

أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو
شركة الاتصالات بمنطقة الرياض

The impact of modern information systems in decision support
operations on the growth of the telecommunications company
in Riyadh

اعداد الطلاب/

ماجد محمد عبيري 20223006580

مصطفى جابر المالكي 20223006584

اشراف الدكتور/ وليد سليمان

العام الجامعي 2023

الاهداء والشكر

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

ذلك أن نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الدكتور / وليد سليمان

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

ومتعه الله بوافر الصحة والعافية.

كما نتقدم بالشكر إلى جميع كوادر الجامعة وجميع أساتذتنا 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 التي تساهم فيها الحكومية بحصة كبيرة مثل شركة الاتصالات السعودية STC 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 لذلك يعتبر الأكثر دعماً لصانع القرار في الشركة سواء كان من الإدارة العليا أو الإدارة الوسطى. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن البنية الأساسية للنظام من معدات وتجهيزات وبرامج يحتاج إلى تطوير بصفة مستمرة 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 الشركة إلى بيئة التكنولوجيا المتطورة يعتبر نظام المعلومات الإدارية ركيزة من أهم الركائز المبنية عليها الشركة في عالمنا الحاضر تقيم الشركة بمدى تطور نظامها المعلوماتي الإداري ومستوى استخدامها لهذا النظام، ويرجع ذلك إلى الأهمية البالغة والدور الذي يلعبه نظام المعلومات الإداري في الشركة وخاصة في عملية صنع القرارات وفي هذه الأيام أصبحت نظم المعلومات الإدارية الحالية تعتمد بشكل أساسي على أجهزة الحاسوب وملحقاتها مما ساعد في زيادة كفاءتها وبالتالي زيادة أهميتها وقدرتها المتزايدة والمتطورة باستمرار في حفظ ومعالجة واسترجاع المعلومات في زمن قياسي هدفت الدراسة إلى معرفة نظام المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار الاستراتيجي في الشركة السعودية للاتصالات بمنطقة الرياض وتتمثل مشكلة البحث في ما هو دور نظام المعلومات الإدارية في صنع القرار الاستراتيجي وما هي طبيعة العلاقة بين نظام المعلومات الإدارية وصنع القرار الاستراتيجي. ولتحقيق أهداف البحث والإجابة على أسئلة البحث تم تصميم استبيان لجمع البيانات وتوزيعه على أفراد مجتمع الدراسة الذي تكون من مستوى الإدارة العليا في قمة الهرم التنظيمي الشركة والإدارة الوسطى والقليل من الإدارة التشغيلية في الشركة للحصول على وجه النظر الفنية لتلك الأقسام، وتم تحديد حجم عينة الدراسة التي بلغت 50 واستخدم المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي لتحليل بيانات الدراسة

وخلصت الرسالة إلى نتائج أهمها أن نظام المعلومات الإدارية يساهم في عملية صنع القرار من خلال توفيره للمعلومات ذات الجودة العالية من حيث الصدق والدقة والشمول وتوفير بنية تحتية متكاملة ومن خلال اعتماد الإدارة العليا عليه أثناء مراحل صنع القرار.

واظهر البحث مجموعة من التوصيات منها، على ادارة الشركة ادخال انظمة حديثة ومتطورة ضرورة الاهتمام تدريب العاملين وتطوير مهاراتهم في مجال تقنية نظم المعلومات الادارية ضرورة قياس فاعلية تقنيات انظمة المعلومات الادارية بالشركة بشكل دوري

Abstract

The study aimed to demonstrate the extent of the impact of modern information systems in supporting decision-making for institutions in which the government contributes a large share, such as the Saudi Telecom Company (STC). Therefore, it is considered the most supportive of the decision-maker in the company, whether it is from senior management or middle management. The results of the study showed that the basic structure of the system, including equipment, equipment, and programs, needs to be developed continuously to keep pace with modern technology, and that human cadres need training and qualification courses in order to develop them to implement the system. By introducing new, modern and advanced technologies as a source of information based on smart systems and decision support to move towards change and development and the transition of all company systems to an advanced technology environment. The management information system is considered one of the most important pillars on which the company is built in our present world. This is due to the great importance and role that the management information system plays in the company, especially in the decision-making process, and these days the current management information systems have become dependent mainly on computers and their peripherals, which helped increase their efficiency and thus increase their importance and their ever-growing and constantly evolving ability to save, process and retrieve Information in record time The study aimed to know the management information system and its role in strategic decision-making in the Saudi Telecom Company in Riyadh. In order to achieve the objectives of the research and answer the research questions, a questionnaire was designed to

collect data and distribute it to the members of the study community, which consisted of the level of senior management at the top of the organizational hierarchy of the company, middle management and a little bit of operational management in the company to obtain the technical point of view of those departments. It reached 50 and the descriptive analytical statistical method was used to analyze the data of the study

The thesis concluded with results, the most important of which is that the management information system contributes to the decision-making process by providing information of high quality in terms of honesty, accuracy and comprehensiveness, and by providing an integrated infrastructure and through the dependence of senior management on it during the decision-making stages.

The research showed a set of recommendations, including, that the company's management should introduce modern and advanced systems, the need to pay attention to training employees and develop their skills in the field of management information systems technology, the need to measure the effectiveness of the company's management information systems techniques periodically

فهرس المحتويات

البيان	رقم الصفحة
الغلاف عنوان البحث	1
الاهداء والشكر	2
المستخلص	3
فهرس محتويات البحث	6
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	8
1- مقدمة	9
2- مشكلة الدراسة	9
3- اهداف الدراسة	10
4- اهمية الدراسة	11
5- حدود الدراسة	12
6- فروض الدراسة	13
7- منهجية الدراسة	14
8- الدراسات السابقة	14
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	18
أولاً: المصطلحات والمفاهيم الهامة	19
المبحث الأول نظم المعلومات	20
ثانياً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة:	22

23	ثالثا: مكونات وخصائص نظام المعلومات الإدارية الحديثة ومواصفات المعلومات
27	رابعا: دور نظام المعلومات الإدارية الحديثة في الوظائف الإدارية:
30	المبحث الثاني: دعم عمليات القرار
30	أولا: مفهوم عملية دعم وصنع القرار الاستراتيجي:
35	ثانيا: مراحل صنع القرار الاستراتيجي:
38	ثالثا: جودة القرارات الإستراتيجية:
39	الفصل الثالث منهجية البحث
40	أولا: مجتمع الدراسة وعينة الدراسة
41	ثانيا: أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات والمنهجية
43	القسم الأول: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة:
44	المحور الثاني: العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار
49	الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات
50	أولا: الإطار التحليلي للبحث
50	ثانيا: تحليل البيانات
51	ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة
52	القسم الأول: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة:
53	المحور الثاني: العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار
62	رابعا: الاستنتاجات
63	خامسا: التوصيات والمقترحات

63	سادسا: الخاتمة
64	مراجع ومصادر
65	الملاحق

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

- 1- مقدمة
- 2- مشكلة الدراسة
- 3- اهداف الدراسة
- 4- اهمية الدراسة
- 5- حدود الدراسة
- 6- فروض الدراسة
- 7- منهجية الدراسة
- 8- الدراسات السابقة

أولاً: المقدمة

كانت للتطورات العلمية الكبيرة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية الحديثة علي وجه الخصوص تأثيراً كبيراً علي نظم المعلومات الحديثة واستخداماتها فكانت الاستجابة لتلك التطورات بسرعة كبيرة واستثمارها لتلك التقنية الحديثة للاستفادة منها استراتيجياً والحصول علي وسائل جديدة وحديثة تساعد في عملية دعم القرار داخل شركات الاتصالات بالتحديد وذلك للطرفه الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم في مجال نظم تكنولوجيا الاتصالات باستخدام تلك النظم في عملية التحليل لكافة العناصر المشتركة في عملية دعم واتخاذ القرار داخل الشركة 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 ونظم التجارة الالكترونية والتجارة الخارجية ونظم المحاسبة والتمويل ونظم الموارد البشرية ونظم إدارة المعرفة من خلال تلك النظم ف 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 الشركة وأيضاً مع الأطراف الخارجية لأجل توضيح الفروق بين نظامي دعم القرارات ونظام المعلومات الإدارية الحديثة وذلك بمقارنة بينهما مستخدمين عدداً من المعايير وهي طبيعة الدعم المقدم إلى صانع القرار ومراحل صنع القرار وأنواع القرارات والحاجات التي ينصب عليه التركيز في كلا النظامين داخل شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض

ثانياً: مشكلة الدراسة واسئلتها الرئيسية والفرعية

تتلخص مشكلة الدراسة في علاقة نظم المعلومات الحديثة بعملية دعم القرار داخل الشركة السعودية للاتصالات في منطقة الرياض حيث تعتبر نظم دعم القرار احد اهم التقنيات التي تدعم الإدارة العليا وخصوصاً المدراء متخذي القرارات في وظائفهم ومساعدتهم في صناعة الاستراتيجيات وتنفيذها ومعالجة أي عقبات او مشكلات تواجه عملية التنفيذ بالإضافة الي تكيف تلك التقنيات مع البيئة وقد بدأت الشركة في تطبيق نظم دعم القرار لتعزيز قدرتها التنافسية وذلك لان قطاع الاتصالات في المملكة 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 محلياً فقط بل دولياً وعالمياً لذا تتمثل مشكلة

الدراسة في عدم إدراك مستوى تطبيق نظم دعم القرار في شركة الاتصالات السعودية واثرة علي مرونة القرارات الاستراتيجية حيث تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة علي

السؤال الرئيسي الاتي:

- ما هو أثر نظم المعلومات الحديثة في دعم القرارات الاستراتيجية في شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض؟

وتضمن السؤال الرئيسي أسئلة فرعية وهي

- 1- ما هي توقعات مدراء شركة الاتصالات حول مدي مساهمة نظم المعلومات الحديثة في علمية دعم القرار في إدارات الشركة المختلفة؟
- 2- ما هي توقعات مدراء شركة الاتصالات حول مدي جدوى تطبيق نظم المعلومات الحديثة في علمية دعم القرار في إدارات الشركة المختلفة؟
- 3- هل تؤثر الإمكانيات الفنية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض؟
- 4- هل تؤثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض؟

ثالثا - أهداف الدراسة

يهدف البحث للتعرف على أثر أبعاد نظم دعم القرارات وتأثير ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية بمنظفة الرياض وتقديم المقترحات التي تساعد الشركة بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين تكنولوجيا نظم المعلومات وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار.

سعت الدراسة الي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ✓ التعرف بنظام المعلومات الحديثة من حيث المفهوم والانواع
- ✓ بيان أسباب ودوافع استخدام نظم المعلومات الحديثة في شركة الاتصالات السعودية
- ✓ ابراز مدى اهتمام شركة الاتصالات السعودية باستخدام تقنية نظم المعلومات الحديثة في صنع ودعم القرارات الاستراتيجية.

- ✓ معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام النظم الحديثة في عمليات دعم القرار في شركة الاتصالات السعودية
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة الشركة
- ✓ تحديث وتطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمه وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع ودعم القرارات
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات البشرية المتوافرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجاهزية لاستخدام النظم في دعم القرار في شركة الاتصالات السعودية
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة الاستخدام نظم المعلومات الحديثة في عملية دعم القرار لتحقيق النمو المرغوب به
- ✓ التعرف على أثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار في إدارة شركة الاتصالات السعودية

رابعاً- أهمية البحث

تتبع أهمية الدراسة من طبيعة ما تحاول اختباره إذا يتوفر للإدارات المختلفة أنظمة معلومات إدارية متعددة الأقسام وبالتالي فإنها تواجه تحدي كبير في الاستغلال الفعلي للأنظمة المعلوماتية في اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة فهذه الدراسة تتجسد أهميتها في اختبار ومحاولة برهنة مدي تأثير استخدام أنظمة المعلومات الحديثة علي جودة ودعم القرارات المستخدمة في شركة الاتصالات السعودية بمنطقة الرياض وما يترتب علي ذلك من تحقيق عوائد مرضية ومكانة سوقية عالية وتحقيق الميزة التنافسية للشركة داخل السوق السعودي

أهمية الدراسة من الناحية العلمية

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

أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية والعملية

- الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في شركة الاتصالات في اتخاذ ودعم القرار بناء على نظم المعلومات الإدارية الحديثة
- لفت انتباه المنظمات الحكومية إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها
- تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم دعم القرار وأهمية تطبيقها في شركة الاتصالات السعودية

خامساً- حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على ما يلي

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع هو إثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات السعودية بمنطقة الرياض
- الحدود المكانية - شركة الاتصالات السعودية - الرياض - المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية - تم اجراء الدراسة على مجتمع وعينة الدراسة في عام 2023 شهري مارس وابريل
- الحدود البشرية - موظفي الشركة السعودية للاتصالات بمنطقة الرياض بمختلف مستوياتهم الإدارية الحديثة

سادساً: فروض ومتغيرات الدراسة

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وبين عمليات دعم القرار وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الإدارية الحديثة لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الرابعة: هل تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار في الشركة السعودية للاتصالات.

متغيرات الدراسة

- المتغير المستقل: تكنولوجيا نظم المعلومات الحديثة
- المتغير التابع: عمليات دعم القرار في الشركة السعودية للاتصالات بالرياض
- المتغيرات الديموغرافية: الجنس- العمر- المسمى 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

الدراسات السابقة

دراسة محمد سليمان الجرادية 2012

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 يسهم في تجويد أدائها نظرا لحاجة هذه المؤسسات لأدوات تنفيذها 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

أثر نظام المعلومات الإدارية الحديثة المحوسبة في أداء العاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي الأردنية 2006 م: فقد بينت هذه الدراسة أثر نظام المعلومات الإدارية الحديثة المحوسبة في أداء العاملين حيث تم ذلك بأخذ عينة بلغت 369 موظف من مجتمع الدراسة وتوصلت هذه الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- 1_ إن تصورات المبحوثين تجاه مستلزمات تشغيل نظام المعلومات جاءت بدرجة مرتفعة.
- 2_ إن تصورات المبحوثين تجاه الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسط.
- 3_ وجود أثر المستلزمات الرئيسية لإدارة تشغيل نظام المعلومات المحوسبة المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية في الأداء الوظيفي.
- 4_ أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين لمستلزمات تشغيل نظام المعلومات تعزى للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس - المؤهل العلمي - الخبرة -

المسمى الوظيفي.

5_ أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالات إحصائية بين تصورات المبحوثين للأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية مثل الجنس - المؤهل العلمي - الخبرة - المسمى الوظيفي.

_ دراسة الشناق

أثر نظام المعلومات الإدارية الحديثة على الأداء المؤسسي في الشركات المساهمة المصرية 2005 م:

شملت عينة الدراسة 53 شركة من أصل 103 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:

1_ إن ٥٣,٢٤% من الشركات لديها دائرة أو قسم خاص للمعلومات الإدارية الحديثة وإنه لا يوجد

تأثير كبير لوجود الدائرة أو القسم على الأداء المؤسسي.

2_ إن الاهتمام بنظام المعلومات قليل عند معظم الشركات.

3_ لا تؤثر أجهزة وب ا ر مج الحاسوب على الأداء المؤسسي.

4_ لا يوجد أثر إيجابي لنظام المعلومات الإدارية الحديثة على الأداء المؤسسي

دراسة أحمد محمد عوض (2009):

هدفت الدراسة التعرف على واقع استخدام أنظمة المعلومات الإدارية من حيث الدقة والشمول والمرونة والوضوح والتوقيت المناسب والتكنولوجيا المستخدمة لدى مديري الإدارات ومديري التربية والتعليم ومساعدتهم ورؤساء الأقسام في وزارة التربية والتعليم، عينة الدراسة تراوحت بين (3.33 : 3.52) 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 الرابعة، ومجال مرونة المعلومات بالمرتبة الخامسة، أما مجال التكنولوجيا المستخدمة فقد جاء بالمرتبة السادسة والأخيرة، وذلك بسبب ارتكاز القادة في أدائهم لوظائفهم على القوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها في الوزارة وتقيدهم التام بها. وأوصى الباحث إلى ضرورة عقد اللقاءات والدورات والورش التدريبية بهدف إثراء النظام وتطوير خبرات العاملين فيه وزيادة كفاءتهم.

دراسة L Ngwenya وآخرون (2019)

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 البلد 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 لمحاوَر الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية الحديثة وإدارة الموارد البشرية وتأتي الاستفادة أيضاً من الابحاث والدراسات السابقة في:

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

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- 1- أولاً: المصطلحات والمفاهيم الهامة
- 2- المبحث الأول نظم المعلومات
- 3- ثانياً: مفهوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة:
- 4- ثالثاً: مكونات وخصائص نظام المعلومات الإدارية الحديثة ومواصفات المعلومات
- 5- رابعاً: دور نظام المعلومات الإدارية الحديثة في الوظائف الإدارية:
- 6- المبحث الثاني: دعم عمليات القرار
- 7- أولاً: مفهوم عملية دعم وصنع القرار الاستراتيجي:
- 8- ثانياً: مراحل صنع القرار الاستراتيجي:
- 9- ثالثاً: جودة القرارات الإستراتيجية خصائص التدريب

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 معنى 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 الشركة

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 أيضاً 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 الشركة ومستقبلها من خلال التأكد من هذه القرارات تتجاوب مع متطلبات البيئة

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 الشركة 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 يرونه الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية الحديثة فمنهم من ركز تعريفه على عملية اتخاذ القرارات فيماركز 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 .
(الكردى والعبد 2003)

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 الشركة 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 صناعات القرارات على النحو الذي يسهل مهمتهم في صنع القرارات وتحقيق أهداف الشركة

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 الشركة 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 المرسوم فيه من الجودة مما سبق من تعريفات ترى الباحثان أن نظم المعلومات الإدارية الحديثة هو نظام متكامل من مدخلات ومعالجات 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 والمصادقية والواقعية لتحقيق أكبر قدر من الإنتاجية الفاعلة لأي منظمة أو شركة.

نظام المعلومات:

هو عبارة عن آلية أو إجراءات مؤسسة تسمح بتجميع وتصنيف وفرز البيانات ومعالجتها من ثم تحويلها الى معلومات يتعلمها الإنسان عند الحاجة ليتمكن من انجاز عمل أو اتخاذ قرار أو القيام بـاي وظيفة تفيد المجتمع عن طريق المعرفة التي سيحصل عليها من المعلومات المسترجعة من النظام وقد يتم استرجاع المعلومات من نظام المعلومات يدوي 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:

أولاً: المصادر الداخلية: تعبر عن المعلومات التي تسجلها وتحفظ بها الشركة على شكل بيانات وسجلات وتقارير تتعلق بأوضاع العمل وإجراءاته وظروفه وصعوباته وذلك لاستخدامها في أغراض التخطيط ووضع معايير والتقويم 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 الشركة باختلاف الوظائف التي تمارسها الشركة وتحتوي على ما يلي :

- (1) المعلومات المالية
- (2) معلومات شؤون الأفراد
- (3) معلومات البحث والتطوير
- (4) معلومات الإنتاج
- (5) معلومات المبيعات
- (6) معلومات تتعلق بالمشتريات والمخازن

ثانياً: المصادر الخارجية: يشمل هذا المصدر ما يلي:

- ما تنشره الهيئات الحكومية من نشرات وتقارير وإحصاءات عن أعمالها ونشاطاتها مثل عدد المواليد 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 الشركة حيث تمتد هذه المصادر الشركة 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:

1: المدخلات

وفقاً لمدخل النظم فإن الشركة 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 الشركة 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 كنقد والعاملين كأفراد و رغبات المستهلكين كمعلومات أما في شركة الاتصالات السعودية فإن المدخلات قد تتمثل في طلبات العملاء علي الخدمات التي تقدمها

الشركة ومدى جودة تلك الخدمات ففي الأساس شركة الاتصالات هي شركة خدمية تقدم خدمه للعملاء في صور متعددة سواء كانت خدمات الاتصالات او الانترنت وغيرها من الخدمات.

2: العمليات

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

3: المخرجات

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

4: التغذية العكسية

يتيح النظام إمكانية الحصول على معلومات حول المراحل الثلاثة السابقة بحيث يمكن اجراء تعديلات مرغوبة في أي منها ففي الشركة الصناعية فإنه من الممكن إضافة مادة خام جديدة مثلا إذا أظهرت عمليات التصنيع بأن هذه المادة قد تحسن من جودة السلعة المصنعة وفي شركة الاتصالات 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 وأيضاً اراء العملاء بخصوص الخدمة وما هي أوجه القصور في تلك الخدمات لمحاولة رفع مستوى الخدمات المقدمة من الشركة السعودية للاتصالات.

مواصفات المعلومات:

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

- الشمول: تعني توفر معلومات تغطي جميع جوانب الحالة التي تجري معالجتها.
- الموضوعية: تعني عدم تحيز البيانات التي تم جمعها وفرزها وتبويبها وتنقيحها وتحليلها لأي جهة.
- المجال: يحدد حقل المعلومات مدى شموليتها فمثلا تغطي بعض المعلومات مجالات اهتمام واسعة بينما تتعلق معلومات أخرى بمجال اهتمام ضيق جدا ويتحدد مجال المعلومات المطلوب في ضوء طبيعة استخدام هذه المعلومات.
- المصدر: يجب أن تم نظم المعلومات الإدارية الحديثة بتجميع ومعالجة البيانات من مختلف المصادر المتاحة.
- الملائمة: يجب أن تكون المعلومات ذات صلة وثيقة بالحالة او بموضوع البحث الذي يجري معالجته.
- 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.
- الدقة: تعبر عن نسبة المعلومات الصحيحة الي كمية الاجمالية من المعلومات التي يتم انتاجها خلال فترة من الزمن.
- المرونة: تعني تكيف المعلومات لاستخدام أكثر من مستفيد.
- الوضوح: تعني خلو المعلومات من الغموض.
- قابلية القياس: هي طبيعة المعلومات الرسمية المنتجة من نظم المعلومات الإدارية الحديثة وامكانية قياسها في شكل الكمي.
- 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.

• التكرار: المعلومات التي يتكرر استخدامها تمثل المعلومات النشطة في قاعدة البيانات بحيث

يجب الاهتمام بها وتحديثها باستمرار أما المعلومات الراكدة و غير المستخدمة فيمكن التخلص منها او حفظها في وسائط تخزين رخيصة التكاليف.

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

فوائد نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

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

- 1) المساعدة في تقييم أنشطة الشركة واجراء عملية الرقابة.
- 2) تقديم المعلومات لجميع العاملين لمساعدتهم في أداء أنشطتهم الوظيفية.
- 3) تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية الحديثة المختلفة لمساعدتها في اتخاذ القرار.
- 4) مساعدة المدراء على التنبؤ بالمستقبل بالنسبة لجميع أنشطة الشركة.
- 5) حفظ البيانات لغرض إتاحتها عند الحاجة لمستخدميها.
- 6) تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية الحديثة المختلفة
- 7) تسهيل عملية استرجاع البيانات.

خصائص نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

- ✓ أنه نظام من صنع الإنسان.
- ✓ أنه نظام اجتماعي ونظام إنساني.
- ✓ أنه نظام مفتوح لأن معظم أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة

- ✓ أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث باستمرار وتجري عليه تغييرات.
- ✓ نظام المعلومات الإداري نظام مفاهيم ونظام تجريبي عملي.
- ✓ القرارات الصائبة تعتمد على المعلومات الدقيقة عن فعاليات المنشأة وان أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة تحقق ذلك.
- ✓ أنه نظام ثانوي وذلك لأنه يمثل جزء من نظام الكلي للمنظمة.
- ✓ تعتبر أنظمة المعلومات الإدارية الحديثة هي المركز العصبي لتنظيم داخل المنشأة.
- ✓ أنه نظام مستقر لأنه متى تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع اصناف معينة
- ✓ من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.
- ✓ إن نظم المعلومات الإدارية الحديثة أداة لتحقيق العلاقة المتبادلة من اجل تسهيل الاتصالات بين
- ✓ أنظمة المعلومات المختلفة والمنشأة نفسها ومحيطها الخارجي.
- ✓ تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات والتي تستلزم بالضرورة تفاعلاً مع محيط العمل الخارجي.

من خلال هذه الخصائص ان نظم المعلومات الإدارية الحديثة في الشركة 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 الشركة المختلفة وفي جميع مستوياتها الإدارية الحديثة كما ايضا انها اداة مهمة للاتصال بأنظمة المعلومات المختلفة داخل الشركة والبيئة الخارجية بمختلف اطرافها.

رابعاً: دور نظام المعلومات الإدارية الحديثة في الوظائف الإدارية:

التخطيط:

- ✓ حيث أن التخطيط وظيفة مستقبلية هذا يعني ضرورة التنبؤ بالتغيرات المتوقعة والمحتملة في البيئة الخارجية والداخلية للشركة ويقوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة بتقديم معلومات عن الظروف.

- ✓ البيئية الحالية أما أنها توضح الأداء الحالي للمنظمة والذي يمكن من خلاله تحديد أداء الشركة في المستقبل واتجاه التغيرات المستقبلية وهل توجد فرصة أو تهديد للشركة.
- ✓ يجب إنشاء الاجراءات لمعالجة البيانات التي يتم الاستعانة بها في خطوة من خطوات التخطيط ويقدم نظام المعلومات الإدارية الحديثة التقارير التي يمكن من خلالها للقائم بالتخطيط وضع الخطط والاهداف الفرعية والبديلة وبدائلها وتحديد الأهداف.
- ✓ 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 الشركة أو في الفروع المختلفة والتعرف على آرائهم فيما يتعلق بتقييم الأوضاع الفعلية بعد واثناء تنفيذ الخطة.
- ✓ 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
- ✓ يقوم المخطط بوضع معايير للرقابة على تحقيق الأهداف ولمعرفة مدى نجاح أو فشل الخطة الموضوعه وكذلك تحديد الانحرافات ولا يستطيع القائم بالتخطيط تحديد هذه المعايير دون جمع معلومات.
- ✓ عند القيام بوظيفة التخطيط فلا بد من جمع المعلومات عن الأداء السابق والحالي وظروف العمل داخل الشركة وقد يتم جمع المعلومات عن أداء الشركة اما حسب الانشطة أو حسب الإدارات يجب جمع معلومات عن المصادر والموارد الضرورية لأداء النشاط ومعلومات عن الامكانيات الخطط المتاحة التي تستطيع الشركة من خلالها تنفيذ.

التنظيم:

- ✓ 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
- ✓ وتمكن المعلومات من تحديد حجم العمالة المطلوبة ونوعياتها ومهاراتها موزعة بنفس الأسس تحديد الخامات المطلوبة المعدات المطلوبة للإنتاج.

- ✓ مصادر راس المال المطلوبة منافذ التوزيع رجال البيع ومردودات المبيعات وأي معلومات عن تدفق الموارد المادية والبشرية خلال التنظيم لأداء الخدمات المطلوبة.
- ✓ 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.

التوجيه:

- ✓ يلعب نظام المعلومات الإدارية الحديثة دورا في عرض التقارير عن أداء الموارد البشرية في الشركة
- ✓ دور الشركة في تنفيذ ونجاح الخطط والتنظيم أما توضح مدى تناسب خبرات ومهارات هؤلاء الافراد مع المسؤوليات والاختصاصات التي حددها الهيكل التنظيمي.
- ✓ من خلال استعراض مؤشرات الأداء البشري السلبية والايجابية يمكن تحديد هل علاقات العمل تعمل على تحفيز العاملين.
- ✓ أن صراعات العمل تؤثر سلبا على مستويات الأداء اما أنها تحدد هل وسائل التحفيز الحالية كافية لتطوير أداء المسؤوليات والانشطة.
- ✓ يحدد نظام المعلومات الإدارية الحديثة مدى القصور في الأداء.
- ✓ تحدد المهارات المطلوبة لتحسين الأداء أو للترقي في الوظائف أو الاختصاصات.
- ✓ يعتمد تصميم برامج التدريب على التقارير التي تقدمها ادارة الموارد البشرية.
- ✓ التي يمكن البناء عليها تدبير الانشطة الكفيلة باستمرار تطوير وتنمية مهارات العاملين.

الرقابة:

- ✓ يقوم نظام المعلومات الإدارية الحديثة بتقييم الأنشطة الفعلية الناتجة عن التنفيذ الفعلي.
- ✓ يحدد نظام المعلومات الإدارية الحديثة أوجه القصور في الخطط الموضوعية وبالتالي يمكن تعديلها.
- ✓ وتطويرها فكريا ما لا يتم تطبيق الخطط كما تم تصور ها.
- ✓ ويرجع الانحراف عن الخطة لكثير من العوامل التي يمكن ارجاعها الي عدم الاستفادة من المعلومات المتاحة.
- ✓ عدم جمع معلومات كافية عن الأداء الفعلي مما يؤدي للتقدير غير السليم للأحداث المستقبلية.
- ✓ يحدد نظام المعلومات الإدارية الحديثة مدى دقة معايير الجودة أو الأداء المحدد.
- ✓ يتطلب نظام الرقابة أن تقدم المعلومات في توقيت سليم.
- ✓ ان تحدد الإدارات أو الأنشطة أو العلاقات الهيكلية أو الموارد البشرية التي تحتاج لتعديل.
- ✓ تحديد دقيق لما هي الموارد التي تحتاجها الشركة لتعديلات.

التحديات والصعوبات التي تواجه نظام المعلومات الإدارية الحديثة:

إن أهم التحديات التي تواجه نظام المعلومات الإدارية الحديثة ما يلي:

- 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.
- يؤدي التقدم التقني الهائل إلى ضرورة إعادة تأهيل العاملين في حقل نظم المعلومات لمواكبة العصر وتغييراته.
- احتدام شدة المنافسة في السوق في مجال تقديم الخدمات.
- التغيرات البيئية حيث تؤدي إلى تغيير الاحتياجات التي على أساسها بني نظام المعلومات
- تسارع تغيير تكنولوجيا الحاسب الآلي.
- تناقص قيمة المعلومات إذا لم تستخدم في وقتها المناسب يعرف بالتقادم.

- المعلومات لا يمكن أن تنتهي ويكتمل بناؤها لأنها في حالة بناء مستمر تطوي وبالتالي يصبح تحديث نظام المعلومات أمراً ضرورياً بالرغم من التكلفة.
- النقص الحاد في الأشخاص الفنيين الماهرين.

المبحث الثاني: دعم عمليات القرار

يعد القرار الاستراتيجي نشاطاً أساسياً ومهماً 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 صنع القرار الاستراتيجي:

كانت البداية التي ترى أن القرارات العملية هي قرارات يومية يوجهها المدراء بصورة مستمرة يومية وتتجه الجهود لإيجاد حلول لها وتضيع في خضم الأعمال اليومية القرارات المهمة ولا تعطي الأهمية والوقت اللازم 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 تقرر 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 الشركة 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 الشركة لذلك طورت الكثير من الأفكار من قبل العديد من المتخصصين وشكلت ما يعرف حديثاً بنظرية اتخاذ القرار المفهوم العام للقرار الاستراتيجي هو: اختيار بديلاً 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 الشركة ومستقبلها من خلال التأكد من هذه القرارات تتجاوب مع متطلبات البيئة

القرارات الإستراتيجية والمستويات الإدارية الحديثة:

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

- تعتبر عملية صنع القرارات هي محور العمل الإداري في المنظمات مهما اختلف نوعها
- كل الوظائف الإدارية الحديثة في الشركة تتطلب اتخاذ قرارات
- المنظمات المختلفة تقوم بوظائف عديدة كالخطيط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء والتدريب والتعيين وهي في كل وظيفة تحتاج لاتخاذ قرارات فيها
- فمثلا اختيار الشركة لفر د قد تقدم لشغل وظيفة معينة دون اخر هي عملية اتخاذ القرار
- ورسم سياسة معينة دون اخرى هي ايضا عملية اتخاذ قرار
- اصدار الشركة تعميما بان الاداء الفعلي أقل من المتوقع وانه يجب تعديل هذا الوضع هو ايضا قرار
- فالشركة تقوم باتخاذ في جميع وظائفها.

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

- الإدارة الدنيا الإشرافية
- الإدارة الوسطى التكتيكية
- الإدارة العليا الاستراتيجية

وبناء على اختلاف المستويات الإدارية الحديثة فإن طبيعة القرارات المتخذة في كل مستوى تختلف عن طبيعة تلك المتخذة مستوى اخر 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:

1: 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 الشركة 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 فهي قرارات جديدة و غير 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 الشركة السعودية للاتصالات 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 لأتخاذ 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 والبديهة 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 جزءا منها بشكل اجراءات بينما لا يمكن وصف الجزء الاخر.

أما في الادارة الدنيا الإدارية الإشرافية

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.

2: 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 الي تحقيق الاهداف على المدى الطويل وبالتالي فان:-

المعلومات التي تحتاجها الادارة العليا

هي غالبا ترتبط بالمستقبل فالتخطيط طويل الاجل ورسم السياسات وتوزيع موارد الشركة تعتبر من مهام الادارة العليا وهذه المهام تأخذ الطابع المستقبلي وبالتالي فان المعلومات التي تهتم الادارة 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 الي 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 اسبوع او عدة أسابيع او اشهر قليلة تقريبا.

المعلومات التي يحتاجها كل والادارة الدنيا

تهتم بالمعلومات الحالية أو الماضية على المدى القصير أكثر من أي مستوى اداري اخر فالقرارات الصادرة عنها هي تلك المعلومات المستقبلية ايضا ولكن على المدى القصير او القريب وكمثال على ذلك عندما تحتاج هذه الادارة الي معرفة كمية الطلب المتوقعة على خدمات الشركة خلال اليوم التالي وتكون المدة اقل من عام.

وأن جميع المستويات الإدارية الحديثة تحتاج الى معلومات مستقبلية ولكن يختلف مدى هذه المعلومات من حيث درجة المستقبلية فالإدارة العليا تحتاج الى معلومات مستقبلية على المدى الطويل والذي يمتد الى سنوات بينما تحتاج الادارة الوسطى الى المعلومات المستقبلية على المدى المتوسط كسنة مثلا واخيرا فان حاجة الادارة الدنيا من هذه المعلومات المستقبلية يكون على المدى القصير كاليوم او الاسبوع او الشهر.

3: المستويات الإدارية الحديثة وكيفية تقديم المعلومات:

- أن المستوى الاداري له تأثير في كيفية تقديم المعلومات للمدراء فرئيسو المستويات الإدارية الحديثة الدنيا يحتاجون الى وصف تفصيلي او معلومات تفصيلية أكثر من المستويات الاخرى.
- وتقل الحاجة الى المعلومات التفصيلية وتزداد الحاجة الى تلك الملخصة كلما اتجهنا بين المستويات الإدارية الحديثة الى الأعلى.
- فرئيسو الادارة العليا يهتمون بالمعلومات المختصرة والتي تلخص الاحداث التي حصلت أكثر من أي مستوى اخر فلا تهتم الادارة العليا.

4: 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 الى معلومات من مصادر مختلفة بالرغم من ان الادارة العليا تهتم اكثر بالمعلومات حول البيئة المحيطة الا ان ذلك لا ينفي اهتمامها في نفس الوقت بالمعلومات الداخلية ولكن بدرجة أقل فلا يمكننا أن نتصور مثلا ان لا تهتم ادارة الشركة 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 بالمرحلة 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 لمرحلة 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 الشركة.
- تحديد حجم الفجوة الاقتصادية بين الفرص والتهديدات السائدة في بيئة الشركة الخارجية.
- ونقاط القوة والضعف لدى الشركة 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 الإستراتيجي 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 الشركة.
 - 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 الشركة.

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 جيداً:

- أن يكون القرار دقيقاً.
- أن يكون القرار موضوعي.
- أن يكون القرار قابل للتطبيق.
- يجب أن يكون القرار واضحاً ومفهوماً.
- يجب أن يكون القرار مقنعاً.
- 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

ثانيا. أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات والمنهجية

القسم الاول: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية)

لعينة الدراسة.

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:
 2. توزيع افراد العينة حسب السن.
 3. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
 4. توزيع افراد العينة حسب الخبرة.
 5. توزيع افراد العينة حسب الوظيفة
- المحور الثاني: العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات الحديثة
في عمليات دعم القرار:

اولا. مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

قامت الدراسة على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية العينة تتكون من 80 موظف وعامل من العاملين الإدارة العليا في الشركة والموظفين في المستويات الإدارية الوسطى و والمستويات الإدارية الدنيا من الوحدات التشغيلية في الشركة وقد تم الافتراض بأن هنالك علاقة إيجابية بين إيمان وقناعة الشركة السعودية للاتصالات في منطقة الرياض بأهمية نظم المعلومات الحديثة واثارها علي نمو شركة الاتصالات والعمل علي زيادة قدراتها علي إنجاز الأعمال وأن نظم المعلومات الحديثة تسهم بشكل كبير في إيجابية عملية اتخاذ ودعم القرار في الشركة 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 الشركة 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 الشركة السعودية للاتصالات في المملكة العربية السعودية والبالغ 570 وموظف وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 80 موظفا واداريا حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 70 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 10 استبيانات نظرا لعدم اكتمالها وبالتالي اصبح لدينا 60 استبياناً وبالإضافة الي ذلك لم يتم ارجاع 10 استبيانات اخري وبالتالي كان لدينا 50 استبياناً سليماً ومكتمل وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 62.5 % من اجمالي الاستبيانات ويعد هذا العدد نتيجة ملائمة بالنسبة الي عدد عينة الدارسة.

قائمة توزيع اداة الدراسة الاستبانة.

عدد الاستبيانات	الموزعة	المستلمة	المفقودة	تم استبعاد	الاستبيانات السليمة
المجموع	80	60	10	10	50
النسب	%100	%75	%12.5	%12.5	%62.5

ثانيا. أدوات الدراسة وطرق جمع المعلومات

تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض

أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات

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

1- 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 عليها كمصدر اولي للمعلومات والبيانات بخصوص أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض

2- المصادر الثانوية – وفي هذا الصدد تم الاستعانة بالمصادر الاكاديمية من الكتب والدراسات

السابقة في نفس المجال وتتمثل في الكتب والمراجع

أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية وبهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض) تم اختيار طريقة الاستبيان كأساس لقياس أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض و على اداء موظفي والعاملين في كل من المستويات الإدارية العليا

الوسطى والدنيا حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

المحور الأول:

الخاص بالبيانات الديموغرافية او الشخصية لعينة الدراسة: (الجنس- السن- الخبرة - الوظيفة - المؤهل العلمي). أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض

المحور الثاني:

العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض وتكون خمس فرضيات فرعية.

الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الإدارية الحديثة لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الرابعة - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الخامسة:

هل تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار في الشركة السعودية للاتصالات.

القسم الاول: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة.

بيان بأفراد عينة الدراسة في الشركة من حيث المتغيرات الديمغرافية

بيان بأفراد عينة الدراسة من حيث النوع

المتغير الاول	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
النوع	ذكر	45	90%
	انثى	5	10%
	المجموع	50	100%

بيان بالمشاركين في عينة الدراسة من حيث الفئة العمرية

المتغير الثاني	الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية %
العمر	اقل من 30 سنة	15	30%
	من 31 الي 40 سنة	10	20%
	من 41 الي 50 سنة	15	30%
	من 51 الي 60 سنة	10	20%
	أكبر من 60 سنة	0	0%
	المجموع	50	100%

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث عدد سنوات العمل في الشركة:

المتغير الثالث	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
عدد سنوات الخبرة في الشركة	من 5 سنة وأقل	10	20%
	من 5 الي 10 سنة	10	20%
	من 10 الي 15 سنة	20	40%
	من 15 الي 20 سنة	5	10%
	أكبر من 20 سنة	5	10%
	المجموع	50	100%

بيان بأفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة او المسمى الوظيفي في الشركة:

المتغير الرابع	الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية %
الوظيفة الحالية	إدارة عليا	4	8%
	إدارة وسطى	4	8%
	مهندسين وفنيين	12	24%
	عمال وظائف تشغيلية	30	60%
	المجموع	50	100%

وصف أفراد عينة الدراسة من حيث المؤهل الدراسي

المتغير الخامس	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
المؤهل الدراسي	غير متعلم	0	0%
	دبلوم فني(ثانوي)	20	40%
	درجة بكالوريوس	22	44%
	درجة ماجستير	5	10%
	درجة الدكتوراه	3	6%
	المجموع	50	100%

المحور الثاني: العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض وتكون خمس فرضيات (محاور) فرعية.

المحور الأول - ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وبين عمليات دعم القرار وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تناسب نظم المعلومات مع متطلبات النظام الرقابي	18	14	10	4	4
2	تطبيق نظم المعلومات الرقابية يسهم في تطوير الأداء الوظيفي وإنجاز العمل	22	12	8	4	2
3	نظم المعلومات المستخدم تمد الإدارة العليا بالمعلومات التي تتميز بالسرعة والملائمة	20	12	8	6	4
4	استخدام نظم المعلومات يؤدي الي الحد من استخدام اليد العاملة في الشركة	14	14	6	8	8
5	استخدام نظم المعلومات يقلل من حالات الغش والتزوير التي تتعرض لها الشركة	16	17	14	1	2

المحور الثاني - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الإدارية الحديثة لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	استخدام نظم المعلومات يساهم في انجاز العمل بصورة دقيقة وملائمة	24	10	5	6	5
2	تسهل النظم في تخفيف مركزية القرارات الإدارية الحديثة بالشركة	16	22	2	6	4
3	تفعيل وسائل الاتصال بين اقسام الشركة باستخدام نظم المعلومات	18	14	4	8	6
4	تساعد قواعد البيانات في نظم المعلومات التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول	24	12	8	4	2
5	تساعد نظم المعلومات على تميز المعلومات بالجودة والملائمة المطلوبة	24	10	5	6	5

المحور الثالث: - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة للبرمجيات يزيد من فاعلية نقل البيانات	22	10	8	5	5
2	ان البرمجيات المستخدمة في الشركة تعمل على سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية الحديثة	10	11	12	8	9
3	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة	18	19	6	5	2
4	تخفض البرمجيات المستخدمة من توفير الوقت اللازم للعمل بين الأقسام المختلفة	14	12	7	16	1
5	تساعد نظم المعلومات على أداء واعداد التقارير والعمل المطلوب بالسرعة المطلوبة	22	10	8	5	5

المحور الرابع - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تعمل الشركة على مشاركة جميع المستويات الإدارية الحديثة في صنع القرار باستخدام نظم المعلومات الحديثة	20	14	6	8	2
2	استخدام نظم المعلومات يقلل الحاجة الي التقارير الشفهية والكتابية والجولات الميدانية	16	62	4	2	2
3	يتم استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاتها في عملية تحليل البيانات للحصول على المعلومات.	12	02	2	8	8
4	مدى تناسب نظم المعلومات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة	24	14	6	2	4
5	مدي دور تقييم فاعلية النظم المستخدمة من وجه نظر موظفي الشركة	16	62	4	2	2

المحور الخامس: - تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دوراً إيجابياً في صنع ودعم القرار في

الشركة السعودية للاتصالات

م	العبارة	مستوي الأهمية				
	درجة الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالشركة لضمان الإمداد بالمعلومات لدعم اتخاذ القرار	20	15	5	5	5
2	مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل الشركة أو خارجها	17	22	3	3	5
3	أن يصمم نظام معلومات بطريقة تجعله قابلاً لإضافة أو حذف أي جزء من تطبيقاته	25	15	5	3	2
4	تخفيض البرمجيات المستخدمة من الوقت اللازم لإنجاز العمل اللازم لاتخاذ القرارات	16	17	14	1	2
5	توفر نظم المعلومات تغذية راجعة في الشركة تساعد في تقييم القرارات والخطط الاستراتيجية	20	15	5	5	5

الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات

أولاً: الإطار التحليلي للبحث

ثانياً: تحليل البيانات

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

القسم الأول: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية)
لعينة الدراسة.

المحور الثاني: العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات

الحديثة في عمليات دعم القرار

رابعاً: الاستنتاجات

خامساً: التوصيات والمقترحات

سادساً: الخاتمة

مراجع ومصادر

الملاحق

أولاً: الإطار التحليلي للبحث

تمهيد: يعرض هذا الفصل وصفاً وتشخيصاً لمتغيرات الدراسة بهدف معالجتها مستخدمين بذلك الاجماليات والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل متغير من متغيراته باستخدام الحاسوبية فضلاً عن عرض وتحليل علاقات التأثير لنظام المعلومات الإدارية في صنع القرار الاستراتيجي وبموجب ذلك تم تقسيم الفصل إلى خطوتين وكالآتي:

الخطوة الأولى: وصف متغيرات الدراسة وتشخيص المشكلة.

الخطوة الثانية: عرض وتحليل علاقات الارتباط والتأثير لنظام المعلومات الإدارية الحديثة في صنع ودعم القرار h لاستراتيجي وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية

ثانياً: تحليل البيانات

وتشير نتائج الدراسة إلى أن غالبية عينة الدراسة وخاصة افراد الإدارة العليا والمسؤولين عن علمية دعم واتخاذ القرارات في المنظمة بأنها مهمة جداً وتري أن نجاح أي منظمة وسمعتها يعتمد علي مدي اهتمام المنظمة بها وذلك لأهمية نوعية القرارات الخاصة بالإدارة العليا حيث تكون طبيعة تلك القرارات هي قرارات استراتيجية كما تنظر الإدارة إلى القرارات التكتيكية التي تخص الإدارة الوسطى التي تترجم القرارات الاستراتيجية طويل المدى الي قرارات متوسطة المدى وأخيراً القرارات التشغيلية قصيرة المدى التي تعد وتقدم للعاملين بأنها مهمة جداً تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وزيادة المهارات وتحسين الأداء وأنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتحقيق أهداف المنظمة. كما أن غالبيتهم تري أن النظم الحديثة المستخدمة يعد استثمار طويل الأجل إلا أن مشكلة التمويل تعد من أهم المعوقات التي تواجه المنظمات في تنفيذ برامج النظم الإدارية الحديثة وتشير نتائج الدراسة أيضاً أن أغلب افراد العينة تتفق بأن هنالك تحسن واضح في أداء الافراد وإنجازهم للأعمال بعد حضورهم الدورات التدريبية علي تلك النظم والتعرف علي فوائدها واستخداماتها والتطبيق الصحيح لها غير أن الإدارة تري أن التحسن الذي يطرأ للعاملين بعد التدريب تحسن جزئي. وضرورة ان يتم زيادة التأهيل للعاملين لمواكبة كل جديد بخصوص تلك النظم كما يري أغلب افراد العينة محل الدراسة أن التدريب يساهم في حماية موارد المنظمة وتخفيض التكاليف الإدارية وانخفاض الأخطاء المهنية والإدارية وأنه

الوسيلة الوحيدة لتحسين أداء الافراد في المنظمات وأن غالبيتهم تري أن نظم المعلومات الحديثة تهدف إلى رفع كفاءة العاملين من أجل تحسين الأداء وإنجاز الأعمال مما يستنتج من ذلك وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية وتحسين وكفاءة العاملين في النهاية أكدت نتائج الدراسة أن غالبية افراد العينة قد نالوا دورات تدريبية علي تلك النظم للمعلومات وتعرفوا علي اهم المعلومات التي تخص تخصصهم في نفس مجال العمل واثّر ذلك علي عملية دعم القرار غير أن الغالبية تري أن أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض في كل من المستويات الإدارية وبالتركيز علي الإدارة العليا بخصوص القرارات الاستراتيجية والإدارة الوسطى وتختص بالقرارات التكتيكية أم الإدارة الدنيا فتختص بالقرارات التشغيلية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي والبياني لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات عناصر العينة التي استجابة للاستبيان. المعد مسبقا.

ثالثا: اختبار فرضيات الدراسة

المحور الأول:

الخاص بالبيانات الديموغرافية او الشخصية لعينة الدراسة: (الجنس- السن- الخبرة - الوظيفة - المؤهل العلمي). أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة

الرياض

الفرضية الأولى:

لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الإدارية الحديثة لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الرابعة - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الوظيفية لدى الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

الفرضية الخامسة:

هل تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار في الشركة السعودية للاتصالات.

القسم الاول: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة.

بيان بأفراد عينة الدراسة في الشركة من حيث المتغيرات الديمغرافية

أولا- النوع: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (45) شخص وبنسبة مقدارها (90%) في حين كان عدد الإناث فقط (5) إناث وبنسبة مقدارها (10%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في الشركة السعودية للاتصالات في منطقة الرياض وهو مؤشر سلبي بالنسبة الي مشاركة المرأة في العمل داخل الشركة.

ثانيا- العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة و أقل حيث بلغ عددهم (15) بنسبة مقدارها (30%) تلتها الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة وبنسبة (20%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 41 إلى 50 سنة 30% من مجمل عينة الدراسة اما بالنسبة للأعمار أقل من 60 عام فيما فوق وبنسبة مقدارها (20%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا ام بالنسبة الي عدد الافراد فوق 60 عام لا يوجد وذلك لالتزام الشركة بالسن المحدد للتقاعد.

ثالثا- سنوات الخبرة في الشركة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة من 10-15 سنة فقد بلغ عدد أفرادها (20) فرد وبنسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 سنة فأقل فقد بلغت نسبتها (20%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (10%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبيا في العمل في الشركة وهذا دليل علي ان بيئة العمل في الشركة بيئة جاذبة للعمالة وان معدل دوران العمل في الشركة نسبته قليلة جدا.

رابعاً- الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي الفنية والتشغيلية في الشركة حيث بلغ عددهم (30) وبنسبة تمثيل بلغت (60%) وتلتها نسبة موظفي المهندسين والعمال الفنية بالشركة وبنسبة بلغت (24%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (8%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها أربعة افراد وبنسبة مقدارها (8%) للعلم هذه العينة لا تمثل الهيكل الوظيفي في الشركة ولكنها كانت عينة عشوائية طبقة عليها الاستبانة

خامساً- المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (22) وبنسبة تمثيل بلغت (44%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم او الثانوية وبنسبة بلغت (40%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) أما نسبة الحاصلين على درجة الدكتوراه والتي بلغ عدد أفرادها (3) وبنسبة مقدارها (6%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً ومن شروط التعيين في الشركة الحصول على مؤهل علمي.

المحور الثاني:

العوامل التي توضح أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض وتكون خمس فرضيات فرعية.

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لمعظم محاور الدراسة

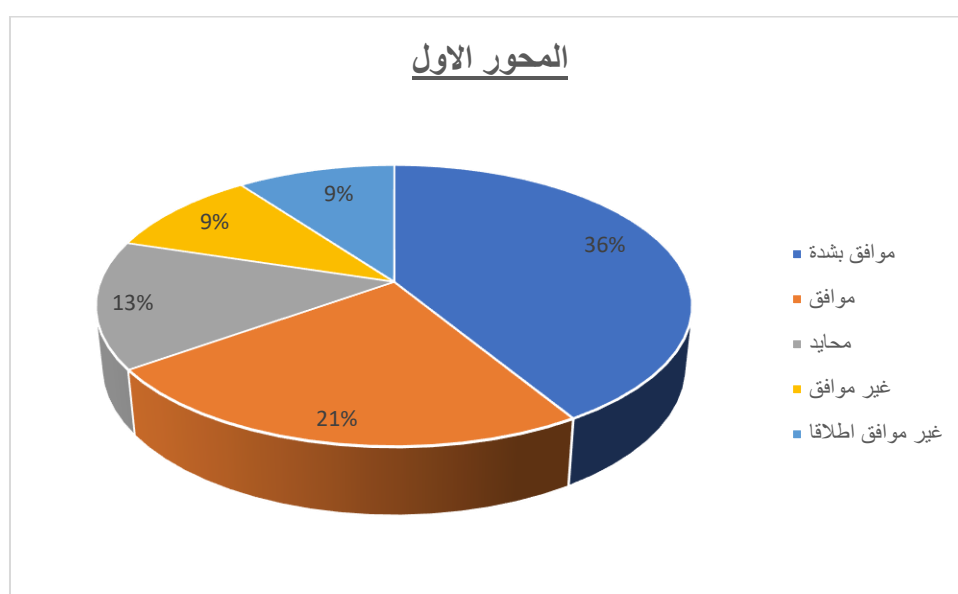
المحور الأول - ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وبين عمليات دعم القرار وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض

م	العبرة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تناسب نظم المعلومات مع متطلبات النظام الرقابي	18	14	10	4	4
2	تطبيق نظم المعلومات الرقابية يسهم في تطوير الأداء الوظيفي وإنجاز العمل	22	12	8	4	2
3	نظم المعلومات المستخدم تمد الإدارة العليا بالمعلومات التي تتميز بالسرعة والملائمة	20	12	8	6	4
4	استخدام نظم المعلومات يؤدي الي الحد من استخدام اليد العاملة في الشركة	14	14	6	8	8
5	استخدام نظم المعلومات يقلل من حالات الغش والتزوير التي تتعرض لها الشركة	16	17	14	1	2
	المجموع	90	52	32	22	22
	النسبة الي الاجمالي	36%	21%	13%	9%	9%
	الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	18	13	8	5.5	5
	الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	8.65	5.90	3.85	2.97	2.83

جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 18 الي 5 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث درجة الموافقة نسبة الموفقة بشدة 36% وانحراف معياري 8.65 وبمتوسط حسابي 18 مما يجعله أكثر

أهمية ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق اطلاقاً بنسبة 9% وانحراف معياري 2.83 كما بلغت اقل نسبة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن توجد هنالك ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وبين عمليات دعم القرار وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية



المحور الثاني - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الإدارية الحديثة لدى الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

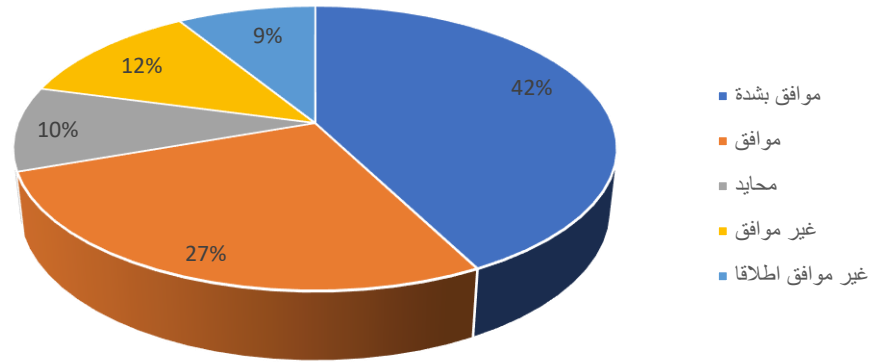
م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
1	استخدام نظم المعلومات يساهم في انجاز العمل بصورة دقيقة وملائمة	24	10	5	6	5
2	تسهل النظم في تخفيف مركزية القرارات الإدارية الحديثة بالشركة	16	22	2	6	4

3	تفعيل وسائل الاتصال بين اقسام الشركة باستخدام نظم المعلومات	18	14	4	8	6
4	تساعد قواعد البيانات في نظم المعلومات التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول	24	12	8	4	2
5	تساعد نظم المعلومات على تميز المعلومات بالجودة والملائمة المطلوبة	24	10	5	6	5
	المجموع	106	68	24	30	22
	النسبة الي الاجمالي	42%	27%	10%	12%	9%
	الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	19.33	13.6	4.8	6	4.4
	الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	10.99	4.98	2.17	1.41	1.52

جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 19.33 الي 4.4 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث درجة الموافقة نسبة الموافقة بشدة 42% وانحراف معياري 10.99 وبمتوسط حسابي 19.33 مما يجعله أكثر أهمية ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق اطلاقا بنسبة 9% وانحراف معياري 1.52 كما بلغت اقل نسبة ومتوسط حسابي 4.4 درجة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الإدارية الحديثة لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدي عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية

المحور الثاني



المحور الثالث: - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

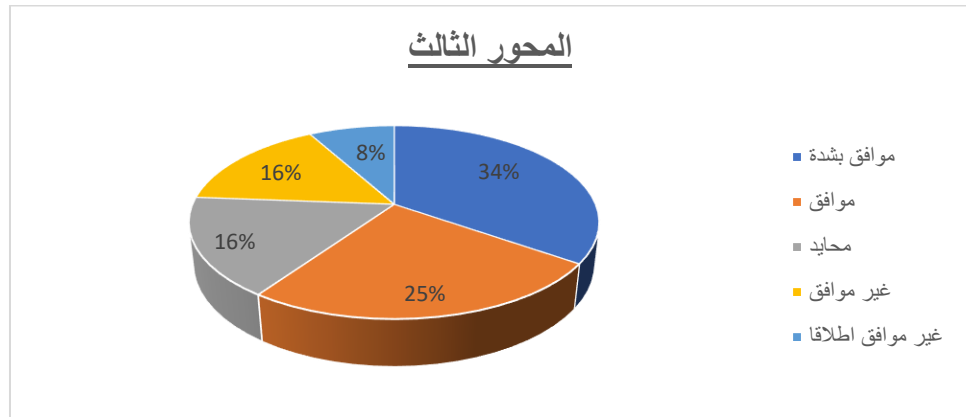
القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة للبرمجيات يزيد من فاعلية نقل البيانات	22	10	8	5	5
2	ان البرمجيات المستخدمة في الشركة تعمل على سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية الحديثة	10	11	12	8	9
3	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة	18	19	6	5	2
4	تخفض البرمجيات المستخدمة من توفير الوقت اللازم للعمل بين الأقسام المختلفة	14	12	7	16	1
5	تساعد نظم المعلومات على أداء واعداد التقارير والعمل المطلوب بالسرعة المطلوبة	22	10	8	5	5

المجموع	86	62	41	39	20
النسبة الي الاجمالي	34%	25%	16%	16%	8%
الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	14	12.4	8.2	7.8	4.4
الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	8.17	3.78	2.28	4.76	3.13

جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 14 الي 4.4 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث درجة الموافقة نسبة الموافقة بشدة 34% وانحراف معياري 8.17 وبمتوسط حسابي 14 مما يجعله أكثر أهمية ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق اطلاقاً بنسبة 8% وانحراف معياري 3.13 كما بلغ الوسط الحسابي 4.4 درجة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن توجد هنالك علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدي عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية.



المحور الرابع - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبرة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تعمل الشركة على مشاركة جميع المستويات الإدارية الحديثة في صنع القرار باستخدام نظم المعلومات الحديثة	20	14	6	8	2
2	استخدام نظم المعلومات يقلل الحاجة الي التقارير الشفهية والكتابية والجولات الميدانية	16	62	4	2	2
3	يتم استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاتها في عملية تحليل البيانات للحصول على المعلومات.	12	02	2	8	8
4	مدى تناسب نظم المعلومات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة	24	14	6	2	4
5	مدي دور تقييم فاعلية النظم المستخدمة من وجه نظر موظفي الشركة	16	62	4	2	2
	المجموع	88	100	22	22	18
	النسبة الي الاجمالي	35%	40%	9%	9%	7%
	الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	17	20	4.4	4.4	3.6
	الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	8.76	6.00	1.67	3.29	2.61

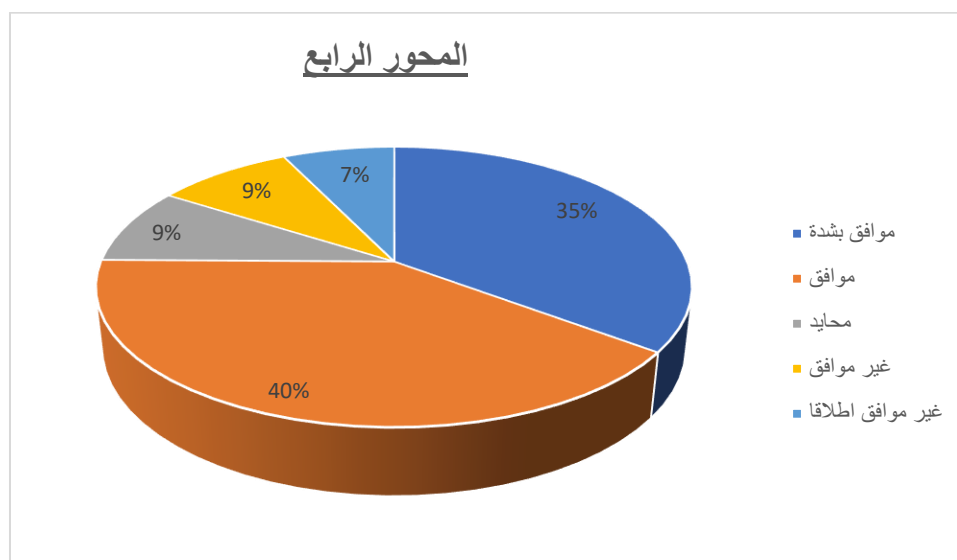
جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 17 الي 3.6 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث

درجة الموافقة نسبة الموفقة 40% وانحراف معياري 6 وبمتوسط حسابي 20 مما يجعله أكثر أهمية

ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق اطلاقا بنسبة 7% وانحراف معياري 2.61 كما بلغ

الوسط الحسابي 3.6 درجة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن توجد هنالك علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدي عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية.



المحور الخامس:- تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دوراً إيجابياً في صنع ودعم القرار في

الشركة السعودية للاتصالات

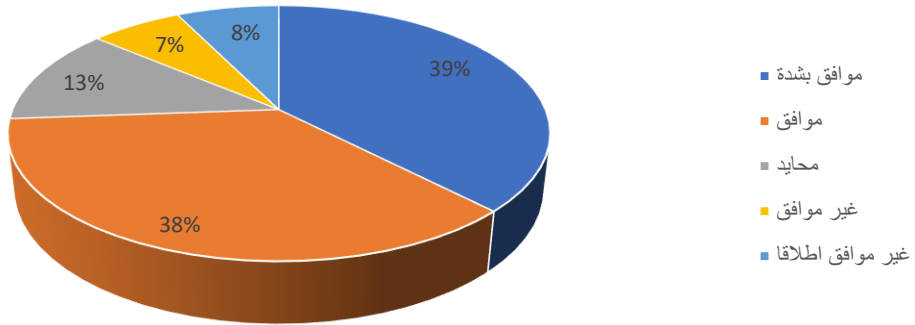
م	العبارة	مستوي الأهمية				
	درجة الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الإدارات الأخرى بالشركة لضمان الإمداد بالمعلومات لدعم اتخاذ القرار	20	15	5	5	5
2	مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل الشركة أو خارجها	17	22	3	3	5

3	أن يصمم نظام معلومات بطريقة تجعله قابلاً لإضافة أو حذف أو تعديل أي جزء من تطبيقاته	25	15	5	3	2
4	تخفيض البرمجيات المستخدمة من الوقت اللازم لإنجاز العمل اللازم لاتخاذ القرارات	16	17	14	1	2
5	توفر نظم المعلومات تغذية راجعة في الشركة تساعد في تقييم القرارات والخطط الاستراتيجية	20	15	5	5	5
	المجموع	98	94	32	17	19
	النسبة الي الاجمالي	39%	38%	13%	7%	8%
	الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	16	15	4	3	3
	الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	7.16	6.71	0.00	1.34	0.00

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور حيث بلغت جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 16 الي 3 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث درجة الموافقة نسبة الموافقة بشدة 39% وانحراف معياري 7.16 وبمتوسط حسابي 16 مما يجعله أكثر أهمية ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق بنسبة 7% وانحراف معياري 1.34 كما بلغ الوسط الحسابي 3 درجة

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دوراً إيجابياً في صنع ودعم القرار في الشركة السعودية للاتصالات الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدي عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية.

المحور الخامس



رابعاً: الاستنتاجات

1_ اظهرت الدراسة ان مجال التدريب في شركة الاتصالات بمنطقة الرياض يحتاج الى مزيد من التنفيع.

2_ اظهرت الدراسة على ان الانظمة المتطورة تساعد بصورة جيدة على صنع القرارات.

3_ اظهرت الدراسة ان نظم المعلومات الادارية تساعد على صنع القرارات.

4_ اظهرت الدراسة ان نظم المعلومات تعمل على انتاج المعلومات التي تساعد على صنع القرارات.

5_ اظهرت الدراسة ان نظم المعلومات الادارية لا تقدم حلول جاهزة بل تعتبر اداء مساعد.

6_ اظهرت الدراسة ان هنالك بعض القصور في المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات الادارية التي تساهم في صنع القرارات.

7_ اظهرت الدراسة ان استخدام نظم المعلومات في الشركة بكفاءة وفاعلية يؤدي الى صنع قرارات رشيدة.

خامساً: التوصيات والمقترحات

- (1) ضرورة ادخال التقنيات الحديثة والمتطورة للمعلومات وذلك من خلال الاشتراك في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة.
- (2) ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر عن كيفية استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقنية ونظم المعلومات.
- (3) على ادارة الشركة العمل على تحديث وتطوير الانظمة الموجودة والمستخدمه بالشركة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع القرارات.
- (4) قياس فاعلية نظم المعلومات الادارية في شركة الاتصالات بشكل دوري ومتكرر.
- (5) الاهتمام من قبل ادارة الشركة السعودية للاتصالات بالاستغلال الأمثل لكافة وسائل واساليب تكنولوجيا
- (6) المعلومات المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية الحديثة.
- (7) ضرورة زيادة كفاءة نظم المعلومات التشغيلية في الإدارة الدنيا وكذلك نظم معلومات دعم القرار في الإدارة العليا
- (8) الاستفادة من نظم دعم القرار في تحسين جودة القرارات الإدارية في جميع المستويات الإدارية
- (9) ضرورة اجراء المزيد من الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية في الشركة
- (10) ضرورة زيادة كفاءة متخذي القرارات الإدارية في الشركة.

سادسا: الخاتمة

نظم إدارة المعلومات الحديثة عبارة عن نظام معد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وهو أسلوب منظم لتزويد الشركة بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف الشركة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة المناسبة وتسعى شركة الاتصالات السعودية إلى استخدام وتطوير استخدامات نظم تكنولوجيا المعلومات لديها بهدف التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية الكاملة والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلبي 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

لترابطها 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 اختيار القرار في شركة الاتصالات السعودية في الرياض

مراجع ومصادر

- أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية
- أحمد محمود محمد خلف ٢٠١٥ دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية في المنشأة التجارية الرياض السعودية
- بوجادة إلياس 2018 أهمية نظم دعم القرار في الشركة الاقتصادية
- تركي ابراهيم سلطان 2011 نظم المعلومات واستخدامات الحاسب الالى الرياض-السعودية
- جابري جمال 2016 دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي
- جمال عبد الله محمد ٢٠١٥ نظم المعلومات الادارية عمان الاردن
- حجاج علي خلف 2010 اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة عمان الاردن.
- حريم حسين ومنصور ياسر 2006 إدراك العاملين لخصائص البيئة التنظيمية الداخلية ومدى تشجيعها للإبداع التنظيمي
- د. محمد عبد الوهاب حسن عشاوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري 2014.
- د. هند لبصير أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد 2016.
- سليم إبراهيم 2006 نظم المعلومات الإدارية الحديثة إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية
- سليمان العوض ٢٠٠٨ نظم المعلومات الادارية دمشق سوريا
- علاء الجناني 2020 نظم المعلومات الإدارية الحديثة وتطبيقات نظم دعم القرار
- علاء السالمي عثمان الكيلاني ٢٠١٤ أساسيات نظم المعلومات الإدارية عمان الاردن

- القحطاني سعد بن سعيد بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بالرياض -2012
- قديح هبة 2010 مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية الحديثة على تطبيق الاستراتيجية
- محمد عبد حسين الطائي ٢٠٠٩ المدخل إلى نظم المعلومات الادارية إدارة تكنولوجيا المعلومات عمان الاردن
- محمود حسين الوادي علي فلاح مفلح الزعبي ٢٠١١ (أساليب البحث العلمي) مدخل منهجي تطبيقي - الاردن
- معاوية وآخرون محمد 2016 نظم دعم القرار بين المبادئ والأسس
- الوادية ر حرح 2010 علاقة نظم المعلومات الإدارية الحديثة بجودة القرارات الإدارية الحديثة

الملاحق



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

جامعة الجميع الذكية

إدارة الأعمال

الاستبانة

استبيان لقياس مدى أثر نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار على نمو شركة الاتصالات بمنطقة الرياض

نتشرف بان نضع بين ايديكم استبانة عن دراسة يقوم بها الباحثون وطلبهم 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 على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تطبيقها التزامكم تجاهنا عينة البحث ان تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم القائمون بالدراسة ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلبي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها الي نقاط قوة ويتوجه الباحثون بالشكر الي كل من ساهم في تلك الاستبانة.

الباحثون

- 1- ماجد محمد عبيري
- 2- مصطفى جابر المالكي

الايميل / ss04032@hotmail.com

رقم الجوال / 0508376035

اشراف الدكتور / وليد سليمان

المحور الأول - البيانات الشخصية

الاسم	
الجنس	ذكر
	انثى

بيان العمر

اقل من 30 سنة	من 31 الي 40 سنة	من 41 الي 50 سنة	من 51 الي 60 سنة	أكبر من 60 سنة

المؤهلات العلمية

المؤهل	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

سنوات الخبرة

أكبر من 20 سنة	أكبر من 15 - 20 سنة	أكبر من 10 - 15 سنة	أكبر من 5 - 10 سنة	من 0 - 5 سنة

البيانات الوظيفية

القسم:	الإدارة:
التخصص الدقيق:	المسمى الوظيفي:

الرجاء وضع علامة X في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم أمام كل عبارة

المحور الأول - ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام نظم المعلومات الحديثة وبين عمليات دعم

القرار وأثر ذلك على نمو شركة الاتصالات السعودية في منطقة الرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتناسب نظم المعلومات مع متطلبات النظام الرقابي					

2	تطبيق نظم المعلومات الرقابية يساهم في تطوير الأداء الوظيفي وإنجاز العمل				
3	نظم المعلومات المستخدم تمد الإدارة العليا بالمعلومات التي تتميز بالسرعة والملائمة				
4	استخدام نظم المعلومات يؤدي الي الحد من استخدام اليد العاملة في الشركة				
5	استخدام نظم المعلومات يقلل من حالات العث والتزوير التي تتعرض لها الشركة				

المحور الثاني - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الإدارية الحديثة لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	استخدام نظم المعلومات يساهم في انجاز العمل بصورة دقيقة وملائمة					
2	تسهل النظم في تخفيف مركزية القرارات الإدارية الحديثة بالشركة					
3	تفعيل وسائل الاتصال بين اقسام الشركة باستخدام نظم المعلومات					
4	تساعد قواعد البيانات في نظم المعلومات التعرف على المشكلة وإيجاد الحلول					
5	تساعد نظم المعلومات على تميز المعلومات بالجودة والملائمة المطلوبة					

المحور الثالث: - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات التشغيلية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	استخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة للبرمجيات يزيد من فاعلية نقل البيانات					
2	ان البرمجيات المستخدمة في الشركة تعمل على سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية الحديثة					
3	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة					
4	تخفض البرمجيات المستخدمة من توفير الوقت اللازم للعمل بين الأقسام المختلفة					
5	تساعد نظم المعلومات علي أداء واعداد التقارير والعمل المطلوب بالسرعة المطلوبة					

المحور الرابع - علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة

القرارات الوظيفية لدي الشركة السعودية للاتصالات بالرياض

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا

1	تعمل الشركة على مشاركة جميع المستويات الإدارية الحديثة في صنع القرار باستخدام نظم المعلومات الحديثة				
2	استخدام نظم المعلومات يقلل الحاجة الي التقارير الشفهية والكتابية والجولات الميدانية				
3	يتم استخدام أجهزة الحاسوب وملحقاتها في عملية تحليل البيانات للحصول على المعلومات.				
4	مدى تناسب نظم المعلومات المستخدمة مع متطلبات العمل في الشركة				
5	مدي دور تقييم فاعلية النظم المستخدمة من وجه نظر موظفي الشركة				

المحور الخامس:- تلعب نظم المعلومات الإدارية الحديثة دورا إيجابيا في صنع ودعم

القرار في الشركة السعودية للاتصالات

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير اطلاقا
1	التعاون المستمر بين إدارة الموارد البشرية وكافة الادارات الأخرى بالشركة لضمان الإمداد بالمعلومات لدعم اتخاذ القرار					
2	مراعاة احتياجات المستفيدين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل الشركة أو خارجها					

					أن يصمم نظام معلومات بطريقة تجعله قابلاً لإضافة أو حذف أو تعديل أي جزء من تطبيقاته	3
					تخفيض البرمجيات المستخدمة من الوقت اللازم لإنجاز العمل اللازم لاتخاذ القرارات	4
					توفر نظم المعلومات تغذية راجعة في الشركة تساعد في تقييم القرارات والخطط الاستراتيجية	5