

Mid-Ocean University

College of Management

Master of Management



The effectiveness of using management information systems in "
developing classic performance at the Saudi Post Corporation

Preparing students

1- Abdulkarim Naif Alshniwer (Team Leader) 222001266

2- Saqr Thamer Sayer Al-Anazi 222001307

3- Amr Ahmed Bafel 222001287

Advisor:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

December 2023

أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تطوير الاداء للعاملين بمؤسسة

البريد السعودي

اعداد الطلاب /

1- عبد الكريم نايف الشنيور (قائد) 222001266

2- صقر ثامر ساير العنزي 222001307

3- عمرو احمد بافيل 222001287

اشراف الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

December 2023

شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه،
وفي البداية نستغفر الله عدد خلقه، ورضا نفسه، وزنة عرشه،
ومداد كلماته، ونسأله أن يتقبل منا أعمالنا واجتهادنا ويرضي
بها عنا، ثم نصلي على أشرف الخلق سيدنا محمد- صلى الله
عليه وسلم- وعلى آله وصحبه وسلم تسليمًا كثيرًا.

هنا نتوجه بالشكر لإدارة الجامعة كما يعود كل الفضل
والشكر إلى الدكتور

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

المشرفين عن رسالتنا

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بمؤسسة البريد السعودي والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بهيئة البريد السعودي (سبل) ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من 50 موظف من الموظفين العاملين بهيئة البريد السعودي (سبل) واستخدم الباحث الاستبانة وأدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ومعرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، وتحديد أثر التطبيق على تحسين أداء العاملين بهدف تحسين العمليات الإدارية في مؤسسة البريد وتحديد العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين. كما أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية التي تتكون من (عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، عناصر المادية، موارد البشرية) متوافرة لدى هيئة البريد السعودي. وتعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم في التواصل مع الآخرين. وإن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزود الموظفين بالكثير من المعلومات حول المنظمة وعملياتها التشغيلية. وإن تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزيد المنافسة في أداء العاملين ويمنحهم المهارة في حل المشكلات. ووجود علاقة طردية بين تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين.

توصى الدراسة بـ:

استكشاف الأساليب العلمية والعملية لاتخاذ القرارات من خلال (تحديد المشكلة، جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة، تقديم عدة حلول للمشكلة، تقييم كل الحلول، اختيار أفضل الحلول، اتخاذ القرار، تحديث المعلومات باستمرار).

توفير برامج الحماية لشبكات الحاسوب والاتصال، لحمايتهم من القرصنة والفيروسات.

Abstract

The study aimed to identify the impact of management information systems on administrative performance at the Saudi Post Corporation and to identify whether there is a statistically significant relationship between the management information system and performance in government institutions and whether there is a statistically significant relationship between the administrative information system at the Saudi Post Corporation (Sabil) and keeping up with... Timeline developments, performance evaluation, and decision-making. The study adopted the descriptive analytical approach and the case study approach. The study sample consisted of 50 employees of the Saudi Postal Authority (Sabil). The researcher used the questionnaire and tools to collect data, and the results indicated the existence of a relationship. And knowing the availability of requirements for implementing electronic management information systems, determining the impact of the application on improving employee performance with the aim of improving administrative processes in the postal institution and determining the relationship between the use of electronic administrative information and improving employee performance. The requirements for implementing electronic management information systems, which consist of (organizational elements, system operating programs, physical elements, and human resources) are also available to the Saudi Postal Authority. Implementation requirements improve employees' performance by developing their skills in communicating with others. Implementing electronic management information systems provides employees with a lot of information about the organization and its operational processes. The application of electronic management information systems increases competition in employee performance and gives them skill in solving problems. There is a direct relationship between implementing electronic management information systems and improving employee performance. The study recommends: Exploring scientific and practical methods for making decisions through (identifying the problem, collecting data and information about the problem, presenting several solutions to the problem, evaluating all solutions, choosing the best solutions, making a decision, and constantly updating the information).

Providing protection programs for computer and communication networks, to protect them from hacking and viruses.

الفهرس

البيان	رقم الصفحة
شكرو تقدير	1
المستخلص	2
فهرس محتويات البحث	4
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	6
مقدمة	7
اشكالية الدراسة	8
أهمية الدراسة	9
أهداف الدراسة	10
فرضيات الدراسة	11
متغيرات الدراسة	13
منهجية الدراسة	13
حدود الدراسة	14
الدراسات السابقة	15
خطة الدراسة	23
الفصل الثاني الدراسة النظرية لمتغيرات الدراسة	24

25	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الادارية.
38	المبحث الثاني: تطوير الأداء الاداري
47	المبحث الثالث: أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء الإداري
52	الفصل الثالث الدراسة الاحصائية
53	مجتمع الدراسة
53	عينة الدراسة
54	أدوات الدراسة وطرق جمع البيانات
54	أولا/ البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة.
60	المحور الثاني: تحليل فروض الدراسة
62	الفصل الرابع النتائج والتوصيات
63	التحليل الوصفي لفروض الدراسة.
67	النتائج
68	التوصيات
69	الخاتمة
70	المراجع والمصادر المقترحة
73	الملاحق

الفصل الأول

الانظار العام

لدراسة

مقدمة:

البريد السعودي، هي المؤسسة المسؤولة عن الخدمات البريدية والبريد الرسمي في السعودية، تأسست عام 1926، وتعد من أقدم مؤسسات الدولة على الإطلاق. تعتبر مؤسسة البريد السعودي، جهاز التنظيم الأكثر تطوراً في القطاع الحكومي خلال هذه الفترة حيث استحدث العديد من الخدمات الإلكترونية مثل العنوان البريدي (خدمة واصل) وخدمات العنوان الدولي (واصل العالمي) وخدمات النظم الجغرافية للعناوين البريدية حيث يعتبر العنوان البريدي السعودي من العناوين الأحدث على مستوى العالم وقد تشرفت المؤسسة بالعديد من الجوائز العالمية والإقليمية والمحلية في هذا المجال خاصة وفي العديد من المجالات الأخرى. عبر البريد السعودي خلال تاريخه بمرحلتين هما مرحلة ما قبل تأسيس المملكة والثانية ما بعد التأسيس على يد المؤسس عبد العزيز آل سعود. الشعار السابق للبريد السعودي (سُبل حالياً) في 29 أبريل 2021 أطلق البريد السعودي هويته الجديدة وأصبح اسمه «سُبل» ففي ظل الظروف المتغيرة التي تواجهها المنشآت الحكومية سواء في بيئتها الداخلية أو الخارجية ضمن الاتجاه المتسارع عملية التحول إلى النظم الإدارية الحديثة وتماشياً 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 ارتباطاً بنظم المعلومات الإدارية وتأكيد الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة الاستراتيجية 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 ونظراً لتغير أدوار نظم المعلومات نفسها في المنظمات الحديثة فلم تعد نظم المعلومات المحوسبة مجرد أدوات لتسجيل الأحداث ومعالجة البيانات وإنتاج المعلومات وإصدار التقارير الإدارية ولكن زاد دوره إلى عملية تطوير الأداء للعاملين.

إشكالية الدراسة وأسئلتها:

ان استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات الادارية في تطوير الأداء داخل مؤسسة البريد السعودي محدوداً على مستوى المؤسسات الحكومية وبالتالي غياب نظم المعلومات الإدارية عن أي مؤسسة خدمية يعوق الأداء المرضي للمؤسسة لذلك قد أخذت تكنولوجيا نظم المعلومات وتطبيقاتها نصيباً إيجابياً في اهتمامات الباحثين والأكاديميين وباعتبار المملكة العربية السعودية واحدة من الأسواق المفتوحة التي تأثرت بالتكنولوجيا والنظم المعلوماتية وعرفت تطوراً كبيراً في مجارة وسائلها واستخداماتها لذا جاء اهتمام الباحثون بنظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في مؤسسة البريد السعودي بعمل دراسة تطبيقية على موظفي المؤسسة مع التركيز على الجانب السلوكي لمستخدمي تكنولوجيا النظم المعلوماتية لأنها تحتاج إلى اهتمام ودراسة لعلاقتها بتطوير الأداء من خلال معرفة الأثر وبذلك تستطيع المؤسسة الوقوف على مواضع الخلل في أنظمة 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 وتقسم الأهمية إلى أهمية علمية وأهمية عملية وهي كالآتي:

أولاً- 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 هي 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 مرجعاً للباحثين في أنظمة المعلومات 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 بالمملكة.
4. تقديم مقترحات تسهم بفتح آفاقاً 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. التعرف 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 الكافية في الوقت المناسب لرفع مستوى الأداء الإداري.

6. واقع تطبيق نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة البريد السعودي .

فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف 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 لنظم 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 المتغيرات 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

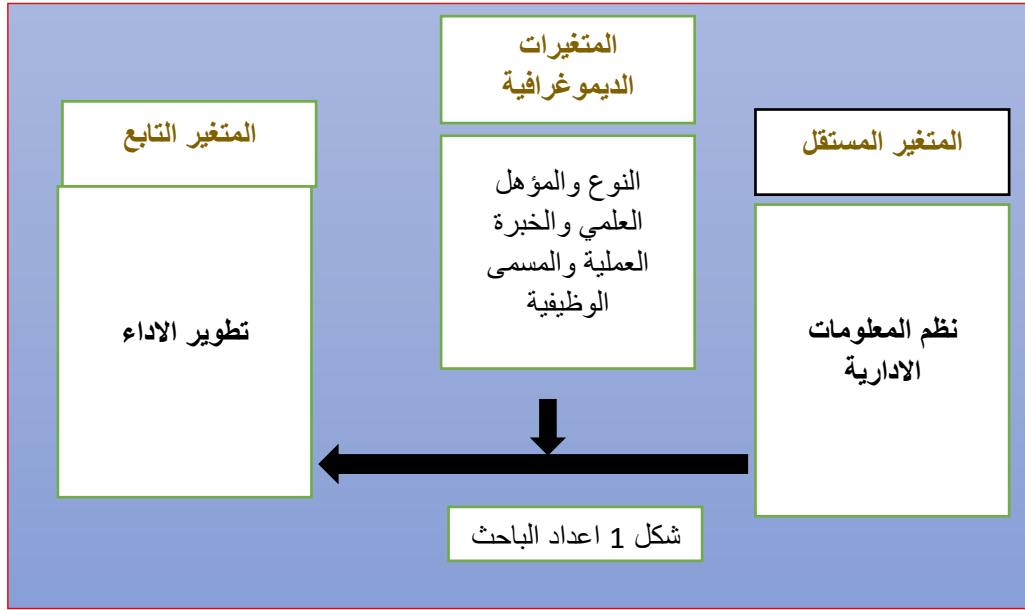
الإدارية وتطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي تبعاً لمتغير النوع.

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 والمسعى الوظيفية.



منهج الدراسة:

قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب للبحث، وذلك للكشف عن أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء للعاملين في مؤسسة البريد السعودي حيث يركز هذا المنهج على وصف خصائص مشكلة البحث وتحديد العلاقات بين متغيرات البحث ومناقشة تساؤلاته من خلال جمع المعلومات وتحليلها واستخلاص النتائج والوصول إلى أهم التوصيات، حيث تم في الإطار النظري للبحث الاعتماد على الأدبيات وعرض 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:

- 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 شمل 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 السعودي.

الدراسات السابقة.

دراسة (عطية 2012)

بعنوان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحمية.

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي وذلك من خلال البحث في حجم الأداء ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الإنجاز وتبسيط العمل، واختيرت جامعة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره في الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال اتجاهات موظفيهم معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى تصميم استبانة لتحقيق أغراض الدراسة، وقد قاد تحميل البيانات إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين ووجود ارتباط وثيق بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وكل من حجم الأداء ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وتبسيط العمل .

دراسة (Hailu, 2014)

بعنوان أثر نظام المعلومات IS على الأداء التنظيمي مع إشارة خاصة إلى المدينة الجنوبية من شركة الاتصالات الاثيوبية Ethio Telecom .

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر نظام المعلومات على الأداء التنظيمي مع إشارة خاصة إلى المدينة الجنوبية لإثيوبيا تليكوم هواسا إثيوبيا، وتكونت عينة الدراسة من 45 موظف من الموظفين الإداريين بالمؤسسة تم اختيارهم عشوائياً على أسس تقنية طبقية وتم تصنيفهم إلى ثلاث طبقات الإدارة العليا - الإدارة المتوسطة - الإدارة السفلية واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن روح الموظفين تجاه المعلومات كأصول مهمة غير مرضية المعلومات في مساعي المنظمة وأن نقص الإدارة العليا لتعزيز النظام من المشاكل الرئيسية في المنظمات وأن هناك ارتباطاً وثيقاً بين نظام المعلومات وإنتاجية الموظفين.

دراسة (الشرعة 2016)

بعنوان أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من عاملين وزارة الصحة الأردنية بلغ عددهم 300 عاملاً وعاملة من أصل 875 عاملاً وعاملة شكلوا مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة المعدات على أداء العاملين بوزارة الصحة الأردنية وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لحدثة البرمجيات والموارد البشرية وتطور الشبكات وكفاءة قواعد البيانات ومرونة الاجراءات والأنظمة على أداء العاملين في وزارة الصحة الأردنية. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على زيادة كفاءة المعدات المستخدمة في وزارة الصحة الأردنية بما يتلاءم مع الاحتياجات التطويرية وتدريب موظفي وزارة الصحة الأردنية على مفهوم استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء، والعمل على تطوير وتحديث البرمجيات المستخدمة في وزارة الصحة ومراجعتها بشكل دوري.

دراسة (محمد 2016)

أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية دراسة تطبقية في وزارة تنمية الموارد البشرية الفترة 2009 – 2014.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات الحكومية والتعرف على ما إذا كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية وهل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة وتكونت عينة الدراسة من 51 موظف من الموظفين العاملين بوزارة التنمية البشرية بالسودان واستخدم الباحث الاستبانة والمقابلة والملاحظة أدوات لجمع البيانات وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية والأداء في المؤسسات الحكومية ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام المعلومات الإدارية بوزارة التنمية البشرية ومواكبة التطورات الزمنية وتقويم الأداء واتخاذ القرار وأوصى الباحث بضرورة العمل على تطوير الأداء المؤسسي، وذلك بإنشاء نظام معلومات إدارية تواكب التقدم التقني وتساهم في تحسين الأداء في الإدارة والإهتمام بالتدريب، لزيادة قدرات ومهارات العنصر البشري نحو الاستخدام الأمثل للحاسب الآلي في شتى المجالات الإدارية.

دراسة (المجالي 2016)

أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية بأبعادها نظام الأجور والحوافز والإجازات نظام التدريب نظام الاختيار والاستقطاب نظام تقييم العاملين على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، وقد تمثل مجتمع الدراسة من جميع الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في الفنادق الأردنية والبالغ عددها 266 فندقاً يعمل بها 17,285 عاملاً وعاملة ، وتم اختيار عينة يسيرة من مجتمع البحث وعددهم 145 فرد يمثلون ما نسبته 20 % من مجتمع البحث من مدراء الفنادق ومساعدتهم الذين يعملون في الفنادق المصنفة في العقبة والبحر الميت ولجميع بيانات الدراسة طور الباحث الاستبانة معتمداً على الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين في الفنادق الأردنية نظام الأجور والحوافز والإجازات نظام التدريب نظام الاختيار والاستقطاب نظام تقييم العاملين على أداء العاملين في الفنادق الأردنية واعتماداً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالحرص على أداء العاملين في الفنادق الأردنية واعتماداً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالحرص على استخدام نظام للأجور والحوافز والإجازات المعلومات عن عدد العاملين ومراكزهم الوظيفية وسنوات خدمتهم لتحديد الأجر والراتب بموضوعية، كما يوصي الباحث بالعمل على تدريب الموظفين لتطوير أساليب التفاعل بين الأفراد العاملين وبين الإدارة وكذلك ضرورة توفير نظام معلومات الموارد البشرية يقدم تغذية راجعة حول أسباب عدم قبول بعض المرشحين. كما أوصى الباحث بضرورة الحرص على توفير نظام معلومات خاصة يتميز بالسرية التامة لتقييم أداء العاملين وكذلك تعزيز تفويض السلطات لتحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين.

دراسة (العنزي 2016)

تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم والتعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين وجهات نظر أفراد البحث حول تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية تبعاً لاختلاف المتغيرات التالية الجنس المؤهل سنوات الخبرة الإدارية. ولتحقيق أهداف هذا البحث استخدم المنهج الوصفي والاستبانة كأداة، وطبقت على مجتمع مكون من مدراء ومديرات إدارات الشؤون التعليمية والمدرسية والمالية والإدارية والإدارات التابعة للمدير العام والبالغ عددهم 42 مدير ومديرة، ومن أهم النتائج موافقة أفراد العينة بشكل عام على درجة تطوير نظم المعلومات الإدارية المستخدمة لدى مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية من وجهة نظرهم بدرجة متوسطة وكان بعد المحتوى أعلاها تطوير يليه البعد الشكلي في ضوء ما أسفر عنه البحث من نتائج تم التوصل إلى التوصيات التالية: تطوير أنظمة وآليات عمل أقسام المعلومات في إدارات التربية والتعليم واستخدام برامج حاسوبية متطورة في حفظ ومعالجة ونقل المعلومات وتوفير دليل تربوي خاص بأنظمة المعلومات الإدارية واستخداماتها في إدارة التربية والتعليم وتوفير الحوافز التشجيعية التي تشجع مديري ومديرات الإدارات في مدينة تبوك التعليمية على استخدام نظم المعلومات الإدارية.

دراسة (حبش 2017)

بعنوان أثر تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS على المبادرة والإبداع الإداري لدى مديري مدارس وكالة غوث بقطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS المتمثلاً بأبعاده تطوير النظام وتطوير المعلومات وتطوير الخدمة وتطوير الظروف الميسرة على المبادرة والإبداع الإداري وتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس وكالة الغوث في قطاع غزة وعددهم 267 مدير، وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة إدراك مديري المدارس لعوامل تطوير نظام إدارة المعلومات EMIS بشكل عام مرتفعاً واحتلت تطوير الظروف الميسرة المرتبة الأولى في إدراك المديرين فيما احتلت تطوير المعلومات المرتبة الثانية واحتلت جودة الخدمة المرتبة الثالثة وفي المرتبة الأخيرة كانت تطوير النظام كما أظهرت الدراسة وجود

درجة موافقة عالية لديهم على واقع المبادرة والإبداع الإداري. وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل تطوير نظام إدارة معلومات التعليم EMIS والمبادرة والإبداع الإداري كما أظهرت الدراسة أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع المبادرة هي تطوير الظروف الميسرة وتطوير المعلومات وتطوير النظام بينما تبين ضعف تأثير تطوير الظروف الميسرة بينما تبين ضعف تأثير تطوير النظام وتطوير المعلومات وتطوير الخدمة وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها ضرورة استكمال بناء البرنامج والربط الشامل مع إدارة الصحة والهندسة بالسرعة الممكنة للخروج بمعلومات دقيقة وشاملة من المتوقع أن تزيد من المبادرة والإبداع وكذلك دعم كل المديرين المبادرين والمبدعين وتكريمهم ومنحهم حوافز مادية أو معنوية.

دراسة (نور الدين 2017)

بعنوان أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أثر نظام المعلومات المتكامل ERP نموذجاً على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية وذلك من خلال البحث في العلاقة بين متطلبات تطبيق نظام ERP ومؤشرات تحسين الأداء وقد تمثل مجتمع الدراسة في المؤسسات الاقتصادية العاملة في الجزائر سواء كانت جزائرية أو أجنبية عامة أو خاصة إنتاجية أو خدمية كبيرة أو متوسطة وذلك في الفترة الممتدة بين نوفمبر 2015 إلى غاية مارس 2016 ولغرض معالجة إشكالية الدراسة تم الاستعانة بالاستبيان كأداة للدراسة وكانت عينة الدراسة 275 من المديرين ومسؤولي المصالح العاملين، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن متطلبات تطبيق نظام ERP تختلف باختلاف طبيعة المؤسسات محل الدراسة وأن نظرة هذه المؤسسات لتحسين الأداء تتباين باختلاف طبيعتها كما أن أثر نظام المعلومات المتكامل على تحسين الأداء يختلف باختلاف المؤسسات العاملة في الجزائر وخلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات منها ضرورة استفادة المؤسسات الجزائرية من خبرة المؤسسات الأجنبية في مجال تطبيق نظام ERP، ويجب على المؤسسات الاهتمام أكثر بالتغيير وإعادة هندسة العمليات لما لذلك من دور كبير في نجاح النظام حيث يتوجب عليها إدارة التغيير ووضع برنامج لذلك ويجب على المؤسسات الخدمية الاهتمام بكل من التوافق بين نظام ERP وعمليات المؤسسة دعم موردي النظام دعم الإدارة العليا لما لذلك من دور في تحسين أدائها ويجب على جميع المؤسسات الجزائرية إعطاء فرص أكبر للأفراد في مجال التكوين والتدريب وتشجيعهم على ذلك لما له من دور كبير في التطبيق السليم والناجح للنظام من جهة وتحسين أداء الفرد من جهة أخرى وعلى

المؤسسات الجزائرية الاستفادة من تجربة المؤسسات الرائدة في مجال تطبيق نظام ERP لاسيما المؤسسات الأجنبية حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام المؤسسات الأجنبية، حيث أثبتت النتائج أن هناك أثر إيجابي كبير لتطبيق نظام ERP على تحسين المؤسسات الأجنبية.

دراسة (السمري 2018):

لعب نظم المعلومات الإدارية دوراً فعالاً في تحقيق أهداف المنظمات واستراتيجياتها من خلال توفير تطبيقات وأدوات تدعم تحسين وتطور الأداء بشكل مستمر.

هدفت الدراسة إلى التعرف على كفاءة نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء الموارد البشرية من وجهة نظر الموظفين، وقد استخدمت الدراسة استبانة لغايات جمع البيانات والتي تم توزيعها على الموظفين في جامعة مؤتة في الأردن، كما اعتمدت الدراسة على استخدام حزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة والتوصل إلى نتائجها، وقد توصلت الدراسة إلى أن كفاءة نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في الجامعة هو مستوى مرتفع، كما أن استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها المختلفة له أثر كبير في تحسين أداء الموارد البشرية من حيث الزيادة في سرعة العمل وانجاز الأعمال ورفع جودة الأداء العام للموظفين، كما أوصت الدراسة بضرورة استمرار الجامعة بتطبيق نظم المعلومات الإدارية وأدواتها والعمل على توفير البنية التحتية اللازمة لذلك ومواكبة التغيرات التقنية لما لذلك من دور كبير في دعم وتحسين الأداء العام وأداء الموارد البشرية بشكل خاص.

دراسة (المطيري 2019)

بعنوان قبول المعلمات والموظفين لاستخدام نظام فارس للخدمة الذاتية دراسة حالة على وزارة التعليم السعودية.

هدفت الدراسة إلى تقييم قبول المعلمات والموظفين الإداريين لاستخدام نظام فارس للخدمة الذاتية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي وأجرى الباحثون مقابلات شبه منظمة مع 17 موظفة من المعلمات والموظفات الإداريات العاملات في وزارة التعليم في المملكة وأشارت النتائج أن الموظفات صنفن برنامج فارس بشكل إيجابي وهذا يدل على أن وزارة التعليم السعودية التي سعت إلى تنفيذ برنامج الخدمة الذاتية الإلكتروني، قد نجحت في أخذ عدة

اعتبارات تخص كافة الشرائح عند صياغة استراتيجيتها وركزت بشكل مثالي على تحسين عملياتها من أجل تقديم خدمة أفضل للموظفات في حين قدمت بعض المعلومات والموظفات الإداريات رأيا سلبيا حول البرنامج وقالوا بأنهم يستخدمونه لأنهم مضطرين لذلك، وأوصى الباحثون بضرورة العمل على معالجة أي مشاكل في النظام لتلبية احتياجات المعلومات والعاملات في الوزارة.

دراسة (شعيب 2021):

تهدف الدراسة إلى تحديد أثر تفعيل دور نظم المعلومات الإلكترونية لتحسين أداء العاملين في وزارة الحرس الوطني في المملكة العربية السعودية، ومعرفة مدى توافر متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية، وتحديد أثر التطبيق على تحسين أداء العاملين في فترات الأزمات والأوبئة.

كل ذلك بهدف تحسين العمليات الإدارية في المؤسسات وتحديد العلاقة بين استخدام المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء الموظفين.

وقد توصلت الدراسة إلى:

أن متطلبات تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية التي تتكون من (عناصر تنظيمية، برامج تشغيل النظام، عناصر المادية، موارد البشرية) متوافرة لدى وزارة الحرس الوطني السعودي.

تعمل متطلبات التنفيذ على تحسين أداء الموظفين من خلال تطوير مهاراتهم في التواصل مع الآخرين.

إن تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزود الموظفين بالكثير من المعلومات حول المنظمة وعملياتها التشغيلية.

إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية يزيد المنافسة في أداء العاملين ويمنحهم المهارة في حل المشكلات.

وجود علاقة طردية بين تنفيذ نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية وتحسين أداء العاملين.

توصى الدراسة بـ:

استكشاف الأساليب العلمية والعملية لاتخاذ القرارات من خلال (تحديد المشكلة، جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة، تقديم عدة حلول للمشكلة، تقييم كل الحلول، اختيار أفضل الحلول، اتخاذ القرار، تحديث المعلومات باستمرار).

توفير برامج الحماية لشبكات الحاسوب والاتصال، لحمايتهم من القرصنة والفيروسات.

دراسة (جاسم 2022):

لغرض: يسعى هذا البحث إلى تقديم وجهة النظر القائمة على التباين بين جودة ووجود النظم المحوسبة للمعلومات والأداء الوظيفي لموظفي المصرف، وهدف هذا البحث إلى مناقشة أهمية هذه النظم وجودتها في توفير المعلومات المناسبة والوقت المناسب لتحقيق أداء مصرفي متميز يحقق أهداف المصرف في تقديم خدمة مصرفية نوعية يستطيع المنافسة بين المصارف، ويوفر هذا البحث نتائج وتوصيات مفيدة للمعنيين بذلك و يساعدهم في تخطي معوقات العمل والتي تساعد في النهاية تحسين القرارات المتخذة من القيادات العليا في القرار، وفي التالي تكون مخرجات المصرف فاعلة وجاذبة للعملاء والزبائن الجدد

التعليق على الدراسات السابقة

في ضوء النتائج يوصي الباحث بالآتي: بعمل دراسات بشكل دوري من شأنها الكشف عن أهم التحديات التي تواجه مستخدمي نظم معلومات بإدارة الموارد البشرية. ويوصي البحث بضرورة التحديث والتطوير المستمر لأنظمة المعلومات المستخدمة بإدارة الموارد البشرية لانعكاس ذلك على فاعلية أداء العاملين بشكل عام أداء الإدارة بشكل خاص، كما يوصي البحث بأهمية التدريب للعاملين فيما يتعلق بالتعاطي مع مستحدثات نظم المعلومات المستخدمة بالإدارة لما له من أهمية بالغة في زيادة إدراكهم لقيمة الأمور المعرفية والتدريبية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي والإداري.

خطة الدراسة

- تتكون الدراسة من 4 فصول
- الفصل الأول الإطار العام للدراسة
- الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
- الفصل الثالث منهجية الدراسة والدراسة الاحصائية
- الفصل الرابع تحليل النتائج والتوصيات والخاتمة
- الملاحق

الفصل الثاني

الدراسة النظرية

لمتغيرات الدراسة

المبحث الاول:

الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات الادارية

تمهيد:

نفهم من معنى نظام المعلومات الإدارية أنه يجب على المدير المسؤول النظر إلى المنشأة كمجموعة من النظم الثانوية أو سلسلة من النظم الثانوية كل منها يكون بمفرده نظاماً متكاملًا بمدخلاته وعملياته ومخرجاته، ازداد استخدام نظم المعلومات الإدارية في العقدين الأخيرين من قبل المنظمات سواء العامة أو الخاصة، وقد أثبتت الدراسات أن عدد من هذه الأنظمة نجح في حين أن عدد منها قد فشل ولا يعزى هذا الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام ولكن حصل هذا نتيجة عوامل محددة أخرى لم تؤخذ بالحسبان وفي هذا السياق نشير إلى أن نظم المعلومات الإدارية يمكن أن يفشل متى ما كان هنالك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية من قبل مصممي النظام وأن معايير تطوير نظم المعلومات قد تختلف من شخص إلى آخر إلا أن هناك مميزات عامة تصف إطار أي نظام معلومات ناجح وهي دقة وصحة النظام واستقلالية النظام وأن يستخدم بشمولية من قبل جميع المستخدمين إذ أن وجود هذه الصفات تدعم النظام وترفع من جودته ومن ثم يساعد نظام المعلومات الناجح في رفع تطوير الأداء في المؤسسة ويساهم في التطوير الإجمالية عن طريق جعل مسؤولياتها على عاتق كل فرد من المؤسسة فالمصمم والإداري والمستخدم والعامل هم جزء مهم فيه، لأنه مرتبط بنشاط المؤسسة اليومي ويقصد بفشل النظام ليس توقفه فقط وإنما عدم استخدامه بطريقة فعالة ويعود ذلك إلى مشاكل في التصميم والتكاليف والبيانات والتشغيل أما النجاح فيعني أن يكون نظام

معلومات ذو تطوير عالية يقوم بتحقيق جميع أهداف ومتطلبات المستفيد بشكل يغطي جميع إجراءات العمل المطلوبة حالياً ومستقبلاً ويعمل بطريقة تقنية صحيحة بدون أخطاء وأن يكون سهل الصيانة والتطوير بشرط أن تفوق محصلة الفوائد المادية والمعنوية للنظام على محصلة التكاليف المنفقة عليه.

التعريف بنظم المعلومات الإدارية

- 1- مفهوم نظم المعلومات الإدارية: إن نظام المعلومات ليس نظاماً لأجهزة معلوماتية وأجهزة اتصالات سلكية ولا سلكية فحسب ولكن قبل كل شيء هو منظمة للموارد تهدف إلى معالجة المعلومة إما لإنتاجها أو للتحكم فيها ويمثل جميع العناصر المشاركة في إدارة ومعالجة ونشر المعلومة داخل المنظمة.
- 2- وتعرف بأنها: مكونات مجتمعة ومرتبطة مع بعضها البعض لجمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة والتحليل على مستوى المنظمة بحيث تصبح واضحة للإدارة كما تساعد الإداريين والعاملين في تحليل المشاكل واستيعاب المواضيع الصعبة.
- 3- كما تم تعريف نظم المعلومات كنظام يعتمد على الحاسب والذي يجعل المعلومات متاحة للمستخدمين وتصنف المعلومات المنشأة أو أحد نظمها الرئيسية بالنسبة إلى ما حدث في الماضي وما يحدث الآن وما يمكن أن يحدث في المستقبل.

ويمكن إيجاز وتلخيص مجمل ما جاء في التعريفات السابقة بالتعريف الآتي:

نظام المعلومات الإدارية: عبارة عن نظام شامل يعمل على جمع كل المعلومات الضرورية لكافة وظائف الإدارة بهدف دعم الإداريين ومساعدتهم على تخطيط وتنظيم أعمالهم ويشتمل على مجموعة من العناصر المادية والبرمجية والبشرية والتنظيمية والتي تشكل في مجملها توليفة واحدة تتداخل وتتفاعل فيما بينها لتحقيق الوظيفة الأساسية لنظام المعلومات في تحسين عملية صنع القرار وزيادة الكفاءة والفاعلية في أداء المهام، وبالتالي زيادة مردودية وإنتاجية المؤسسة، كما يمكن من خلاله تقديم وصف لحال المنظمة في ماضيها وحاضرها وتحليل اتجاهات العمل والتحقق من مختلف الاستراتيجيات المستقبلية المحتملة واختيار المناسب منها.

أسباب نشوء نظم المعلومات:

تعددت الأسباب حول استخدام نظم المعلومات ويمكن حصر هذه الأسباب في العوامل التالية:

1- المشكلة الإدارية:

إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة على أوجه الاستخدام غير المحدود، حيث أن الإدارة غير السليمة لا تملك القدرة للسيطرة على العوامل الخارجية التي تتأثر بها لكن تستطيع أن تخفف من أثرها السلبي، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤية المستقبلية وهذا كله يتطلب نظام معلومات فعال يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة واتخاذ القرارات السليمة

2- التحول في إدارة المشروع وتقسيم العمل:

إن تقسيم العمل أدى إلى تهور تبادل المعلومات فالمنظمة تنقسم اليوم إلى العديد من الإدارات المختلفة المشتريات الإنتاج التسويق وحتى يتم أداء الأنشطة بشكل فعال يجب أن تتم عملية تبادل المعلومات بين هذه الإدارات والأقسام بشكل أفقي بين الإدارات في المستوى الواحد وعمودي بين الإدارات في المستويات المختلفة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة ومنه نقول إنه كلما زاد التقسيم الوظيفي للعمل زادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظم المعلومات.

3- التقدم العملي والفني:

إن التطورات العلمية والتقنية للإنتاج تجعل العملية الإنتاجية أكثر تعقيدا فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم وتحتاج إلى تمويل كبير كل هذه العوامل أدت إلى صعوبة اتخاذ القرار إذ أن كل قرار خاطئ يعود بخسارة كبيرة وبالتالي فالمؤسسة تحتاج إلى كم هائل من المعلومات الصحيحة المفيدة والمؤكددة التي يجب أن تتدفق بشكل منظم بين المراكز الإدارية المتعددة في المؤسسة.

4- المنافسة الدولية والمحلية:

إن الاقتصاديات المعاصرة تتسم بالانفتاح على العالم أي تقوم على اقتصاد السوق حيث توجد منظمات عديدة منافسة على الصعيد الدولي والمحلي.

5- العرض:

ونعني العرض الذي يتطلب على المؤسسة ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل كل الظروف، وهذا يتطلب جمع بيانات هامة تساعد المؤسسة على التحدي ومتابعة كل التغيرات.

أهداف نظام إدارة المعلومات الإدارية:

يهدف نظام إدارة معلومات الادارية إلى تحقيق عدة جوانب من شأنها خدمة مصالح المؤسسة وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لتقنية المعلومات والاتصالات بالإضافة إلى المعرفة العلمية والتطبيقية المتعلقة بها ولعل أحد أهم أهدافها هو الارتقاء بمستوى التطوير والفعالية من خلال الاستخدام الملائم للتقنية والاتصال

وتبرز أهداف نظام إدارة المعلومات الإدارية في الجوانب التالية:

1. إمداد المدراء والإداريين بالتقارير والمعلومات في الوقت المناسب وبدقة عالية.
2. إمكانية العمل على تصفية المعلومات من بين الكم الهائل من المعلومات بغرض الوصول إلى معلومات دقيقة.
3. تبسيط إجراءات العمل ويقصد بها التغيرات التي تحدث في إجراءات أداء العمل من قبل المديرين من خلال البعد عن البيروقراطية والتعقيدات الإدارية نتيجة تحويل الأعمال إلى النسق الإلكتروني وينتج عن ذلك اختصار الوقت والدقة والإتقان في إنهاء الأعمال.
4. تحسين الإنتاجية من حيث التنبؤ بالمشكلات المستقبلية التي تواجه المؤسسة بحيث يتم عمل تقارير.
5. تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرارات من خلال إتاحة المعلومات والبيانات المطلوبة في الوقت المطلوب وتسهيل الحصول عليها.
6. تحسين وتوحيد الجهود المشتتة للعاملين في مجال إدارة مؤسسة البريد السعودي من خلال توحيد جهود التجميع والتخزين ونشر المعلومات الموحدة وإعطاء إحصاءات شاملة.

7. توفير العناصر الملائمة من المعلومات لأغراض المتابعة والرقابة وقياس الأداء.
8. توفير تقنيات عالية من التخزين للبيانات ومعالجتها وعرضها للمستخدمين في الوقت وبالطريقة المناسبة لدعم اتخاذ القرارات بما يتواءم مع المستوى الإداري للمستخدم.
9. توفير كم هائل من المعلومات المختلفة عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية بمرونة كبيرة والتي تشكل حجر الزاوية لعمليات التخطيط واتخاذ القرارات.
10. ربط النظم الفرعية العديدة معا في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.
11. ربط أنظمة الادارات داخل نظام والتنسيق فيما بينها.
12. الرقابة على العمليات التي تتم على المعلومات من تخزينها واسترجاعها واستخدامها.
13. الرقابة على تداول أوعية البيانات المختلفة في المنظمة.
14. زيادة تطوير أعمال المؤسسة من خلال التغذية الراجعة والاستفادة من المعلومات في عملية تصحيح الانحرافات.
15. المساعدة في ربط الأهداف الفرعية المتعددة وتوجيهها جمعيا نحو تحقيق الأهداف العامة الشاملة.
16. مساعدة مدراء الادارات على إنجاز مهامهم من وضع خطط للسنوات المقبلة .
17. من خلال تواجدها على الشبكة الداخلية للمدرسة وإمكانية الوصول إليها من قبل متخذي القرارات بمؤسسة البريد السعودي الاجتماعي.

أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تكمن أهمية نظم المعلومات الإدارية في العديد من الفوائد التي تقدمها للمؤسسات سواء على مستوى الإدارة الوسطى أو على مستوى المنظمة الكلي وتبرئ الظروف المناسبة التي تخدم المنظمة في وظائفها المختلفة أو مساعدة المدير عند ممارسة أنشطته المتعددة وعليه فإن نظم المعلومات الإدارية تشكل مورداً هاماً بالنسبة للمنظمات حيث تتم الاستفادة منها في كافة وظائف العملية الإدارية والأنشطة المتعلقة بها.

ومن أهم الفوائد التي توصل إليها الباحثون في نظم المعلومات الإدارية الآتي:

1. تزود نظم المعلومات الإدارية المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها وتعمل على إحاطتهم باستمرار بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.
2. تساعد نظم المعلومات الإدارية على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها وتحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
3. تسهم نظم المعلومات الإدارية في المنظمة في عملية التخطيط من خلال العمل على تحديد الأهداف وتقييم الوضع الحالي للمؤسسة ووضع الافتراضات الرئيسية للتخطيط وتحليل البدائل المتاحة وتقييمها واختيار أفضلها.
4. تسهم نظم المعلومات الإدارية في تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة الظروف المناسبة لصنع القرار.
5. تسهم نظم المعلومات الإدارية في تقديم المعلومات إلى المستويات والأقسام الإدارية المختلفة بغية إصدار التقارير سواء كانت تجميعية أو تفصيلية عن نشاطات المنظمة المختلفة.
6. تسهم نظم المعلومات الإدارية في تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح أي انحرافات محتملة.
7. تسهم نظم المعلومات الإدارية في عملية التوجيه من خلال تحقيق الأهداف وكيفية التأثير لفهم العمل المطلوب.
8. تعتبر نظم المعلومات الإدارية في المنظمة جوهر القاعدة المعرفية المستخدمة في حل مشكلات المنظمة واتخاذ القرار فيها كما تساعد وتسهم نظم المعلومات في التحسين المستمر للأداء الإداري وزيادة كفاءة نشاط الإدارة.
9. تلعب نظم المعلومات الإدارية دوراً هاماً في عملية التنظيم من خلال تقسيم العمل والتخصص الوظيفي وتكوين الوحدات التنظيمية وتحديد نطاق الاشراف وتفويض السلطات.
10. نظم المعلومات الإدارية في تسهيل التحاور والرد على جميع الاستفسارات المطلوبة.

أنواع نظم المعلومات:

وهذه المستويات الإدارية (التشغيلي- الإداري- الاستراتيجي) تحصل على الخدمات المعلوماتية عادة من ستة أنواع من نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة والتي تصمم لأغراض مختلفة وهي على النحو الآتي:

(1) نظم معالجة المعاملات: لمعالجة بيانات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (الرقابة الداخلية وإجراءات الأمان) وهي نظم حاسوبية تقوم بجمع وتخزين وتعديل معاملات البيانات الخاصة بالمؤسسة التي تعكس حركة المعاملات مثل فواتير المبيعات والمصروفات الإيرادات ويجعلها متاحة لاستخدامات أنظمة أخرى وتهدف إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المؤسسة.

عناصرها بالآتي:

- مشغلي النظام
- الإجراءات والتعليمات اليدوية والآلية
- البيانات المتعلقة بالمنشأة وعملياتها التشغيلية
- البرمجيات

(2) نظم المكتب: وهي نظم حاسوبية تهدف إلى زيادة انتاجية المكاتب عن طريق جمع وتوزيع ومعالجة وتخزين الرسائل الإلكترونية والمستندات والصور الأخرى من الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات. وتركز على استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في أتمتة الوظائف المكتبية وقد تم تطبيقها في أربع مجموعات رئيسية هي:

- نظم إدارة الوثائق
- نظم التراسل
- نظم المؤتمرات عن بعد
- نظم دعم المكاتب

(3) نظم العمل المعرفي: تتعلق بإدارة كل ما يتعلق بالمعرفة من الحصول عليها وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها وتوفيرها لمستخدميها. تعرف باسم النظم الخبيرة أو نظم الدعم الذكية والتي تقدم خدمة استشارية في مجال الإدارة ذات فائدة كبيرة لكن لا زال استخدامها محدوداً وكانت الاتجاهات المستقبلية لتطبيقها متفائلة جداً.

4) نظم دعم القرار: وهي نظم حاسوبية تفاعلية تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية وذلك من خلال استخدام النماذج وقاعدة البيانات وواجهة مساعدة للمستخدم وتستخدم نظم دعم القرار البيانات الصادرة من نظم معالجة المعاملات ونظم المعلومات التسيير كما تحصل على البيانات من مصادر خارجية كتلك المتعلقة بأسعار منتجات المنافسين.

5) نظم المعلومات الإدارية: وهي عبارة عن نظم المعلومات التي تخدم الإدارة الوسطى في المؤسسة وتقوم بمد الإدارة الوسطى بتقارير عن مستوى الأداء داخل المؤسسة وتتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها تعد تقارير تخدم عمل الإدارة من داخل المؤسسة بحيث لا تكون موجه للخارج أو للبيئة المحيطة وتعتمد في عملها على التقارير المعدة بواسطة نظم المعلومات التشغيلية. هذه النظم تزود المديرين في الإدارة الوسطى بتقارير حول الأداء الحالي للمؤسسة لمراقبة الأعمال والتحكم فيها والتنبؤ بالأداء المستقبلي.

6) نظم دعم المديرين التنفيذيين: وهي عبارة عن أنظمة معلومات تقوم بخدمة الإدارة التي تقوم باتخاذ القرارات الاستراتيجية والهامة للمؤسسة بحيث أنها تساعد على اتخاذ قرارات تحتاج إلى الحكمة والتفكير والتحليل العميق كما أنها تعتمد بشكل أساسي على تحليل العوامل الخارجية المحيطة بالمؤسسة كقوانين الضرائب والوضع المالي للمنافسين وهو نظام مرتبط بالحاسب الآلي ذو تفاعل متبادل ويقدم للمديرين المعلومات ونماذج اتخاذ القرار بطريقة سهلة وسلسة من أجل دعم مهام عملية اتخاذ القرارات المبرمجة الروتينية والغير مبرمجة فهذه النظم تعتبر كداعم لصناع القرار لاتباع أسس علمية واحصائية في اتخاذ القرار.

عناصر ومكونات نظم المعلومات الإدارية:

تتكون نظم المعلومات الإدارية من العناصر التالية:

1- المكونات المادية:

وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم عدداً من الأشياء وحدة المعالجة

المركزية واللوحه الأساسية والشاشة وغيره وتسمى بالمكونات المادية وهي الكيان المادي الصلب والتي تشتمل على الحواسيب والأجهزة الملحقة بها وتتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية هي وحدات الإدخال والمعالجة والإخراج التي تقوم بوظائف متعددة لتسهيل العمل داخل المنظمات.

2- البرمجيات:

وهي الأنظمة التي تشغل بواسطتها الحواسيب وتنقسم إلى قسمين: تتمثل في برمجيات النظم وتعني تلك البرامج التي تساعد على تنفيذ العمليات مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة وبرمجيات التطبيقات وهي التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة مثل برامج الأجور والمحاسبة وبرامج التصنيع ويتم إعداد هذه البرامج من طرف مختصين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة أما برامج النظم فيتم الحصول عليها من طرف موردي الأجهزة.

3- قواعد البيانات:

وهي عبارة عن الوعاء الخاص للمعلومات في أي كيان إلكتروني حيث تستوعب هذه القواعد البيانات والمعلومات من خلال تخزينها في محتواها الرقمي حيث تعرف بأنها: مجموعة من البيانات والمعلومات التي ترتبط مع بعضها البعض والتي يتم تخزينها في أجهزة خزن البيانات المختلفة والتي تكون في المنظمات من أجل حفظ سجلاتها وحفظ أي معلومات أخرى ذات علاقة بأعمالها.

وتحتوي قواعد البيانات عادة في منظمات الأعمال على توثيق شامل لعمليات المنظمة المختلفة مع ربط عنصر الوقت بها حيث تشتمل على بيانات خاصة بالتكاليف أو معلومات أخرى تخص احتياجات العملاء الحاليين والمتوقعين إضافة إلى أرقام ونسب يمكن بناء التنبؤات والتوقعات المستقبلية عليها.

4- الإجراءات:

هي عمليات تقوم بوصف وترتيب مجموع الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية وتسمى بخريطة مسار النظام وتقوم بشرح ما الذي يجب عمله.

5- المستخدمون:

يعتبر المستخدمون العنصر الرئيس لكافة العمليات في نظم المعلومات فهم معيار النجاح الأول للنظام ومن خلالهم يمكن الحكم على نجاح أو فشل النظام وتشمل كلمة مستخدمي النظام كافة الفئات مثل المستخدمين الهائيين وهم فئة الكتبة والسكرتارية أو مديرين وتشمل فئة المستخدمين أيضا الاختصاصيين الفنيين المسؤولين عن تشغيل وتطوير النظام الذي بدوره يشمل مختلف أنواع الموارد والوسائط.

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

تعتبر نظم المعلومات الإدارية تكنولوجيا حديثة نوعاً ما وتتميز بالعديد من الخصائص التي تميزها وبالتالي فإن إدخال هذه النظم وتطبيقها في أية منظمة يعطي المنظمة خطوة للأمام نحو المنافسة التكنولوجية وتتمتع بنفس الخصائص والمميزات.

ويمكن أن نلخص هذه الخصائص في الآتي:

- 1) إن نظم المعلومات الإدارية وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال التزويد باتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكاليف ما بين مستويات ووظائف المنظمة لتسهيل انسياب المعلومات داخل المنشأة نفسها ومع محيطها الخارجي.
- 2) تتميز معالجتها بإنجاز المهام بدقة كبيرة والأداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية ورقمية وحسابات عديدة معقدة وضخمة.
- 3) تتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وبمساحة قليلة وبطريقة يمكن الوصول إليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جداً وبتكاليف قليلة.
- 4) تعتبر نظم آلية أي تستخدم في معالجة المعلومات تكنولوجيا حاسوبية آلية وسهولة التطبيق والاستخدام من قبل المستخدمين دون الحاجة لتدريب كبير.
- 5) أنه نظام من صنع الإنسان مرّن لأنه يراجع ويحدث باستخدامه وتجري عليه تغييرات.
- 6) أنه نظام مستقر لأنه متى ما تم تصحيحه يفترض بهذا النظام التعامل مع أصناف معينة من المشاكل بحيث يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرنامج معين.

أنواع نظم المعلومات الإدارية:

بعد الاطلاع على مجموعة من المراجع الخاصة تم اعتماد التصنيفات التالية لنظم المعلومات الإدارية بحسب مستويات المؤسسة حيث تتشابه نظم المعلومات الإدارية من حيث عناصرها ومكوناتها إلا أن هناك أنواعاً متعددة منها وكل نوع له خصائص واستخدامات مميزة ويلاحظ أن تصنيف المعلومات إلى عدة أنواع يعتمد على أنواع القرارات المطلوب اتخاذها على المستويات التشغيلية والتكتيكية والاستراتيجية.

ويمكن تصنيف نظم المعلومات الإدارية على النحو الآتي:

أولاً- حسب مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات:

تصنف نظم المعلومات وفقاً مستوى التكنولوجيا السائدة في المنظمات إلى أنظمة معلومات غير محوسبة وأنظمة معلومات آلية أو نظم معلومات المعتمدة على الحاسوب.

ثانياً- حسب التطور التاريخي لها:

تصنف نظم المعلومات وفقاً للتطور التاريخي لها إلى نظم تشغيل البيانات أنظمة المعلومات الإدارية نظم معلومات المكاتب نظم دعم القرار النظم الخبرة والذكاء الاصطناعي والنظم المعرفية.

ثالثاً- حسب الوظائف الإدارية أو التنظيمية في قطاع الأعمال:

تصنف نظم المعلومات وفقاً للوظائف الإدارية أو التنظيمية في قطاع الأعمال إلى نظم معلومات الإنتاج والتصنيع ونظم معلومات التسويق ونظم معلومات الموارد البشرية ونظم معلومات التمويل.

رابعاً- حسب النشاطات الإدارية للمدير:

تصنف نظم المعلومات وفقاً للنشاطات الإدارية للمدير إلى نظم معلومات التخطيط ونظم معلومات التنظيم ونظم معلومات التنفيذ ونظم معلومات الرقابة.

خامساً- حسب المستوى الإداري لها نظم دعم الإدارة:

تصنف نظم المعلومات وفقاً لنظم دعم الإدارة إلى نظم دعم الإدارة العليا أو الإدارة الاستراتيجية ونظم دعم الإدارة الوسطى ونظم دعم الإدارة التشغيلية.

سادسا- حسب عدد الأفراد المستفيدين من النظام:

تصنف نظم دعم المعلومات الإدارية وفقا لعدد الافراد المستفيدين من النظام فهناك نظم دعم القرارات الفردية وهي النظم التي تساعد فرد بعينه على اتخاذ قرارات في قضايا معينة وفترات معينة ونظم دعم القرارات الجماعية وهي النظم التي تساعد مجموعة من الافراد فرق تعمل معاً على اتخاذ قرار جماعي مثل العمل على الاجتماعات واللجان والمؤتمرات.

وتقسم نظم المعلومات الإدارية وفق اعتبار المستويات التنظيمية (من الأدنى إلى المستويات العليا) إلى الآتي:

- 1- مستويات العمليات يعتبر هذا المستوى القاعدة الرئيسية لحركة المنظمة وفيه تدار عملياتها.
- 2- المستوى الإداري: وفيه الادارات الوسطى للمؤسسة.
- 3- المستوى الاستراتيجي: الذي يحتوي على الادارات العليا أو الادارات المتعلقة بالعمل الاستراتيجي داخل المنظمة.

التأثيرات السلبية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية:

إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمات أوجد مجموعة من الانتقادات من أهمها ما يلي:

- 1) إن الإخلال المتزايد لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في تشغيل النشاطات والعمليات وإنجاز المهام التي كان يقوم الافراد بها قد تؤدي إلى إنهاء وظائف كثير من هؤلاء الافراد.
- 2) إن تطبيق نظم المعلومات الإدارية بشكل واسع قد يؤدي إلى السماح للتنظيمات بجمع معلومات شخصية عن الموظفين مما يشكل خطر انتهاك للحقوق الشخصية.
- 3) إن الاستخدام الواسع والمتزايد لنظم المعلومات الإدارية في المنظمات الرقمية تسبب في تخفيض الكثير من خدمات قطاع الأعمال كخدمات النقل وذلك لقدرة المستهلك على الوصول إلكترونيا إلى أية منظمة يريدتها والحصول على الخدمات دون الحاجة إلى السفر إليها.
- 4) ان الاستخدام المكثف لنظم المعلومات من قبل المستخدمين يؤدي إلى الإجهاد العصبي أو المعاناة من التكرار المتواصل للضغط التكنولوجي أو أية مشاكل أخرى.

5) تخترق نظم المعلومات الموزعة عبر الإنترنت حقوق الملكية وتنشر نسخا غير قانونية من البرامج أو الكتب أو المقالات وغيرها.

التحديات التي تواجه نظم المعلومات الإدارية:

تواجه إدارات المنظمات عدد من التحديات حين تفكر في تبني نظم المعلومات الإدارية وهي على النحو الآتي:

✓ تحدي العمل الاستراتيجي لبلوغ المنظمة الرقمية:

ويتمثل هذا التحدي في كيف تستطيع المنظمة استخدام نظم المعلومات واتقانها حتى تستطيع المنافسة لأن تبني نظم المعلومات بكافة أنواعها وتحقيق عوائد عالية منها يعتبر مهمة ليست بالسهلة ولرحلة طويلة لمعظم المنظمات بالإضافة لتكلفتها الانشائية العالية.

✓ تحدي العولمة:

إمكانية المنظمة في فهم متطلبات الأعمال والأنشطة من اقتصاد وإدارة وغيرها فظل العولمة التي تتطلب بيئة مواتية ومواكبة لأن النمو المتسارع للتجارة العالمية وحركة النشاط العام للمنظمات تحتاج لنظم معلومات إدارية تدعم عمليات الانتاج والتوزيع من خلال الفائدة مما توفره النظم.

✓ تحدي الاحتياجات الهندسية والبنية التحتية لنظم المعلومات الإدارية:

ويتمثل في كيف تتمكن المنظمة من دعم العمليات الهندسية ومتطلباتها من أجهزة ومعدات تقنية لدعم أهدافها الاستراتيجية خاصة وأن التقنيات والمهمات التكنولوجية تتغير بسرعة بفضل التحديث الذي يدخل عليها بين الفينة والأخرى وضرورة المواكبة.

✓ تحدي الاستثمار في نظم المعلومات الإدارية:

ويتمثل في كيفية مواجهة المنظمات لقيمة وتكلفة الأعمال المرتبطة بالنظم من برمجيات وأجهزة وعمالة فنية ككلفة إدارية ومدى توافرها وقيام المستثمرين بذلك.

✓ تحدي السيطرة والمسئولية:

ويتمثل في كيفية ضمان المنظمات بأن نظام المعلومات مستخدم بطرق مسنولة وبشكل أخلاقي واجتماعي منضبط.

المبحث الثاني:

تطوير الأداء الاداري

مفهوم تطوير الأداء الإداري:

اهتم الفكر الإداري التنظيمي بموضوع الأداء الوظيفي نظرا لارتباطه بكفاءة وفعالية المنظمات في تحقيق أهدافها والوصول إلى ما تصبوا إليه من رؤى وأهداف وقيم جوهرية ومن هنا زادت الاهتمامات والأوليات الفكرية بإدارة الموارد البشرية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين لأن نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى كفاءة أفرادها.

- مفهوم الأداء:

1. يعرف الأداء بأنه: السلوك الذي تقاس فيه قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.
2. وكذلك يعرف الأداء بأنه: القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من الموظف الكفاء المدرب.
3. وأيضا يعرف الأداء بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد.
4. كما يعرف الأداء الإداري بأنه: عملية تواصل مثمرة بين العاملين ورؤسائهم بهدف التوصل إلى توقعات وفهم للواجبات والأعمال الأساسية التي يتوقع من العاملين أدائها والتعرف على كيفية

المحافظة على الأداء الحالي لها وتحسينه وتطويره وتحديد العقبات التي تعترض الأداء والتغلب عليها.

5. ويعرف الأداء الحسن: هو السلوك والانجاز الذي يتم التفاعل معاً ويحقق النتائج المرغوبة.

مفهوم الأداء الوظيفي:

❖ بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة

مسبقا والتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول

العلمية والعملية التي تكفل تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

❖ وأنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة الوظيفية وغالب ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد

فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج".

مفهوم تطوير الأداء الإداري:

اختلف الباحثون في تحديد المفهوم للفاعلية أو التطوير أو المؤشرات الدالة على الأداء الفعال وغير الفعال وبعد

طرح جملة من المفاهيم لمختلف الباحثين والدارسين تبين أن مفهوم الفاعلية قد ارتبط بعدة مفاهيم مثل

الكفاءة ولكي نتعرف على الفاعلية لابد من الوقوف على معنى الكفاءة.

مفهوم الفاعلية:

تعرف الفاعلية بأنها: مدى النجاح في تحقيق الأهداف المنشودة وبالتالي فهي تتعلق بالحصول على النتائج المتوخاة

من قبل الإدارة.

كما تعرف الفاعلية بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وتعتمد هذه القدرة والمعايير المستخدمة في قياسها

على النموذج المستخدم في دراسة المنظمات وغالباً ما يستخدم هذا المتغير بوصفه متغيراً تابعاً للمتغيرات

المستقلة الأخرى مثل بناء السلطة وأنماط الاتصال وأساليب الإشراف والروح المعنوية والإنتاجية.

مفهوم الكفاءة:

1. عرفت الكفاءة بأنها: كل من يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف كما أنها تعني القدرة على تحقيق النتائج المنشودة بأقل قدر من الجهود أو النفقة.
 2. كما تعرف الكفاءة بأنها: تحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المختلفة المتاحة سواء كانت بشرية ومادية وتقنية وعلى هذا الأساس يمكن استخدام تعبير الكفاءة للدلالة على مدى النجاح في استخدام واستغلال عناصر الإنتاج المادية والبشرية والتقنية التي تدخل ضمن العملية الإنتاجية.
- ومن خلال تعريف الفاعلية وتعريف الكفاءة يتبين أن هناك فرق ما بين كلا منهما فبينما يركز مفهوم الفاعلية على أسلوب تحقيق الأهداف المؤسسية يقيس مفهوم الكفاءة مدى تحقيق المخرجات والمدخلات كما تعتبر الكفاءة داخلية وتقاس بالنسبة إلى الطاقة والنشاط والحيوية القائمة داخل المنظمة أما الفاعلية فأنها خارجية بمعنى نوعية الخدمة التي تؤثر في العالم الخارجي والمستهدف في خدمة المنظمة له.

مفهوم فاعلية الأداء الإداري:

1. تعرف فاعلية الأداء بأنها: أداء الأعمال الصحيحة بطريقة صحيحة وفق الأهداف المخططة مع قدرة المؤسسة على تحقيق تلك الأهداف وقدرتها على الاستمرار والبقاء مع تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعمال.
 2. كما تعرف فاعلية الأداء بأنها: قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها.
- وتعبر فاعلية الأداء الإداري عن مدى نجاح الأداء الفعلي في تحقيق الهدف المرغوب أي أن الفاعلية هي مقياس لمدى تحقق الغاية المرجوة ويركز مفهوم فاعلية الأداء على ضمان استمرارية غزارة الانتاج إلى جانب رضا العاملين والمستفيدين من خدمات المنظمات العامة والخاصة في ظل مبدأ المصلحة العامة للمنتجين والمستفيدين.

أهمية الأداء الإداري:

إن الاختبار الحقيقي لأي منظمة هو تحويل أداء الافراد العاديين إلى أفراد يؤدون أعمالا بطريقة أفضل من المتوقع منهم واستخدام امكانيات كل فرد لمساعدة الآخرين على الأداء الأفضل والفعال.

ولكي يكون الأداء فعال يجب أن تتصف الإدارة في قراراتها بالنزاهة التي هي مطلب يتحتم وجوده لدى المديرين أيضاً وهي الصفة الوحيدة التي يجب أن يجلبها معه لأنه لا يستطيع أن يكتسبها فيما بعد كما أن الأداء يمثل القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على مدى فترات طويلة من الزمن.

وتكمن أهمية الأداء من خلال ثلاث أبعاد رئيسية هي:

البعد النظري: يمثل الأداء مركز الإدارة الاستراتيجية ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختباراً زمنياً للاستراتيجية المتبعة من الإدارة.

البعد التجريبي: وتظهر أهمية الأداء من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الاستراتيجية لاختبار أداء الاستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها.

البعد الإداري: وتظهر الأهمية من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجرى في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء.

عناصر الأداء الإداري:

تمثل عناصر الأداء الإداري أركانه التي بدونها لا يتحقق هذا الأداء وتتمثل هذه العناصر في الآتي:

- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية ومقدار سرعة الإنجاز.

- المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجازه في الوقت المحدد ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله.

محددات الأداء:

يعرف أداء العاملين بأنه: الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وهذا يعني أن الأداء هو انتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه انتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد ولهذا نجد أن محددات الأداء تتمثل في الآتي :

- (1) الجهد: ويقصد به ما يبذله الفرد العامل من الطاقة الجسدية والعقلية لأداء وظيفته.
- (2) القدرات: وهي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل لأداء وظيفته وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة.
- (3) إدراك الدور المهمة: وتشير إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد من الإتقان في كل محددات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين وبالتالي عملهم لن يكون موجه في الطريق الصحيح نفس الشيء إذا كان الفرد ينقصه القدرات أو ينقصه الجهد اللازم للأعمال.
- (4) الوظيفة: كل ما يتوقع من مسؤوليات التي تحتويها الوظيفة وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدراته وإمكانياته العلمية والجسمية بالإضافة إلى ما يوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق أو أساليب تستخدمها في عمليا الإنتاجية.
- (5) البنية التنظيمية: وهي كل ما يتوفر في المؤسسة من تنظيمات تسهل وتنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من آلات وطرق التنظيم الإداري من طرف القيادة ونظم التحفيز والردع وأيضا فهم الاتصال الداخلي.
- (6) المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمؤسسة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى أعلى وأيضا مكانة المؤسسة وسمعتها وقدر المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر تؤثر على أداء العامل.

أبعاد الأداء:

للأداء أربعة أبعاد تمثل الأداء الشامل هي: البعد الاقتصادي التنظيمي الاجتماعي والبيئي وهي كالآتي:

اولا- البعد الاقتصادي للأداء

وهو البعد الذي تشبع المؤسسة خلاله رغبات المساهمين والزبائن والموردين وتكتسب ثقتهم ويقاس هذا الأداء بالاستعانة بالقوائم المالية.

ثانيا- البعد التنظيمي للأداء:

ويتمثل في الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغرض تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسه قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء.

ثالثا- البعد الاجتماعي للأداء:

ويشير إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم حيث يعتبر مستوى رضا العاملين مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم وتكمن أهمية هذا البعد في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية.

رابعا- البعد البيئي:

والذي يركز على المساهمة الفاعلة للمؤسسة في تنمية وتطوير بيئتها.

مقومات تطوير الأداء:

يقصد بتطوير الأداء الجيد مجموعة الخصائص والمتطلبات التي يلزم توفرها للحكم على مدى تطوير وكفاءة الأداء وهذه المقومات هي:

1- الإدارة الاستراتيجية:

وهي الأسلوب الذي تقوم الإدارة العليا من خلاله ببناء استراتيجيات المؤسسة بتحديد التوجهات طويلة الأجل وتحقيق الأداء من خلال التصميم الدقيق لكيفية التنفيذ المناسب والتقييم المستمر للاستراتيجيات الموضوعة.

2- الشفافية:

وهي حق كل مواطن في الوصول إلى المعلومات ومعرفة آليات اتخاذ القرار المؤسسي لما تؤدي إليه من الثقة والمساعدة في اكتشاف الفساد.

3- إقرار مبدأ المساءلة الفعالة:

وممارسته فعلياً من الإدارات العليا كمبدأ مكمل لتقييم الأداء فالموظف الذي يعطي مسئوليات وصلاحيات أداء وظيفة محددة يكون مسئولاً عن أداء مهام تلك الوظيفة طبقاً لما هو محدد سلفاً فعند استخدام المساءلة كألية لتقويم الأداء يكون التركيز على كل من مستوى الأداء الذي تم تحقيقه ومدى فعالية نظام المساءلة الذي تم اتباعه في ظل توفر عناصر تطبيق المساءلة الفعالة.

أهمية قياس تطوير الأداء:

لقياس أهمية الأداء أهمية كبيرة تظهر من خلال الآتي:

- (1) توفر مدخل للتركيز على الخطة الاستراتيجية والغايات ومستوى الأداء.
- (2) يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
- (3) يركز القياس على ما يجب إنجازه ويحث المنظمات على توفير الوقت والموارد والطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- (4) يوفر التغذية العكسية حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف.
- (5) يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات وعملية إيصالها إلى العملاء وتفعيل دور الإدارة المتواصل في تحقيق رضا المستفيد من الخدمة وتجاوز توقعاته والارتقاء بتطوير الخدمات المقدمة.
- (6) يحسن واقع الاتصالات الداخلية والاتصالات الخارجية ما بين المنظمة وعملاءها فالتأكيد على قياس وتحسين الأداء يؤدي إلى إيجاد مناخ جيد من شأنه التأثير في جميع عملاء المنظمة والمتعاملين معها.

7) يشجع على التوجه نحو حل المشاكل حيث أن القياس يوفر بيانات حقيقية ملموسة يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة واتخاذ الإجراءات الوقائية والتصحيحية والتحفيزية في أوقاتها المناسبة.

8) يتم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

الأمور الواجب مراعاتها لتحقيق تطوير الأداء الإداري:

هناك عدد من الأمور التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الأداء الإداري وهي كالآتي:

- تحديد هدف المؤسسة: إن تحديد هدف المؤسسة أولاً ومن ثم العمل على تحقيقه يعد مؤشراً على فاعلية الأداء الإداري

معرفة ثقافة المؤسسة: معرفة القيم لدى مكونات المؤسسة وأخذها بالحسبان عند التخطيط والتنفيذ والتصميم وهذه المعرفة تساعد في تحقيق فاعلية الأداء.

- تعدد مكونات المؤسسة: والتي تشمل المكونات الداخلية المتمثلة في إدارة المؤسسة وأفرادها في مستوياتهم المختلفة والمكونات الخارجية والتي تشمل أعضاء المجتمع المحلي والمؤسسات والبيئة التي تحيط بها وتؤثر فيها كما تستطيع المؤسسة تحسين أداء موظفيها من خلال تطبيق نظام تعزيز إيجابي لزيادة دافعيتهم للعمل أو إعداد برامج عمل واضحة بعيدة عن الغموض وتوفير برامج مساعدة تمنح حوافز مادية ومعنوية وعقد دورات تدريبية لهم.

تقييم الأداء:

عرف تقييم الأداء بأنه ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل .

أهمية تقييم الأداء:

تحقق عملية تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة وللعاملين بها ومن أهم هذه الفوائد ما يلي:

- (1) يعد تقييم الأداء أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير.
 - (2) تسهم عملية تقييم الأداء في الكشف عن القدرات والطاقات الكاملة لدى العاملين ويمكن أن يكون مدخلاً لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.
 - (3) تسهم عملية تقييم الأداء في تحسين وتطوير أداء العاملين فهو يعاون الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها إلى جانب تحديد نوع التوجيه اللازم لدفع سلوك العاملين وسد جوانب النقص في كفاءتهم.
 - (4) يؤدي تقييم الأداء إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين من خلال المعلومات التي يتم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.
 - (5) يعتبر تقييم الأداء من الأساليب الأساسية التي تستخدم في الكشف عن الحاجات التدريبية وبالتالي تحديد أنواع برامج التدريب والتطوير اللازمة.
- وتستهدف عملية تقييم الأداء تحقيق ثلاث غايات على مستوى المؤسسة وعلى مستوى المدير وعلى مستوى العاملين:

➤ أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المؤسسة في الآتي:

- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين اتجاه المؤسسة.
- رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.
- تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات لحكم على دقة هذه السياسات.

■ مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

➤ أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي:

■ دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.

■ دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع الرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات.

➤ أهمية تقييم الأداء على مستوى العاملين: وتتمثل أهمية تقييم الأداء على مستوى المديرين في الآتي:

■ تجعل العامل أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.

■ دفع العامل للعمل باجتهاد وإخلاص ليتربح فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً.

المبحث الثالث:

أثر نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء الإداري

تعد نظم المعلومات الإدارية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذي القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضاً في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقويم الأداء ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقويم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة واحتياجاتها وقدراتها الفعلية ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة .

ويعد أداء العاملين عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الافراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة وتعطي

- العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدراته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمؤسسة .
1. تسهم نظم المعلومات الإدارية في اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
 2. تسهم نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات التي يحتاجها العاملون في أي وقت وبالشكل المطلوب مما يؤدي إلى سرعة الاتصال بين أفراد المؤسسة وسرعة القرارات ودقتها وتخفيف التكاليف المالية.
 3. تسهم نظم المعلومات الإدارية في جعل العمل الإداري أكثر حيوية وتشويقاً مقارنة بالعمل الذي لا يستخدم هذه النظم والتي قد تسبب الملل من العمل الروتيني.
 4. تسهم نظم المعلومات الإدارية في زيادة الولاء والانتماء الذي يساعد في صنع القرار.
 5. في رأي الباحثون ان نظم المعلومات الإدارية ساهمت إلى حد كبير في تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وتكلفة قليلة.
 6. كما ساهمت نظم المعلومات الإدارية في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتطوير الأداء الإداري على النحو التالي

- (1) تحسين الأداء الوظيفي وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من انجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- (2) إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية.
- (3) دور في التوجه صوب استخدام نظم المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

4) تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة تطوير وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

5) تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.

6) تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

7) تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمؤسسة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛

8) التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يسهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

9) إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

10) تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها اعتماداً على تطبيقات الحاسوب مما يسهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.

وراي الباحثون ان نظم المعلومات الإدارية تساهم في اتخاذ القرار وتحسين الأداء وسرعة انجاز المهام والدعم الإداري والتنفيذي وتساهم نظم المعلومات الإدارية في أن الثقافة التنظيمية والتوجيهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعيل العملية الإدارية

برمتها وتشكيل وتنسيق الهياكل التنظيمية اللازمة في لسير الأعمال بالأداء والفاعلية الجيدة وتخفيض التكاليف وإعطاء فرص في سوق العمل وتوصلوا الباحثون نظم المعلومات الإدارية في زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة تطوير وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

العوامل المؤثرة في الأداء:

تتعدد العوامل التي تؤثر في الأداء الإداري فمنها العوامل الإدارية ومنها العوامل الشخصية ومن أبرز هذه العوامل ما يأتي:

- (1) غياب الأهداف المحددة: إن المنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافه ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع.
- (2) قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.
- (3) عدم المشاركة في التخطيط وصنع القرار: يعد عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من أهم العوامل التي تؤثر في أدائهم حيث يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسئولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى العاملين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يوجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.
- (4) اختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات

والعلاوات التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاماً مميزاً لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بينهم.

(5) مشكلات الرضا الوظيفي: يعد الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية التي تؤثر على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

(6) التسبب الإداري: يؤثر التسبب الإداري وما ينتج عنه من ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بشكل سلبي على أداء العاملين ويعود ذلك نتيجة أسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

الفصل الثالث

الدراسة

الاحصائية

مجتمع الدراسة

نبذة عن البريد السعودي

مؤسسة حكومية تأسست في عام 1926 م، نقدم خدمات لوجستية بريدية متنوعة نعتمد على خطة طموحة ترتكز على بناء منظومة من الشبكات المتعددة، وتأسيس منظومة العناوين الوطنية الموحدة مع تقديم حزمة من الخدمات البريدية غير التقليدية بما يمكن من تقديم الخدمات اللوجستية، وتمكن برامج الحكومة الإلكترونية وتطبيقات التجارة الإلكترونية من خلال الشراكات مع المؤسسات في القطاعين العام والخاص، وتطوير تعاملات الحكومة الإلكترونية وتسريع تبادلات التجارة الإلكترونية «سُبل» ويعرف سابقاً بالبريد السعودي، هي المؤسسة المسؤولة عن الخدمات البريدية والبريد الرسمي في السعودية، تأسست عام 1926، وتعد من أقدم مؤسسات الدولة على الإطلاق. تعتبر مؤسسة البريد السعودي، جهاز التنظيم الأكثر تطوراً في القطاع الحكومي خلال هذه الفترة حيث استحدث العديد من الخدمات الإلكترونية مثل العنوان البريدي (خدمة واصل) وخدمات العنوان الدولي (واصل العالمي) وخدمات النظم الجغرافية للعناوين البريدية حيث يعتبر العنوان البريدي السعودي من العناوين الأحدث على مستوى العالم وقد تشرفت المؤسسة بالعديد من الجوائز العالمية والإقليمية والمحلية في هذا المجال خاصة وفي العديد من المجالات الأخرى. عبر البريد السعودي خلال تاريخه بمرحلتين هما مرحلة ما قبل تأسيس المملكة والثانية ما بعد التأسيس على يد المؤسس عبد العزيز آل سعود. الشعار السابق للبريد السعودي (سُبل حالياً) في 29 أبريل 2021 أطلق البريد السعودي هويته الجديدة وأصبح اسمه «سُبل»

عينة الدراسة

وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 57 موظفاً وإدارياً حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 53 استبياناً وبعد فحصها أُلغيت منها 3 استبيانات نظراً لعدم اكتمالها وبالتالي أصبح لدينا 54 استبياناً وبالإضافة إلى ذلك لم يتم إرجاع 2 استبيانات أخرى، وبالتالي كان لدينا 50 استبياناً سليماً ومكتملاً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما أن نسبته تساوي 88 % من إجمالي الاستبيانات ويعد هذا العدد نتيجة ملائمة بالنسبة إلى عدد عينة الدراسة.

قائمة توزيع اداة الدراسة الاستبانات.

عدد الاستبيانات	الموزعة	المستلمة	المفقودة	تم استبعاد	الاستبيانات السليمة
المجموع	57	53	2	2	50
النسب	%100	%93	%3.5	%3.5	%88

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 إعدادها بحيث تتناسب مجتمع وعينة الدراسة بحيث تهدف إلى إبراز فرضيات الدراسة بخصوص استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين بناء على نتائج الدورات التدريبية ليتم الاعتماد عليها كمصدر أولي للمعلومات والبيانات بخصوص أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي بالمملكة العربية السعودية.
- 2- المصادر الثانوية – وفي هذا الصدد تم الاستعانة بالمصادر الأكاديمية من الكتب والدراسات السابقة في نفس المجال وتتمثل في الكتب والمراجع

القسم الاول:

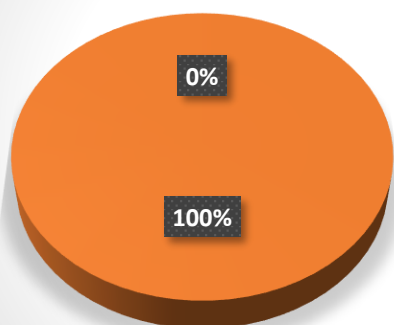
أولاً/ البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة.

بيان بأفراد عينة الدراسة في المؤسسة 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%

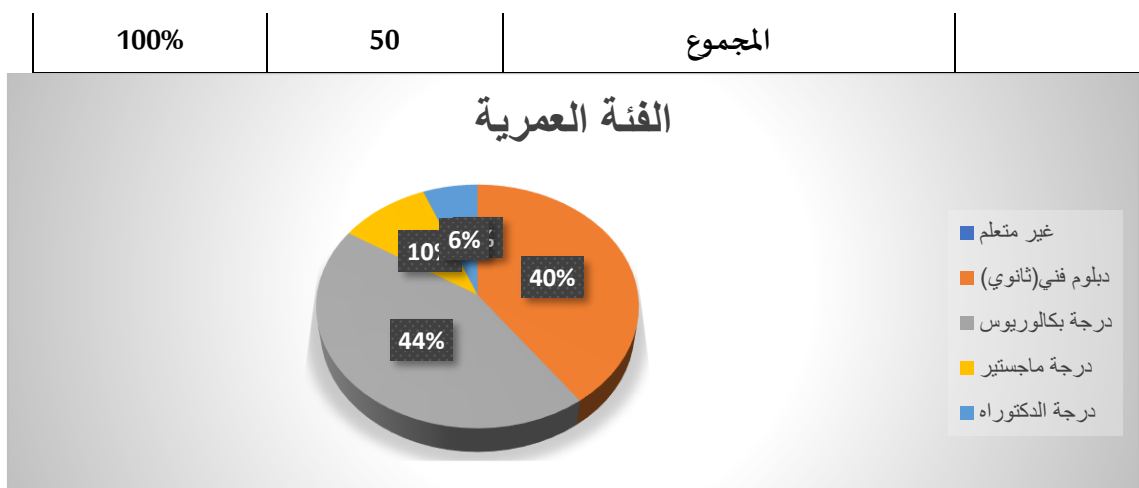
النوع



غير متعلم
دبلوم فني(ثانوي)

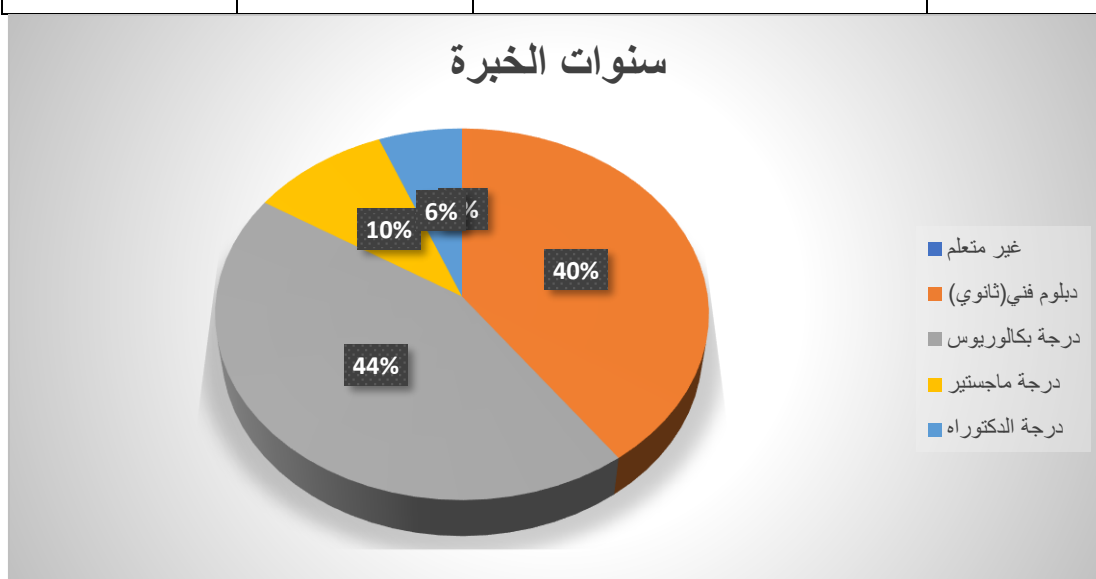
بيان بالمشاركين في عينة الدراسة من حيث الفئة العمرية

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



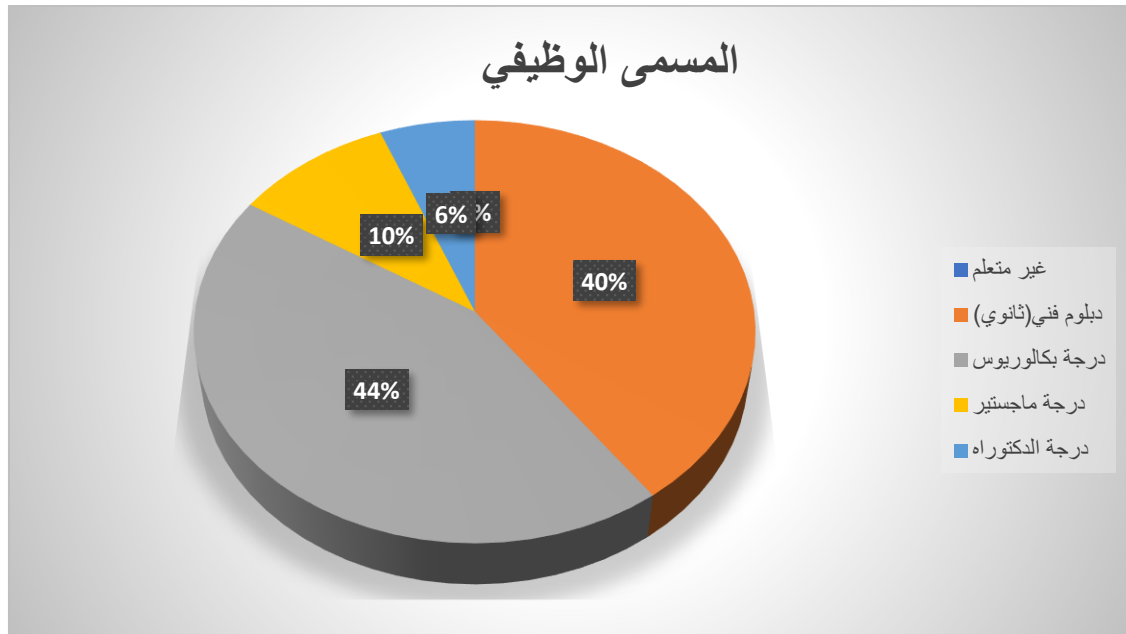
وصف أفراد عينة الدراسة من حيث عدد سنوات العمل في المؤسسة.

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



بيان بأفراد عينة الدراسة من حيث الوظيفة أو المسمى الوظيفي في المؤسسة.

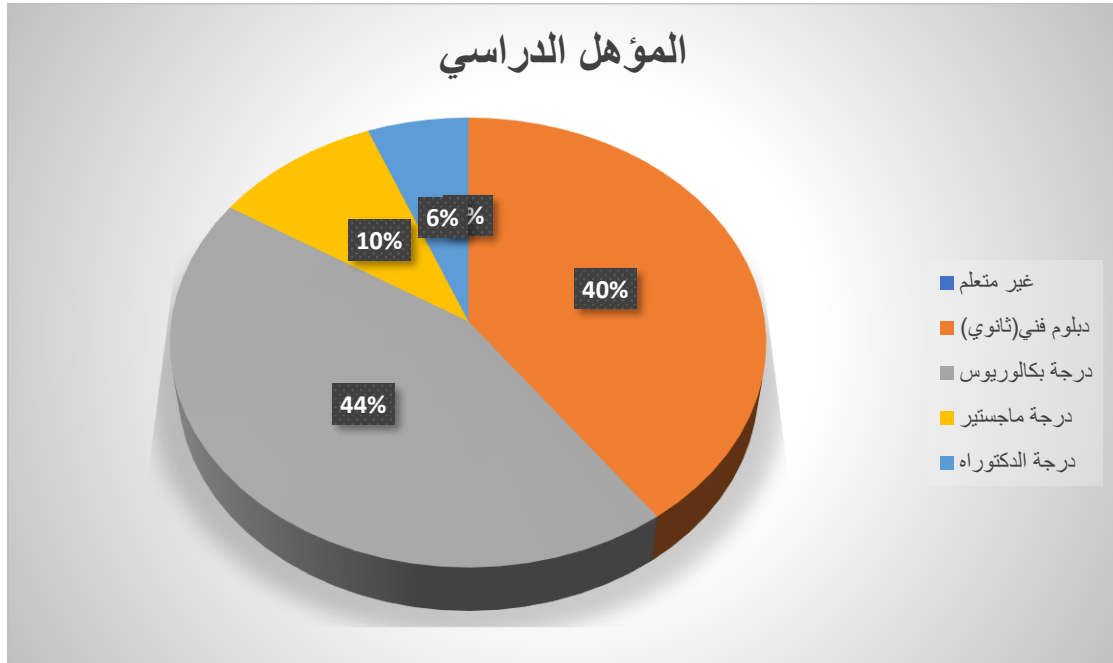
المتغير الرابع	الدرجة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية %
الوظيفة الحالية	إدارة عليا	4	8%
	إدارة وسطى	4	8%
	اداريون	12	24%
	عمال وظائف تشغيلية	30	60%
	المجموع	50	100%



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%

6%	3	درجة الدكتوراه	
100%	50	المجموع	



التحليل الوصفي: البيانات والمعلومات الديموغرافية (الشخصية) لعينة الدراسة.

بيان بأفراد عينة الدراسة في المؤسسة من حيث المتغيرات الديموغرافية

أولاً- النوع: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (30) شخص ونسبة مقدارها (60%) في حين كان عدد الإناث فقط (40) إناث ونسبة مقدارها (40%) وهذا يدل على زيادة نسبة مشاركة الإناث في مؤسسة البريد السعودي وهو مؤشر إيجابي بالنسبة إلى مشاركة المرأة في العمل داخل المؤسسة.

ثانياً- العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 30 سنة وأقل حيث بلغ عددهم (15) بنسبة مقدارها (30%) تلتها الفئة العمرية 31 إلى 40 سنة ونسبة (20%) وجاءت نسبة من هم في الأعمار من 41 إلى 50 سنة 30% من مجمل عينة الدراسة أما 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 إلى عدد الافراد فوق 60 عام لا يوجد وذلك لالتزام المؤسسة بالسن المحدد للتقاعد.

ثالثا- سنوات الخبرة في المؤسسة : 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 المؤسسة وهذا دليل على ان بيئة العمل في المؤسسة بيئة جاذبة للعماله وان معدل دوران العمل في المؤسسة نسبته قليلة جدا.

رابعا- الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي الفنية والتشغيلية في المؤسسة حيث بلغ عددهم (30) وبنسبة تمثيل بلغت (60%) وتلتها نسبة موظفي المهندسين والعماله الفنية بالمؤسسة 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 المؤسسة ولكنها كانت عينة عشوائية طبقة عليها الاستبانة

خامسا- 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 نسبيا ومن شروط التعيين في المؤسسة الحصول على مؤهل علمي.

المحور الثاني: تحليل فروض الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

درجة الهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	18	14	10	4	4
2	22	12	8	4	2
3	20	12	8	6	4
4	14	14	6	8	8
5	16	17	14	1	2
6	24	10	5	6	5
7	16	22	2	6	4
8	18	14	4	8	6
9	24	12	8	4	2
10	24	10	5	6	5
11	16	22	2	6	4
12	18	14	4	8	6

54	67	76	173	230	المجموع
----	----	----	-----	-----	---------

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد تأثيرات ذودلالة 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 والمسعى الوظيفية

درجة الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً
1	10	24	10	1	5
2	16	22	2	6	4
3	18	14	4	8	6
4	12	24	2	4	8
5	10	24	1	6	9
6	16	22	2	6	4
7	18	14	4	8	6
8	18	14	10	4	4
9	22	12	8	4	4
10	20	12	8	6	4
11	14	14	6	8	8
12	16	17	14	1	2

64	62	71	213	190	المجموع	
----	----	----	-----	-----	---------	--

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

التحليل الوصفي لفروض الدراسة:

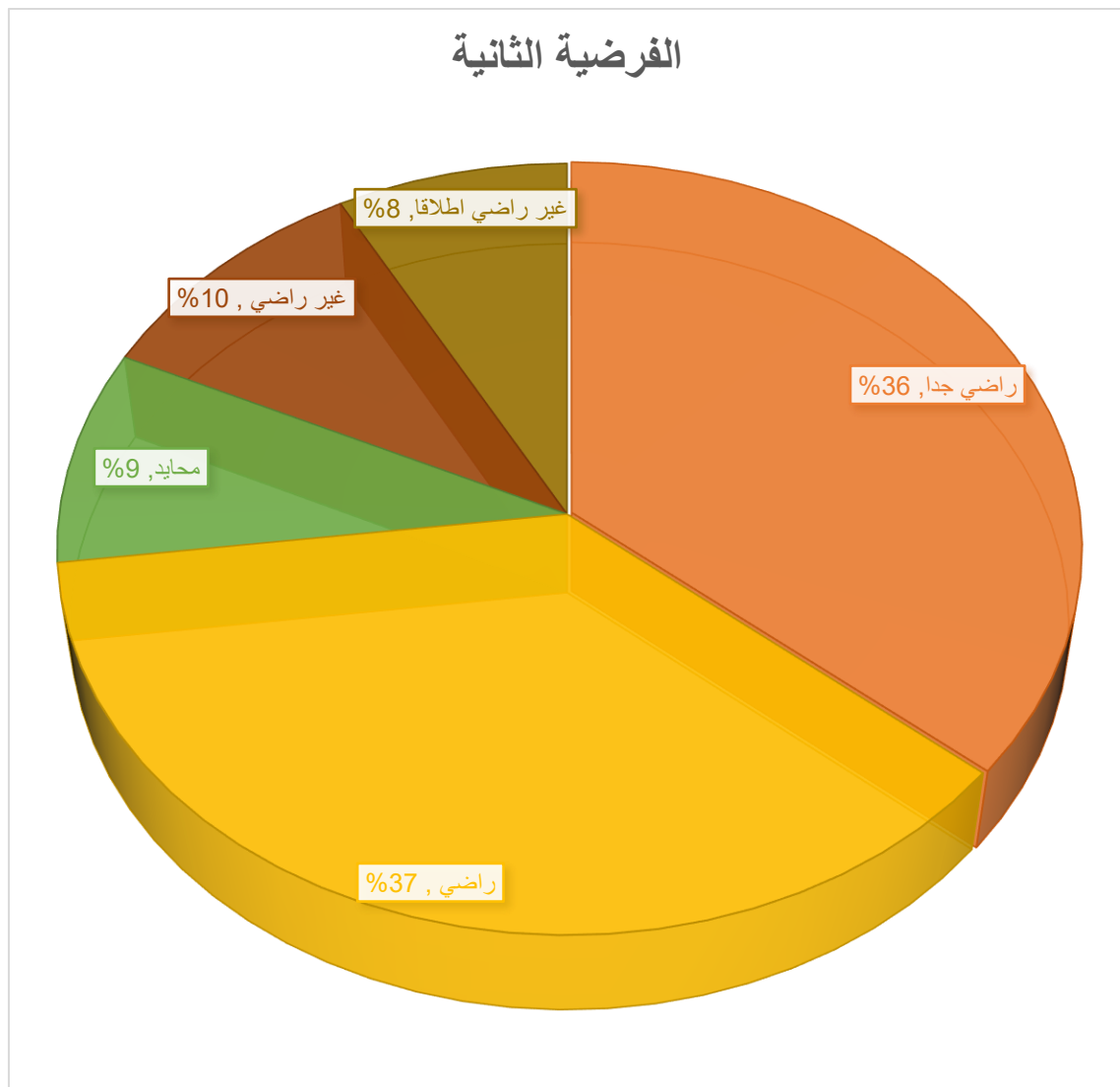
تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات أفراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى إلى اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لمعظم محاور الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

درجة الاهمية	المجموع	النسبة إلى الاجمالي	الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	الوسيط	الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	الأهمية النسبية
موافق بشدة	230	38%	19.17	18	3.56	عالي
موافق	173	29%	14.42	14	4.03	عالي
محايد	76	13%	6.33	5.5	3.47	منخفض
غير موافق	67	11%	5.58	6	2.07	منخفض
غير موافق اطلاقا	54	9%	4.5	4	1.68	منخفض

جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 19.17 إلى 4.5 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث درجة الموافقة نسبة الموافقة بشدة 38% وانحراف معياري 3.50 وبمتوسط حسابي 19.17 مما يجعله أكثر أهمية ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق اطلاقا بنسبة 9% وانحراف معياري 1.68 ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي وأثر ذلك على نمو مؤسسة البريد السعودي في المملكة العربية السعودية الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية

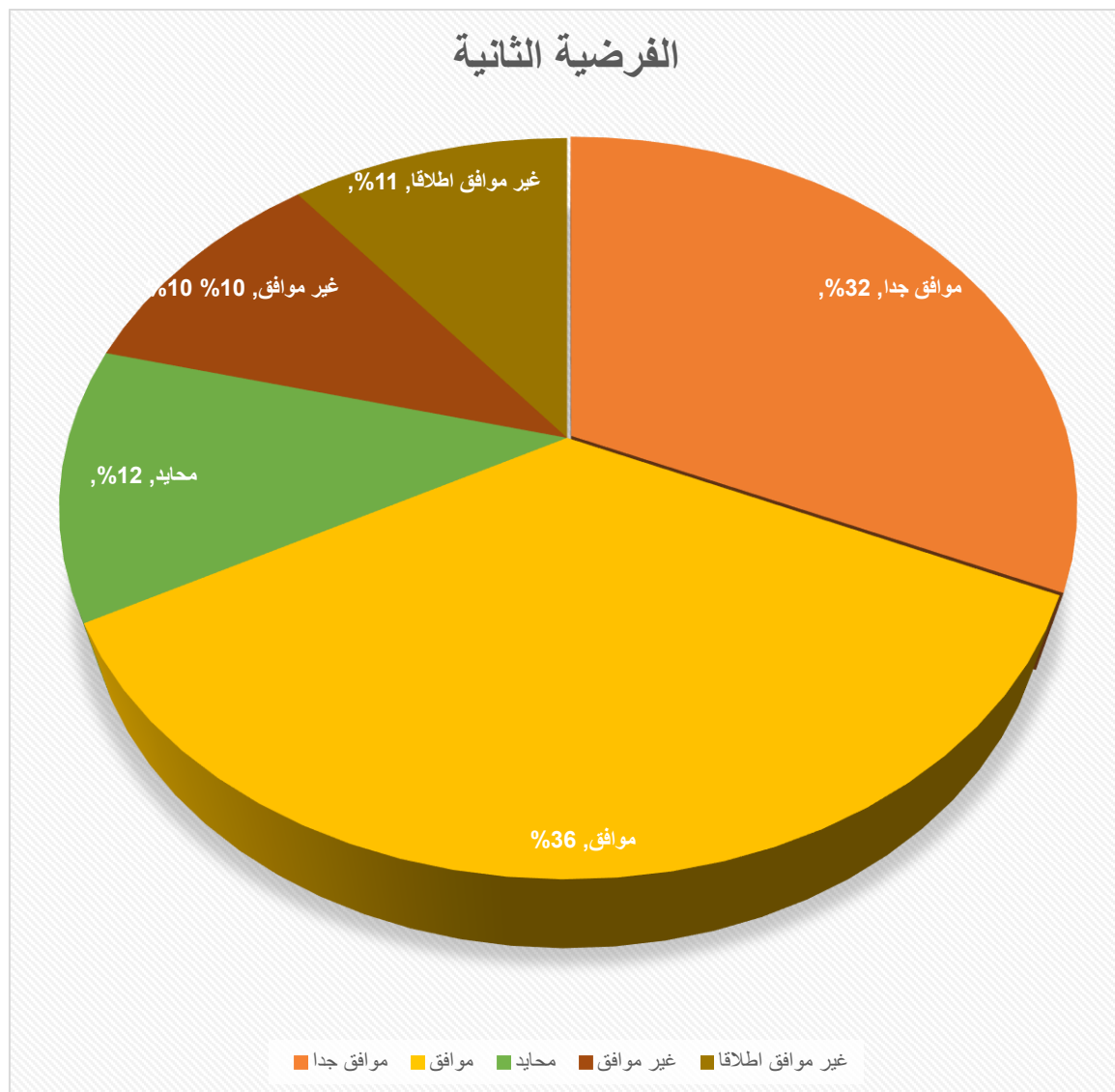


الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد تأثيرات ذودلالة 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 والمسعى الوظيفية

درجة الاهمية	المجموع	النسبة الي الاجمالي	الوسط الحسابي لأهمية كل عنصر	الوسيط	الانحراف المعياري لمستوي الاهمية	الأهمية النسبية
موافق بشدة	190	32%	15.83	16	3.76	عالي
موافق	213	36%	17.75	15.5	5.01	عالي
محايد	71	12%	5.92	5	4.1	منخفض
غير موافق	62	10%	5.17	6	2.44	منخفض
غير موافق اطلاقا	64	11%	5.33	4.5	2.1	منخفض

جاء الوسط الحسابي لمستوى الأهمية من 17.75 إلى 5.17 بلغت حيث كان العنصر الأكثر أهمية من حيث درجة الموافقة نسبة الموافقة 36% وانحراف معياري 5.01 وبمتوسط حسابي 17.55 مما يجعله أكثر أهمية ونسبة اقل عنصر من حيث الأهمية هي غير موافق بنسبة 10% وانحراف معياري 2.44 كما بلغت اقل نسبة ومتوسط حسابي 5.17 درجة ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه إلى ما جاء في استجابات أفراد العينة محل الدراسة من أن 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 والمسعى الوظيفية الأمر الذي عكس وجهة نظر بدرجة كبيرة لدى عينة البحث محل الدراسة بدرجة الموافقة العالية على بنود تلك الفرضية



النتائج

يحسن استخدام نظم المعلومات الإدارية من العمل الإداري ويساهم في تطوير الأداء الإداري ويستوعب جميع العمليات الخاصة بالموظف ويعمل على زيادة الأداء الوظيفي للمؤسسة البريد السعودي ويساهم في فاعلية الأداء الإداري ويمكن ربطه بنظام المؤسسات الحكومية الأخرى وخدماتها التي يقدمها كافية وتؤدي الغرض كما يوجد به خط مباشر للتواصل ويسهل تقديم الترقيات للعاملين ويوفر الوقت والجهد كما يتميز بسرية المعلومات وسهولة رفع البيانات. كما يتميز نظام المعلومات الإدارية بأنه يخدم جميع موظفين وطالبي الخدمة في مؤسسة البريد السعودي.

- 1 _ أظهرت الدراسة ان مجال نظم المعلومات بمؤسسة البريد السعودي الاجتماعي يحتاج الى مزيد من التفعيل.
- 2 _ أظهرت الدراسة على ان الانظمة المتطورة تساعد بصورة جيدة على تطوير الأداء الاداري. بهيئة البريد
- 3 _ أظهرت الدراسة ان نظم المعلومات الادارية تساعد على تطوير الأداء للعاملين في مؤسسة البريد السعودي.
- 4 _ أظهرت الدراسة ان نظم المعلومات تعمل على انتاج المعلومات التي تساعد على تطوير الاداء.
- 5 _ أظهرت الدراسة ان نظم المعلومات الادارية لا تقدم حلول جاهزة بل تعتبر اداء مساعد.
- 6 _ تستطيع أنظمة المعلومات الإدارية من توفير معلومات دقيقة وبتطوير عالية للعاملين داخل المؤسسة بعد تحليلها ويمكن الحصول عليها في الوقت والظرف المناسب بهيئة البريد السعودي.
- 7-يوجد علاقة طردية بين استخدام نظم المعلومات الإدارية وبين تعزيز مبادئ الحوكمة في المؤسسات التابعة لسلطة الطاقة والموارد الطبيعية.
- 8-تستطيع أنظمة المعلومات الإدارية المستخدمة في المؤسسات التابعة لسلطة الطاقة من توفير جميع أنواع الرقابة الإدارية والمالية على جميع المعاملات الإدارية والمالية في مؤسسة البريد السعودي.

7_ اظهرت الدراسة ان استخدام نظم المعلومات في المؤسسة بكفاءة وفاعلية يؤدي الى تطوير وفاعلية الأداء الإداري للعاملين في مؤسسة البريد السعودي.

التوصيات والمقترحات

تحسين وتطوير بيئة النظام التحتية من شبكات واتصالات وأجهزة لمواكبة التغيرات والتطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتماشياً بشكل متوازن مع الاحتياجات الفعلية والمستقبلية لمؤسسة البريد السعودي التي تلبي متطلبات العمل الإداري لمستخدم النظام العمل على تفعيل جميع الخدمات المتطورة في النظام والتي لم تفعل للاستفادة منها والوصول إلى أعلى غايات الرضا للمتعاملين مع النظام في العمل الإداري وتقديم وإضافة خدمات جديدة التي بدورها قد تسهم في رقي وتطور العمل الإداري - تطوير النظام بصورة تلبي تطلعات واحتياجات مستخدميه في العمل الإداري والأخذ بمقترحاتهم وأراءهم حول النظام وأن تكون محل اهتمام القائمين على النظام.

- 1) ضرورة ادخال التقنيات الحديثة والمتطورة لنظم المعلومات وذلك من خلال الاشتراك في الندوات والمؤتمرات والدورات المتخصصة للعاملين بهيئة البريد السعودي.
- 2) ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير المستمر عن كيفية استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقنية ونظم المعلومات بهيئة البريد السعودي.
- 3) على ادارة مؤسسة البريد السعودي العمل على تحديث وتطوير الانظمة المتطورة والمستخدمة بالمؤسسة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع القرارات بهيئة البريد السعودي.
- 4) قياس فاعلية نظم المعلومات الادارية في مؤسسة البريد السعودي بشكل دوري ومتكرر.
- 5) الاهتمام من قبل ادارة مؤسسة البريد السعودي بالاستغلال الأمثل لكافة وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بنظم المعلومات الإدارية الحديثة بهيئة البريد السعودي.
- 6) ضرورة زيادة كفاءة نظم المعلومات التشغيلية في الإدارة الدنيا وكذلك نظم معلومات دعم القرار في الإدارة العليا بهيئة البريد السعودي.
- 7) التقليل من الورق ورافقه داخل النظام بهيئة البريد السعودي.
- 8) تصنيف الانجازات حسب الموظف إداري أو معلم أو قائد بهيئة البريد السعودي.

9) توزيع إرشادات عن أهم الانجازات المفصلة للنظام في بداية كل سنة بهيئة البريد السعودي

ضرورة اجراء المزيد من الدراسات في مجال نظم المعلومات الإدارية في مؤسسة البريد السعودي.

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 أن 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. الإبياري، يحيى 2016، أكتوبر. أثر نظام المعلومات الإدارية في عمليات المؤسسات التعليمية. في عام 2016 مؤتمر IEEE حول التعلم الإلكتروني والإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية
2. الأحمد، ن. م، والنجار، ف. ج. 2009. أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمات: دراسة ميدانية في الجامعات الأردنية. مراجعة أبحاث الأعمال، 127-137
3. أرباب و داد محمد عبد الله 2017 أثر نظم المعلومات الإدارية على الوسائل الرقابية.
4. إسماعيل عماد أحمد 2011 خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى.
5. أشرف حسني محمد 2015 دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء الإدارة المدرسية.
6. البشير، وستناوي، حسان 2015. أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني - دراسة حالة. المجلة الدولية للأعمال والإدارة
7. بن عزه فردوس 2016 دور التدريب في تحسين أداء العاملين في المؤسسة الصغيرة.
8. بن عمر جباريه 2015 دور التكوين في تحقيق فاعلية أداء العاملين.
9. بو قطف محمود 2014 التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة.
10. تبوك محمد بن علي بن مسعود. 2016 فاعلية الأداء المؤسسي في المنظمات الحكومية.
11. الجبار فاطمة الخير الطيب. 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة.

12. حامد ادريس الطيب 2017 دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية.

13. الخطاب 2016 موارد نظم المعلومات الإدارية وأثرها في بناء اتخاذ القرارات الإدارية.

14. حميدان آدم البشير 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين في التأمين

الصحي.

15. رامز محمد عبد الكريم 2015 دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز الحوكمة الإدارية.

16. رامي سليمان سلامة 2019 أثر نظم معلومات الموارد البشرية على أداء العاملين.

17. زمزم هدى علي حسن 2018 أثر نظم المعلومات الإدارية على ذكاء الأعمال.

18. الشرعة مصطفى صالح فالح 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في أداء العاملين.

19. الضمور، فيروز مصلح. 2012 دور جودة نظم المعلومات الدارجة في رفع مستوى الأداء

الوظيفي من وجهة نظر الموظفين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات الأردنية.

20. العضيلة، رائد محمد، ستمهدانه، & مروه خضر أبو. 2014. جودة المعلومات وأثرها في

القيادة الإبداعية من وجهة نظر العاملين في البنك السامي الأردني للاستثمار والتمويل

21. غمضي ايمان 2017 أثر نظم المعلومات الإدارية على أداء العاملين.

22. محمد صالح احمد الحبة 2012 أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء الإداري.

23. محمد نادر علي. 2016 أثر نظم المعلومات الإدارية في الأداء الإداري بالمؤسسات

الحكومية.

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

ملاحق

الدراسات



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة

الاستبانة

استبيان لقياس مدى

أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تطوير الاداء للعاملين بمؤسسة البريد السعودية

نتشرف بأن نضع بين أيديكم استبانة عن دراسة أثر استخدام نظم المعلومات الادارية في تطوير الاداء للعاملين بمؤسسة البريد السعودية نطلب 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) أن تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم (القائمة بالدراسة) أن أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلي 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 إلى نقاط قوة. شاكرين لكم حسن تعاونكم

القسم الأول - البيانات الشخصية

الاسم والنوع

الاسم	
الجنس	ذكر انثى

المؤهلات العلمية

المؤهل	ابتدائي	متوسط	ثانوي	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

سنوات الخبرة

من 5.0 سنوات	أكبر من 10.5 سنوات	أكبر من 15.10 سنة	أكبر من 20.15 سنة	أكبر من 20 سنة

البيانات الوظيفية

الإدارة:	القسم:
المسمى الوظيفي:	التخصص الدقيق:

القسم الثاني الرجاء ضع علامة (√) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم أمام كل عبارة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات الإدارية وبين تحسين تطوير الأداء في مؤسسة البريد السعودي.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	توفر إدارة نظم المعلومات إمكانيات التدريب المتواصل لمستخدمي النظام.					
2	تطبيق نظم المعلومات الرقابية يسهم في تطوير الأداء الوظيفي وإنجاز العمل.					
3	نظم المعلومات المستخدم تمتد الإدارة العليا بالمعلومات التي تتميز بالسرعة والملائمة.					
4	استخدام نظم المعلومات يؤدي إلى الحد من استخدام اليد العاملة في المؤسسة.					
5	استخدام نظم المعلومات يقلل من حالات الغش والتزوير التي تتعرض لها المؤسسة.					
6	تتابع الإدارة العليا في المؤسسة عملية تطوير نظم المعلومات بما يوائم مع خدمة العمل.					
7	تواكب الإمكانيات البرمجية المتوافرة مع متطلبات الانتقال لتطبيق النظم والتطور في العمل داخل المؤسسة.					
8	تتميز الإمكانيات البرمجية المتوافرة بسهولة وسرعة الاستخدام أثناء استرجاع المعلومات.					
9	تقدم البرمجيات المتوافرة معلومات تفصيلية وقت الحاجة لها.					
10	تتوافر أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز العمل المطلوب في المؤسسة.					

11	يوجد قسم مختص بالإدارة العامة لتنظيم المعلومات داخل المؤسسة يوفر الحد المناسب لمستلزمات تطبيق النظم.				
12	يتوافر جميع المكونات المادية المتاحة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في المؤسسة العامة للضمان.				

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 والمسعى الوظيفية

م	العبارة	مستوي الأهمية			
	درجة الأهمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق
1	استخدام نظم المعلومات الإدارية للبرمجيات يزيد من فاعلية نقل البيانات.				
2	أن البرمجيات المستخدمة في المؤسسة تعمل على سهولة الاتصال بين المستويات الإدارية.				
3	تتوافق البرمجيات المستخدمة مع متطلبات العمل في المؤسسة.				
4	تخفض البرمجيات المستخدمة من توفير الوقت اللازم للعمل بين الأقسام المختلفة.				
5	تساعد نظم المعلومات على أداء واعداد التقارير والعمل المطلوب بالسرعة المطلوبة.				
6	يدرك العاملون بإدارة نظم المعلومات متطلبات واحتياجات العمل وبالتالي لديهم القدرة على إعطاء المعلومات مباشرة.				

7	تتوفر عناصر (التأهيل) المناسبة لاستخدام النظم.				
8	العاملون بإدارة المعلومات حاصلون على درجة تأهيل وكفاءة مناسبة.				
9	يتوافر العدد الكافي من العاملين بإدارة نظم المعلومات من المختصين.				
10	تتوفر عناصر (الخبرة الكفاءة) المناسبة لاستخدام النظم.				
11	توفر إدارة نظم المعلومات إمكانيات التدريب المتواصل لمستخدمي النظام.				
12	تتناسب وسائل المخرجات (للمعلومات) مع الاحتياجات الخاصة بالعمل.				

اعداد الطلاب /

1- عبد الكريم نايف الشنيور (قائد) 222001266

2- صقر ثامر ساير العنزي 222001307

3- عمرو احمد بافيل 222001287

اشراف الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصـل عبد الحميد محمد حسن

2023 م

شاكرين لكم حسن تعاونكم معنا