

اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية
بتطبيق على شركة الاتصالات السعودية STC في الرياض

أسم الطالب

مروه عبدالقادر سعيد

2021204489

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي 2024

الشكر والتقدير

أود أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى [الدكتورة منى مصطفى] على دعمهم وتوجيهاتهم القيمة التي كانت "حجر الأساس في إنجاز هذا البحث
لا يسعني إلا أن أعبر عن بالغ امتناني لكل من ساهم
في إنجاز هذا البحث،

الإهداء

أهدي هذا البحث إلى والديّ، الذين زرعوا في نفسي حب المعرفة والاجتهاد
و أهدي هذا البحث إلى الدكتورة الفاضل [الدكتورة منى مصطفى]، الذي
علمني الكثير عن البحث العلمي.

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

١	الشكر والتقدير.....
٢	الإهداء.....
٣	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١٠	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١١	١,٣. أهمية الدراسة.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٢	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٢	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٣	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٤	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٥	١,٩. مخطط المشروع.....
١٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٧	٢,١. المقدمة:.....
١٨	٢,٢. المتغير المستقل.....
١٨	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٤	٢,٥. الخاتمة.....
٢٥	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٦	٣,١. المقدمة.....
٢٦	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٦	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٧	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٧	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٨	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣,٧	إجراءات التحليل الإحصائي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٣,٨	الخاتمة	٣٠
٤	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	٣١
4.1	المقدمة	٣٢
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	٣٢
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	٣٥
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	٣٥
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	٣٦
٤,٦	الخاتمة	٣٦
٥	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	٣٧
٥,١	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	٣٧
٥,٢	توصيات الدراسة	٣٨
٥,٣	الخاتمة	٣٨
	قائمة المراجع	٣٩
	الملاحق	٤١

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج الدراسة	١٣
٢	مخطط المشروع	١٥
٣	ابعاد نظم المعلومات الإدارية	٢٠
	بصلت البحث	٢٦

جدول الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢٨	المتغير المستقل	١
٢٨	المتغير التابع	٢
٤١	نظم المعلومات الإدارية	٣
٤٢	تشخيص نظام المعلومات	٤
٤٣	جودة العمليات التشغيلية	٥

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . 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. دارسة 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 ١٧٠ 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 وأنت 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 ي ل الوظيفي ف لعامل ي في الأجهزة الحكومية المحلية

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء وذلك من خاء الوظيفي ف لال البحث

في حجم الأداء ,و نوعية الأداء ,وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل . واخت يت جامعة ورقمة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ي ومدى أثره ف الأداء ي ل الوظيفي ف لعامل , وذلك من ي خلال اتجاهات موظفيه ا و آرائهم , معتمدة عمى المنهج ي التح الوص ف لي ي لي ,و على تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة . وقد قاد تحميل البيانات إلى وجود عالقة ذات دلالة إحصائية ب ي استخدام تكنولوجيا المعلومات

والأي
داء الوظيفي ف

للعامل ي, ووجود ارتباط وثيق ب ي 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 شرح الأهمية البحث في هذا المجال وما يمكن أن يسهم به في التطوير العملي والنظري.

١,٢. مشكلة الدراسة

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

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

١. نقص أبحاث سابقة عن اثر نم المعلومات الإدارية على كفاءة لعمليات التشغيلية
٢. هناك نواحي لم تدرس بشكل كافي اولم يتم التركيز عليها بشكل كامل وتشمل هذه الفجوات ما اذا كانت الأنظمة تؤثر بنفس القدر في كل الصناعات
٣. تأثير العوامل البشرية مثل التدريب والتحفيز على كفاءة استخدام أنظمة المعلومات الإدارية

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

- 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
- 2. فهم كيفية تصميم وتنفيذ استراتيجيات التشغيل داخل المؤسسات وكيفية تأثير ذلك على استخدام أنظمة المعلومات وفعالية
- 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"

٢,١. أهمية الدراسة

- تتمثل أهمية البحث في إبراز اثر نظم المعلومات على الكفاءة 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

٢,١,١. على المستوى النظري:

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 ٤ ، العدد رقم ١٠ .

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 ١٠ 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

٢,١,٢. على المستوى التطبيقي:

• 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.

٢,٢. أسئلة الدراسة

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

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

السؤال الفرعي ع ٢ ي تقليل التكاليف التشغيلية ؟

كيف تساهم نظم المعلومات الإدارية ف

السؤال الفرعي ع ٣ : م ا ي ه مكونات نظم العمل ي المؤسسة المستهدفة ؟
ومات الإدارية المستخدمة ف

٢,٣. أهداف الدراسة

H1الهدف الرئيسي س : دراسة اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسن ي كفاءة التشغيلية

HA الهدف الفرعي ١ : تحديد كيفية تحس ي نظم المعلومات الإدارية لأداء العمليات التشغيلية
HB الهدف الفرعي ٢ : تقييم تأث ي نظم المعلومات الإدارية على تحس ي كفاءة استخدام الموارد
وتقليل النفقات
الهدف الفرعي ال ٣ : تحديد المكونات الرئيسية لنظم المعلومات الإدارية المستخدم

المستهدفة

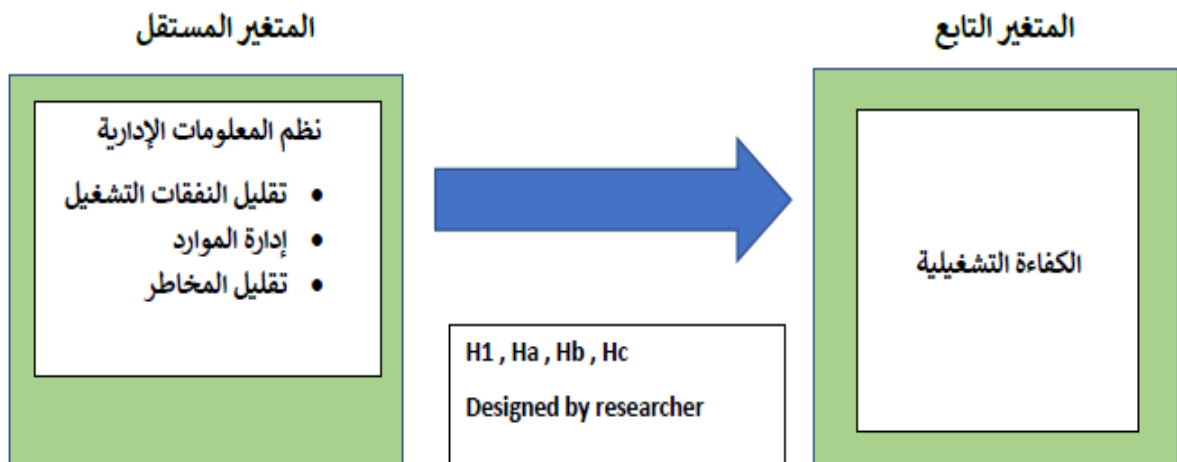
٢,٤. فرضيات الدراسة

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

الفرضية الفرعية ١ : تحس ي الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل يساهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية ف الوقت المستغرق الاتمام العمليات
الفرضية الفرعية ٢ : يؤدي استخدام نظم المعلومات الإدارية الى تحس ي جودة القرارات التشغيلية مما يعزز من كفاءة العمليات التشغيلية
الفرضية الفرعية ٣ : يساهم تطبيق ي تقليل التكاليف التشغيلية مما يؤدي الى نظم المعلومات الإدارية ف تحس ي الكفاءة العامة للعمليات

٢,٥. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة ب ي المتغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي شكل رقم (١)



٢,٦. الدراسة الميدانية

تأسست شركة الاتصالات السعودية كشركة مساهمة سعودية بموجب المرسوم الملكي رقم م ٣٥ / وتاريخ ٢٤ 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 (لنظام الأساسي) وكانت الشركة مملوكة بالكامل لحكومة المملكة العربية

السعودية ("الحكومة"). وبموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٧١ بتاريخ ٢ رجب ١٤٢٣ هـ (الموافق ٩ سبتمبر ٢٠٠٢), قامت الحكومة

ببيع % ٣٠ من أسهمها وذلك يتمثل الطرف المسيطر النهائي على الشركة بالحكومة من خلال ملكية صندوق الاستثمارات العامة الذي

يملك % 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 ب "المجموعة " في توفير وتقديم خدمات الاتصالات والمعلومات

والاعلام والمدفوعات الرقمية والتي تشمل على سبيل المثال ال حصر مايلي

- 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 الاتصالات وتقنية المعلومات والبنى التحتية وتطويرها عن طريق استخدام أحدث الأجهزة والمعدات في مجال تقنية الاتصالات وخصوصا في مجال تقديم خدمات والتطبيقات والبرامج وإدارتها .

٢,٧. مخطط المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابعة : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة



شكل رقم (٢)

٣. الفصل الثاني: الاطار النظري

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا والتحول المستمر في بيئة الأعمال, أصبحت نظم المعلومات الإدارية (MIS) من الأدوات الحاسمة التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الكفاءة التشغيلية. تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً مركزياً في جميع وتحليل وتوزيع المعلومات مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات مستنيرة وتحقيق أهدافها الاستراتيجية . لفهم هذا الدور بعمق , من الضروري استكشاف الأسس النظرية التي تقوم عليها نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بالكفاءة التشغيلية

في المبحث الأول سنقوم بدراسة نظريات ومفاهيم نظم المعلومات الإدارية والتي تعد الركيزة الأساسية لفهم كيفية عمل هذه النظم . سنبدأ بتعريف نظم المعلومات الإدارية وتوضيح مكوناتها الرئيسية , بما في ذلك الأجهزة البرمجيات البيانات الافراد والإجراءات . كما سنتناول الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية لتحقيقها مثل دعم اتخاذ القرارات تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية .

بالإضافة الى ذلك سنستعرض النماذج المختلفة لنظم المعلومات الإدارية وكيفية تكاملها ضمن العمليات التنظيمية لتوفير معلومات فعالة.

في المبحث الثاني سنركز على مفاهيم الكفاءة التشغيلية وعلاقتها بنظم المعلومات الإدارية سنبدأ بتعريف الكفاءة التشغيلية وأهمية قياسها في تحسين أداء المؤسسات . سنتناول الأساليب والأدوات المستخدمة لقياس الكفاءة التشغيلية ونوضح كيف يمكن لنظم المعلومات الإدارية ان تسهم في تحسين هذه الكفاءة من خلال استعراض العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والكفاءة التشغيلية سنكشف كيف يمكن لنظم المعلومات ان تسهم في تحسين العمليات التشغيلية وتعزيز فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها

٣,٢. المبحث الأول : نظم المعلومات

في هذا المبحث، سنستعرض التعريفات الأساسية لنظم المعلومات الإدارية، الأهداف التي تسعى لتحقيقها، والنماذج المختلفة الـ كن أن تعتمد عليها المؤسسات كما سنناقش أهمية نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية

سيكون الهدف من هذا المبحث هو توف الأساس النظري الذي يساعد في فهم كيفية تأثير نظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات ، وكيف يمكن لتطبيقات هذه النظم أن

تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية

مفهوم نظم المعلومات

مفهوم نظم المعلومات الإدارية: هو مجموعة عناصر تعمل بالتناسق لتحقيق هدف مشترك، ومن هذا المنطلق جاءت الكثير من التعريفات لنظم المعلومات الإدارية حيث تم تعريفها بأنها " مجموعة من المكونات (أفراد، إجراءات، أجهزة) تهدف إلى انتاج معلومات محددة. (كامل السيد، ١٩٩٧ ، ص ٤٥)، أيضا تعرف أنظمة المعلومات بأنها مجموعة من العمليات المنظمة التي تزود المدراء بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ العمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على ان تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة و الدقة والملائمة من ناحية الجهد والتوقيت و التكلفة . (شريف شاهين ١٩٩٤ م، ص ٣٦٧) كما تم تعريفها بأنها مجموعة من الافراد والتجهيزات والإجراءات و البرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدويا او ميكانيكا او اليا على تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم الإفصاح عنها للمستخدمين . (سليم ميكانيكا الحسنية , ٢٠٠٢م, ص ٤٢)

تعريف نظم المعلومات

لقد عرفت نظم المعلومات بأنها مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تعمل على تجميع وتحليل وتخزين وتهيئة المعلومات لاستخدامها في اتخاذ القرارات (سلطان , ٢٠٠٦) وقد أوضح النجار (٢٠١٠) ان نظم المعلومات تعمل على تحقيق عدة اهداف وهي :

- ١- التخطيط : المقصود به الترتيب المنظم الذي يسبق عملية التنفيذ .
- ٢- المراقبة : يعد بمثابة ذاكرة للمؤسسة بما يعالجه من معلومات تساعد على اكتشاف الأخطاء التي قد تقع .
- ٣- التنسيق : التنسيق والاتصال بين مختلف الأقسام عن طريق تبادل المعلومات وقد مرت نظم المعلومات بعدة مراحل وهي :
 - مرحلة تشغيل البيانات (١٩٥٠_١٩٦٠) تتضمن هذه المرحلة تشغيل البيانات إلكترونياً مثل حساب الرواتب ، حفظ السجلات،..... الخ
 - مرحلة التقارير الأدبية (١٩٦٠_١٩٧٠) هي مرحلة تم ظهور بها نظم المعلومات ذات طبيعة محددة لدعم اتخاذ القرارات
 - مرحلة دعم القرارات (١٩٧٠_١٩٨٠) هي مرحلة ظهر نظم دعم اتخاذ القرارات من خلال توفير الدعم اللازم لاتخاذ القرارات
 - مرحلة النظم الاستراتيجية (١٩٨٠_١٩٩٠) هذه المرحلة ساهمت في توفير المعلومات اللازمة للإدارة العليا مما ساعد على تقديم سلع وخدمات ذات جودة عالية مما يساعد على تحقيق ميزة تنافسية
 - مرحلة الأعمال و التجارة الإلكترونية (١٩٩٠_حتى الان) حيث ظهور المنظمات الرقمية ذات التطبيقات الالكترونية المتكاملة (حافظ وعباس ، ٢٠١٤)

تطور نظم المعلومات

تتطور منظمات الأعمال عبر الوقت وتتقدم في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات ويختلف اهتمام المنظمة وفقاً إلى مستوى التقدم الذي وصلت إليه في استخدام التكنولوجيا في بداية الأمر تهتم المنظمة بمعالجة البيانات حيث تحاول تحسين الكفاءة التشغيلية وذلك من خلال اتمتة عمليات معالجة البيانات وفيها يتم التركيز على البيانات وتستخدم المنظمة نظم معالجة البيانات

اما نماذج نظم المعلومات في هذه المرحلة فهي نماذج نظم المعلومات المحسوبة التي تهتم بكيفية معالجة البيانات وتخزينها وإدارتها مثل نموذج الملف المسطح او نماذج إدارة قواعد البيانات بمختلف مستوياتها مثل قواعد البيانات الهرمية او الشبكية او حتى العلائقية

ثم تتطور المنظمات لتستخدم نظم المعلومات الإدارية (Management Information Systems (MIS وفي مرحلة نظم المعلومات الإدارية تحسن المنظمة فعالية الإدارة من خلال إرضاء متطلباتها من المعلومات وفيها يكون التركيز على المعلومات (Gottschalk, 2002)

ابعاد نظم المعلومات الإدارية

لقد جعل تطور نظم المعلومات من مفهوم البيانات والمعلومات جزءا أساسيا من موارد المنشأة خاصة في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشأة سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع نحو عالمية لأسواق وتحرير التجارة، وتراجع الحدود الإقليمية للدول المختلفة. تؤمن نظم المعلومات لقيمة للمنظمة كتنظيم، كما تؤمن الحل الإداري لتحديات لبيئية المحيطة بالمنظمة لذا يتطلب استخدام نظم المعلومات بفاعلية الفهم الكامل لإبعاد نظم المعلومات وهي. منظمة، والإدارة وتكنولوجيا المعلومات



أولا : المنظمة:

تتمثل العناصر الأساسية للمنظمات في الأفراد، والهياكل ومعالجة الأعمال والسياسات، والثقافة، لذا فان نظم المعلومات تمثل جزء متكامل مع المنظمات يتم انجاز وظائف المنظمة الأساسية سواء في التسويق والمتبعت، والتصنيع والإنتاج، والمالية والمحاسبة، والموارد البشرية داخل المنظمة فكيف تدعم نظام المعلومات أداء هذه الأنشطة ؟ لتحقيق الهدف العام للمنظمة لابد لهذه الوظائف من إن تتم بشكل متكامل 1لان أداء أي وظيفة منها بمعزل عن الوظائف الأخرى لن يحقق أهداف المنظمة .

ثانيا :الإدارة

هي تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفاعلية من خلال التخطيط، والتنظيم، والتوجيه، ومراقبة الموارد التنظيمية، إنها القدرة على تحقيق الأهداف بواسطة الآخرين .ويتمثل الجزء الحقيقي من مسؤولية الإدارة في تأمين قيادة العمل بمعلومات ومعرفة جديدة، ومن هنا فإن تكنولوجيا المعلومات تلعب الدور القوي في إعادة توجيه وإعادة تصميم المنظمات

ثالثا :التكنولوجيا

تمثل تكنولوجيا المعلومات الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المنظمة لتحقيق أهدافها وتساعدتها في تدوين وتسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع المعلومات التي تستخدم من قبل نظم المعلومات أما تكنولوجيا الاتصالات فتتكون من وسائط مادية وبرمجيات تربط المكونات المادية وتنقل المعلومات من محطة إلى أخرى، فتساعد بذلك على المشاركة في البيانات أو الموارد.

٣,٣ . المبحث الثاني : الكفاءة التشغيلية

تُعتبر الكفاءة التشغيلية من العناصر الحيوية التي تحدد مدى نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. فالكفاءة التشغيلية تعني القدرة على تحقيق أقصى استفادة من الموارد المتاحة وتحسين العمليات لتحقيق نتائج فعالة وبأقل تكلفة ممكنة. في عصر التقنية المتقدم، أصبح من الضروري فهم كيفية تأثير نظم المعلومات الإدارية على تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات

تعريف الكفاءة التشغيلية

تتمثل الكفاءة التشغيلية أو الكفاءة الإنتاجية أو الكفاءة الاقتصادية في العالقة الاقتصادية بين الموارد المتاحة والنتائج المحققة من خلال تعظيم المخرجات على أساس كمية معينة من المدخلات ، أو تخفيض الكمية المستخدمة من المدخلات للوصول إلى حجم معين من المخرجات ، وعليه هي عبارة عن غياب

الإسراف في توظيف الموارد المادية والمالية والبشرية المتاحة

وتعريف الكفاءة الاقتصادية (التشغيلية)، في النظرية الاقتصادية الجزئية مستمد من التعريف الذي قدمه باريتو عام ١٩٠٦ للكفاءة وهو ما يعرف " بكفاءة باريتو" الذي يقول بأنه لا يمكن زيادة منفعة أي فرد دون نقص منفعة فرد آخر، وقد عرف هذا التعريف تطوراً حتى يمكن تطبيقه على المنتجات النهائية أو المخرجات من طرف "كوبمنس" عام ١٩٥١ حتى تم التوصل للتعريف الممتد من كال من باريتو وكوبمنس والقالل بأنه ال يمكن الوصول للكفاءة الكاملة ١٠٠ % على مستوى الاقتصاد القومي إلا إذا وفقط إذا كان من غير الممكن تحسين احد المدخلات أو المخرجات، بدون حدوث تدهور في احد المدخلات أو المخرجات

أنواع الكفاءة

هناك تقسيمات و أنواع متعددة للكفاءة وتشمل على ما يلي

الكفاءة الإنتاجية:

الكفاءة الاقتصادية

الكفاءة التقنية

الكفاءة التخصيصية

الكفاءة الساكنة

الكفاءة الديناميكية

أبعاد الكفاءة التشغيلية

١. الفعالية (Effectiveness): التركيز على تحقيق الأهداف المحددة وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال.
٢. الكفاءة (Efficiency): استخدام الموارد المتاحة (كالوقت، المال، والموظفين) بشكل مثالي للحصول على أفضل النتائج بأقل تكلفة.
٣. الجودة (Quality): ضمان تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة تتوافق مع المعايير والمواصفات المطلوبة.
٤. الاستجابة (Responsiveness): القدرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق أو الظروف الداخلية.
٥. التكلفة (Cost): التحكم في النفقات والحد من الهدر لزيادة الربحية.

نظم المعلومات الإدارية (MIS) تلعب دورًا حيويًا في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات. تُستخدم نظم المعلومات الإدارية لجمع، وتخزين، وتحليل البيانات الضرورية لدعم اتخاذ القرارات، مما يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي. العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والكفاءة التشغيلية يمكن توضيحها من خلال النقاط التالية:

١. تحسين تدفق المعلومات: نظم المعلومات الإدارية تُسهّل تدفق المعلومات بين الأقسام المختلفة في المؤسسة، مما يُحسن التنسيق بين الأنشطة ويُقلل من ازدواجية الجهود والهدر.
٢. دعم اتخاذ القرارات: توفر نظم المعلومات الإدارية بيانات وتحليلات دقيقة في الوقت الفعلي، مما يساعد المديرين على اتخاذ قرارات مدروسة بسرعة، بناءً على معلومات محدّثة وموثوقة.
٣. تقليل التكاليف: من خلال تحسين عمليات التخطيط والتحكم والمراقبة، يمكن لنظم المعلومات الإدارية أن تُساهم في تقليل التكاليف التشغيلية عن طريق تحسين استخدام الموارد المتاحة ومنع الهدر.
٤. زيادة الإنتاجية: تُسهّل نظم المعلومات الإدارية في أتمتة العمليات الروتينية وتقليل الحاجة إلى التدخل البشري، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة.
٥. تحسين الجودة: من خلال توفير أدوات لتحليل البيانات واكتشاف الأخطاء أو المشاكل في العمليات، تُساعد نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة المنتجات أو الخدمات.
٦. الاستجابة السريعة: تُتيح نظم المعلومات الإدارية للمؤسسات القدرة على التكيف السريع مع التغيرات في السوق أو في البيئة الخارجية، من خلال تقديم رؤى وتحليلات تُدعم عمليات التعديل السريع.
٧. إدارة المخاطر: توفر نظم المعلومات الإدارية أدوات لتحليل البيانات وتقييم المخاطر، مما يُساعد المؤسسات في التنبؤ بالمشكلات المحتملة واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة.
٨. تحسين خدمة العملاء: من خلال توفير معلومات دقيقة حول تفضيلات العملاء واحتياجاتهم، تُساعد نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة خدمة العملاء وزيادة رضاهم.

في ختام هذا البحث، يمكننا التأكيد على أن نظم المعلومات الإدارية تمثل أحد الركائز الأساسية لتحسين الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات، ولا سيما في شركة الاتصالات السعودية (STC). لقد أظهرت الدراسة بوضوح كيف أن اعتماد STC على نظم المعلومات الإدارية المتطورة يساهم بشكل مباشر في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وزيادة قدرتها التنافسية. من خلال تطبيق نظم المعلومات الإدارية، تمكنت الشركة من تحسين عملياتها الداخلية، وتعزيز فعالية إدارة الموارد البشرية، وتحقيق تكامل أكبر بين الأقسام المختلفة، مما أدى إلى رفع مستوى الإنتاجية وتقليل التكاليف التشغيلية.

علاوة على ذلك، ساعدت نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وذلك عبر توفير تحليلات دقيقة ومتعمقة للبيانات التي تتعلق بتجربة العميل واحتياجاته. وهذا بدوره أتاح للشركة التفاعل السريع والفعال مع متطلبات السوق المتغيرة، وضمان استمرارية تقديم خدمات متميزة. إن القدرة على تقديم استجابة سريعة وفعالة للتغيرات في بيئة الأعمال والتكيف مع التحديات الناشئة يشكلان ميزة تنافسية هامة، مما يعزز من مكانة STC كشركة رائدة في مجال الاتصالات في المنطقة.

كما أن نظم المعلومات الإدارية ساعدت STC في تحسين عملية اتخاذ القرارات على جميع المستويات الإدارية، من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة في الوقت الحقيقي. وهذا أسهم في اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة مبنية على بيانات وتحليلات موضوعية، مما أدى إلى تحسين الأداء العام للشركة وتعزيز قدرتها على الابتكار والتجديد المستمر.

في ضوء هذه النتائج، يصبح من الواضح أن الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية ليس مجرد خيار تكتيكي، بل هو ضرورة استراتيجية للمؤسسات التي تسعى لتحقيق نمو مستدام وتنافسية طويلة الأمد. لذا، يُنصح بأن تواصل شركة STC استثمارها في تطوير وتحديث نظم المعلومات الإدارية، ليس فقط لتحسين الكفاءة التشغيلية، ولكن أيضًا لتعزيز قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية وفتح آفاق جديدة للنمو والتميز في سوق الاتصالات.

أن تواصل تحقيق إنجازات ملحوظة في تقديم خدمات STC من خلال هذه الاستراتيجية، يمكن لشركة مبتكرة تلبي احتياجات عملائها، وفي الوقت ذاته تعزيز مكانتها كمزود رائد للخدمات الرقمية والحلول التكنولوجية في المملكة العربية السعودية والمنطقة بأسرها.

٤. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٤,١. المقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقيق (اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين كفاءة العمليات التشغيلية بتطبيق على شركة الاتصالات السعودية). وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث،

وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

٤,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

في الدراسات البحثية، تعد التعريفات الإجرائية أساسية في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح. يصف التعريف الإجرائي كيفية قياس متغير أو ملاحظته أو التلاعب به. ويساعد الباحثين على ضمان اتساق دراساتهم وموثوقيتها وصلاحياتها

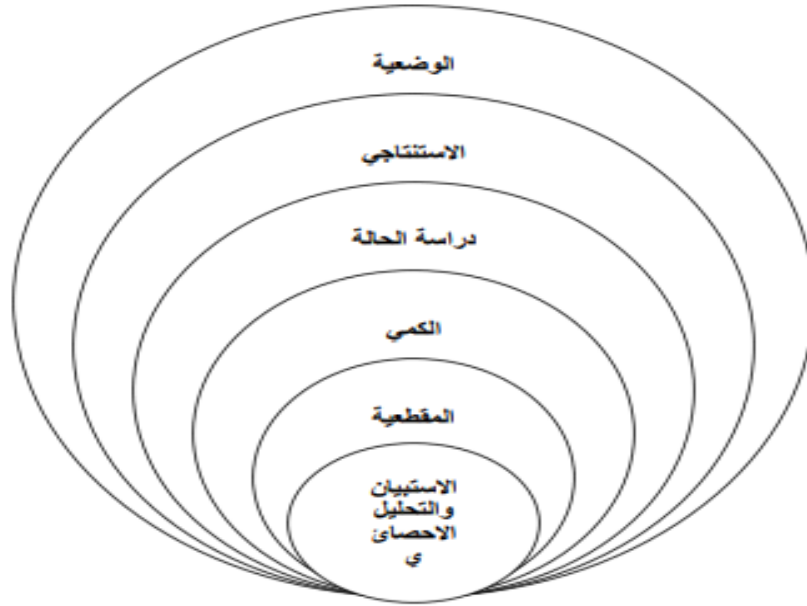
٤,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

فلسفة البحث : الوضعية

منهج البحث : الاستنتاجي

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

نوع البحث : الكمي



الأفق الزمني : المقطعية

التقنيات والإجراءات : الاستبيان و التحليل الإحصائي

٤,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

تعتمد هذه الدراسة على منهجية بحثية كمية لمعرفة تأثير نظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركة الاتصالات السعودية (stc) تم الاعتماد على مجموعة متنوعة من المصادر لجمع البيانات، بما في ذلك الدراسات السابقة في هذا المجال، وتقارير الشركة، بالإضافة إلى بيانات ميدانية تم جمعها من خلال استبيانات موجهة لموظفي الشركة المعنيين بالعمليات التشغيلية. وقد تم اختيار عينة الدراسة بعناية لتمثيل مختلف أقسام الشركة ومستوياتها الوظيفية، وذلك لضمان شمولية النتائج واستنتاجاتها.

مجتمع البحث

تأسست شركة الاتصالات السعودية -stc- كشركة مساهمة سعودية بموجب المرسوم الملكي رقم م٣٥/ وتاريخ ٢٤ ذو الحجة ١٤١٨ هـ) الموافق ٢١ أبريل ١٩٩٨ عدد الموظفين 22,751

عينة البحث

يشمل البحث على عينة من موظفين شركة الاتصالات السعودية STC حيث يتألف من ٣٢ موظف

طرق وتقنيات أخذ العينات :

يتم أخذ العينات من العينات احتمالية وطريقة أخذ العينات هي العينات العشوائية البسيطة

٤,٥. طريقة جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً. يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة. سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) والمتغير التابع (كفاءة العمليات التشغيلية) في (شركة الاتصالات السعودية . STC)

المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) :

اعتمد الباحث غزاري (2006_2007) من أجل قياس المتغير المستقل (نظم المعلومات الإدارية) وذلك من حيث بعدين وهي: نظم المعلومات , تشخيص نظام المعلومات ,

مع الإجمالي ١٣ عنصر للمتغير بأكمله. حيث أن البعد نظم المعلومات يتكون من ٨ عناصر، البعد تشخيص نظام المعلومات يتكون من ٥ عناصر نوع الأداء ليكرت

موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

جدول رقم (١) المتغير المستقل

المتغير	الأبعاد	البيانات	المرجع
نظم المعلومات الإدارية	نظم المعلومات	٨	غزاري
	تشخيص نظام المعلومات	٥	

بواسطة الباحث ٢٠٢٤

المتغير التابع : كفاءة العمليات التشغيلية

اعتمد الباحث على استبيان عبد العزيز تركي (2023) من اجل قياس المتغير التابع (كفاءة العمليات التشغيلية) وذلك من حيث بعد : جودة العمليات التشغيلية مع الإجمالي ٥ عناصر للمتغير بأكمله.

نوع الأداء ليكرت

موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

جدول رقم (٢) المتغير التابع

المتغير	الأبعاد	البيانات	المرجع
كفاءة العمليات التشغيلية	جودة العمليات التشغيلية	٥	عبد العزيز تركي

بواسطة الباحث ٢٠٢٤

٤,٦. أنواع البيانات

في هذا القسم، يعرض البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم استخدامها في البحث.

البيانات الأولية :

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال . تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات.

البيانات الثانوية :

تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة

٤,٧. طرق و إجراءات تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديدًا الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي)

لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

"في ختام هذا القسم، تم عرض المنهجية التي اعتمدت عليها هذه الدراسة للوصول إلى الإجابات عن الأسئلة البحثية المطروحة. وقد تم اختيار هذه المنهجية بعناية لضمان دقة وشمولية النتائج. من خلال استخدام [ذكر أدوات جمع البيانات]، تمكن الباحث من جمع البيانات اللازمة لتحليل تأثير نظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات التشغيلية في شركة الاتصالات السعودية". (stc)

٥. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٥,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام كالم من: حزمة البرامج الإحصائية SPSS الصادر ٢٨, وبرنامج ٣,٠ Smart-PLS الفصل الحالي للتحليل الإحصائي يتضمن الإحصاء الوصفي للعينه محل الدراسة باستخدام SPSS V. ٢٨. اختبار صدق وثبات الستبيانات المستخدمة في جمع البيانات المطلوبة من عينة الدراسة الحالية باستخدام ٣,٠ PLS. بالإضافة إلى ذلك، من أجل اختبار فرضيات البحث ومدى ملاءمة النموذج، تم إجراء تحليل النحدار الخطي البسيط عبر ٢٨ SPSS وتم تأكيد النتائج الإحصائية من خلال استخدام S P ٣,٠

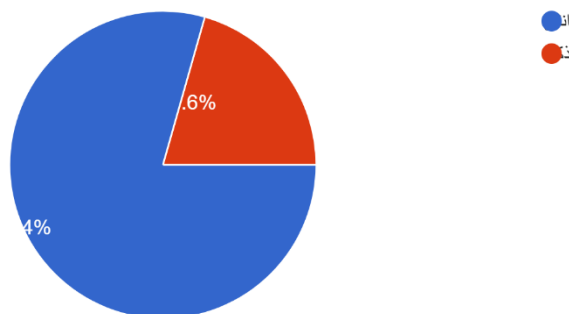
٥,٢. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

❖ تم توزيع مفردات عينة الدراسة وفقاً للجنس- الفئة العمرية- عدد سنوات الخبرة- طبيعة العمل – والمستوى التعليمي.

❖ تم حساب التكرارات والنسب المئوية أفراد عينة الدراسة وتتمثل في المعلومات الديموغرافية التي تشمل :

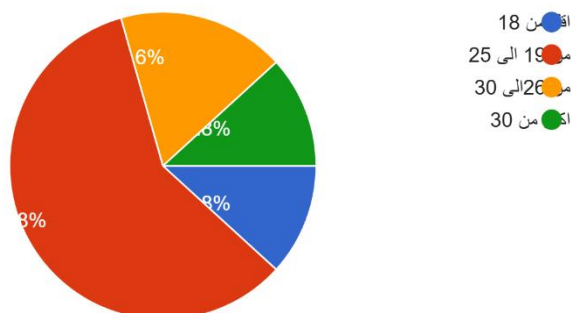
- النوع ويشتمل على ذكر، أنثي)
- الفئة العمرية وتشمل (أقل من ١٨ سنة، من ١٩ إلى ٢٥ سنة، من ٢٦ إلى ٣٠ سنة، أكثر من ٣٠ سنة
- (عدد سنوات الخبرة وتشمل (أقل من سنتين \ من ٥- إلى ١٠ سنوات/ من ١١- إلى ١٥ سنة/ من ١٥ سنة فأكثر)
- المركز الوظيفي وتشمل (/ موظف عادي / رئيس وحدة \ رئيس قسم \ اداري
- المستوى التعليمي ويشمل (أقل من ثانوي \ثانوي/ دبلوم/ بكوريوس \ ماجستير

الجنس
رد 34



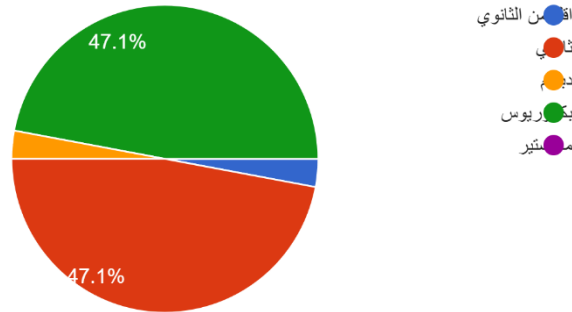
بالنسبة للنوع: أظهرت النتائج الإحصائية أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور، حيث بلغت عدد الذكور ٧ مفردة بنسبة ٢٠,٦٪ من إجمالي العينة، بينما بلغت عدد الإناث ٢٧ مفردة بنسبة ٧٩,٤٪ من إجمالي العينة

العمر
رد 34



-أما فيما يتعلق بالعمر: فإنه ٤ مفردة ١٨ سنة أو أقل بنسبة ١١,٨٪ بينما الفئة العمرية من ١٩ إلى ٢٥ جاء بها ٢٠ مفردة بنسبة ٥٨,٨٪ و فئة العمرية من ٢٦ إلى ٣٠ سنة جاء بها ٦ مفردة بنسبة ١٧,٦. % الفئة العمرية من ٣٠ سنة جاء بها ٤ مفردة بنسبة 11.6%.

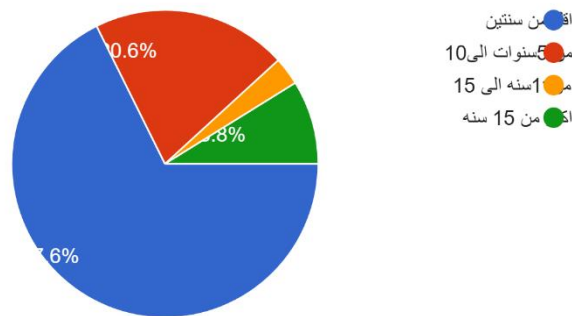
المؤه
رد 34



المؤهل العلمي

-إما بالنسبة للمستوى التعليمي: بلغ عدد من يحملون مؤهل أقل من المستوى الثانوي ٣ مفردة بنسبة ٨,٨% من إجمالي أفراد العينة. بينما بلغ عدد من يحملون مؤهل ثانوي ٩ مفردة بنسبة ٢٦,٥% من إجمالي أفراد العينة. أخيراً، بلغ عدد من يحملون مؤهل الجامعي ٢٢ مفردة بنسبة ٦٤,٧% من إجمالي أفراد العينة. الشكل التالي

الخبر
رد 34



الخبرة المهنية

فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة: فإن ٢٠ مفردة سنة أو أقل من ٥ سنوات خبرة بنسبة ٢٨,٨٪ بينما مستوى الخبرة من ٥ إلى ١٠ سنوات جاء به ٣ مفردة بنسبة ٨,٨٪ مستوى الخبرة من أكثر من ١٠ سنوات جاء به ١١ مفردة بنسبة ٣٢,٤٪ الشكل التالي يوضح ذلك

٥,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق التساق الداخلي الستبانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted (AVE) بينما، تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس كال من: قيمة ألفا كرونباخ, Cronbach's Alpha قيمة الثبات المركب Composite reliability, وقيمة معامل rho-A, من خلال نموذج المعادلة البنائية Structural equation modeling (SEM), باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Smart-PLS. ٣,٠

٥,٤. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٥,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٥,٦. الخاتمة

٦. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٦,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٦,٢ . توصيات الدراسة:

٦,٣ . الخاتمة:

قائمة المراجع

- الجهمي , ع. ت. ش., عبدالعزيز تركي شتوي, عبدالله & عزت كمال. (٢٠٢٣). دور كفاءة التحول الرقمي في جودة العمليات التشغيلية في المؤسسات (دراسة حالة مصرف الراجحي). *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات* 4 (13)-121, (138) ,

<https://dx.doi.org/10.21608/jinfo.2023.321079>

- بوغراة, حفيفة & بن زرقة. *أثر نظم المعلومات في تفعيل اليقظة الاستراتيجية دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر المديرية العملية بورقلة* (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح-ورقلة).

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/32383>

- علي , ر. (٢٠١٧) *اثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس*. مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية و القانونية , ٣٧(٥) مسترجع من

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

- غزالي & عمر. (٢٠٠٧). *دراسة وتحليل أثر فعالية نظم المعلومات في كفاءة عملية إتخاذ القرارات: حالة المؤسسات الاقتصادية الجزائرية*.

<https://dspace.univ-alger3.dz/jspui/handle/123456789/1088>

- طاوس , & سعيدات (٢٠١٥) *وحدة غرداية ALFAPIPE- دور نظام المعلومات الإدارية في تحسين أداء مراقبة التسيير دراسة ميدانية بمؤسسة صناعية الأنابيب DOCTORAL DISSERTATION جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير*

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

- مسعودي اثر نظام المعلومات الإدارية على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية
(Doctoral disseration)

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

Saudi telecom company. (2023) annual report 2023

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

الملاحق

نشكركم على استعدادكم للمشاركة في هذا الاستبيان الهام.

يهدف هذا الاستبيان إلى تقييم مدى تأثير تطبيق نظم المعلومات الإدارية الحديثة على كفاءة العمليات التشغيلية في شركة الاتصالات السعودية (stc) آراؤكم القيمة ستساهم بشكل كبير في فهم أعمق للعلاقة بين التكنولوجيا وأداء الشركة، مما يساعدنا على تطوير استراتيجيات مستقبلية أكثر فعالية.

لماذا هذا الاستبيان مهم؟

- **تحسين الأداء:** يساعدنا فهم تجربتكم في استخدام نظم المعلومات الإدارية على تحديد نقاط القوة والضعف، وبالتالي تحسين كفاءة العمليات التشغيلية.
- **اتخاذ قرارات مستنيرة:** ستساعدنا نتائج هذا الاستبيان في اتخاذ قرارات مدروسة بشأن الاستثمارات المستقبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- **بناء مستقبل أفضل:** نسعى من خلال هذا الاستبيان إلى بناء بيئة عمل أكثر كفاءة وإنتاجية.

مشاركتم في هذا الاستبيان مهمة للغاية. يرجى تخصيص بضع دقائق للإجابة على الأسئلة بصراحة وشفافية. جميع المعلومات التي تقدمونها ستكون سرية تمامًا وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرًا لكم مقدمًا على وقتكم وجهودكم".

<https://forms.gle/ucDBU9vYYMm5iUTi7>

➤ المحور الأول : المعلومات الشخصية

(i) الجنس :

- ذكر
- انثى

(ii) العمر

- اقل من ٢٥
- ٢٥-٣٠
- ٣١-٤٠
- ٤١-٥٠

(iii) المؤهل العلمي

- اقل من الثانوي
- ثانوي
- دبلوم
- بكالوريوس
- ماجستير

(iv) المركز الوظيفي

- موظف عادي
- رئيس وحدة
- رئيس قسم
- اداري

(v) الخبرة المهنية :

- اقل من سنتين
- ٥ سنوات
- ٦ - ١٠ سنوات
- اكثر من ١٠ سنوات

➤ المحور الثاني : نظم المعلومات الإدارية

البيان	أوافق بشد	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشد	الرقم
توفر المؤسسة دورات تكوينية لتحسين استخدامك لنظم المعلومات						١
يخضع المشرفون على نظم المعلومات للتدريب والتكوين بهدف تطوير مهاراتهم						٢
تساهم نظم المعلومات الإدارية التي تمتلكها المؤسسة في سرعة انجاز المهام						٣
نظم المعلومات المطبقة في المؤسسة تزيد من كفاءة الأداء الوظيفي						٤
استخدام نظم المعلومات الإدارية يعمل على حفظ المعلومات بسرية تامة						٥
تعمل المؤسسة على توفير أنظمة الحماية لأجهزة نظم المعلومات الإدارية						٦
تساعد نظم المعلومات الإدارية في تفعيل الرقابة الداخلية للمؤسسة						٧
تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارة بالدقة و الشمولية						٨

➤ المحور الثالث : تشخيص نظام المعلومات

الرقم	البيان	موافق بشد	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
٩	لنظم المعلومات عدة فوائد على مستوى المؤسسة هي : • تخفيض التكاليف التشغيل • يزيد من كفاءة المنظمة بالاتصال بعملائها • تسهيل الاتصال بين الأنشطة الفرعية للمؤسسة					
١٠	هناك تحديث دوري للتجهيزات و المعدات و للتقنيات التكنولوجية التي تستخدمها المؤسسة لتشغيل نظام المعلومات					
١١	يمكن القول ان نظم المعلومات التي يوفرها النظام في تلبية احتياجات متخذي القرارات في جميع المستويات الإدارية					
١٢	يتوفر نظام المعلومات الحالي على كل المستلزمات المادية والفنية (الأجهزة, الشبكات , وحدات المعالجة المركزية , البرمجيات التطبيقية)					
١٣	يتوفر نظام المعلومات بالمؤسسة على المستلزمات البشرية الضرورية لصيانة النظام و معالجة المشكلات المترتبة					

➤ المحور الرابع : جودة العمليات التشغيلية

الرقم	البيان	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
١	يسهم التحول الرقمي في رفع جودة الخدمات المصرفية					
٢	تحقق المنصات الرقمي للخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية					
٣	يسهم التحول الرقمي للعمليات الداخلية في تحسين كفاءة خدمة العملاء					
٤	يسهم التحول الرقمي للعمليات الداخلية في تخفيض التكاليف التشغيلية					
٥	يوفر التحول الرقمي عمليات مصرفية متكاملة					

