

اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية
(stc) بتطبيق على شركة الاتصالات السعودية

مروه عبد القادر
2021204489

.....

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة1	2
1.1. المقدمة.....	3
2.1. مشكلة الدراسة.....	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	6
2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي.....	7
3.1. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري.....	7
2.3.1. على المستوى التطبيقي.....	7
4.1. أسئلة الدراسة.....	7
5.1. أهداف الدراسة.....	8
6.1. فرضيات الدراسة.....	8
7.1. نموذج الدراسة.....	8
8.1. منهجية الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
9.1. الدراسة الميدانية.....	10
10.1. مخطط المشروع المقترح.....	11
1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة2	12
1.2. المقدمة.....	12
2.2. المتغير المستقل.....	13
3.2. المتغير التابع.....	13
4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	13
5.2. الخاتمة.....	13
قائمة المراجع.....	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في عالم الأعمال المعاصر، تواجه المؤسسات والمنظمات تحديات متزايدة في ضمان كفاءة عملياتها التشغيلية للحفاظ على تنافسيتها واستدامتها. تعد كفاءة العمليات التشغيلية من العوامل الحاسمة في تحقيق أهداف الأعمال، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات المقدمة، وتكاليف التشغيل، ورضا العملاء والموظفين دراسة سوباترابو نماك supatTrabounmake

وهي بعنوان اثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري وقد أعدت الدراسة لقياس اثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة وعلى استراتيجية الأعمال فيها وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبيان لاستقصاء آراء 170 مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفة في تايلاند وقد استخدم الباحث في الاستبانة عدة أدوات منها الإحصاء الوصفي و الارتباط والانحدار المتعدد لتقييم المعلومات المستقصات

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها ان نظم المعلومات الإدارية والتكنولوجيا المعلومات تزيد من فاعلية المنظمة وكفاءة أدائها وتحسن العمل الاستراتيجي فيها وأتت كلها كان الاعتماد على المعلومات اكثر كلما زادت الحاجة الى تكنولوجيا المعلومات وانه زاد الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات كلما زادت كفاءة المنظمة وزادت فعاليتها وكلها تحسنت ثقافة العاملين في المؤسسة نحو كفاءة الأداء وفعاليتها

دراسة عطية (٢٠١٢) بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، و نوعية الأداء، وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل . واختيرت جامعة ورقمة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات موظفيها وآرائهم , معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي ، وعلى تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة .وقد قاد تحميل البيانات إلى وجود عالقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي

للعاملين، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من(حجم الأداء، نوعية الأداء، وكفاءة الأداء , وتبسيط العمل)

يجب دراسة كيفية تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء العمليات التشغيلية في المؤسسات الفعلية، مع التركيز على الفروق في الأداء قبل وبعد تطبيق هذه الأنظمة ويجب فهم كيف يمكن للتطورات التقنية في نظم المعلومات الإدارية ان تعزز كفاءة العمليات التشغيلية وماهي التقنيات الحديثة التي يمكن ان تكون لها تأثير كبير

احد التحديات الرئيسية امام البحوث في هذا المجال هو صعوبة قياس التأثير الفعلي لنظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات التشغيلية فالعديد من العوامل الأخرى قد تؤثر على الأداء مثل التغيرات في السوق او التحديات التنظيمية مما يجعل من الصعب عزل تأثير نظام المعلومات الإدارية بشكل دقيق

تعد نظم المعلومات الإدارية من الأدوات الحيوية في الأعمال الحديثة، حيث تلعب دوراً حاسماً في تحسين الإدارة وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية. يتمحور البحث حول هذا الموضوع حول فهم كيفية تأثير هذه الأنظمة على الأداء العملي، وتحديد العوامل التي تسهم في نجاحها أو فشلها.

يتضمن هذا المقال شرحاً لأهمية البحث في هذا المجال وما يمكن أن يسهم به في التطوير العملي والنظري.

مشكلة البحث

تعد نظم المعلومات الإدارية من الأدوات الحيوية في الأعمال الحديثة، حيث تسهم في تحسين الإدارة وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية. تتساءل العديد من الدراسات البحثية عن كيفية تأثير هذه الأنظمة على الأداء العملي، إلا أنها تواجه عدة تحديات مما يعرقل تقدمها وفعاليتها. سنستعرض في هذا المقال بعضاً من هذه المشكلات التي يجب معالجتها لتحقيق فهم أعمق وأكثر دقة لهذه العلاقة.

1.2 الفجوات النظرية

- نقص أبحاث سابقة عن اثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة لعمليات التشغيلية
- هناك نواحي لم تدرس بشكل كافٍ ولم يتم التركيز عليها بشكل كامل وتشمل هذه الفجوات ما اذا كانت الأنظمة تؤثر بنفس القدر في كل الصناعات
- تأثير العوامل البشرية مثل التدريب والتحفيز على كفاءة استخدام أنظمة المعلومات الإدارية

2.2 الفجوات العملية

- دراسة كيفية تأثير تكامل الأنظمة المختلفة داخل المؤسسة على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية مثل تكامل أنظمة إدارة العلاقات مع العملاء مع أنظمة تخطيط موارد المؤسسات
- فهم كيفية تصميم وتنفيذ استراتيجيات التشغيل داخل المؤسسات وكيفية تأثير ذلك على استخدام وفعالية أنظمة المعلومات
- دراسة كيفية تأثير برامج التدريب والتعلم على استخدام أنظمة المعلومات الإدارية وكفاءة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات
- استكشاف كيف يمكن للابتكارات التكنولوجية الجديدة أن تسهم في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، مثل الذكاء الاصطناعي والتحليلات الضخمة.
- فهم كيفية تأثير العوامل الثقافية والتنظيمية داخل المؤسسات على استخدام واعتماد أنظمة المعلومات الإدارية وتأثيرها على كفاءة العمليات التشغيلية.

"كيف تأثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الكفاءة التشغيلية بتطبيق على شركة الاتصالات السعودية stc"

أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في ابراز اثر نظم المعلومات على الكفاءة العمليات التشغيلية و القدرة على سد الفجوات ويساهم البحث أيضا في فهم كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية مما يؤدي الى أداء افضل واقل كلفة

1.3 أهمية نظرية

حكمت محمد فليح، مقالة بعنوان : أثر نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية دراسة لأراء عينة من المسؤولين الإداريين في كليات جامعة تكريت ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد رقم 4 ، العدد رقم 10 .

تناول موضوع هذا البحث أو المقال نظام المعلومات الإدارية ومدى تأثيره على صناعة القرارات في المؤسسة، من خلال تحليل علاقة الارتباط والأثر بين متغيرات الدراسة وتم ذلك من خلال دراسة لأراء عينة من المسؤولين الإداريين في 10 كليات بجامعة تكريت العراقية ، وقد تم معالجة إشكالية بحثية رئيسية مفادها أن غياب المعلومات يعرض الإدارة أو صانعي القرارات في المؤسسة إلى اتخاذ قرارات غير رشيدة تؤثر بدورها على نجاح المؤسسة ككل . وتتجسد أهمية هذا البحث في إطار التعامل مع مفهوم نظام المعلومات الإدارية و صناعة القرارات الإدارية، بمنظور يجسد تأثير نظام المعلومات الإدارية في

صناعة القرارات الإدارية الخاصة بالمؤسسة، إذ أن المؤسسات تواجه تحديات وضغوطات عديدة في ظل بيئة معقدة وبالتالي يجب عليها مواجهتها من أجل البقاء ، من خلال التكيف مع المتغيرات البيئية ، و تبني نظام معلومات متكامل من شأنه تحسين عملية صنع القرار الإداري في جميع المجالات المتعلقة بالمؤسسة

. الأهمية العملية

- تقليل التكاليف: يؤدي تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل فعال إلى تقليل التكاليف التشغيلية عبر تقليل الفاقد والوقت المستهلك في العمليات اليدوية
- تعزيز الدقة: يساعد البحث في تحسين دقة البيانات والمعلومات المتاحة، مما يقلل من الأخطاء البشرية ويزيد من موثوقية المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرارات.
- تحسين سير العمل: من خلال تحديد النقاط التي يمكن تحسينها باستخدام نظم المعلومات، يمكن تحسين تدفق العمل وتقليل التداخلات غير الضرورية.
- زيادة الإنتاجية: يمكن للبحث أن يوضح كيفية استخدام نظم المعلومات لزيادة الإنتاجية عبر تقليل الوقت المستغرق في أداء المهام وتحسين تنظيم العمل.
- دعم النمو والتوسع: يتيح البحث فهم كيفية استخدام نظم المعلومات لدعم خطط التوسع والنمو من خلال تحسين كفاءة العمليات وتوفير البنية التحتية المعلوماتية اللازمة.

2.1. مشكلة البحث

في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وزيادة التنافسية، أصبح من الضروري للمؤسسات تبني تقنيات حديثة لتعزيز كفاءتها التشغيلية. نظم المعلومات الإدارية (MIS) تعد واحدة من الأدوات الأساسية التي يمكن أن تساهم في تحسين العمليات التشغيلية عبر تقديم بيانات دقيقة وتسهيل اتخاذ القرارات. على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت تأثير نظم المعلومات الإدارية على مختلف جوانب الأداء المؤسسي، إلا أن هناك فجوات بحثية تستحق المزيد من

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تكمُن في القصور النسبي للدراسات التي تتناول تأثير نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة التشغيلية من منظور مقارنة بين القطاعات المختلفة. معظم الأبحاث تركز على القطاعات الكبرى دون الالتفات إلى الفروقات القطاعية التي قد تؤثر في مدى فعالية هذه النظم. كذلك، هناك نقص في الدراسات التي تتناول التأثيرات النوعية مثل تحسين الجودة والرضا الوظيفي، والتي قد تكون ذات أهمية كبيرة ولكن لم تحظ بالاهتمام الكافي.

2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

من ناحية الفجوة التطبيقية، تتمثل في غياب الأبحاث الميدانية التي تستهدف الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث يتركز معظم الجهود البحثية على المؤسسات الكبيرة التي تمتلك الموارد اللازمة لتبني هذه النظم. إضافة إلى ذلك، ما زالت هناك تحديات تعترض تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البيئات المحلية، مثل التحديات الثقافية والتنظيمية التي لم تُدرس بعمق كافٍ. وأخيراً، فإن الأساليب التقليدية لقياس الكفاءة التشغيلية تحتاج إلى تطوير لتشمل استخدام أدوات وتقنيات تحليلية متقدمة، مما يشكل فجوة أخرى تستدعي البحث

ما هو اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الكفاءة التشغيلية بتطبيق على شركة الاتصالات stc لسعودية؟

3.1. أهمية الدراسة

باعتبار نظم المعلومات الادارية من المواضيع الحديثة و الهامة التي فتحت ولا تزال تفتح أبوابها الواسعة أمام المنشآت الصغيرة والمتوسطة والكبيرة كمجال جيد للوصول إلى اهداف بطرق منتظمة . كما يكتسي أهمية هذا البحث أثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الكفاءة التشغيلية في شركة الاتصالات stc السعودية

1.3.1. على المستوى النظري:

تتجلى في اثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتأثير نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة التشغيلية مما يساعد في توضيح العلاقات بين التكنولوجيا والعمليات التشغيلية كما تساهم الدراسة في فهم اعمق للطرق التي يمكن بها تحسين الأداء المؤسسي من خلال استخدام نظم المعلومات

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

تظهر في تقديم إرشادات عملية للمؤسسات حول كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية لتعزيز الكفاءة التشغيلية مثل تقليل الهدر وتحسين استخدام الموارد مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية

4.1. أسئلة البحث

سؤال البحث الرئيسي : ما هو اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية ؟

السؤال الفرعي ١: كيف تؤثر نظم المعلومات على الكفاءة التشغيلية ؟

السؤال الفرعي ٢: كيف تساهم نظم المعلومات الإدارية في تقليل التكاليف التشغيلية ؟

السؤال الفرعي ٣ : ما هي مكونات نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المؤسسة المستهدفة ؟

5.1. أهداف البحث

H1 الهدف الرئيسي : دراسة اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الكفاءة التشغيلية

HA الهدف الفرعي ١ : تحديد كيفية تحسين نظم المعلومات الإدارية لأداء العمليات التشغيلية

HB الهدف الفرعي ٢ : تقييم تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة استخدام الموارد وتقليل النفقات

HC الهدف الفرعي ٣ : تحديد المكونات الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المؤسسة المستهدفة

6.1. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية الى تحسين كفاءة العمليات التشغيلية من خلال تعزيز دقة القرارات وتقليل التكاليف التشغيلية

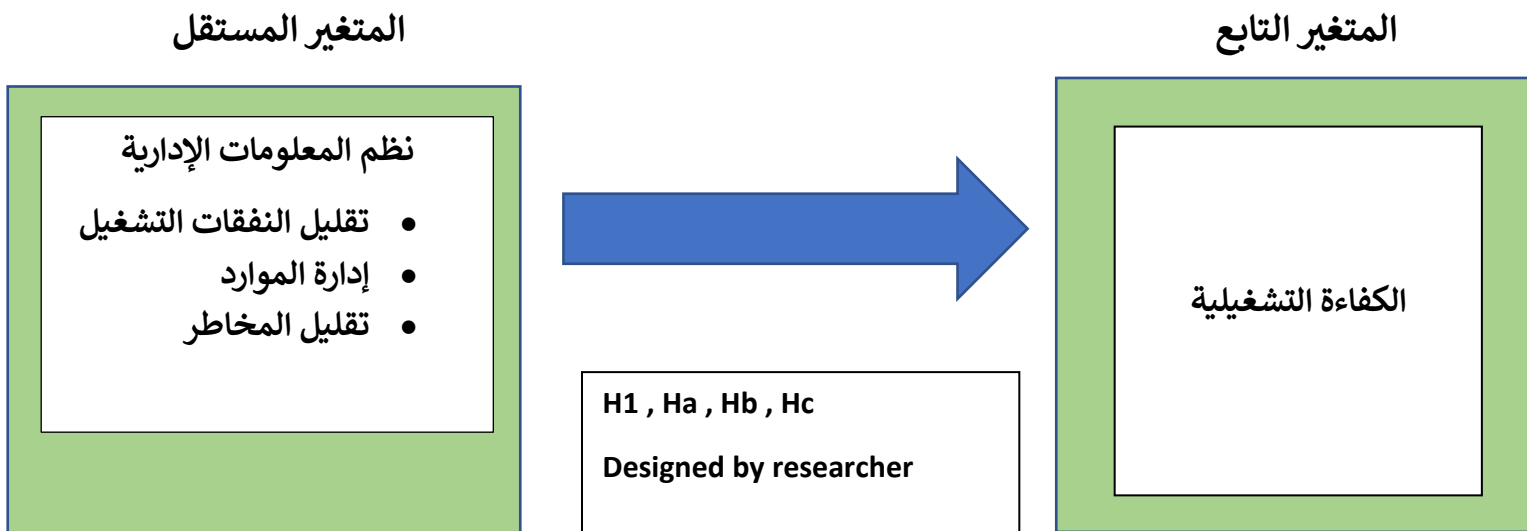
الفرضية الفرعية ١ : يساهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الوقت المستغرق لاتمام العمليات

الفرضية الفرعية ٢ : يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية الى تحسين جودة القرارات التشغيلية مما يعزز من كفاءة العمليات التشغيلية

الفرضية الفرعية ٣ : يساهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تقليل التكاليف التشغيلية مما يؤدي الى تحسين الكفاءة العامة للعمليات

7.1. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين المتغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي :



8.1. منهجية البحث

فلسفة البحث : الوضعية

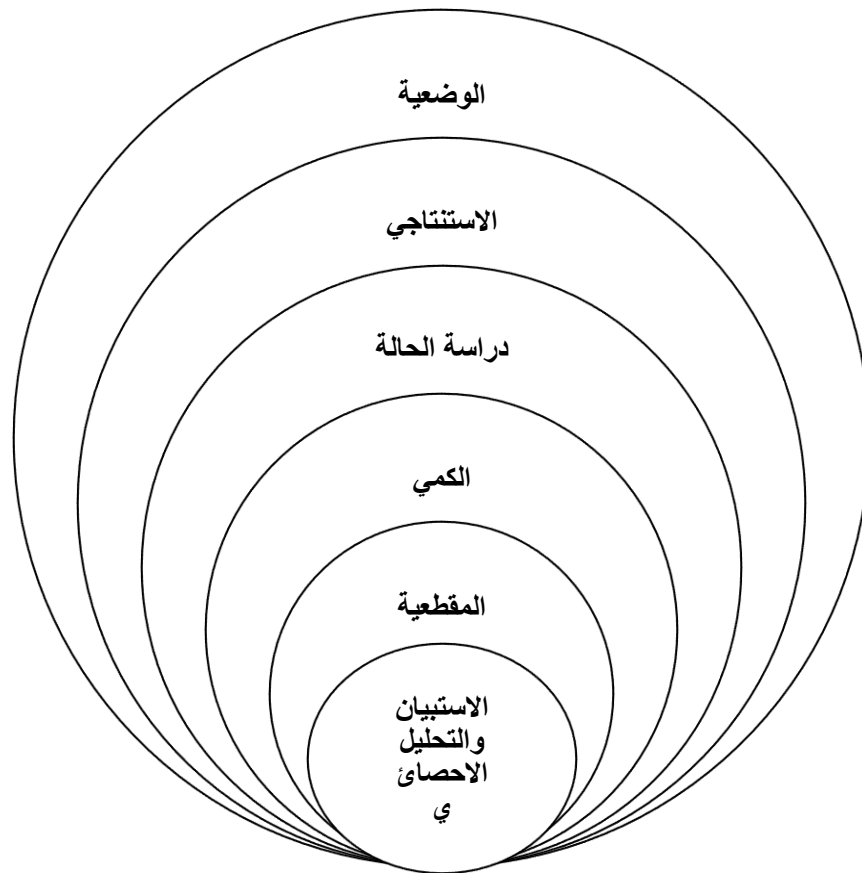
منهج البحث : الاستنتاجي

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

نوع البحث : الكمي

الأفق الزمني : المقطعية

التقنيات والإجراءات : الاستبيان و التحليل الاحصائي



الشكل ٢ : منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

9.1. الدراسة الميدانية

تأسست شركة الاتصالات السعودية ("الشركة") كشركة مساهمة سعودية بموجب المرسوم الملكي رقم م٣٥/ وتاريخ 24 ذو الحجة ١٤١٨ هـ (الموافق ٢١ أبريل ١٩٩٨) والذي قضى بتحويل قطاع البرق والهاتف بوزارة البرق والبريد والهاتف ("قطاع الاتصالات") مع مختلف مكوناته وإمكانياته الفنية والإدارية لقرار مجلس الوزراء رقم ٢١٣ بتاريخ ٢٣ إلى الشركة، وطبقا ذو الحجة ١٤١٨ هـ (الموافق ٢٠ أبريل ١٩٩٨) تم اعتماد نظام الشركة الأساسي ("النظام الأساسي") وكانت الشركة في حينه مملوكة بالكامل لحكومة المملكة العربية السعودية ("الحكومة"). وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٢ رجب 1423 هـ (الموافق ٩ سبتمبر ٢٠٠٢)، قامت الحكومة ببيع ٣٠% من أسهمها وبذلك يتمثل الطرف المسيطر النهائي على الشركة بالحكومة من خلال ملكية صندوق الاستثمارات العامة الذي يمتلك ٧٠% من إجمالي أسهم الشركة.

هي شركة رقمية رائدة، تهدف للتقدم دائم وتوسع للتطور والابتكار، تفكر بمستقبل لتصنعه، للبقاء في المقدمة كشركة ذات إرادة وهدف تقدم الحلول والخدمات الرقمية في مجالات متعددة تشمل الاتصالات، وتقنية المعلومات، والمدفوعات الرقمية، والاعلام الرقمي، والأمن السيبراني، وغيرها من المجالات الرقمية المتطورة، ونحن بذلك نقود التحول الرقمي محليا وإقليميا

أعمال وأنشطة المجموعة

تتمثل الأنشطة الرئيسة للشركة والشركات التابعة لها شار إليهم جميعا بـ "المجموعة" في توفير وتقديم خدمات الاتصالات والمعلومات والاعلام والمدفوعات الرقمية، والتي تشتمل على سبيل المثال ال الحصر، ما يلي

- ١ إنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة شبكات وأنظمة الاتصالات الثابتة والمتنقلة والبنى التحتية.
- ٢ توصيل خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات المختلفة وتقديمها إلى العملاء، وصيانتها وإدارتها
- ٣ إعداد الخطط والدراسات اللازمة لتطوير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وتنفيذها من النواحي الفنية والمالية والإدارية وإعداد وتنفيذ الخطط التدريبية والخدمات الاستشارية في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات
- ٤ التوسع في شبكات ونظم الاتصالات وتقنية المعلومات والبنى التحتية وتطويرها عن طريق استخدام أحدث الأجهزة والمعدات في مجال تقنية الاتصالات وخصوصا في مجال تقديم خدمات والتطبيقات والبرامج وإدارتها.

رؤيتنا

نحن رواد عالميين نقدم خدمات رقمية ومنصات مبتكرة لعملائنا ونمكن التحول الرقمي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

غايتنا

نحن نبكر ونقدم أبعاد أكبر وأكثر إثراء لحياة الناس الشخصية والمهنية.

1.10. مخطط مشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابعة : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.2. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

3.2. المتغير التابع

4.2. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

5.2. الخاتمة

قائمة المراجع

١. علي، ر. (٢٠١٧). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس. مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٣٧(٥). مسترجع من

<https://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/2524>

٢. طاوس، & سعيدات. (2015). وحدة غرداية ALFAPIPE-دور نظام المعلومات الإدارية في تحسين أداء مراقبة التسيير دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الأنابيب (Doctoral dissertation، جامعة غرداية/كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير).

<https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/4184>

٣. مسعودي. أثر نظام المعلومات الادارية على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية (Doctoral dissertation).

<http://hdl.handle.net/123456789/2692>

Saudi Telecom Company. (2023). Annual report 2023.

<https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/ar/pdf/stc2023-annual-report-ar-v7.pdf>

It`s مع أطيّب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*