

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

مروه عبد القادر

2021204489

.....

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

المحتويات

٣	المقدمة	1.1
٦	مشكلة البحث	2.1
٦	١.2.1 فجوات على المستوى النظري	1.2.1
٧	٢.2.1 فجوات على المستوى التطبيقي	2.2.1
٧	٣.1 أهمية الدراسة	3.1
٧	١.3.1 على المستوى النظري:	1.3.1
٧	٢.3.1 على المستوى التطبيقي:	2.3.1
٧	٤.1 أسئلة البحث	4.1
٨	٥.1 أهداف البحث	5.1
٨	٦.1 فرضيات الدراسة	6.1
٨	٧.1 نموذج الدراسة	7.1
٩	٨.1 منهجية البحث	8.1
١٠	٩.1 الدراسة الميدانية	9.1
١١	مخطط مشروع المقترح 1.10	1.10
١٢	٢. الفصل الثاني: الاطار النظري	2
١٣	١.2 المقدمة:	1.2
١٤	٢.2_ المبحث الأول: نظم المعلومات	2.2_
١٧	المبحث الثاني: الكفاء التشغيلية	3.2
١٩	٤.2 العلاقة بين نظم المعلزومات و الكفاء التشغيلية	4.2
٢٠	٥.2 الخاتمة	5.2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

في عالم الأعمال المعاصر، تواجه المؤسسات والمنظمات تحديات متزايدة في ضمان كفاءة عملياتها التشغيلية للحفاظ على تنافسيتها واستدامتها. تعد كفاءة العمليات التشغيلية من العوامل الحاسمة في تحقيق أهداف الأعمال، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة المنتجات والخدمات المقدمة، وتكاليف التشغيل، ورضا العملاء والموظفين. دراسة سوباترابونماك (supatTrabounmake) وهي بعنوان اثر نظم المعلومات الإدارية ونظم المعلومات على كفاءة العمل الإداري وقد أعدت الدراسة لقياس اثر نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات على كفاءة إدارة الشركة وعلى استراتيجية الأعمال فيها وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستبيان لاستقصاء آراء 170 مدير تنفيذي من مؤسسات مختلفه في تايلاند وقد استخدم الباحث في الاستبيانه 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 وفعاليتيه

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

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

للعاملين، ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من (حجم الأداء، نوعية الأداء، و كفاءة 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 دورا حاسما 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 أهمية البحث في هذا المجال وما يمكن أن يسهم به في التطوير العملي والنظري.

مشكلة البحث

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

1.2 الفجوات النظرية

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

2.2 الفجوات العملية

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

أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في إبراز اثر نظم المعلومات على الكفاءة العمليات التشغيلية و القدرة على سد الفجوات

ويساهم البحث أيضا في فهم كيفية استخدام نظم المعلومات الإدارية لتحسين كفاءة العمليات التشغيلية مما يؤدي الى أداء افضل واقل كلفة

1.3 أهمية نظرية

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

تناول موضوع هذا البحث أو المقال نظام المعلومات الإدارية ومدى تأثيره على صناعة القرارات في المؤسسة، من خلال تحليل علاقة الارتباط والاثّر بين متغيرات الدراسة وتم ذلك من خلال دراسة لأراء عينة من المسؤولين الإداريين في 10 كليات بجامعة تكريت العراقية ، وقد تم معالجة إشكالية بحثية رئيسية مفادها أن غياب المعلومات يعرض الإدارة أو صانعي القرارات في المؤسسة إلى اتخاذ قرارات غير

رشيدة تؤثر بدورها على نجاح المؤسسة ككل . وتتجسد أهمية هذا البحث في إطار التعامل مع مفهوم نظام المعلومات الإدارية و صناعة القرارات الإدارية، بمنظور يجسد تأثير نظام المعلومات الإدارية في صناعة القرارات الإدارية الخاصة بالمؤسسة، إذ أن المؤسسات تواجه تحديات وضغوطات عديدة في ظل بيئة معقدة وبالتالي يجب عليها مواجهتها من أجل البقاء ، من خلال التكيف مع المتغيرات البيئية ، و تبني نظام معلومات متكامل من شأنه تحسين عملية صنع القرار الإداري في جميع المجالات المتعلقة بالمؤسسة .

الأهمية العملية .

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

2.1. مشكلة البحث

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تكمن في القصور النسبي للدراسات التي تتناول تأثير نظم المعلومات الإدارية على الكفاءة التشغيلية من منظور مقارنة بين القطاعات المختلفة. معظم الأبحاث تركز على القطاعات الكبرى دون الالتفات إلى

الفروقات القطاعية التي قد تؤثر في مدى فعالية هذه النظم. كذلك، هناك نقص في الدراسات التي تتناول التأثيرات النوعية مثل تحسين الجودة والرضا الوظيفي، والتي قد تكون ذات أهمية كبيرة ولكن لم تحظ بالاهتمام الكافي.

2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

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

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

3.1. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

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

4.1. أسئلة البحث

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

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

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

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

5.1. أهداف البحث

H1الهدف الرئيسي : دراسة اثر نظم المعلومات الإدارية على تحسين الكفاءة التشغيلية

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

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

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

6.1. فرضيات الدراسة

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

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

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

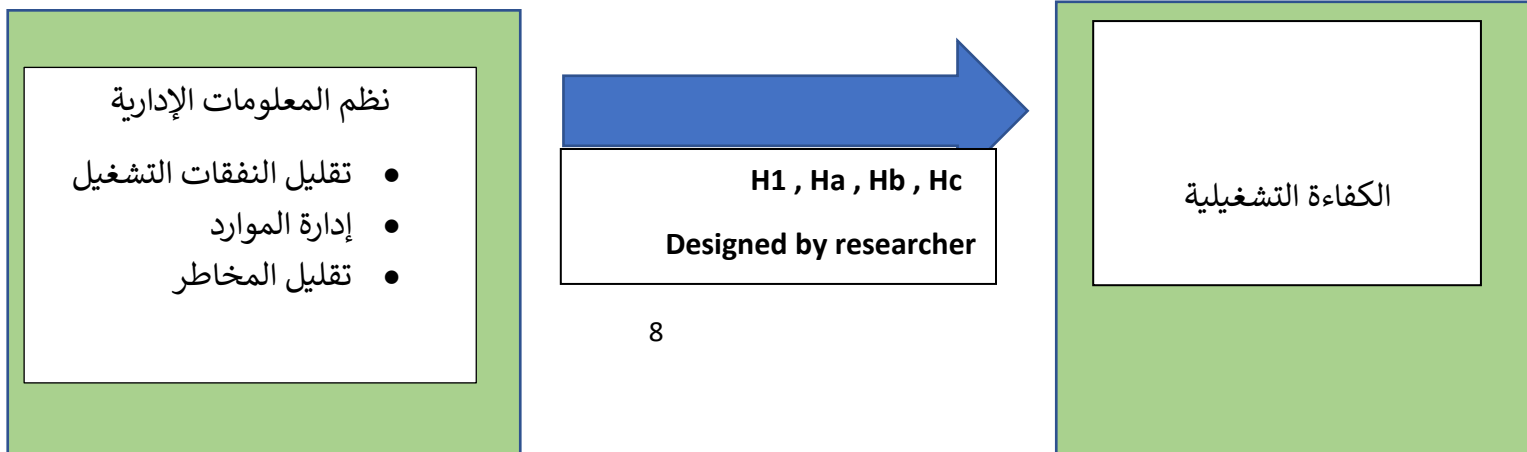
الفرضية الفرعية ٣ : يساهم تطبيق نظم المعلومات الإدارية في تقليل التكاليف التشغيلية مما يؤدي الى تحسين الكفاءة العامة للعمليات

7.1. نموذج الدراسة

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

المتغير المستقل

المتغير التابع



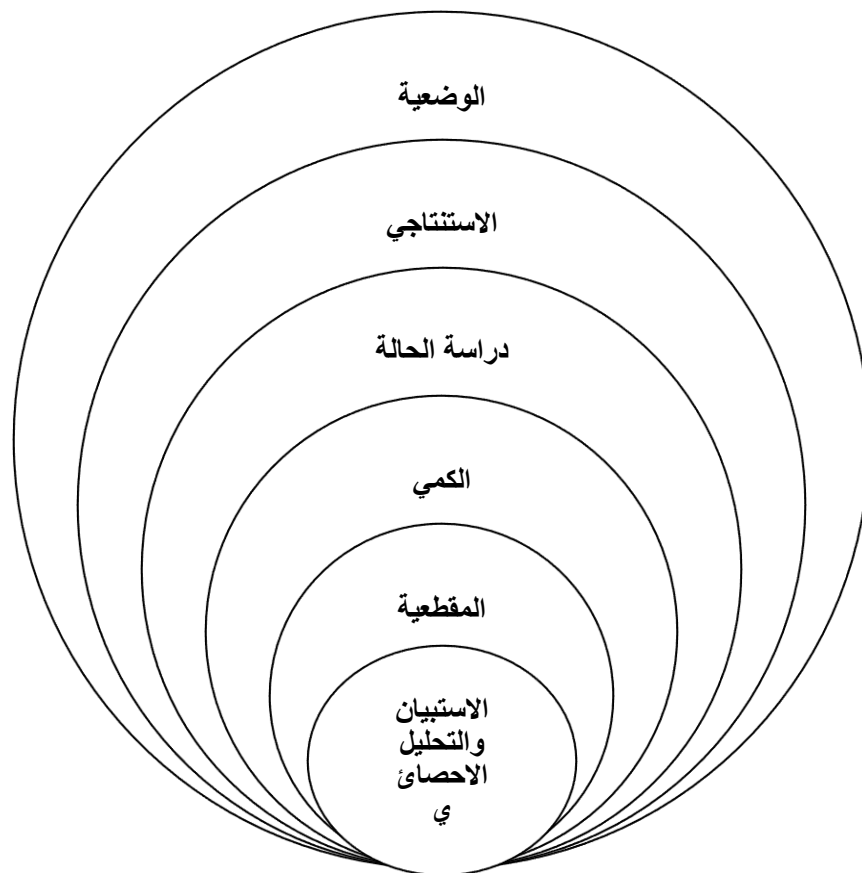
8.1. منهجية البحث

فلسفة البحث : الوضعية

منهج البحث : الاستنتاجي

استراتيجية البحث : دراسة الحالة

نوع البحث : الكمي



الأفق الزمني : المقطعية

التقنيات والإجراءات : الاستبيان و التحليل الاحصائي

9.1. الدراسة الميدانية

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

هي شركة رقمية رائدة، تهدف للتقدم دائم وتوسعي 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 الرئيسية للشركة والشركات التابعة لها شار إليهم جميعا بـ "المجموعة" في توفير وتقديم خدمات الاتصالات والمعلومات والاعلام والمدفوعات الرقمية، والتي تشتمل على سبيل المثال ال

الحصر، ما يلي

- ١ إنشاء وإدارة وتشغيل وصيانة شبكات وأنظمة الاتصالات الثابتة والمتنقلة والبنى التحتية.
- ٢ توصيل خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات المختلفة وتقديمها إلى العملاء، وصيانتها وإدارتها

- ٣ إعداد الخطط والدراسات اللازمة لتطوير خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات وتنفيذها من النواحي الفنية والمالية والإدارية وإعداد وتنفيذ الخطط التدريبية والخدمات الاستشارية في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات
- ٤ التوسع في شبكات ونظم الاتصالات وتقنية المعلومات والبنى التحتية وتطويرها عن طريق استخدام أحدث الأجهزة والمعدات في مجال تقنية الاتصالات وخصوصا في مجال تقديم خدمات والتطبيقات والبرامج وإدارتها.

1.10. مخطط مشروع المقترح

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابعة : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الاول : المقدمة

الفصل الثاني : الاطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الاطار النظري

1.2. المقدمة:

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 جمع 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 تُعد الركيزة الأساسية لفهم كيفية عمل هذه النظم. سنبدأ بتعريف نظم المعلومات الإدارية وتوضيح مكوناتها الرئيسية، بما في ذلك الأجهزة، البرمجيات، البيانات، الأفراد، والإجراءات. كما سنتناول الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية لتحقيقها، مثل دعم اتخاذ القرارات، تحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز القدرة التنافسية. بالإضافة إلى 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 أن تساهم في تحسين هذه الكفاءة. من خلال استعراض العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والكفاءة التشغيلية، سنكشف كيف يمكن لنظم المعلومات أن تساهم في تحسين العمليات التشغيلية وتعزيز فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها.**

2.2. المبحث الأول : نظم المعلومات

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

سيكون الهدف من هذا المبحث هو توفير الأساس النظري الذي يساعد في فهم كيفية تأثير نظم المعلومات الإدارية على كفاءة العمليات التشغيلية في المؤسسات، وكيف يمكن لتطبيقات هذه النظم أن تساهم 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 إنتاج معلومات محددة. (كامل السيد، ١٩٩٧، ص ٤٥)، أيضا تُعرف أنظمة المعلومات بأنها مجموعة من العمليات المنظمة التي تزود المدراء بالمعلومات اللازمة لمساعدتهم في تنفيذ العمال واتخاذ القرارات داخل التنظيم على أن تتميز هذه المعلومات بالكمال والشمول والصحة والدقة، والملائمة من ناحية الجهد والتوقيت والتكلفة. (شريف شاهين، ١٩٩٤، ص ٣٦٧)، كما تم تعريفها بأنها مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات، تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على تجميع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم الإفصاح عنها للمستفيدين. (سليم ميكانيكا الحسنية، ٢٠٠٢، ص ٤٢)

تعريف نظم المعلومات

لقد عرفت نظم المعلومات بأنها مجموعة من الأساليب والإجراءات التي تعمل على تجميع و تحليل 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 إلكترونيا مثل حساب الرواتب ، حفظ السجلات،..... إلخ
 - مرحلة التقارير الإدارية (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

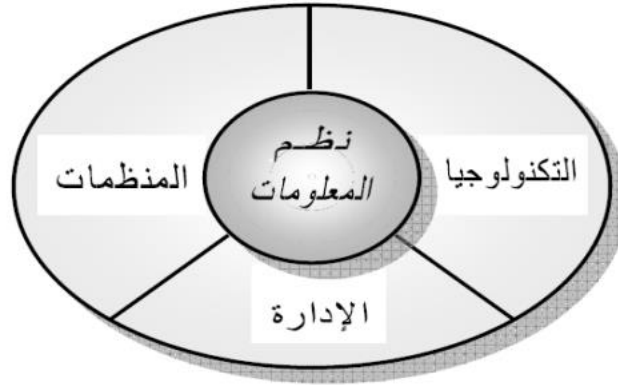
تتطور منظمات الأعمال عبر الوقت وتتقدم في استخدامها لتكنولوجيا المعلومات ويختلف اهتمام المنظمة وفقا الى مستوى التقدم الذي وصلت اليه في استخدام التكنولوجيا في بداية الامر تهتم المنظمة بمعالجة البيانات حيث تحاول تحسين الكفاءة التشغيلية وذلك من خلال اتمتة عمليات معالجة البيانات وفيها يتم التركيز على البيانات 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 جزءاً أساسياً 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 لبيئة المحيطة بالمنظمة لذا يتطلب استخدام نظم المعلومات بفاعلية الفهم الكامل لإبعاد نظم المعلومات وهي. منظمة، والإدارة وتكنولوجيا المعلومات



أولاً : المنظمة:

تتمثل العناصر الأساسية للمنظمات في الأفراد، والهياكل ومعالجة الأعمال والسياسات، والثقافة، لذا فإن نظم المعلومات تمثل جزء متكامل مع المنظمات يتم انجاز وظائف المنظمة الأساسية سواء في التسويق والمتبعات، التصنيع 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 1لأن 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 وتساعد 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.

3.2. 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 تطورا حتى يمكن تطبيقه على المنتجات النهائية أو المخرجات من طرف "كوبمنس" عام ١٩٥١ حتى تم التوصل للتعريف الممتد من كال من باريتو وكوبمنس والقاتل 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

ابعاد 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.

4.2. العلاقة بين نظم المعلومات و الكفاءة التشغيلية

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 مُحدّثة 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.

5.2. الخاتمة

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 أيضاً 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 تلبى احتياجات عملائها، وفي الوقت ذاته تعزيز مكانتها كمزود رائد للخدمات الرقمية والحلول التكنولوجية في المملكة العربية السعودية والمنطقة بأسرها.

قائمة المراجع

المراجع العربية

- الهمشري، عروس، صالح، علي & محمد. (٢٠١٩). تقييم دور نظم المعلومات في تحسين جوده الخدمات المقدمة بالفنادق الخمس نجوم مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات.
17_1, (1)3
https://journals.ekb.eg/article_45586.html
- بن نعمة & نور الإيمان. دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة الوطنية للاستشارات (Doctoral dissertation). snmc
<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/handle/123456789/32384>
- زاهد. (٢٠٢٣). دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للإدارة. 1-18 ,
https://aja.journals.ekb.eg/article_325274.html
- علي، ر. (٢٠١٧). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات بطرطوس. مجلة جامعة تشرين للعلوم الاقتصادية والقانونية، ٣٧(٥). مسترجع من
<https://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/2524>
- طالس، & سعيدات. (2015). وحدة غرداية-ALFAPIPE-دور نظام المعلومات الإدارية في تحسين أداء مراقبة التسيير دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الأنابيب (Doctoral dissertation)، جامعة غرداية/كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
<https://dspace.univ-ghardaia.edu.dz/xmlui/handle/123456789/4184>
- مسعودي. أثر نظام المعلومات الادارية على تحقيق الأداء المتميز في المؤسسة الاقتصادية (Doctoral dissertation)
<http://hdl.handle.net/123456789/2692>
- د. محمد مختار إبراهيم أحمد، صديق عبد الرحمن شعيب صالح، د. أبوبكر عامر محمد لقمة منتصر الهادي مالك بخيت. (٢٠٢٣). الدور الوسيط لبيئة العمل في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين الأداء الإداري المجلة الإفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم . بالتطبيق على عينة من فروع بنك الخرطوم بولاية الخرطوم
304-317. (AJASHSS) الإنسانية والاجتماعية

<https://aaasjournals.com/index.php/ajashss/article/view/605>

- ليلي الطويل & همسة حمدان (٢٠١٣) دراسة العوامل المؤثرة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية (دراسة حالة _ المؤسسة العامة للتبغ)

Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series, 35(4)

<https://journal.tishreen.edu.sy/index.php/econlaw/article/view/352>

- مسعودي، فتيحة، لنصاري، فاطيمة بوعزة & عبد القادر (٢٠٢٠) قياس الكفاءة التشغيلية باستخدام النسب المالية لعينة من المؤسسات المالية في الجزائر (جامعة احمد دراية ادارار)

<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/handle/123456789/4296>

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

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

الملاحق

٣٦ المحور الثاني: أثر نظام معلومات الإدارة على الأداء في المؤسسة.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتوفر لدى مؤسسة نظام المعلومات الإدارية المبنية على الحاسب.					
2	توجد بمؤسسة شبكة داخلية تربط بين المصالح.					
3	نظام المعلومات الإدارية المحوسبة يقدم معلومات ذات صلة وثيقة للحالة أو المشكلة.					
4	نظام المعلومات الإدارية المحوسبة يزودك بالمخططات البيانية التي تحتاجها.					
5	يساهم نظام معلومات الإدارة في مؤسستكم على الأداء السريع للخدمات وتحسينها.					
6	يساعد نظام المعلومات الإداري في تقديم معلومات بالشكل المناسب في مؤسسة.					
7	توفر لكم المؤسسة تكوين في مجال استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات.					
8	ضرورة تكامل وترابط نظم المعلومات الإدارية مع مختلف الإدارات من أجل توسيع أفاق معرفة المديرية بشأن القرارات التي سيتم اتخاذها.					
9	تأتي المعلومات التي تحتاجها مرتبة ويسهل فهمها .					
10	هناك وعي كامل لدى الإدارة العامة بأهمية استخدام نظام المعلومات الإداري.					
11	عند اتخاذ القرار تعتمد بشكل كبير على نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.					

It`s مع أطيّب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck ☺ *Dr. Mona Moustafa Elashry*