوافق
استمرارية الاتصال خلال ساعات الدوام	3.30	غير متأكد
المتوسط العام	3.21	غير متأكد

التحليل : يعاني النظام من بطء في الاستجابة وتأخير في توفير المعلومات في الوقت المناسب، مما يقلل من فعالية اتخاذ القرار.

الفرع الثاني: استنتاجات اختبار الفرضيات :

تم اختبار الفرضيات الموضوعة في هذه الدراسة من خلال تحليل إجابات المشاركين على الاستبيانات باستخدام اختبار T لعينة واحدة (One-Sample T Test) ، وذلك لمقارنة المتوسطات الحسابية مع المتوسط الفرضي المعتمد (3) وفق مقياس ليكرت الخماسي، وفيما يلي عرض نتائج الفرضيات:

➤ الفرضية الأولى:

الفرضية الصفريّة: عدم كفاءة المكونات المادية (المعدات) المستخدمة في النظام.
الفرضية البديلة: كفاءة المكونات المادية (المعدات) المستخدمة في النظام.

الجدول رقم (8): اختبار فرضية كفاءة المكونات المادية (المعدات) المستخدمة في النظام

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.000	10.40	43	3	0.507	3.79

يبين الجدول رقم - 8 - إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.79 وهو أكبر من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 0.507، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 10.40 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة أقل من المستوى المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة القائلة بكفاءة المكونات المادية (المعدات) المستخدمة في النظام وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية لنظم المعلومات وفعالية اتخاذ القرار.

النتيجة: تم رفض الفرضية الصفريّة وقبول البديلة، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة المعدات وفعالية اتخاذ القرار.

➤ الفرضية الثانية:

الفرضية الصفريّة: عدم كفاءة الاتصالات وقواعد البيانات المستخدمة في النظام.
الفرضية البديلة : كفاءة الاتصالات وقواعد البيانات المستخدمة في النظام.

الجدول رقم (9): اختبار فرضية كفاءة الاتصالات وقواعد البيانات

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.000	5.684	43	3	0.643	3.55

يبين الجدول رقم -9- إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.55 وهو أكبر من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 0.643، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 5.684 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة أقل من المستوى المعتمد في الدراسة

0.05 ، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بكفاءة الاتصالات وقواعد البيانات المستخدمة في النظام وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين كفاءة الاتصالات وقواعد البيانات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها على اتخاذ القرار .

النتيجة: رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية.

➤ الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية: عدم كفاءة البرمجيات المستخدمة في النظام.

الفرضية البديلة: كفاءة البرمجيات المستخدمة في النظام.

الجدول رقم (10): اختبار فرضية كفاءة البرمجيات المستخدمة في النظام

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.000	7.590	43	3	0.499	3.57

يبين الجدول رقم 10 إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.57 وهو أكبر من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 499، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 7.950 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة اقل من المستوى المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بكفاءة البرمجيات المستخدمة في النظام وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين كفاءة البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها على اتخاذ القرار .

النتيجة : تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يدل على فعالية البرمجيات في دعم القرار .

➤ الفرضية الرابعة:

الفرضية الصفريّة: عدم استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات.
الفرضية البديلة : استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات.

الجدول رقم (11): اختبار فرضية استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.000	7.630	43	3	0.464	3.53

يبين الجدول رقم 11 إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.53 وهو أكبر من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 0.464، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 7.630 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة اقل من المستوى المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرضية البديلة القائلة استخدام نظم المعلومات الإدارية في صنع القرارات وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات الادارية وفعاليتها في اتخاذ القرار.

النتيجة: رفض الفرضية الصفريّة لصالح البديلة، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين استخدام النظم وفعاليتها اتخاذ القرار.

➤ الفرضية الخامسة:

الفرضية الصفريّة: عدم دقة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية.
الفرضية البديلة : دقة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية.

الجدول رقم (12): اختبار فرضية دقة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.000	3.573	43	3	0.625	3.33

يبين الجدول رقم 12 إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.33 وهو أكبر من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 0.625، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 3.573 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة اقل من المستوى المعتمد في الدراسة

0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة دقة المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية.

➤ الفرضية السادسة:

الفرضية الصفرية: عدم تقديم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة.
الفرضية البديلة: تقدم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة.

الجدول رقم (13): اختبار فرضية ملائمة المعلومات الإدارية

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.018	2.463	43	3	1.109	3.411

يبين الجدول رقم 13 إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.411 وهو أكبر من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 1.109، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 2.463 وهي أعلى من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة أقل من المستوى المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة تقدم المعلومات الإدارية معلومات ملائمة وهذا يدل على وجود علاقة طردية (موجبة) ذات دلالة إحصائية بين تقديم المعلومات المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية وفعاليتها على اتخاذ القرار.

النتيجة: تم قبول الفرضية البديلة، مما يدل على أن المعلومات الإدارية المقدمة ملائمة لمتطلبات اتخاذ القرار.

➤ الفرضية السابعة:

الفرضية الصفرية: عدم تقديم نظم المعلومات الإدارية للمعلومات في التوقيت المناسب.
الفرضية البديلة: تقديم نظم المعلومات الإدارية للمعلومات في التوقيت المناسب.

الجدول رقم (14): اختبار فرضية توقيت المعلومات المقدمة من نظم المعلومات

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.086	1.755	43	3	0.787	3.20

يبين الجدول رقم 14 إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.20 وهو أكبر بقليل من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 0.787، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 1.755 وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة أكبر من المستوى المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم تقديم نظم المعلومات الإدارية للمعلومات بالتوقيت المناسب. يتضح من الفرضية السابقة أن هناك اتفاق عام بين المشاركين في الدراسة على كافة العبارات المتعلقة بعدم تقديم نظم المعلومات الإدارية لمعلومات بالتوقيت المناسب وهذا يؤثر سلباً على فعالية اتخاذ القرار.

النتيجة: تم قبول الفرضية الصفرية، مما يعني أن المعلومات لا تُقدم دائماً في الوقت المناسب.

➤ الفرضية الثامنة:

الفرضية الصفرية: عدم تقديم نظم المعلومات الإدارية لمعلومات كافية.
الفرضية البديلة: تقديم نظم المعلومات الإدارية لمعلومات كافية.

الجدول رقم (15): اختبار فرضية كفاية المعلومات المقدمة من نظم المعلومات

مستوى الدلالة	اختبار T	درجة الحرية	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
0.060	1.905	43	3	0.710	3.26

يبين الجدول 15 إن المتوسط الحسابي قد بلغ 3.26 وهو أكبر بقليل من المتوسط الفرض وبانحراف معياري 0.710، وحيث إن قيمة اختبار ت قد بلغت 1.755 وهي أقل من قيمتها الجدولية البالغة 1.980 ومستوى الدلالة أكبر من المستوى المعتمد في الدراسة 0.05، وبالتالي يمكننا رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية القائلة بعدم تقديم نظم المعلومات الإدارية لمعلومات كافية.

يتضح من الفرضية السابقة أن هناك اتفاق عام بين المشاركين في الدراسة على كافة العبارات المتعلقة بعدم تقديم نظم المعلومات الإدارية لمعلومات كافية.

النتيجة: تم قبول الفرضية الصفريّة، مما يدل على أن المعلومات غير كافية بشكل عام لاتخاذ القرار بكفاءة.

الخاتمة :

في ضوء نتائج الدراسة، يتبين أن نظم المعلومات الإدارية في شركة البريقة لتسويق المنتجات النفطية تؤدي دوراً محورياً في دعم عملية اتخاذ القرار، حيث أظهرت معظم الفرضيات المدروسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إيجابية بين كفاءة مكونات النظام المعلوماتي (المعدات، الاتصالات، البرمجيات) وجودة المعلومات (الدقة، الملائمة) وبين فعالية اتخاذ القرار.

وقد كشفت النتائج أن الشركة تتمتع ببنية تحتية معلوماتية قوية، من حيث التجهيزات الفنية والبرمجية، كما أن المعلومات الناتجة عن هذه الأنظمة دقيقة وملائمة في محتواها. ومع ذلك، فقد أظهرت بعض الفرضيات المتعلقة بتوقيت وكفاية المعلومات نتائج غير دالة إحصائية، مما يشير إلى وجود فجوة زمنية أو كمية في تدفق المعلومات، قد تؤثر سلباً على سرعة وجودة اتخاذ القرار.

كما أظهرت نتائج الاستبيانات أن توظيف العاملين بالشركة يتم بناءً على معايير التخصص والخبرة، وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة تشغيل النظم المعلوماتية. غير أن تأخر وصول المعلومات إلى بعض المستويات الإدارية يضعف من قدرة تلك النظم على دعم القرار في الوقت المناسب.

بناءً على ما تقدم، توصي الدراسة بضرورة:

1. تحسين آلية توزيع المعلومات لضمان وصولها بشكل فوري إلى جميع المستويات الإدارية المعنية.
2. تقييم استخدام الأنظمة الحالية بشكل دوري لضبط مكان الخلل الفني أو الإداري في تدفق المعلومات.

3. تعزيز ثقافة الاستفادة من النظم المعلوماتية في جميع أقسام الشركة من خلال التدريب والتحفيز .

4. الاستثمار في نظم ذكاء الأعمال (BI) والتي تسمح بتحليل فوري ودقيق للبيانات، وتقديم دعماً استباقياً لصناع القرار .

إن رفع كفاءة نظم المعلومات الإدارية لا يكمن فقط في الجوانب التقنية، بل يعتمد على تكامل هذه النظم مع العمليات الإدارية والقرارات التنظيمية، لتكون أداة إستراتيجية تسهم في تعزيز قدرة الشركة على التكيف والتطور .

قائمة المراجع :

أولاً: الكتب :

- البلوي، خالد .(2020). اتخاذ القرارات الإدارية .عمان: دار وائل.
- حجازي، محمد .(2014). بيئة الإدارة والقيود المؤسسية .الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- الحري، عادل .(2022). أثر الإدارة الإلكترونية على جودة اتخاذ القرار في المؤسسات الحكومية. الرياض: دار المشرق.
- الحמיד، ناصر .(2018). دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار الإداري. القاهرة: دار الفكر.
- الخالدي، س .(2021). نظم المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار الإداري .الرياض: دار النشر الأكاديمي.
- الخطيب، أحمد .(2019). تحول المنظمات في العصر الرقمي .القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- الخطيب، عادل .(2020). السلوك التنظيمي وأثره في الأداء .عمان: دار الحامد.

الخليفة، فهد. (2019). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم والتطبيقات. بيروت: مركز دراسات المعرفة.

الرفاعي، م. (2022). الذكاء الاصطناعي والإدارة الذكية. جدة: مكتبة المستقبل.
الزعبي، محمد. (2020). الإدارة الإلكترونية: الأسس والتطبيقات. عمان: دار المسيرة.
الزهراني، خ. م. (2019). اتخاذ القرارات الإدارية: مدخل منهجي تطبيقي. الرياض: دار العلوم للنشر.

الزبد، ف. (2021). تحليلات البيانات والتحول الرقمي. الكويت: مركز التقنية الإدارية.
الزبد، محمد. (2017). إدارة القرار الإداري: مدخل تحليلي. الرياض: دار الزهراء.
السالمي، أ. م. (2017). السلوك التنظيمي: مدخل استراتيجي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

السالمي، ناصر. (2019). نظم المعلومات الإدارية. مسقط: مكتبة البيان.
السرحدان، فهد. (2018). التحليل الإداري واتخاذ القرار في المنظمات الحديثة. جدة: مكتبة العبيكان.

الشرقاوي، حسن. (2018). مدخل إلى علم الإدارة. القاهرة: دار النهضة العربية.
العاني، أحمد. (2020). التكنولوجيا الحديثة ودورها في تحسين الأداء الإداري. عمان: دار وائل للنشر.

عبد الله، سامي. (2021). نظم دعم القرار وتطبيقاتها في بيئة الأعمال الإلكترونية. طرابلس: الجامعة المفتوحة.

العتيبي، ن. (2021). الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق. الدمام: دار الإبداع.
العرفي، س. (2018). الإدارة الإلكترونية: المفاهيم والتطبيقات. الرياض: دار الخرجي.
العقيل، عبد الله. (2015). السلوك التنظيمي. جدة: مكتبة العبيكان.
القحطاني، ع. ح. (2017). أسس الإدارة الحديثة: النظرية والتطبيق. جدة: مكتبة العبيكان.

الناصري، مصطفى. (2017). تحليل المشكلات واتخاذ القرارات. بغداد: دار الحكمة.
يوسف، أ. (2020). التطبيقات السحابية في بيئة الأعمال الحديثة. عمان: دار الفكر.

ثانياً: المقالات العلمية المحكمة :

- الحري، م. (2020). "أثر التدريب على كفاءة نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الحكومية"، المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 70-80.
- الحري، م. (2022). التحليلات الكبيرة في الإدارة المعاصرة. الرياض: المركز العربي للتقنية.
- الدوسري، ط. (2023). "التحول الرقمي والميزة التنافسية: منظور البيانات الضخمة"، مجلة دراسات الإدارة الحديثة، 10(1)، 88-104.
- السلمي، ن. (2019). "دور الاتصال المؤسسي في دعم التحول الرقمي في القطاع العام"، مجلة العلوم الإدارية، 33(1)، 85-95.
- عبد الله، ر. (2022). "أثر الحوسبة السحابية على كفاءة المؤسسات الصغيرة"، المجلة العربية للتقنية والإدارة، 8(2)، 45-62.

ثالثاً: المراجع الأجنبية :

- Janis, I. L., & Mann, L. (1977). Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment. Free Press.
- Kahneman, D. (2011). Thinking, fast and slow. Farrar, Straus and Giroux.
- Simon, H. A. (1960). The new science of management decision. Harper & Row.
- Simon, H. A. (1979). Rational decision making in business organizations. The American Economic Review, 69(4), 493-513.