

Mid-Ocean University

College of Management

Master of Management



**The Impact of Management Information Systems on The Decision-
Making Process in The Ministry of Municipal and Rural Affairs in The
Kingdom of Saudi Arabia**

Preparing students

- **Mohammed Abdulrahman Alashwl (Team Leader) 222001633**
- **Mannaa Saeed Alamri 222001072**
- **Abdullah Shaban Al Omar 222000357**

Advisor:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2023

**أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة
الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية**

اعداد الطلاب/

١- محمد عبد الرحمن الأشول (قائد) ١٦٣٣.٠٢٢٠

٢- مناع سعيد سعد العمري ١٠٧٢.٠٢٢٠

٣- عبد الله شعبان ال عمر ٣٥٧.٠٢٢٠

اشراف الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الجامعي ٢٠٢٣

الاهداء والشكر

الشكر لله أولاً وأخيراً فهو الذي أعاننا على إكمال هذا البحث المتواضع ويسعدنا بعد

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

لتفضله بالإشراف على هذا البحث ولما بذله من جهد في توجيهنا ومتابعتنا وحرصه الدائم على

تقديم الدعم والعون فله كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير الجزاء عنا ومتعته الله بوافر

الصحة والعافية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع كوادر الجامعة وجميع أسانذتنا وزملائنا لتوجيهاتهم الكريمة

وتشجيعهم المستمر.

كما نشكر كل من تعاون وقدم يد المساعدة في توفير البيانات والمعلومات لإتمام هذا

البحث

الشكر لكم جميعاً

مستخلص

الدراسة هدفت إلى بيان مدى تأثير نظم المعلومات الحديثة في دعم اتخاذ القرارات للمؤسسات الحكومية والتي تساهم فيها الحكومة بحصة كبيرة مثل في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية حيث توصلت نتائج الدراسة أن نظام المعلومات يساهم في دعم اتخاذ القرارات وهو الأداة الفعالة أمام الإدارة لأنه يوفر المعلومات الحديثة بصفة مستمرة والدقيقة والمتكاملة أظهرت نتائج الدراسة أن البنية الأساسية للنظام لمواكبة التكنولوجيا الحديثة وأن الكوادر البشرية تحتاج لدورات تدريب وتأهيل من أجل تنميتها لتنفيذ النظام ويجب بإدخال تقنيات جديدة وحديثة ومتطورة كمصدر معلومات يعتمد على النظم الذكية ودعم القرارات للتوجه نحو التغيير والتطوير والانتقال بكافة أنظمة الوزارة إلى بيئة التكنولوجيا المتطورة يعتبر نظام المعلومات الإدارية ركيزة من أهم الركائز المبنية عليها الوزارة في عالمنا الحاضر تقيم الوزارة بمدى تطور نظامها المعلوماتي الإداري ومستوى استخدامها لهذا النظام، ويرجع ذلك إلى الأهمية البالغة والدور الذي يلعبه نظام المعلومات الإداري في الوزارة وخاصة في عملية صنع القرارات وفي هذه الأيام أصبحت نظم المعلومات الإدارية الحالية تعتمد بشكل أساسي على.

Abstract

The study aimed to demonstrate the extent of the impact of modern information systems in supporting decision-making in government institutions in which the government contributes a large share, such as in the Ministry of Municipal and Rural Affairs in the Kingdom of Saudi Arabia, where the results of the study found that the information system contributes to supporting decision-making and is an effective tool for the administration because it provides information. Continuously modern, accurate and integrated. The results of the study showed that the infrastructure of the system is to keep pace with modern technology and that human cadres need training and qualification courses in order to develop them to implement the system. New, modern

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البيان
٢	فهرس محتويات البحث
٣	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
٤	مقدمة
٤	مشكلة الدراسة
٥	اهداف الدراسة
٦	اهمية الدراسة
٧	حدود الدراسة
٨	فروض الدراسة
٩	منهجية الدراسة
١٠	المصطلحات والمفاهيم الهامة
	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني
	الفصل الثالث الدراسة الاحصائية

	سادسا: الخاتمة
	مراجع ومصادر
	الملاحق

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

اهداف الدراسة

اهمية الدراسة

حدود الدراسة

فروض الدراسة

متغيرات الدراسة

منهجية الدراسة

مصطلحات الدراسة

الخاتمة

المراجع

المقدمة

نظم إدارة المعلومات الحديثة عبارة عن نظام معد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وهو أسلوب منظم لتزويد الشركات والمؤسسات والمنظمات بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف الوزارة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة المناسبة وتسعى وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية إلى استخدام وتطوير استخدامات نظم تكنولوجيا المعلومات لديها بهدف التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية الكاملة والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال وتستثمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة في هذه العملية لرسم الرؤيا المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير اعمالها والذي يتمثل نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة لإدارة المعلومات إن عملية صنع واتخاذ القرار تعد من أهم العناصر الفاعلة في العملية الإدارية الحديثة لتربطها الوثيق مع جميع الوظائف الإدارية الحديثة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنمية حيث ان عملية اتخاذ القرار إما أن تهدف الى تجاوز مشكلة ما أو حالة غير مرغوب فيها تسعى الإدارة لإيجاد الحل الملائم لها كما إن عملية دعم اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة تعد محور العمل لأي تنظيم مهما كانت طبيعة نشاطه وتظهر هذه العملية بعد تحديد الأهداف المرجو تحقيقها والتي في ضوءها يتم اتخاذ القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في علاقة نظم المعلومات الحديثة بعملية دعم واتخاذ القرار داخل في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية حيث تعتبر نظم دعم القرار احد اهم التقنيات التي تدعم الإدارة العليا وخصوصا المدراء متخذي القرارات في وظائفهم ومساعدتهم في صناعة الاستراتيجيات وتنفيذها ومعالجة أي عقبات او مشكلات تواجه عملية التنفيذ بالإضافة الى تكيف تلك التقنيات مع البيئة وقد بدأت الوزارة في تطبيق نظم دعم القرار لتعزيز قدرتها التنافسية وذلك لان قطاع الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية

السعودية من اهم القطاعات التي تشهد منافسة قوية علي كافة المستويات والتوجه في الفترة الأخيرة مركز علي الاهتمام بتحسين القدرات التنافسية من خلال تحسين المرونة الاستراتيجية وتطوير القدرات علي مواكبة التطورات المستجدة ليس محليا فقط بل دوليا وعالميا لذا تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إدراك مستوى تطبيق نظم دعم القرار في في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية واثرة علي مرونة القرارات الاستراتيجية حيث تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة علي السؤال الرئيسي الاتي:

✓ ما هو أثر نظم المعلومات الادارية في دعم القرارات الاستراتيجية في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية؟

وتضمن السؤال الرئيسي أسئلة فرعية وهي

١- ما هي توقعات مدراء في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية حول مدي مساهمة

نظم المعلومات الحديثة في علمية دعم القرار في إدارات الوزارة المختلفة؟

٢- ما هي توقعات مدراء في وزارة الشؤون البلدية والقروية حول مدي جدوى تطبيق نظم المعلومات

الحديثة في علمية دعم القرار في إدارات الوزارة المختلفة؟

٣- هل تؤثر الإمكانيات الفنية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة وزارة الشؤون البلدية والقروية

بالمملكة العربية السعودية ؟

٤- هل تؤثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة وزارة الشؤون البلدية

والقروية بالمملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة

يهدف البحث للتعرف على أثر أبعاد نظم دعم القرارات وتأثير ذلك على نمو وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية وتقديم المقترحات التي تساعد الوزارة بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين نظم المعلومات الادارية وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار سعت الدراسة الي تحقيق الأهداف

الفرعية التالية:

- ١- ابراز مدى اهتمام وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية باستخدام تقنية نظم المعلومات الحديثة في صنع ودعم القرارات الاستراتيجية.
- ٢- بيان أسباب ودوافع استخدام نظم المعلومات الحديثة في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية
- ٣- تحديث وتطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع ودعم القرارات.
- ٤- التعرف على أثر الإمكانيات البشرية المتوفرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجهازية لاستخدام النظم في دعم القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ٥- التعرف على أثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ٦- التعرف على أثر الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة الاستخدام نظم المعلومات الحديثة في عملية دعم القرار لتحقيق النمو المرغوب به.
- ٧- التعرف على أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارات الوزارة.
- ٨- التعريف بنظام المعلومات الحديثة من حيث المفهوم والانواع
- ٩- معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام النظم الحديثة في عمليات دعم القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

أهمية البحث

تنبع أهمية الدراسة من تسليط الضوء على ما تواجهه الوزارة من تحدي كبير في الاستغلال الفعلي للأنظمة المعلوماتية في اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة فهذه الدراسة تتجسد أهميتها في اختبار ومحاولة برهنة مدى تأثير استخدام أنظمة المعلومات الحديثة علي جودة ودعم القرارات المستخدمة في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية ويتم تقسيم الأهمية الي أهمية نظرية وأهمية تطبيقية عملية.

أهمية الدراسة التطبيقية

- ١ - الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية في اتخاذ ودعم القرار بناء على نظم المعلومات الإدارية الحديثة.
- ٢ - لفت انتباه المنظمات الحكومية إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها.
- ٣ - تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم دعم القرار وأهمية تطبيقها في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة النظرية

- ١ - تحاول الدراسة اثبات مدي أهمية توفير نظم المعلومات المناسبة على الإدارة في كافة مستوياتها للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل الوزارة.
- ٢ - بيان ان الاتجاه العام داخليا وخارجيا نحو الاعتماد على نظم المعلومات الإدارية الحديثة لاتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية الحديثة.
- ٣ - للكشف عن مكوناته وفوائده وانعكاساته على تنشيط مختلف جوانب النظم المستخدمة.

حدود الدراسة

وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- ✓ الحدود الموضوعية - دراسة موضوع أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ✓ الحدود المكانية - وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ✓ الحدود الزمنية - ١٤٤٥هـ
- ✓ الحدود البشرية - موظفي وزارة الشؤون البلدية والقروية بمستوياتهم الإدارية الحديثة.

فروض ومتغيرات الدراسة

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على: -

ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية ١: توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الإدارية الحديثة لدي وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية ٢: توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات التشغيلية لدي وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية ٣: توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية ٤: هل تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

متغيرات الدراسة

- ✓ المتغير التابع: عمليات اتخاذ القرار في الوزارة السعودية بالرياض.
- ✓ المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ المتغيرات الديموغرافية: الجنس- العمر- المسعى الوظيفي- المؤهل العلمي- سنوات الخدمة

سابعاً: منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:-

✓ المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة

✓ المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة من قبل عينة الدراسة.

أولاً: المصطلحات والمفاهيم الهامة

النظام:

هو مجموعة من العناصر التي ترتبط ببعضها وتشكل وحدة متكاملة بحيث تتفاعل اجزائها لتحقيق الهدف المشترك للمنظمة وهي تحدد الطريقة والالية التي يعمل بها النظام وذلك من خلال عدد من العناصر والعلاقات بحيث توجد علاقة مترابطة بين تلك العناصر.

المعلومات:

هي عبارة عن مجموعة من البيانات التي يتم ترتيبها وتنظيمها وتصنيفها بشكل يسمح ويمكن من استخدامها والاستفادة منها بحيث يكون لها معني مؤثر يمكن تحقيق النفع منها وتكون ذات قيمة للاستخدام الحالي او الاستخدام المتوقع او استخدامها في عملية اتخاذ القرارات.

نظام معلومات

يمكن تعريف على أنه مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج والاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل الوزارة

نظم المعلومات من الناحية الفنية:

على أساس أنها مجموعه من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة في التنظيم.

نظم المعلومات الإدارية الحديثة:

تعرف بأنها نظم المعلومات الإدارية الحديثة أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة يقوم على الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لتيسير عملية اتخاذ القرار وذلك من خلال تغير أشكال وسبل تقديم الخدمات والمعلومات من الأسلوب الروتيني إلى أسلوب يدار بواسطة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء العمل الإداري وهي نظام لتحويل البيانات الداخلية والخارجية للمنظمة إلى معلومات وتوصيل تلك المعلومات بطريقة ملائمة للمديرين في جميع المستويات والوظائف الإدارية الحديثة في المنظمة

تعرف نظم المعلومات الإدارية الحديثة أيضا بأن نظام المعلومات هو مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات التي تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد.

القرار:

هو اختيار بديل من بين بدائل متاحة لحل مشكلة ناتجة عن عالم متغير ويمثل ذلك جوهر النشاط الإداري في منظمات الأعمال

القرارات الإستراتيجية:

هي القرارات التي تؤثر بعمق على قدرة الوزارة ومستقبلها من خلال التأكد من هذه القرارات تتجاوب مع متطلبات

البيئ

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

أولاً: الدراسات السابقة.

المبحث الأول نظم المعلومات

ثانياً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

ثالثاً: مكونات وخصائص نظام المعلومات الإدارية

الحديثة ومواصفات المعلومات

رابعاً: دور نظام المعلومات الإدارية الحديثة في

الوظائف الإدارية:

المبحث الثاني: دعم عمليات القرار

أولاً: مفهوم عملية دعم وصنع القرار الاستراتيجي:

ثانياً: مراحل صنع القرار الاستراتيجي:

ثالثاً: جودة القرارات الإستراتيجية خصائص

التدريب

أولاً: الدراسات السابقة:

تتمثل الدراسات السابقة بدراسة متغيرات الدارسة فيما يلي:

دراسة محمد سليمان الجرادية ٢٠١٢

هدفت الدراسة إلى تطوير أداة موضوعية لقياس درجة فاعلية إدارة الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العام والتحقق من صدقها وقابلية تطبيقها في هذه المؤسسات في ضوء هذه النتائج يوصي الباحث بالإفادة منه في التعرف على مواطن القوة والضعف في إدارة مواردها البشرية بشكل يساهم في تجويد أدائها نظراً لحاجة هذه المؤسسات لأدوات تفيدها في تعرف رصد نقاط القوة والكشف عن جوانب القصور في إدارتها للموارد البشرية التي يمكن أن تمثل عقبة في نجاحها وزيادة كفاءتها. كما يمكن توظيف هذا المقياس في قياس فاعلية إدارة الموارد البشرية في مؤسسات التعليم العالي.

دراسة سكر ٢٠١٦

أثر نظام المعلومات الإدارية الحديثة المحوسبة في أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية ٢٠١٦ م: فقد بينت هذه الدراسة أثر نظام المعلومات الإدارية الحديثة المحوسبة في أداء العاملين حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت ٣٦٩ موظف من مجتمع الدراسة وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- إن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة.
- إن تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسط.
- وجود أثر المستلزمات الرئيسة لإدارة تشغيل نظام المعلومات المحوسبة المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية في الأداء الوظيفي.
- أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات
- أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين للأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس - المؤهل العلمي - الخبرة - المسعى الوظيفي.
- تشغيل نظام المعلومات تعزى للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس - المؤهل العلمي - الخبرة - المسعى الوظيفي.

_ دراسة الشناق (٢٠١٥)

أثر نظام المعلومات الإدارية الحديثة على الأداء المؤسسي في الشركات المساهمة المصرية ٢٠١٥ م: شملت عينة الدراسة ٥٣ شركة من أصل ١٠٣ شركة مدرجة في سوق القاهرة المالي وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى توافر نظام المعلومات الإدارية الحديثة لدى الشركات المساهمة العامة المصرية ودرجة الاستفادة منها وكذلك درجة تأثيرها على الأداء المؤسسي لهذه الشركات وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج:

- إن ٥٣,٢٤ % من الشركات لديها دائرة أو قسم خاص للمعلومات الإدارية الحديثة وإنه لا يوجد
- إن الاهتمام بنظام المعلومات قليل عند معظم الشركات.
- تأثير كبير لوجود الدائرة أو القسم على الأداء المؤسسي.
- لا تؤثر أجهزة وب ا رمج الحاسوب على الأداء المؤسسي.
- لا يوجد أثر إيجابي لنظام المعلومات الإدارية الحديثة على الأداء المؤسسي

دراسة عوض (٢٠١٩):

هدفت الدراسة التعرف على واقع استخدام انظمة المعلومات الإدارية من حيث الدقة والشمول والمرونة والوضوح والتوقيت المناسب والتكنولوجيا المستخدمة لدى مديري الادارات ومديري التربية والتعليم ومساعدتهم ورؤساء الاقسام في وزارة التربية والتعليم، عينة الدراسة تراوحت بين (٣,٣٣ : ٣,٥٢) حيث حصل مجال دقة المعلومات على أعلى متوسط حسابي، وجاء بالمرتبة الثانية مجال التوقيت المناسب للمعلومات، أما مجال وضوح المعلومات فقد حصل على المرتبة الثالثة، وجاء مجال شمولية المعلومات بالمرتبة الاربعة، ومجال مرونة المعلومات بالمرتبة الخامسة، أما مجال التكنولوجيا المستخدمة فقد جاء بالمرتبة السادسة والاخيرة، وذلك بسبب ارتكاز القادة في أدائهم لوظائفهم على القوانين والانظمة والتعليمات المعمول بها في الوزارة وتقيدهم التام بها. واوصى الباحث الي ضرورة عقد اللقاءات والدورات والورش التدريبية بهدف اثراء النظام وتطوير خبرات العاملين فيه وزيادة كفاءتهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نظام معلومات الموارد البشرية (HRIS) في منظمة بناء كبيرة في جنوب أفريقيا. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من سبعة وعشرون شخصاً من إدارة الموارد البشرية في شركة البناء في جنوب أفريقيا. كشفت الدراسة أن HRIS هي الإدارة النظام وفقاً للتشريعات التي تنظم علاقات العمل في ال بلد الذي يوفر رؤية واضحة للعمل ويوفر الوقت. أيضاً، فإنه يقلل من الأخطاء التي تسببت حسب العامل البشري. تقدم هذه الورقة لمحة عامة عن HRIS في إدارة الموارد البشرية وبالتالي، تسليط الضوء على فوائدها.

أوجه الاستفادة: من الدراسات السابقة

استفاد البحث الحالي من الابحاث والدراسات السابقة في عدة جوانب أضافت أبعاداً مهمة في وضع تصور عام للبحث وتحديد دقيق لمشكلتها وأهدافها كذلك ساهمت في وضع التصور العام لمحاوّر الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية الحديثة وإدارة الموارد البشرية وتأتي الاستفادة أيضاً من الابحاث والدراسات السابقة في:

- تبصير الباحثة ببعض النقاط المهمة والتي من شأنها النهوض بمستوى البحث الحالي.
- تمثل نتائج الدراسات السابقة مصدراً لتوجيه خطوات الدراسة الحالية فضلاً عما انتهت به من توصيات يمكن توظيفها لدعم نتائج الدراسة.
- دعم أهمية موضوع متطلبات نظم المعلومات الإدارية الحديثة لتطوير إدارة الموارد البشرية بالإدارات الفنية حيث الاستعانة بها في دعم مشكلة البحث.
- فهم أعمق لموضوع ومشكلة البحث وصياغة أهداف وأسئلة البحث واختيار
- المنهجية وأداة جمع المعلومات المناسبة والاستفادة في وضع تصور واضح لمحاوّر
- ومجالات الدراسة الميدانية وبناء الاستبانة.

المبحث الأول نظم المعلومات

ثانياً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

اختلف العديد من العلماء في تعريف مفهوم نظم المعلومات الإدارية الحديثة وما تصبو إليه في الوزارة وما هي فحوى وجوهر نظم المعلومات الإدارية الحديثة فقد وردت العديد من التعاريف التي تناولت نظم المعلومات الإدارية الحديثة حيث اختلفت هذه التعاريف تبعاً لاختلاف الباحثين في تركيزهم على ما يروونه الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية الحديثة فمنهم من ركز تعريفه على عملية اتخاذ القرارات فيما ركز فريق آخر على عملية معالجة البيانات في حين ركز فريق ثالث على أن هدف نظم المعلومات الإدارية الحديثة هو تقديم معلومات للإدارة لاستخدامها في عمليات التخطيط والرقابة .

كما تم تعريفها بأنها نظام متكامل يتكون من مجموعة من الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات وذلك بغرض تزويد الإدارة بكل ما تحتاج إليه من معلومات دقيقة وكافية عن أنشطة الوزارة من أجل إنجاز الوظائف بكفاءة عالية وتعرف من ناحية أخرى بأنها تلك التكوين الهيكلي المتكامل من المستلزمات المادية والبرمجيات والمستلزمات البشرية والتنظيمية والذي يضمن جمع البيانات من مصادرها المختلفة ومعالجتها لتحويلها إلى معلومات بالأوصاف المطلوبة وتوصيلها إلى المستفيدين صناع القرارات على النحو الذي يسهل مهمتهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف الوزارة

يشير مفهوم نظم المعلومات الإدارية الحديثة

بشكل عام إلى استخدام التكنولوجيا في مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم وبرمجيات مصممة لتتمكن من تشغيل العمليات الإدارية الحديثة بأسلوب وتقنية تكنولوجية سهلة وميسرة وبشكل أفضل من الطرق التقليدية ويحقق وفورات في موارد ومصادر الوزارة وزيادة في كفاءة إنتاجية هذه العمليات عند النظر إلى نظم المعلومات تجدها الباحثان أنها المسؤولة عن انتاج وتوصيل المعلومات من خلال تحويلها إلى منتج نهائي يلبي احتياجات معينة لدى المستخدم وبالتالي فهي ذلك النظام الذي يتكون من العناصر المتفاعلة اللازمة لتحويل البيانات الى المعلومات المطلوبة لخدمة احتياجات محددة بالمستوى المرغوب فيه من الجودة مما سبق من تعريفات ترى الباحثان أن نظم المعلومات الإدارية الحديثة هو نظام متكامل من مدخلات ومعالجة

ومخرجات وتعد حلقة مهمة في الإدارة حيث يعتمد عليها وبشكل كلي في عملية اتخاذ القرارات ليكون في عملية اتخاذ القرارات الوصول إلى أعلى درجات الدقة والمصدقية والواقعية لتحقيق أكبر قدر من الإنتاجية الفاعلة لأي منظمة .

نظام المعلومات:

هو عبارة عن آلية أو إجراءات مؤسسة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها من ثم تحويلها إلى معلومات يتعلمها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بأي وظيفة تفيد المجتمع عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام وقد يتم استرجاع المعلومات من نظام المعلومات يدوي أ أو آلياً وهذا الأخير هو غالب في نظام المعلومات المعاصرة و هو طريقة مؤسسة للإمداد بالمعلومات عن فترات سابقة وحالية والمستقبلية والمتعلقة بالعمليات الداخلية والمعلومات الخارجية وهي تساعد وظائف التخطيط والرقابة والعمليات المنشأة ما بإمدادها بالمعلومات في الوقت المناسب للمساهمة في اتخاذ القرار.

مصادر المعلومات: هناك عدة مصادر للمعلومات وتتميز بها كما يلي:

اولاً: المصادر الداخلية: تعبر عن المعلومات التي تسجلها وتحفظ بها الوزارة على شكل بيانات وسجلات وتقارير تتعلق بأوضاع العمل وإجراءاته وظروفه وصعوباته وذلك لاستخدامها في أغراض التخطيط ووضع معايير والتقييم والمراقبة وتكون هذه المعلومات ذات أهمية كبيرة في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخطط والسياسات والبرامج وتقويم وتصحيح الانحرافات وتختلف المعلومات الداخلية التي يمكن أن نجدها في الوزارة باختلاف الوظائف التي تمارسها الوزارة وتحتوي على ما يلي:

- معلومات الإنتاج
- معلومات البحث والتطوير
- المعلومات المالية
- معلومات المبيعات

- معلومات تتعلق بالمشتريات والمخازن

- معلومات شؤون الأفراد

ثانياً: المصادر الخارجية: يشمل هذا المصدر ما يلي:

- ما تنشره الهيئات الحكومية من نشرات وتقارير وإحصاءات عن أعمالها ونشاطاتها مثل عدد الموالييد

عدد السكان عدد الموظفين ميزانية الدولة.

- كما تشمل على مطبوعات غير حكومية مثل المقالات المنشورة في الجرائد والمجلات

- وما تنشره الغرف التجارية ونقابات العمال والبنوك التجارية.

تكون المصدر الخارجية البيئية مراكز توليد وتوزيع المعلومات الموجودة خارج نطاق الوزارة حيث تمتد هذه المصادر الوزارة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة لما يستوجب الحدوث فهذه المعلومات تفيد في إجراء دراسات المقارنة وتلقي مزيداً من الضوء على المركز التنافسي.

ثالثاً: مكونات نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

١: المدخلات

وفقاً لمدخل النظم فإن الوزارة عبارة عن نظام مفتوح يأخذ مدخلاته من البيئة المحيطة به ومن ثم يعيدها إلى ذات البيئة بعد إجراء عمليات التحويل عليها وتتمثل هذه المدخلات بالموارد الطبيعية كالمعلومات والبيانات عن البيئة وفي الوزارة الصناعية فإن المدخلات قد تتمثل في المواد الخام أو المواد المصنعة من قبل منظمة أخرى كمواد وآلات تجري بها عمليات التصنيع كمعدات و أرس المال اللازم لتحويل عملية الإنتاج كنفود والعاملين كأفراد و رغبات المستهلكين كمعلومات أما في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية فإن المدخلات قد تتمثل في طلبات العملاء علي الخدمات التي تقدمها الوزارة ومدى جودة تلك الخدمات ففي الأساس وزارة الشؤون البلدية والقروية هي منظمة خدمية تقدم خدمة للعملاء في صور متعددة .

٢: العمليات

إن أي نظام يقوم بإجراء عمليات معالجة على المدخلات القادمة من البيئة ليتم تحويلها إلى مخرجات ففي الوزارة الصناعية تمثل خطوط الإنتاج والعمليات التصنيعية عمليات معالجة يتم بموجبها تحويل المدخلات كالمواد الخام والأفراد والأموال والمعلومات إلى سلع يمكن الاستفادة منها اما في وزارة الشئون البلدية والقروية فإنها تستخدم الإمكانيات التكنولوجية والمعدات التي لديها في تقديم خدمات للعملاء.

٣: المخرجات

بعد عملية الإدخال والمعالجة يقوم النظام بمد البيئة المحيطة به بمخرجاته والتي كانت عبارة عن مدخلات جرى عليها عمليات تحويلية ففي الوزارة الصناعية فإن السلع المنتجة تمثل مخرجات وفي وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية فإن المخرجات هي خدمات تقدمها الوزارة في صور متعددة تهدف كلها الي توفير الخدمة للعميل أينما كان وحيثما وجد.

٤: التغذية العكسية

يتيح النظام إمكانية الحصول على معلومات حول المراحل الثلاثة السابقة بحيث يمكن اجراء تعديلات مرغوبة في أي منها ففي الوزارة الصناعية فإنه من الممكن إضافة مادة خام جديدة مثلا إذا أظهرت عمليات التصنيع بأن هذه المادة قد تحسن من جودة السلعة المصنعة وفي وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية قد تقرر إدارتها مثلا أن تقوم بتأسيس توسيعا للشبكة او تركيب برج جديد لأن المعلومات تشير إلى أن عدد أبراج الخدمة الحالية غير كافية مثلا وأيضا اراء العملاء بخصوص الخدمة وما هي أوجه القصور في تلك الخدمات لمحاولة رفع مستوى الخدمات المقدمة من الوزارة السعودية للاتصالات.

مواصفات المعلومات:

من المؤكد أن المعلومات تدعم عملية صنع القرارات في الوزارة وتقلل من درجة عدم التأكد ولكي تتحقق الفائدة المرجوة منها يجب أن تتصف بالخصائص التالية:

- ١- التكرار: المعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات بحيث يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار أما المعلومات الراكدة وغير المستخدمة فيمكن التخلص منها أو حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف.
- ٢- التوقيت المناسب: تعني وصول المعلومة الى المستفيد في الوقت المناسب وفي حالة عدم وصولها في الوقت المناسب ستفقد قيمتها وبالتالي تمثل ضياعا للوقت والمال والجهد.
- ٣- الدقة: تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة الى كمية الاجمالية من المعلومات التي يتم انتاجها خلال فترة من الزمن.
- ٤- الشكل: تعني إمكانية تقديم المعلومات بالشكل المطلوب للمستفيد بحيث يضمن سرعة فهمها من قبل الافراد الموجهة إليهم سواء تقديمها كمية رقمية او وصفية او بشكل رسوم مخططات بيانية او بشكل جداول.
- ٥- الشمول: تعني توفر معلومات تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها.
- ٦- قابلية القياس: هي طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظم المعلومات الإدارية الحديثة وامكانية قياسها في شكل الكمي.
- ٧- المجال: يحدد حقل المعلومات مدى شموليتها فمثلا تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات اخرى بمجال اهتمام ضيق جدا ويتحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.
- ٨- المرونة: تعني تكيف المعلومات لاستخدام أكثر من مستفيد.
- ٩- المصدر: يجب أن تم نظم المعلومات الإدارية الحديثة بتجميع ومعالجة البيانات من مختلف المصادر المتاحة.
- ١٠- الملائمة: يجب أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة او بموضوع البحث الذي يجري معالجته.
- ١١- الموضوعية: تعني عدم تحيز البيانات التي تم جمعها وفرزها وتبويبها وتنقيحها وتحليلها لأي جهة.
- ١٢- الوضوح: تعني خلو المعلومات من الغموض.

ومما سبق نلاحظ انه للحصول على أعلى خصائص للمعلومات فانه بالتالي تزيد التكاليف وعليه فانه غالبا ما تحدد الوزارة السعودية المستوى المطلوب لهذه الخصائص وذلك حسب حاجة المستفيدين وفي ضوء تحليل التكلفة والعائد على الوزارة.

فوائد نظام المعلومات الإدارية:

تقدم نظم المعلومات الإدارية الحديثة العديد من الفوائد لمتخذي القرار كما تساعد العاملين في الوزارة السعودية على أدائهم لوظائفهم ومن أهم الفوائد التي يمكن أن تقدمها نظم المعلومات الإدارية الحديثة:

- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية الحديثة المختلفة
- تسهيل عملية استرجاع البيانات.
- تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية الحديثة المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرار.
- تقديم المعلومات لجميع العاملين لمساعدتهم في أداء أنشطتهم الوظيفية.
- حفظ البيانات لغرض إتاحتها عند الحاجة لمستخدميها.
- مساعدة المدراء على التنبؤ بالمستقبل بالنسبة لجميع أنشطة الوزارة.
- المساعدة في تقييم أنشطة الوزارة وأجراء عملية الرقابة.

خصائص نظام المعلومات الإدارية:

- ١- إن نظم المعلومات الإدارية الحديثة أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة من أجل تسهيل الاتصالات بين
- ٢- أنظمة المعلومات المختلفة والمنشأة نفسها ومحيطها الخارجي.
- ٣- أنه نظام اجتماعي ونظام إنساني.
- ٤- أنه نظام ثانوي وذلك لأنه يمثل جزء من نظام الكلي للمنظمة.
- ٥- أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه تغييرات.
- ٦- أنه نظام مستقر لأنه متى تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع اصناف معينة

٧- أنه نظام مفتوح لأن معظم أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة

٨- أنه نظام من صنع الإنسان.

٩- تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلاً مع محيط العمل الخارجي.

١٠- تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة هي المركز العصبي لتنظيم داخل المنشأة.

١١- القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المنشأة وان أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة تحقق ذلك.

١٢- من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.

١٣- نظام المعلومات الإداري نظام مفاهيم ونظام تجريبي عملي.

من خلال هذه الخصائص ان نظم المعلومات الإدارية الحديثة في الوزارة تساهم على تحقيق الهدف المطلوب منها وهو تجهيز وتقديم المعلومات المناسبة وبالجودة العالية وفي التوقيت المناسب لاتخاذ القرارات الصائبة كما ان كفاءة وفعالية هذه النظم تقاس بمدى مساهمتها الايجابية في نشاطات الوزارة المختلفة وفي جميع مستوياتها الإدارية الحديثة كما ايضا انها اداة مهمة للاتصال بأنظمة المعلومات المختلفة داخل الوزارة والبيئة الخارجية بمختلف اطرافها.

رابعاً: دور نظام المعلومات الإدارية في الوظائف الإدارية:

١- التخطيط:

- بمجرد وضع الخطة لابد أن تصل المعلومات التي تتعلق بالخطة للأفراد الذين سيطبقون الخطة ويراقبون العمليات ولابد من الاستعانة بتكنولوجيا الاتصال لتوصيل الخطة لمنفذها سواء داخل الوزارة أو في الفروع المختلفة والتعرف على آرائهم فيما يتعلق بتقييم الأوضاع الفعلية بعد واثناء تنفيذ الخطة.
- البيئة الحالية أما أنها توضح الأداء الحالي للمنظمة والذي يمكن من خلاله تحديد أداء الوزارة في المستقبل واتجاه التغيرات المستقبلية وهل توجد فرصة أو تهديد للوزارة.

- حيث أن التخطيط وظيفة مستقبلية هذا يعني ضرورة التنبؤ بالتغيرات المتوقعة والمحتملة في البيئة الخارجية والداخلية للوزارة ويقوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة بتقديم معلومات عن الظروف.
- عند القيام بوظيفة التخطيط فلا بد من جمع المعلومات عن الأداء السابق والحالي وظروف العمل داخل الوزارة وقد يتم جمع المعلومات عن أداء الوزارة اما حسب الأنشطة أو حسب الإدارات يجب جمع معلومات عن المصادر والموارد الضرورية لأداء النشاط ومعلومات عن الامكانيات الخطط المتاحة التي تستطيع الوزارة من خلالها تنفيذ.
- القائم بالتخطيط لابد وأن يضع الأهداف ولكي يستطيع أن يضع اهدافه بدقة لابد من جمع معلومات عن الوضع الحالي للمنظمة وعن ظروف البيئة الخارجية من ظروف منافسة وظروف اقتصادية وسياسية واجتماعية وقانونية
- يجب أنشاء الاجراءات لمعالجة البيانات التي يتم الاستعانة بها في خطوة من خطوات لتخطيط ويقدم نظام المعلومات الإدارية الحديثة التقارير التي يمكن من خلالها للقائم بالتخطيط وضع الخطط والاهداف الفرعية والبديلة وبدائلها وتحديد الأهداف.
- يقوم المخطط بوضع معايير للرقابة على تحقيق الأهداف ولمعرفة مدى نجاح أو فشل الخطة الموضوعة وكذلك تحديد الانحرافات ولا يستطيع القائم بالتخطيط تحديد هذه المعايير دون جمع معلومات.

٢- التنظيم:

- تحدد المعلومات التي يقدمها نظام المعلومات مدى نجاح العوامل الهيكلية أو التنظيمية مثل تفويض السلطة نطاق الاشراف والرقابة تسلسل الأوامر تخصيص العمالة.
- تعتبر هذه العوامل أساس نجاح التنظيم في اداء المهام المطلوب منه وأي قصور في هذه العوامل معناها فشل الخطط في تحقيق المستهدف.

- مصادر راس المال المطلوبة منافذ التوزيع رجال البيع ومردودات المبيعات وأي معلومات عن تدفق الموارد المادية والبشرية خلال التنظيم لأداء الخدمات المطلوبة.
- وتمكن المعلومات من تحديد حجم العمالة المطلوبة ونوعياتها ومهاراتها موزعة بنفس الأسس تحديد الخامات المطلوبة المعدات المطلوبة للإنتاج.
- يحدد نظام المعلومات ما هي مدخلات التنظيم اللازمة لتنفيذ الخطط فهي تحدد حجم العمالة المتاحة وقدراتها ومهاراتها موزعة إما حسب الوظائف أو المستويات الإدارية الحديثة

٣- التوجيه:

- أن صراعات العمل تؤثر سلباً على مستويات الأداء أما أنها تحدد هل وسائل التحفيز الحالية كافية لتطوير أداء المسئوليات والأنشطة.
- تحدد المهارات المطلوبة لتحسين الأداء أو للتقدم في الوظائف أو الاختصاصات.
- التي يمكن البناء عليها تدبير الأنشطة الكفيلة باستمرار تطوير وتنمية مهارات العاملين.
- دور الوزارة في تنفيذ ونجاح الخطط والتنظيم أما توضح مدى تناسب خبرات ومهارات هؤلاء الأفراد مع المسئوليات والاختصاصات التي حددها الهيكل التنظيمي.
- من خلال استعراض مؤشرات الأداء البشري السلبية والإيجابية يمكن تحديد هل علاقات العمل تعمل على تحفيز العاملين.
- يحدد نظام المعلومات الإدارية الحديثة مدى القصور في الأداء.
- يعتمد تصميم برامج التدريب على التقارير التي تقدمها إدارة الموارد البشرية.
- يلعب نظام المعلومات الإدارية الحديثة دوراً في عرض التقارير عن أداء الموارد البشرية في الوزارة

٤- الرقابة:

- أن تحدد الإدارات أو الأنشطة أو العلاقات الهيكلية أو الموارد البشرية التي تحتاج لتعديل.

- تحديد دقيق لما هي الموارد التي تحتاجها الوزارة لتعديلات.
- عدم جمع معلومات كافية عن الأداء الفعلي مما يؤدي للتقدير غير السليم للأحداث المستقبلية.
- وتطويرها فكتيرا ما لا يتم تطبيق الخطط كما تم تصورها.
- ويرجع الانحراف عن الخطة لكثير من العوامل التي يمكن ارجاعها الي عدم الاستفادة من المعلومات المتاحة.
- يتطلب نظام الرقابة أن تقدم المعلومات في توقيت سليم.
- يحدد نظام المعلومات الإدارية الحديثة أوجه القصور في الخطط الموضوعة وبالتالي يمكن تعديلها.
- يحدد نظام المعلومات الإدارية الحديثة مدى دقة معايير الجودة أو الأداء المحدد.
- يقوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة بتقييم الأنشطة الفعلية الناتجة عن التنفيذ الفعلي.

التحديات والصعوبات التي تواجه نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

تتمثل أهم التحديات التي تواجه نظام المعلومات الإدارية الحديثة فيما يلي:

- احتدام شدة المنافسة في السوق في مجال تقديم الخدمات.
- تسارع تغير تكنولوجيا الحاسب الآلي.
- التغيرات البيئية حيث تؤدي إلى تغير الاحتياجات التي على أساسها بني نظام المعلومات
- تناقص قيمة المعلومات إذا لم تستخدم في وقتها المناسب يعرف بالتقادم.
- صعوبة إدخال بعض البيانات وذلك لعدم القدرة على التعبير عنها مثل تحويل بعض البيانات الى قيم كمية مثل الأفكار الحديثة لإنتاج أو تطوير منتج ما.
- المعلومات لا يمكن أن تنتهي ويكتمل بناؤها لأنها في حالة بناء مستمر تطوي وبالتالي يصبح تحديث نظام المعلومات أمرا ضروريا بالرغم من التكلفة.
- النقص الحاد في الأشخاص الفنيين الماهرين.

- يؤدي التقدم التقني الهائل إلى ضرورة إعادة تأهيل العاملين في حقل نظم المعلومات لمواكبة العصر وتغيراته.

المبحث الثاني:

دعم عمليات القرار

يعد القرار الاستراتيجي نشاطا أساسيا ومهما ويحتل أهمية كبيرة لمنظمات الأعمال وهو من المهام الأساس التي تمارسها الإدارة العليا وبصورة عامة أن القرار الاستراتيجي الناجح يتم بناؤه على أرضية تخطيطية إستراتيجية ناجحة لأن بناء القرار لا يمكن أن يحصل دون خطة مسبقة يتم وضعها لكي تكون دليلاً ومرشداً لمتخذ القرار في عملية صنع القرار الاستراتيجي الذي يحتاج إلى أن يدعم بأنظمة قرارات عملية كفؤة وفعالة.

أولاً: مفهوم عملية دعم وصنع القرار:

كانت البداية التي ترى أن القرارات العملية هي قرارات يومية يوجهها المدراء بصورة مستمرة يوميا وتتجه الجهود لإيجاد حلول لها وتضييع في خضم الأعمال اليومية القرارات المهمة ولا تعطي الأهمية والوقت اللازمين التي تستحقها هذه القرارات يقوم بعض المديرين في منظمات الأعمال إلى تكريس الجهد وضياح الوقت في معالجة الأمور اليومية والحالات الآنية التي تقع ويضيع في زحمة هذه الأعمال الكثير من القرارات ويعني ذلك إلى أن هناك عمليات منهجية منظمة ومستمرة تشترك فيها أطراف متعددة للوصول إلى عدد من البدائل قد تفرز هذه العملية تفضيل أحدها على البدائل الأخرى المهمة وذات الأثر الكبير والأهمية البالغة مما قد يؤدي إلى فقدان الفرص التي لو تم استغلالها قد يجعل منظمة الأعمال أو الوزارة في وضع آخر لذلك أن مشكلة أغلب المدراء في المستويات العليا في منظمات أعمال الدول النامية هي فقدان المؤشر المنطقي لإجراء عملية فرز دقيقة لمجموعة القرارات التي تتشكل من مجموعها حياة الوزارة لذلك طورت الكثير من الأفكار من قبل العديد من المتخصصين وشكلت ما يعرف حديثا بنظرية اتخاذ القرار المفهوم العام للقرار الاستراتيجي هو: اختيار بديلا مناسباً من بين مجموعة

من البدائل ويرى بأن القرار هو : اختيار بديل من بين بدائل متاحة لحل مشكلة ناتجة عن عالم متغير ويمثل ذلك جوهر النشاط الإداري في منظمات الأعمال في حين يعرف القرارات الإستراتيجية : هي القرارات التي تؤثر بعمق على قدرة الوزارة ومستقبلها من خلال التأكد من هذه القرارات تتجاوب مع متطلبات البيئة

القرارات والمستويات الإدارية:

يعني مصطلح اتخاذ القرارات عملية اختيار موضوعي لبديل واحد من بين بديلين أو أكثر لتحقيق النتائج

المطلوبة التالية:

- إصدار الوزارة تعميماً بأن الأداء الفعلي أقل من المتوقع وأنه يجب تعديل هذا الوضع هو أيضاً قرار
- تعتبر عملية صنع القرارات هي محور العمل الإداري في المنظمات مهما اختلف نوعها
- فالوزارة تقوم باتخاذ في جميع وظائفها.
- فمثلاً اختيار الوزارة لفرد قد تقدم لشغل وظيفة معينة دون آخر هي عملية اتخاذ القرار
- كل الوظائف الإدارية الحديثة في الوزارة تتطلب اتخاذ قرارات
- المنظمات المختلفة تقوم بوظائف عديدة كالخطيط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء والتدريب والتعيين وهي في كل وظيفة تحتاج لاتخاذ قرارات فيها
- ورسم سياسة معينة دون أخرى هي أيضاً عملية اتخاذ قرار

حيث تنقسم الوزارة بناء على عملية اتخاذ القرارات الى ثلاثة مستويات هي:

- ١ - الإدارة الدنيا التنفيذية
- ٢ - الإدارة الوسطى التكتيكية
- ٣ - الإدارة العليا الاستراتيجية

وبناء على اختلاف المستويات الإدارية الحديثة فإن طبيعة القرارات المتخذة في كل مستوى تختلف عن طبيعة تلك المتخذة مستوى آخر وتبعاً لذلك فإن المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية الحديثة المختلفة من حيث المصدر والكيفية والبعد الزمني وعليه من الضروري ان يأخذ نظام المعلومات الإداري بالاعتبار هذه

الاختلافات بين المستويات الإدارية الحديثة كالتالي:

١: المستويات الإدارية الحديثة وطبيعة القرارات:

تختلف القرارات الإدارية الحديثة من حيث طبيعتها باختلاف المستويات الإدارية الحديثة

فالإدارة العليا الاستراتيجية:

تختص بعملية صنع القرارات الاستراتيجية التي تهدف إلى تحقيق الاهداف على المدى الطويل فقدراتها تتضمن خيارات صعبة تشمل اهداف الوزارة والموارد المتاحة والاستراتيجيات والسياسات ومن أجل ذلك فان القرارات التي تتخذها الادارة العليا تتصف بكونها ذات طبيعة الغير روتينية او غير مبرمجة فهيكلكل قرار يختلف عن القرار الاخر ففي قرارات جديدة وغير متكررة فلا توجد طريقة واضحة لمعالجة المشكلة وذلك لأنها لم يسبق لها ان ظهرت من قبل او بسبب ان طبيعتها وتكوينها الدقيق يكون محيرا او معقدا او بسبب أنها مهمة لدرجة انها بحاجة الي وضع حل خاص مفصل لها كما عبر البعض عن هذا النوع من القرارات بأنها تؤخذ لمرة واحدة فقط.

ومن أمثلة هذا النوع من القرارات

قرار الادارة العليا بالاندماج مع منظمة اخرى أو قرار إدارة الوزارة السعودية بأن تفتح فروع او تقديم خدمات جديدة لم تقدمها من قبل ففي مثل هذه الحالات فان القرارات غير روتينية او غير متكررة فلا توجد طريقة واحدة او اولية موحدة لاتخاذ مثل هذه القرارات وهناك الكثير من المعلومات التي لا يمكن معرفتها بشكل دقيق لتخدم عملية صنع القرار هنا وهذا النوع من القرارات يعتمد على الحدس والحكم الشخصي والبدئية اكثر من اعتماده على المعلومات وعليه فانه يصعب ان يوجد نظام معلومات يقدم معلومات مفيدة بشكل مباشر لصنع القرارات غير الروتينية والتي تتم في المستويات الإدارية الحديثة العليا.

أما في مستوى الادارة الوسطى الادارة التكتيكية

فان الوضع مشابه لما سبق ولكن بدرجة أكبر من الروتينية او يعرف بالقرارات الروتينية أو ما يعرف بالقرارات شبه الروتينية وهذه الاخيرة تقع افتراضيا في المسافة ما بين القرارات غير الروتينية والقرارات الروتينية حيث يمكن وصف جزء منها بشكل اجراءات بينما لأيمكن وصف الجزء الاخر.

اما في الادارة الدنيا الادارة التنفيذية:

فان القرارات المتخذة هنا تتعلق بالأنشطة اليومية ولذلك فهي تكون عادة روتينية متكررة بحيث يسهل وجود اجراء واحد او طريقة واحدة لها ولذلك فمن السهل وجود نظام معلومات يلبي حاجات هذا المستوى ولعل هو السبب في ان تطبيقات نظم المعلومات الإدارية الحديثة اول ما نشأت لتلبي حاجات المدراء في المستويات الإدارية الحديثة. ٣٢

٢: المستويات الإدارية الحديثة والبعد الزمني للمعلومات:

جميع المستويات الإدارية الحديثة تحتاج الى المعلومات تتعلق بالمستقبل والحاضر والماضي ولكن كقاعدة عامة فانه كلما انتقلنا بين هذه المستويات تجاه الاعلى كلما اصبحت هناك حاجة أكبر للمعلومات المستقبلية والعكس الصحيح ايضا فالقرارات التي تتخذها الادارة العليا تهدف الى تحقيق الاهداف على المدى الطويل وبالتالي فان: -

المعلومات التي تحتاجها الادارة العليا

هي غالبا ترتبط بالمستقبل فالتخطيط طويل الاجل ورسم السياسات وتوزيع موارد الوزارة تعتبر من مهام الادارة العليا وهذه المهام تأخذ الطابع المستقبلي وبالتالي فان المعلومات التي تهتم الإدارة العليا في هذا المجال هي المعلومات ترتبط بالمستقبل وبالتنبؤ بما يمكن أن يحدث من تغيرات فيه حيث يكون المدي الزمني يكون عدة سنوات.

والادارة الوسطى

تحتاج أيضا الى المعلومات ذات توجه مستقبلي الى جانب معلومات ذات علاقة بالماضي والحاضر ولكن اهتمامها بالمعلومات المستقبلية يكون على المدى المتوسط واقل من اهتمام الادارة العليا بنفس النوع من المعلومات نظرا لاختلاف طبيعة القرارات المتخذة في كل مستوى والذي يترتب عليه الاختلاف في طبيعة تلك المعلومات وتكون المدة هي يوم او أسبوع او عدة أسابيع او أشهر قليلة تقريبا.

المعلومات التي يحتاجها كل الادارة الدنيا

تهتم بالمعلومات الحالية أو الماضية على المدى القصير أكثر من أي مستوى إداري آخر فالقرارات الصادرة عنها هي تلك المعلومات المستقبلية أيضا ولكن على المدى القصير أو القريب وكمثال على ذلك عندما تحتاج هذه الإدارة إلى معرفة كمية الطلب المتوقعة على خدمات الوزارة خلال اليوم التالي وتكون المدة أقل من عام. وأن جميع المستويات الإدارية الحديثة تحتاج إلى معلومات مستقبلية ولكن يختلف مدى هذه المعلومات من حيث درجة المستقبلية فالإدارة العليا تحتاج إلى معلومات مستقبلية على المدى الطويل والذي يمتد إلى سنوات بينما تحتاج الإدارة الوسطى إلى المعلومات المستقبلية على المدى المتوسط كسنة مثلا وأخيرا فإن حاجة الإدارة الدنيا من هذه المعلومات المستقبلية يكون على المدى القصير كالיום أو الأسبوع أو الشهر.

٣: المستويات الإدارية الحديثة وكيفية تقديم المعلومات:

- أن المستوى الإداري له تأثير في كيفية تقديم المعلومات للمدراء فرئيسو المستويات الإدارية الحديثة الدنيا يحتاجون إلى وصف تفصيلي أو معلومات تفصيلية أكثر من المستويات الأخرى.
- وتقل الحاجة إلى المعلومات التفصيلية وتزداد الحاجة إلى تلك الملخصة كلما اتجهنا بين المستويات الإدارية الحديثة إلى الأعلى.
- فرئيسو الإدارة العليا يهتمون بالمعلومات المختصرة والتي تلخص الأحداث التي حصلت أكثر من أي مستوى آخر فلا تهم الإدارة العليا.

٤: المستويات الإدارية الحديثة ومصادر المعلومات:

كما تختلف المستويات الإدارية الحديثة فيما بينها من حيث طبيعة القرارات المتخذة في كل مستوى ومن حيث البعد الزمني للمعلومات وكيفية تقديمها فأنها تختلف كذلك من حيث مصادر المعلومات التي تحتاجها المستويات المختلفة فالمستويات المختلفة تحتاج إلى معلومات من مصادر مختلفة بالرغم من أن الإدارة العليا تهتم أكثر بالمعلومات حول البيئة المحيطة إلا أن ذلك لا ينفي اهتمامها في نفس الوقت بالمعلومات الداخلية ولكن بدرجة أقل فلا يمكننا أن نتصور مثلا أن لا تهتم إدارة الوزارة بأعداد العملاء الحاليين والمستقبليين.

ثانيا: مراحل صنع القرار الاستراتيجي:

تعني مراحل صنع القرار الإستراتيجي: الطرق والخطوات العامة التي تتضمنها بشكل صريح أو ضمني نماذج صناعة القرار ويختلف الباحثون المختصون في أولويات مراحل صناعة القرار ويعود ذلك إلى خلفية هؤلاء واتجاهاتهم ومهما كانت طبيعة المدخل المستخدم في عملية صناعة القرار فأن هناك نظريات عملية تتفق وتحدد بشكل عام سلسلة من المراحل الأساس لصناعة القرار الاستراتيجي هي:

١_ مرحلة التشخيص

تعد مرحلة تشخيص المشكلة وتحديد الهدف مرحلة مهمة في صناعة القرار الإستراتيجي بسبب ارتباطها بالمراحل اللاحقة لها وفي مجال صناعة القرار تعرف المشكلة على أنها انحراف عن الهدف المحدد أو هي حالة من عدم التوازن بين ما هو كائن وما يجب أن يكون ان مرحلة الوصول إلى تشخيص واضح ودقيق للمشكلة مجموعة من المتطلبات وهي:

- مسح البيئة الخارجية لتحديد الفرص والتهديدات السائدة فيها.
- تقييم البيئة الداخلية لتحديد عناصر القوة والضعف.
- التعرف على محفظة أعمال الوزارة.
- تحديد حجم الفجوة الاقتصادية بين الفرص والتهديدات السائدة في بيئة الوزارة الخارجية.
- ونقاط القوة والضعف لدى الوزارة ككل في البيئة الداخلية.

٢ مرحلة تحديد البدائل

هناك عدد غير قليل من البدائل الإستراتيجية أمام متخذ القرار التي يمكن من خلالها سد الفجوة أو الفجوات الإستراتيجية والبدائل هنا مجموعة من الأفكار والمقترحات يتمتع كل منها بميزات خاصة تجعله أفضل من غيره كما أن لكل بديل بعض السلبيات إزاء هذا الموقف يتوجب على متخذ القرار أن يكون ذا خبرة ودراية ويمتلك معلومات وفيرة ومختلفة وله نظرة واقعية شمولية ومستقبلية كما يمكنه الاستعانة بالخبراء والمستشارين

ليتمكن من تحديد البديل المناسب وتجدر الإشارة هنا إلى أن تحديد البديل الاستراتيجي المناسب يتوقف على عدد من العوامل أهمها : القيود القانونية المعايير الأدبية والأخلاقية التكنولوجية المتوفرة الاعتبارات الاقتصادية وتوقعات صانع القرار.

٣ مرحلة التقييم

بعد أن يتم تحديد البدائل يبدأ صانع القرار بعملية التقييم ويقصد بالتقييم: مقارنة البدائل التي يتم تحديدها في المرحلة السابقة بالأهداف المخططة والمحددة سلفاً وكلما كان البديل أقرب إلى تحديد الهدف النهائي كلما كان مرغوب به أكثر من غيره أن اجراءات التقييم تشمل وصف لنتائج كل بديل وتقييم تكاليف كل بديل وتقدير مدى عدم التأكد والمخاطرة المصاحبة لكل بديل.

أن التقييم يتمحور في أحد المحاور الآتية:

- البديل الجيد والذي يقود إلى نتائج مرغوبة لدى صانع القرار
- البديل المتوازن من غير المحتمل أن تنتج عنه نتائج إيجابية أو سلبية لصالح صانع القرار.
- البديل المختلط من المحتمل أن تنتج عنه نتائج إيجابية أو سلبية لصالح صانع القرار.
- البديل الضعيف من المحتمل أن تنتج عنه نتائج ضعيفة لصالح صانع القرار.

وجود عدد من الأساليب لتقييم البديل الاستراتيجي منها:

- الأساليب أو الأدوات الفنية
- تحليل الكلفة/العائد
- شجرة القرار

٤ مرحلة الاختيار

وهذه المرحلة هي الأخيرة من مراحل صناعة القرار الإستراتيجي وتعد هذه المرحلة من المراحل الفكرية الصعبة كون عملية الاختيار بين البدائل عملية ليست واضحة أو سهلة إذ أن عيوب بديل أو مزايا بديل قد لا تظهر

وقت بحثها ولكنها تبرر مستقبلاً بعد التنفيذ إضافة إلى ضيق الوقت المتاح أمام متخذ القرار لاستكشاف النتائج لكل بديل من البدائل المتاحة.

وهناك مجموعة من المعايير تستعين بها الإدارة في عملية اختيار القرار لعل أهمها الآتي:

- المكاسب التي يحققها كل بديل.
- درجة المخاطرة المتوقعة من اعتماد البديل.
- مقدار الجهد اللازم بذله في تنفيذ البديل.
- مدى توافق البديل مع أهداف الوزارة.
- وانسجامه مع سياستها وخططها وفلسفتها.
- والمعلومات المتاحة عن الظروف البيئية المحيطة
- مدى مساعدتها في تنفيذ البديل ونجاحه.
- التوقيت ودرجة السرعة المطلوبة في الحل.
- كفاءة البديل أي مدى استغلاله للموارد المتاحة.
- قوانين المجتمع وتقاليده وأعرافه ونظمه.

وهناك العديد من الآراء حول مفهوم ومراحل عملية صنع القرار الإستراتيجي اختلفت في مسمياتها وتفصيلها إلا أن جميعها حافظت على الإطار العام لهذا المفهوم وأن جميع هذه المراحل ماهي إلا خطوات جيدة لصياغة القرار الاستراتيجي وتحديد طرق جديدة لدعم القرار ومدى تأثيره على نمو الوزارة.

ثالثاً: جودة القرارات الإستراتيجية:

تتوقف درجة جودة القرار على:

- التوقيت.
- القدرة على التنبؤ.
- حجم البيانات المتاحة لمتخذ القرار ومدى دقتها.

- مهارة وخبرة الشخص متخذ القرار.
- القدرة على تحليل البيانات واستخلاص النتائج.
- مشاركة الجهات الأخرى المساعدة.

بالإضافة إلى صفتي الجودة والقبول يمكن إضافة الصفات التالية التي يجب مراعاة توافرها في القرار حتى

يكون جيدا:

- أن يكون القرار دقيقا.
- أن يكون القرار موضوعي.
- أن يكون القرار قابل للتطبيق.
- يجب أن يكون القرار واضحا ومفهوما.
- يجب أن يكون القرار مقنعا.
- اعتماد القرار على الدراسة العلمية.
- أن يكون القرار مبني أ على حقائق الماضي وتوقعات حكيمة للمستقبل.

الفصل الثالث: منهجية البحث

اولا. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

قامت الدراسة على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية العينة تتكون من ٨٠ موظف وعامل من العاملين الإدارة العليا في الوزارة والموظفين في المستويات الإدارية الوسطي و المستويات الإدارية الدنيا من الوحدات التشغيلية في الوزارة وقد تم الافتراض بأن هنالك علاقة إيجابية بين إيمان وقناعة الوزارة السعودية في منطقة الرياض بأهمية نظم المعلومات الحديثة واثارها علي نمو وزارة الشئون البلدية والقروية والعمل علي زيادة قدراتها علي إنجاز الأعمال وأن نظم المعلومات الحديثة تسهم بشكل كبير في إيجابية عملية اتخاذ ودعم القرار في الوزارة من حيث السرعة والدقة وأيضا زيادة التأكد من نجاح المهام وايضا يسهم مساهمة إيجابية في زيادة ورفع كفاءة العاملين وتخفيض تكاليف العمل والأخطاء وأيضا أن من خلال التركيز علي التدريب علي تلك النظم من خلال البرامج الحديثة والتي تعمل علي توفير الوقت والجهد بالإضافة الي الدقة والسرعة المصحوبة بالكفاءة والفاعلية التي تعد وتنفذ وفق الخطط والبرامج له مساهمة واضحة في تنمية مهارات العاملين في الوزارة يتكون مجتمع البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية سواء في الوظائف الإدارية العليا او الوظائف الادارية الوسطى او في الوظائف التشغيلية في الإدارات او الفروع داخل منطقة الرياض في الوزارة السعودية في المملكة العربية السعودية والبالغ ٥٧٠ وموظف وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها ٨٠ موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها ٧٠ استبياناً وبعد فحصها الغيت منها ١٠ استبيانات نظرا لعدم اكتمالها وبالتالي اصبح لدينا ٦٠ استبياناً و بالإضافة الي ذلك لم يتم ارجاع ١٠ استبيانات اخري وبالتالي كان لدينا ٥٠ استبياناً سليماً ومكتمل وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي ٦٢,٥ % من اجمالي الاستبيانات ويعد هذا العدد نتيجة ملائمة بالنسبة الي عدد عينة الدراسة.

قائمة توزيع اداة الدراسة الاستبانات.

عدد الاستبيانات	الموزعة	المستلمة	المفقودة	تم استبعاد	الاستبيانات السليمة
المجموع	٨٠	٦٠	١٠	١٠	٥٠
النسب	٪١٠٠	٪٧٥	٪١٢,٥	٪١٢,٥	٪٦٢,٥

ثانيا- أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو وزارة الشئون البلدية والقروية بمنطقة الرياض

أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات

تم في الدراسة استخدام طرق لجمع البيانات والمعلومات وكانت الطرق الرئيسية تعتمد على مصدرين رئيسين وهما

- ١- المصادر الأولية – عن طريق الاستبانة وتم اعداد بحيث تناسب مجتمع وعينة الدراسة بحيث تهدف الي ابراز فرضيات الدراسة بخصوص استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين بناء على نتائج الدورات التدريبية ليتم الاعتماد عليهما كمصدر اولي للمعلومات والبيانات بخصوص أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو وزارة الشئون البلدية والقروية بمنطقة الرياض
- ٢- المصادر الثانوية – وفي هذا الصدد تم الاستعانة بالمصادر الاكاديمية من الكتب والدراسات السابقة في نفس المجال وتتمثل في الكتب والمراجع

الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات

سادسا: الخاتمة

استخدام التكنولوجيا في مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم وبرمجيات مصممة لتتمكن من تشغيل العمليات الإدارية الحديثة بأسلوب وتقنية تكنولوجية سهلة وميسرة وبشكل أفضل من الطرق التقليدية ويحقق وفورات في موارد ومصادر الوزارة وزيادة في كفاءة إنتاجية هذه العمليات عند النظر إلى نظم المعلومات نجدها أنها المسؤولة عن انتاج وتوصيل المعلومات من خلال تحويلها إلى منتج نهائي يلبي احتياجات معينة لدى المستخدم وبالتالي فهي ذلك النظام الذي يتكون من العناصر المتفاعلة اللازمة لتحويل البيانات إلى المعلومات المطلوبة لخدمة احتياجات محددة بالمستوى المرغوب فيه من الجودة ونظرا ان للتطورات العلمية الكبيرة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية الحديثة علي وجه الخصوص تأثيرا كبيرا علي نظم المعلومات الحديثة واستخداماتها فكانت الاستجابة لتلك التطورات بسرعة كبيرة واستثمارها لتلك التقنية الحديثة للاستفادة منها استراتيجيا والحصول علي وسائل جديدة وحديثة تساعد في عملية دعم القرار داخل وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية بالتحديد وذلك للطفرة الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم في مجال نظم المعلومات الادارية باستخدام تلك النظم في عملية التحليل لكافة العناصر المشتركة في عملية دعم واتخاذ القرار داخل الوزارة بالإضافة الي مساعدة المديرين في الإدارة العليا والمتوسطة في التعامل مع المسائل او المشاكل التي تعتمد بدرجة كبيرة علي الخبرة الناتجة من استخدام تلك النظم ومن امثلة تلك النظم نظام الانترنت ونظم معلومات دعم الشركات ونظم سلاسل التوريد ونظم إدارة علاقة العملاء والموردين والتجارة الخارجية ونظم المحاسبة والتمويل ونظم الموارد البشرية ونظم إدارة المعرفة من خلال تلك النظم في شتى الفروع تهدف الدراسة الي التعرف علي دور بعض تلك النظم المعلومات الحديثة والكشف عن ادواتها وكيفية عملها واساليبها الفنية وكفاءة الأداء لتلك النظم ودورها في عملية دعم واتخاذ القرار وذلك لتحسين وتطوير إجراءات وسياسات العمل داخل وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية وأيضا مع الأطراف الخارجية لأجل توضيح الفروق بين نظامي دعم القرارات ونظام المعلومات الإدارية الحديثة وذلك بمقارنة بينهما مستخدمين عددا من المعايير وهي طبيعة الدعم المقدم إلى صانع القرار ومراحل صنع القرار وأنواع القرارات والحاجات التي ينصب عليه التركيز في كلا النظامين داخل وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية.

مراجع ومصادر

- ١ - بوجادة إلياس ٢٠١٨ أهمية نظم دعم القرار في الوزارة الاقتصادية.
- ٢ - تركي ابراهيم سلطان ٢٠١١ نظم المعلومات واستخدامات الحاسب الالى الرياض-السعودية.
- ٣ - جابري جمال ٢٠١٦ دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي.
- ٤ - حجاج علي خلف ٢٠١٠ اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة عمان الاردن.
- ٥ - حريم حسين ومنصور ياسر ٢٠٠٦ إدراك العاملين لخصائص البيئة التنظيمية الداخلية ومدى تشجيعها للإبداع التنظيمي.
- ٦ - خالد أبو الغنم ٢٠١٨ العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية.
- ٧ - خلف أحمد محمود محمد ٢٠١٥ دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية في المنشأة التجارية الرياض السعودية.
- ٨ - ررح الوادية ٢٠١٠ علاقة نظم المعلومات الإدارية الحديثة بجودة القرارات الإدارية الحديثة.
- ٩ - سليم إبراهيم ٢٠٠٦ نظم المعلومات الإدارية الحديثة إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية
- ١٠ - سليمان العوض ٢٠٠٨ نظم المعلومات الادارية دمشق سوريا.
- ١١ - علاء السامي عثمان الكيلاني ٢٠١٤ أساسيات نظم المعلومات الإدارية عمان الاردن
- ١٢ - القحطاني سعد بن سعيد بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بالرياض ٢٠١٢
- ١٣ - قديح هبة ٢٠١٠ مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية الحديثة على تطبيق الاستراتيجي ة
- ١٤ - محمد جمال عبد الله ٢٠١٥ نظم المعلومات الادارية عمان الاردن
- ١٥ - محمد عبد الوهاب حسن عشناوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري ٢٠١٤.
- ١٦ - محمد عبد حسين الطائي ٢٠٠٩ المدخل إلى نظم المعلومات الادارية إدارة تكنولوجيا المعلومات عمان الاردن
- ١٧ - محمد علاء الجناني ٢٠٢٠ نظم المعلومات الإدارية الحديثة وتطبيقات نظم دعم القرار
- ١٨ - محمود حسين الوادي علي فلاح مفلح الزعبي ٢٠١١ (أساليب البحث العلمي) مدخل منهجي تطبيقي - الأردن.

١٩- معاوية وآخرون محمد ٢٠١٦ نظم دعم القرار بين المبادئ والأسس.

٢٠- هند لبصير أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد ٢٠١٦.

- 1) Baber W. W. Ujala A. & Martinez R. 2019. Effectuation logic in digital business model transformation computer information systems.
- 2) Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 3) Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 4) Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 5) Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E

الاستبانة

أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية

نتشرف بان نضع بين ايديكم استبانة عن دراسة يقوم بها الباحثون وطلبتهم منكم التفضل بالمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدي بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من خلال تعبئة هذه الاستبانة والإجابة بشكل موضوعي حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الى نقاط قوة ويتوجه الباحثون بالشكر الى كل من ساهم في تلك الاستبانة.

الباحثون

١- محمد عبد الرحمن الأشول (قائد) ٢٢٢٠٠١٦٣٣

٢- مناع سعيد سعد العمري ٢٢٢٠٠١٠٧٢

٣- عبد الله شعبان ال عمر ٢٢٢٠٠٠٣٥٧

اشراف الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الجامعي ٢٠٢٣

الاسم

إجابتك

النوع

ذكر

أنثى

سنوات الخبرة

أقل من ٥ سنوات

من ٦ الي ١٠ سنوات

من ١١ الي ١٥ سنة

من ١٦ الي ٢٠ سنة

أكثر من ٢٠ سنة

العمر

أقل من ٢٥ سنة

من ٢٥ الي أقل من ٣٥ سنة

من ٣٥ الي أقل من ٤٥ سنة

من ٤٥ الي ٦٠ سنة

أكثر من ٦٠ سنة

الوظيفة والقسم

إجابتك

المؤهلات العلمية

ثانوي

دبلوم

بكالوريوس

ماجستير

دكتوراه

تعمل الوزارة على مشاركة جميع المستويات الإدارية الحديثة في صنع القرار باستخدام نظم

المعلومات الحديثة

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

استخدام نظم المعلومات يقلل الحاجة الي التقارير الشفهية والكتابية والجولات الميدانية

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

يتم استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاتها في عملية تحليل البيانات للحصول على المعلومات.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تتناسب نظم المعلومات المستخدمة مع متطلبات العمل في الوزارة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

مدي دور تقييم فاعلية النظم المستخدمة من وجه نظر موظفي الوزارة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

استخدام نظم المعلومات يساهم في انجاز العمل بصورة دقيقة وملائمة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تسهل النظم في تخفيف مركزية القرارات الإدارية الحديثة بالوزارة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تفعيل وسائل الاتصال بين اقسام الوزارة باستخدام نظم المعلومات.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تساعد قواعد البيانات في نظم المعلومات التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تساعد نظم المعلومات على تميز المعلومات بالجودة والملائمة المطلوبة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة للبرمجيات يزيد من فاعلية نقل البيانات.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

ان البرمجيات المستخدمة في الوزارة تعمل على سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية الحديثة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تتوافق البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الوزارة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تخفف البرمجيات المستخدمة من توفير الوقت اللازم للعمل بين الأقسام المختلفة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تساعد نظم المعلومات على أداء واعداد التقارير والعمل المطلوب بالسرعة المطلوبة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تتناسب نظم المعلومات مع متطلبات النظام الرقابي.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تطبيق نظم المعلومات الرقابية يساهم في تطوير الأداء الوظيفي وإنجاز العمل.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

نظم المعلومات المستخدم تمد الإدارة العليا بالمعلومات التي تتميز بالسرعة والملائمة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

استخدام نظم المعلومات يؤدي الي الحد من استخدام اليد العاملة في الوزارة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

استخدام نظم المعلومات يقلل من حالات الغش والتزوير التي تتعرض لها الوزارة.

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تم بحمد الله