

أثر نظم المعلومات الاستراتيجية على أداء المنظمات
(دراسة حالة) على مجموعة هاكا- قطاع الخدمات اللوجستية
الخبر بالمملكة العربية السعودية.

اعداد:

سالم عمر علي بالحرر

الرقم الاكاديمي:

2021202410

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

اشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الاول - 2024

١. المقدمة

في عصرنا الحالي تعد المعلومات هي السمة الأهم في العقود الأخيرة من القرن الواحد والعشرين، حيث أدى تطور تكنولوجيا المعلومات إلى ازدياد كبير في حجم المعلومات التي يجب أن تخزن و يجب معالجتها بشكل مستمر والمعلومات تقدم للنظام شي كبير في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة مما عقد عملية التحكم بها لكبر حجمها و تضاعفها فيصعب السيطرة عليها.

ولقد شهدت تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في بيئات الأعمال تحولاً جذرياً في العقود الماضية.

منذ ادخال تكنولوجيا المعلومات في المنظمات، أجرى الأكاديميون والممارسون الأبحاث وطوروا النظريات وأفضل الممارسات في هذا المجال المعرفي الناشئ (Peterson، 2003).

وهناك العديد من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات وعلى جميع المستويات تسهل عملية التحكم بها، مما جعل استخدام الحاسب الآلي أمراً ضرورياً وهاماً للإنتاج والتطوير في منظمات الأعمال، ولكن نتج عن هذه التطبيقات الكثير من المشاكل ومنها التلاعب الإلكتروني بمختلف أنواعه ، وهناك عدد من المصطلحات التي ارتبطت بتكنولوجيا المعلومات مما أدى إلى تطويرها وتحسينها.

أحد أهم هذه المفاهيم حوكمة المنظمات "وهو تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف"، وارتبط بها تطوير العديد من المهام القائمة عليها ومن ضمن احد هذه المهام هي المراجع الداخلية لمنظمات الأعمال ونتج عن ذلك مفهوم " حوكمة تكنولوجيا المعلومات وهي القدرة التنظيمية التي يستخدمها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وإدارة تكنولوجيا المعلومات للإشراف على تطوير وتنفيذ استراتيجية تكنولوجيا المعلومات وبالتالي ضمان تكامل الأعمال وتكنولوجيا المعلومات تُعرف باسم حوكمة تكنولوجيا المعلومات. (Van Grembergen, 2002)

وقياساً على ذلك، تحتاج منظمات الأعمال إلى كميات كبيرة من المعلومات لأداء وظائف الإدارة، وأين وكيف تقوم المنظمات بمعالجة المعلومات، وتصبح معالجة المعلومات أحد موضوعات البحث، وجمع البيانات من خلال الأفراد والأجهزة وتحويلها إلى معلومات، ونقل المعلومات إلى المستخدمين، والتقييم والتقييم. صنع القرار والتي تتم دراستها تحت تصنيف نظم المعلومات الإدارية.

كما يُعرّف نظام المعلومات الاستراتيجية بأنه نظام من المتوقع أن يدعم عملية صنع القرار لدى الإدارة العليا للمؤسسة باستخدام المعلومات الاستراتيجية لتحسين مركزها التنافسي، أو الحفاظ على المركز الذي حققته بالفعل، أو تقليص الفجوة التنافسية التي تفصل المؤسسة عن منافسيها، واستخدام الحواسيب لدعم الاستراتيجية والمساعدة في تشكيلها وتنفيذها. (الزعيبي، ٢٠٠٥)

هناك أعمال قليلة تناقش خصائص نظم المعلومات الاستراتيجية، ولكن يمكن تلخيص أهم هذه الخصائص فيما يلي: (أيوب، ١٩٩٦، ص ٢٤-٢٥)، ١: نظام المعلومات الاستراتيجية هو نظام متكامل يستند إلى معلومات موجزة للإبلاغ عن الأوضاع الداخلية للمنظمة وإلى معلومات ناشئة في البيئة الخارجية ذات طابع تنبؤي عن المستقبل أكثر مما يتعلق بالماضي. ٢: تحتوي نظم المعلومات الاستراتيجية المتكاملة على معلومات كاملة،

بعضها له سمات كمية تم فحصها باستخدام منهجيات تحليلية كمية سليمة، في حين أن البعض الآخر له صفات وصفية تستند إلى المعتقدات والملاحظات الشخصية. ٣: الحواسيب مكونات حيوية لنظم المعلومات الاستراتيجية. ٤: يتضمن نظام المعلومات الاستراتيجية عنصرا رسميا يتم فيه جمع المعلومات وتجهيزها في النظام وفقا لبروتوكولات معينة قبل تسليمها إلى الإدارة في شكل تقارير. كما يحتوي على.

يوضح مفهوم أداء في اللغة الرومانية على أنه نتيجة "جيدة بشكل خاص" يعتقد Didier Noyé (2002) أن الأداء يتكون من تحقيق الأهداف التي أعطيت لكي تقارب توجهات المؤسسة. وفي رأيه أن الأداء ليس مجرد نتيجة، بل هو كذلك نتيجة المقارنة بين النتيجة والهدف.

وخلافا للمؤلفين الآخرين، يرى Didier Noyé (2002) هذا الأمر هو في الواقع مقارنة بين النتيجة والهدف.

على عكس ذلك تمامًا يصف المؤلف Michel Lebas (1995) الأداء بأنه موجه نحو المستقبل، ومصمم للانعكاس خصوصيات كل منظمة / فرد ويستند إلى نموذج سببي يربط بين المكونات والمنتجات.

هو يُعرّف العمل التجاري الناجح بأنه العمل الذي سيحقق الأهداف التي حددها تحالف الإدارة، وليس بالضرورة هدفًا واحدًا.

قال Whooley (1996)، الأداء ليس حقيقة موضوعية، تنتظر مكان ما ليتم قياسه وتقييمه.

بل واقع مبني اجتماعيًا موجود في أذهان الناس، إذا كان موجودًا في مكان ما، وفقا للمؤلف، قد يشمل الأداء: المكونات، المنتجات، العواقب، التأثير، ويمكن أيضًا ربطه بالاقتصاد والكفاءة، الفعالية أو فعالية التكلفة أو العدالة. (Whooley, 1996)

ويعتقد Rolstadas (1998) أن أداء النظام التنظيمي هو علاقة معقدة تتضمن سبعة معايير أداء يجب اتباعها: الفعالية، الكفاءة، الجودة، الإنتاجية، جودة أداء العمل، الابتكار، الربحية.

في البحث عن الأداء في مجال الأعمال، أدى تعريف الأداء إلى قيام Folan (2007) بتسليط الضوء على ثلاثة أولويات أو أهداف حوكمة الأداء:

- أولاً، ينبغي لكل كيان أن يحلل الأداء ضمن بارامترات البيئة التي يختار العمل فيها. يجب أن يركز تحليل أداء الشركة، على سبيل المثال، على الأسواق التي تتنافس فيها، وليس على مجالات أخرى.

- ثانياً، الكيان الذي يجري تحليل أدائه سيربط دائماً الأداء بواحد أو أكثر من أهدافه. ونتيجة لذلك، تقوم الشركة بتقييم نجاحها على أساس الأهداف والغايات الداخلية وليس تلك التي تحددها المنظمات الأخرى.

- ثالثاً، يتكثف الأداء مع العناصر الملحوظة وذات الصلة.

تنص نظرية Folan (2007) "على أن المحيط والأهداف التي يجب تحقيقها والعناصر الملحوظة وذات الصلة لها تأثير على الأداء، يستخدم فولان عدة تعريفات لمفهوم الأداء كما ينبغي أن يكون تم تحليلها وقياسها من عدة وجهات نظر".

يعتبر مفهوم الخدمات اللوجستية انه العمليات و الإجراءات التي تضمن نقل المنتجات و البضائع من نقطة الى اخرى عبر مختلف وسائل النقل البرية و البحرية و الجوية ،ظهر مصطلح كلمة "logistics" في اللغة الإنجليزية لأول مرة في عام 1846 وهي مشتقة من الكلمة الفرنسية "logistique" والتي صاغها الضابط الكاتب "تطوني هنري جوميني" في كتابه "ملخص الحرب" زكان المفهوم يقتصر حينها على الاستخدام العسكري و الحربي إذ انها الخدمات اللوجستية كانت تنقل الجنود و المعدات و الذخيرة.

يمكن وصف الخدمات اللوجستية بأنها توفر النوع المناسب من المنتج أو الخدمة في المكان المناسب وفي الوقت المناسب وفي الحالة المناسبة. نمت صناعة الخدمات اللوجستية العالمية بشكل ملحوظ بينما أصبحت الخدمات اللوجستية جزءًا مهمًا من النظام الاقتصادي للأعمال والنشاط الاقتصادي العالمي الرئيسي في السنوات الأخيرة.

تتضمن بعض أنشطة الخدمات اللوجستية ما يلي الاستلام و التغليف و التخزين و النقل و المستودعات و التسليم و التأمين وغيرها الكثير من الخدمات التي وجهتها بصورة صحيحة وخلال التوقيت المناسب. و تعاني الخدمات اللوجستية على بعض من المشاكل خاصة بعد الإغلاقات التي نفذتها دول العالم من أجل تقويض انتشار كوفيد-١٩ ، من ابرز هذه المشاكل هي ضعف توفر المواد الخام و الزيادة الكبيرة في المواد المخزنة مع تراجع في المساحات المتاحة ضمن المستودعات إضافة الى ازدحام الموانئ ونقص العاملين.

انواع من الخدمات اللوجستية:الخدمات اللوجستية الواردة : وهذا النوع العمليات والإجراءات المرتبطة بطلب كل المستلزمات التي تحتاج الشركة إلى توريدها بالإضافة إلى استلامها وتخزينها ونقلها وإدارتها .

الخدمات اللوجستية الصادرة: هذا النوع من الخدمات اللوجستية عكس الخدمات اللوجستية الواردة إذ ينطوي على الإجراءات والعمليات التي تركز على نقل البضائع من سلسلة التوريد إلى أخرى.

الخدمات اللوجستية العكسية :هذا النوع من الخدمات اللوجستية يهتم بتنفيذ العمليات والإجراءات التي تضمن نقل البضائع من المستهلك إلى الشركة المصنعة من أجل إتلافها أو إصلاحها أو إعادة تدويرها.

لوجستية الطرف الثالث: يُعنى هذا النوع ان هناك طرف ثالث بين البائع و المشتري وهو الوسيط، إذ تعهد الشركة المصنعة الخدمات اللوجستية لشركة اخرى.

لوجستية الطرف الرابع: النوع هذا تعهد الشركة الخدمات اللوجستية لطرف خارجي ولكنه يقدم خدمات اوسع فبالإضافة الى ادارة سلسلة التوريد و تصميمها و بنائها والتحكم بها و تتبعها.

الخدمات اللوجستية الخضراء: وهذا النوع يشمل كل الإجراءات المتخذة من اجل تقليل الأضرار البيئية الناتجة عن العمليات و الخدمات اللوجستية. و يمكن أن يكون لنقص المعلومات تأثير سلبي على تعظيم الربح. يمكن استخدام أنظمة وتقنيات المعلومات المختلفة لإدارة الخدمات اللوجستية. لقد تم تحديد أن استخدام الأنظمة المناسبة يمكن أن يؤدي إلى خلق قيمة تجارية تفاضلية. ولسوء الحظ، لم يتم تحديد سوى القليل من الأبحاث بين الدول التي تدرس اعتماد أنظمة المعلومات هذه والتقنيات المتقدمة لسلسلة التوريد وإدارة الخدمات اللوجستية في جنوب شرق أوروبا، والتي يمكن أن تؤدي إلى صنع السياسات المستقبلية والاستثمار الاستراتيجي في المنطقة.

١. مشكلة الدراسة

تتكون مشكلة الدراسة من بعض الفجوات بين نظم المعلومات و أداء المنظمات و هناك بعض الفجوات تتعلق بهذه الدراسة.

الفجوة النظرية: اشارت الأبحاث السابقة ان هناك علاقة ايجابية بين نظم المعلومات الاستراتيجية و أداء المنظمات في قطاع الخدمات اللوجستية الا ان هناك نقص في فهم بعض المتغيرات فيما يتعلق في جمع المعلومات وتنظيمها في قطاع الخدمات اللوجستية.

الفجوة العملية: نظراً لتعريف الأداء انه يحقق نتيجة جيدة في المنظمة يجب اخذ المعلومات و تنظيمها بشكل جيد حتى تكتمل عملية تحقيق الاداء، وذلك يتم عندما تكون المعلومات محله و مدققة ومعالجة بشكل تام، يجب اكتمال جميع معلومات الطلب اذا كانت المعلومات ناقصة او غير محللة سيؤدي ذلك الى عرقلة الخدمات اللوجستية.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"كيف ستؤثر نظم المعلومات الاستراتيجية على أداء المنظمات في قطاع الخدمات اللوجستية؟"

٢. أهمية الدراسة

الأهمية النظرية: تهدف هذه الدراسة الى حل الفجوة النظرية في فهم كيف تؤثر نظم المعلومات على أداء المنظمات في قطاع الخدمات اللوجستية. و نتائج الدراسة ستحل الفجوة النظرية من خلال النظر الى علاقة نظم المعلومات مع أداء المنظمات لتحقيق اكثر كفاءة في قطاع الخدمات اللوجستية.

الأهمية التطبيقية: تحمل هذه الدراسة اهمية تطبيقية كبيرة حيث ستجعل نظم المعلومات اكثر دقة و اكثر تحليل للمعلومات و ستعالج العلاقة المباشرة بين نظم المعلومات و أداء المنظمات. و ستوفر النتائج حلول لقطاع الخدمات اللوجستية، وايضاح دور نظم المعلومات حيث يجب جمع المعلومات و تحليلها و تخزينها و التأكد من صحتها وذلك سيفيد قطاع الخدمات اللوجستية و المنظمات بشكل كبير.

المراجع

مرسال، م. ا. م، منى النيل مصطفى، مسعود، & ياسر أحمد سعد. (٢٠٢٠). دور نظم المعلومات الإستراتيجية في تطوير أداء المنظمات (دراسة حالة: شركة النفدي المحدودة-الخرطوم). المجلة العربية للتربية النوعية، ٤ (١٤)، ٣٧٧-٤٠٦.

Alter, S. (2008). Defining information systems as work systems: implications for the IS field. *European journal of information systems*, 17(5), 448-469.

<https://doi.org/10.1057/ejis.2008.37>

De Haes, S., & Van Grembergen, W. (2006, January). Information technology governance best practices in Belgian organisations. In *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)* (Vol. 8, pp. 195b-195b). IEEE. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2006.222>

Elena-Iuliana, I., & Maria, C. (2016). ORGANIZATIONAL PERFORMANCE-A CONCEPT THAT SELF-SEEKS TO FIND ITSELF. *Annals of Constantin Brancusi'University of Targu-Jiu. Economy Series*, (4).

Peterson, R. R. (2004). Integration strategies and tactics for information technology governance. In *Strategies for information technology governance* (pp. 37-80). Igi Global.

<https://hbrarabic.com/%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%81%D8%A7%D9%87%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%84%D9%88%D8%AC%D8%B3%D8%AA%D9%8A%D8%A9/>