



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

جامعة الجميع

إدارة المشاريع

**"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/

1. ماجد محمد عبيري

20223006580

2. مصطفى جابر المالكي

20223006584

اشراف الدكتور/ وليد صديق

العام الجامعي 2023

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 المنظمة 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 المنظمة إلى بيئة التكنولوجيا المتطورة..... يتم اكمال المستخلص عند الانتهاء من الدراسة (هذه نبذة فقط) طبعاً سيكون باللغة العربية والانجليزية ولكنه اخر ما يكتب في المشروع

Abstract

جدول الفهرس

.....عنوان البحث والغلاف

.....المستخلص

.....جدول الفهرس

.....المقدمة

.....مشكلة الدراسة

.....أهمية الدراسة

.....أهداف الدراسة

.....حدود الدراسة

.....فروض الدراسة

.....منهجية الدراسة

.....الخاتمة

الفصل الأول الإطار العام للدراصة

أولاً: المقدمة

كانت للتطورات العلمية الكبيرة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية 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 المنظمة 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 المنظمة وأيضاً مع الأطراف الخارجية لأجل توضيح الفروق بين نظامي دعم القرارات ونظام المعلومات الإدارية 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 وخصوصا 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 محليا فقط بل دوليا وعالميا لذا تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إدراك مستوي 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:

✓ التعريف بنظام المعلومات الحديثة من حيث المفهوم والانواع

✓ بيان أسباب ودوافع استخدام نظم المعلومات الحديثة في شركة الاتصالات السعودية

✓ إبراز 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 والمستخدمة 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

تنبع 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 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 لاتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية
- 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
- 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

خامسا- 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

سادسا: 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 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 الادارية 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

سابعا: منهج الدراسة

انطلاقا من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقا لأهدافها فإن الدراسة تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتمادا 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 كثيرا 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 خصيصا 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

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 المنظمة بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف المنظمة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية 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 وتعزيز 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 الادارية لئلا يربطها الوثيق مع جميع الوظائف الادارية 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 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 مقترحة

- ✓ -أبو الغنم خالد 2018 العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية
- ✓ علاء الجناني 2020 نظم المعلومات الإدارية وتطبيقات نظم دعم القرار
- ✓ -بوجادة إلياس 2018 أهمية نظم دعم القرار في المؤسسة الاقتصادية
- ✓ -حجاج علي خلف 2010 اتخاذ القرارات الإدارية عمان الاردن.
- ✓ سليم إبراهيم 2006 نظم المعلومات الإدارية إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية

- ✓ جابري جمال 2016 دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي
- ✓ -معاوية وآخرون محمد 2016 نظم دعم القرار بين المبادئ والأسس
- ✓ الوادية، ررح 2010 علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية

✓ قديح، هبة 2010 مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تطبيق الاستراتيجية