

أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تطوير الاداء للعاملين بمؤسسة

البريد السعودية

The effectiveness of using management information systems in

developing classic performance at the Saudi Post Corporation

اعداد الطالب:

الاسم /عبدالكريم نايف الشنيور (قائد) الرقم الجامعي / 222001266

الاسم /صقر ثامر ساير العنزي الرقم الجامعي / 222001307

الاسم /عمرو أحمد بافيل الرقم الجامعي / 222001287

المشرف:

د. وليد سليمان

2023 م

الفهرس

البيان	رقم الصفحة
فهرس محتويات البحث	1
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	2
مقدمة	3
اشكالية الدراسة	4
أهمية الدراسة	5
أهداف الدراسة	6
فروض الدراسة	7
متغيرات الدراسة	9
منهجية الدراسة	9
حدود الدراسة	10
الخاتمة	11
المراجع والمصادر المقترحة	12

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- إشكالية الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فروض الدراسة
- متغيرات الدراسة
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- الخاتمة
- المراجع

المقدمة:

في ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت الحكومية سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع عملية التحول الى النظم الإدارية الحديثة وتماشيا مع رؤية المملكة 2030م فأصبحت المنافسة تعتمد على مساهمة الإنسان نفسه في نظم المعلومات والمعرفة أكثر من اعتمادها على الموارد الرأسمالية التقليدية مما فرض شروط وآليات عمل مختلفة أكثر ارتباطا بنظم المعلومات الإدارية وتأكيد الدور الإستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة الإستراتيجية ومعرفة الدور الهام في مدى تطوير المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية واستخداماتها ودورها في رفع مستوى وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة البريد السعودي ونظرا لتغير أدوار نظم المعلومات نفسها في المنظمات الحديثة فلم تعد نظم المعلومات المحوسبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث ومعالجة البيانات وانتاج المعلومات واصدار التقارير الإدارية وانما هي اليوم نظم عمل مندمجة مع تدفق عمليات التخطيط والتنفيذ فمن الواضح أن نظم المعلومات الإدارية أصبحت عنصرا وركنا أساسيا في دعم العمل الإداري في مختلف مجالاته كما تعتبر المعلومات العصب المحرك لكل أنواع القرارات المتخذة في أي منظمة سواء أكانت هذه المنظمة حكومية تقدم الخدمات أم خاصة تهدف إلى الربح ولكون التحدي الحالي الذي يواجه الإدارة هو كيفية استخدام هذه المعلومات التي تقدم من نظم المعلومات الإدارية بكل أنواعها والمعتمدة على تكنولوجيا المعلومات وقد أسهم التطور الهائل في هذه التكنولوجيا لهذه النظم التكنولوجية أن تسمح للموظف في تطوير قدراته ومهاراته وتحسين أداءه وتفادي الأخطاء إن وجدت والعمل على حلها وهذا بدوره سينعكس إيجابا على أداء مؤسسة البريد السعودي بشكل عام وتحسين الأداء الوظيفي للموظف بشكل خاص ومن هذا المنطلق ستقوم الدراسة بمناقشة أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء للعاملين بمؤسسة البريد السعودي.

إشكالية الدراسة وأسئلتها:

ان استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات الادارية في تطوير الأداء داخل مؤسسة البريد السعودي محدودا على مستوى المؤسسات الحكومية وبالتالي غياب نظم المعلومات الإدارية عن أي مؤسسة خدمية يعوق الأداء المرضي للمؤسسة لذلك قد اخذت تكنولوجيا نظم المعلومات وتطبيقاتها نصيبا ايجابيا في اهتمامات الباحثين والأكاديميين وباعتبار المملكة العربية السعودية واحدة من الأسواق المفتوحة التي تأثرت بالتكنولوجيا والنظم المعلوماتية وعرفت تطورا كبيرا في مجارة وسائلها واستخداماتها لذا جاء اهتمام الباحثة بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في مؤسسة البريد السعودي دراسة تطبيقية علي موظفي المؤسسة مع التركيز على الجانب السلوكي لمستخدمي تكنولوجيا النظم المعلوماتية لأنها تحتاج إلى اهتمام ودراسة لعلاقتها بتطوير الأداء من خلال معرفة الأثر تستطيع المؤسسة الوقوف علي مواضع الخل في انظمة المعلومات الإدارية وبالتالي محاولة علاجها ومن ثم تتمكن من تطوير ورفع كفاءة أداء المؤسسة والعاملين بها معا.

وبناء على ما تقدم تتبلور إشكالية الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:-

ما هو أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء للعاملين في مؤسسة البريد السعودي؟

ومن هذا التساؤل الرئيسي تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تطوير وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في

مؤسسة البريد السعودي؟

2- هل تختلف تقديرات أفراد العينة لواقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية ومستوى تطوير الأداء

الوظيفي في مؤسسة البريد السعودي باختلاف المتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل

العلمي والخبرة العملية والمسعى الوظيفية؟

3- ما مدى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة البريد السعودي؟

- 4- ما مستوى تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في مؤسسة البريد السعودي؟
- 5- هل توجد علاقة بين توفر المستلزمات المادية والبرمجية لنظم المعلومات الإدارية وبين تطوير أداء العاملين في مؤسسة البريد السعودي؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في تناولها أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي حيث تنبع أهمية البحث من الدور المتعاظم لمؤسسة البريد السعودي في جميع المجالات داخل المجتمع السعودي والتنوع الكبير في الخدمات المقدمة وتنقسم الأهمية الى أهمية علمية وعملية كالآتي:

اولا- الأهمية العملية:

1. اهتمام الدراسة بالتعرف على الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية على تحسين الأداء
2. تعد هذه الدراسة من الدراسات المحدودة والتي تطرقت إلى دراسة واقع مؤسسة البريد السعودي.
3. تقف هذه الدراسة على بيان معايير نجاح نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة البريد السعودي.
4. توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي نظم المعلومات الإدارية بمؤسسة البريد السعودي.
5. محاولة هذه الدراسة الدفع بعملية التطور التكنولوجي في تطوير الأداء الوظيفي والأساليب ووسائل الاتصال الحديثة المستخدمة لخدمة المواطن.

ثانيا- الأهمية العلمية:

1. اثراء المكتبات العلمية بدراسة حول الموضوع بحيث تعتبر مرجعا للباحثين في أنظمة لمعلومات الإدارية.
2. تساهم هذ الدراسة في تزويد الباحثين في مجال أنظمة المعلومات الإدارية بإضافة معرفية حول دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية.
3. تسليط الضوء على نظم المعلومات الإدارية ومدة فاعليتها ودورها في تطوير أداء العاملين بمؤسسة البريد السعودي بالملكة.
4. تقديم مقترحات تسهم بفتح آفاقا جديدة للباحثين في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية الاخرى.

أهداف الدراسة:

تتمثل هذه الأهداف في تقديم الإجابة عن التساؤلات الواردة في مشكلة البحث حيث تهدف الدراسة لمعرفة أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي وذلك من خلال التعرف على:-

1. تقديم بعض التوصيات للمسؤولين التي من خلالها تساعد على تطوير وتحسين التطور التكنولوجي لتطوير نظم المعلومات الإدارية لما له أثر على الأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة
2. لتعرف على مدى توفر مستلزمات تطبيق نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في مؤسسة البريد السعودي.
3. مستوى الأداء الوظيفي في مؤسسة البريد السعودي.
4. معرفة العلاقة بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة البريد السعودي.

5. معرفة قدرة نظم المعلومات الإدارية في توفير معلومات تتصف بالدقة والكافية في الوقت

المناسب لرفع مستوى الاداء الاداري

6. واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة البريد السعودي

فرضيات الدراسة:

لتحقيق اهداف الدراسة ولغرض الإجابة على أسئلة مشكلة الدراسة وربطها بالأهداف الرئيسية

للدراسة وتوضيح دور الفرضيات في حل الإشكالية الرئيسية والإجابة المسبقة لها تم صياغة

فرضيتين رئيسيتين للدراسة وتتمثل فيما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين تطوير الأداء

في مؤسسة البريد السعودي.

وتتمثل في الفرضيات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الموارد البشرية لنظم المعلومات الإدارية

وتحسين تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

2- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر المستلزمات التنظيمية لنظم المعلومات

الإدارية وتحسين تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

3- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات المادية لنظم المعلومات

الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لتوافر الإمكانيات البرمجية لتنظيم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي ترجع إلى للمتغيرات الديموغرافية التالية: النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسمى الوظيفية

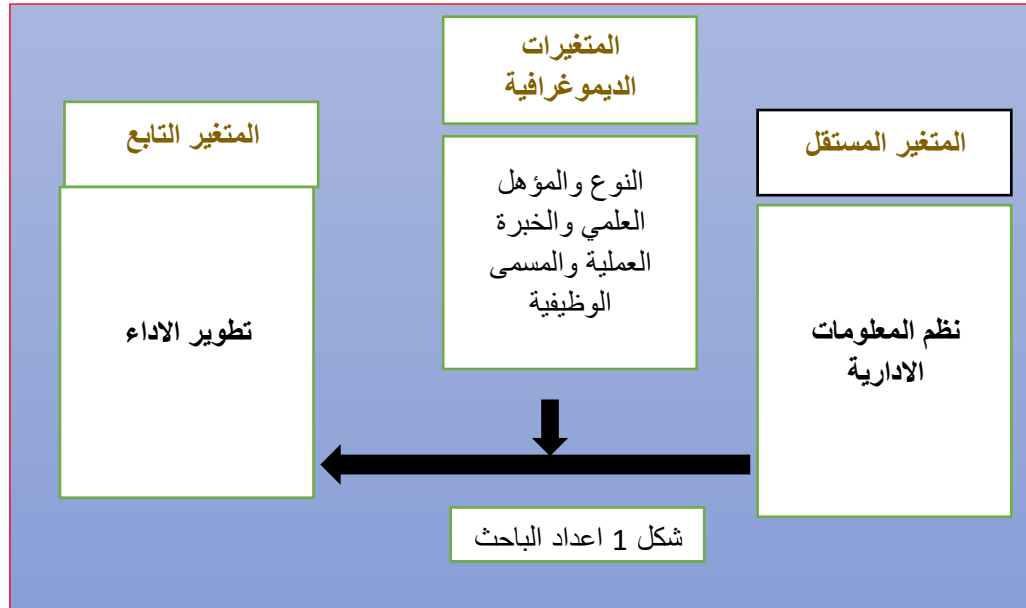
وتتمثل في الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي تبعاً لمتغير الخبرة العملية.
2. توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
3. توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي تبعاً لمتغير النوع.
4. توجد تأثيرات ذو دلالة إحصائية في تقديرات عينة الدراسة لتطبيق نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

متغيرات الدراسة:

- 1- المتغيرات المستقلة: - نظم المعلومات الإدارية.
- 2- المتغير التابع: تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

3- المتغيرات الديموغرافية: - النوع والمؤهل العلمي والخبرة العملية والمسمى الوظيفية.



منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للبحث وذلك للكشف عن إثر نظم المعلومات الإدارية علي تطوير الأداء للعاملين في مؤسسة البريد السعودي حيث يركز هذا المنهج علي وصف خصائص مشكلة البحث وتحديد العلاقات بين متغيرات البحث ومناقشة تساؤلاته من خلال جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج والوصول الي اهم التوصيات حيث تم في الإطار النظري للبحث وبالاعتماد على الأدبيات عرض المفاهيم المرتبطة بمؤسسة البريد السعودي وخدماته واتجاهات متلقي الخدمة والعاملين في المؤسسة المعنية بتقديم هذه الخدمات. وفي ضوء هذا العرض سوف يتم تحديد العلاقات بين متغيرات الدراسة وتحليل تلك العلاقات.

أساليب جمع البيانات

تضمن البحث إطارين الأول:

1- نظري اعتمد فيه الباحثون على عدد من المصادر والمراجع باستخدام المسح المكتبي وذلك

للاستفادة من المراجع والمصادر الجاهزة لبناء الخلفية النظرية لموضوع البحث

2. العلمية ومنتجاتها والمنهج الوصفي في تثبيت الإطار النظري للبحث في حين شَمَل الثاني الإطار الميداني استمارة الاستبانة التي جرى إعدادها وتحليلها إحصائيا لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

حدود الدراسة:-

1. الحدود الزمانية: 2023م.
2. الحدود المكانية: مؤسسة البريد السعودي بالرياض.
3. الحدود البشرية: مجتمع وعينة من موظفي مؤسسة البريد السعودي.
4. الحدود الموضوعية: أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تطوير الاداء للعاملين بمؤسسة البريد السعودية.

الخاتمة

استهدفت الدراسة التعرف أثر نظم المعلومات الادارية في عملية تقييم تطوير الاداء للعاملين في طرق ونوعية تقديم مؤسسة البريد السعودي في المملكة العربية السعودية للخدمات ومدى قدرتها علي تحقيق مستوى الرضا وتطوير الأداء لتلك الخدمات المقدمة كما نرى ان مدي قدرة المؤسسة على الابتكار بشكل متميز لتلبية العديد من الخدمات إلا أن التطور في هذه البرامج ساهم في تحسين تطوير برامج وخدمات المقدمة من مؤسسة البريد السعودي من خلال الاستجابة الأفضل والأسرع لحاجات المستفيدين ومتلقي هذه الخدمات وذلك عن طريق الاهتمام بحاجات متلقي الخدمة وتحسين تطوير هذه الخدمات ورضاهم عنها للموظفين كما تحرص المؤسسة على القيام بأنشطتها المتنوعة بمستوى عال من الفعالية والكفاءة كما ان الاتجاهات الإيجابية لدى العاملين ورضاهم في العمل هو من العوامل الأساسية في تحقيق رضا متلقي الخدمة عن المؤسسة الذي بدوره ينعكس على تحسين أداء المؤسسة ونتائجها وان نجاح المنظمات يعتمد على قدرة ادارتها على عملية تقييم اداء العاملين فيها وتعد المعلومات العامل الاساسي الذي تعتمد عليها عملية التقييم وبقدر الدقة والتوقيت في توفير المعلومات الضرورية ترتفع كفاءة تقييم تطوير الاداء الوظيفي للعاملين وتطوير الخدمات المقدمة وقد ترتب علي التطورات السريعة المتلاحقة والتحديات التي شهدها العالم في كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والبيئية والإنسانية كثير من التحديات أمام مؤسسة البريد السعودي ومن أبرز هذه التحديات أزمة فيروس كورونا المستجد الذي ألقى على الإدارات العامة والخاصة على حد سواء عبء تغيير أساليب وإجراءات العمل من خلال تطوير نظم المعلومات الإدارية التي يمكن أن تساهم في ترقية ومكافئة العاملين دون قيامهم لمتابعة ملفاتهم بأنفسهم نظرا للحالة التي فرضها الفيروس بما ينعكس سلبا على الأداء الإداري. وانطلاقا مما سبق يوجه هذا البحث إلى دراسة مؤشرات دور نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق تطوير الأداء الإداري في مؤسسة البريد السعودي بالمملكة العربية السعودية لبناء إطار نظري وعملي لمعرفة أثر مؤشرات نظم المعلومات الادارية في تحقيق الكفاءة الادارية فضلا عن تحليل تلك العلاقة وتأثيرها على المتغيرات وتقديم التوصيات والمقترحات لمؤسسة البريد السعودي والباحثين في هذا الموضوع مستقبلا.

المراجع:

المراجع العربية:

- (1) أحمد موسى الكاظم محمد 2017 الإدارة الاستراتيجية وأثرها في فاعلية الأداء.
- (2) أرباب وداد محمد عبد الله 2017 أثر نظم المعلومات الإدارية على الوسائل الرقابية.
- (3) إسماعيل عماد أحمد 2011 خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى.
- (4) أشرف حسني محمد 2015 دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية.
- (5) باوشته عبد العزيز على 2018 تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات التعليمية.
- (6) بن عزه فردوس 2016 دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الصغيرة.
- (7) بن عمر جباريه 2015 دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين.
- (8) بوقطف محمود 2014 التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.
- (9) تبوك محمد بن علي بن مسعود. 2016 فاعلية الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية.
- (10) الجبار فاطمة الخير الطيب. 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة.
- (11) حامد ادريس الطيب 2017 دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية.
- (12) الحطاب 2016 موارد نظم المعلومات الإدارية وأثرها في بناء اتخاذ القرارات الإدارية.
- (13) حميدان آدم البشير 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في التأمين الصحي.
- (14) رامز محمد عبد الكريم 2015 دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية.
- (15) رامي سليمان سلامة 2019 أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين.
- (16) زمزم هدى علي حسن 2018 أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال.
- (17) الشرعة مصطفى صالح فالح 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين.

- (18) غمضي ايمان 2017 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين.
- (19) محمد صالح احمد الحبوة 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري.
- (20) محمد نادر على. 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية.
- (21) نور الدين مزهودة. 2017 أثر نظام المعلومات المتكامل.

المراجع الأجنبية:

- 1) Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 2) Kotler, P. 2001. Marketing Management: Analysis Planning, Implement and Control, Prentice Hall, Inc. India.
- 3) Kotler, P. and Armstrong G. 2010. Principles of Marketing. Pearson Prentice Hall, Thirteen Edition, New Jersey,
- 4) Laudon K. C. Laudon J. P.K 2015:70. Management Information System: Managing the Digital Firm. 13th edition, Pearson Education Limited
- 5) Morariu, A. 2011. Development and Diversification of Service: An Approach at Tourism Services Level in
- 6) Industrial Management and Data Systems, 109, 2, 2009, p. 229. Onn, W., & Sporodochia, S., "Mini Literature Analysis on Information Technology.
- 7) Definition", Information and Knowledge Management, 2013 Shaukat, al., "Impact of Information Technology on Organizational Performance