

Mid-Ocean University

College of Management

Master of Management



The Impact of Management Information Systems on The "
Decision-Making Process in The Ministry of Municipal and
Rural Affairs in The Kingdom of Saudi Arabia

Preparing students

- **Mohammed Abdulrahman Alashwl (Team Leader) 222001633**
- **Mannaa Saeed Alamri 222001072**
- **Abdullah Shaban Al Omar 222000357**

Advisor:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2023

أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة الشؤون
البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

The Impact of Management Information Systems on The
Decision-Making Process in The Ministry of Municipal and
Rural Affairs in The Kingdom of Saudi Arabia

اعداد الطلاب/

١ - محمد عبد الرحمن الأشول (قائد) ٢٢٢٠٠١٦٣٣

٢ - مناع سعيد سعد العمري ٢٢٢٠٠١٠٧٢

٣ - عبد الله شعبان ال عمر ٢٢٢٠٠٠٣٥٧

اشراف الدكتور/

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

العام الجامعي ٢٠٢٣

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	البيان
٢	فهرس محتويات البحث
٣	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
٤	مقدمة
٤	مشكلة الدراسة
٥	اهداف الدراسة
٦	اهمية الدراسة
٧	حدود الدراسة
٨	فروض الدراسة
٩	منهجية الدراسة
١٠	المصطلحات والمفاهيم الهامة
١١	سادسا: الخاتمة
١٢	مراجع ومصادر

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

اهداف الدراسة

اهمية الدراسة

حدود الدراسة

فروض الدراسة

متغيرات الدراسة

منهجية الدراسة

مصطلحات الدراسة

الخاتمة

المراجع

المقدمة

نظم إدارة المعلومات الحديثة عبارة عن نظام معد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وهو أسلوب منظم لتزويد الشركات والمؤسسات والمنظمات بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف الوزارة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة المناسبة وتسعى وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية إلى استخدام وتطوير استخدامات نظم تكنولوجيا المعلومات لديها بهدف التحول إلى بيئة الأعمال الإلكترونية الكاملة والوصول إلى تكنولوجيا متقدمة تلي الحاجات المتزايدة للأفراد والمستخدمين وتعزز عمليات الاستخدام وتواكب التقدم المتسارع في هذا المجال وتستثمر في سبيل ذلك قدرا كبيرا من مواردها ومن أجل تحقيق الكفاءة المطلوبة في هذه العملية لرسم الرؤيا المستقبلية الصحيحة لعملية التطوير وتحقيق التكامل بينها وبين عملية التخطيط لتطوير اعمالها والذي يتمثل نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة لإدارة المعلومات إن عملية صنع واتخاذ القرار تعد من أهم العناصر الفاعلة في العملية الإدارية الحديثة لتربطها الوثيق مع جميع الوظائف الإدارية الحديثة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وتنمية حيث ان عملية اتخاذ القرار إما أن تهدف الى تجاوز مشكلة ما أو حالة غير مرغوب فيها تسعى الإدارة لإيجاد الحل الملائم لها كما إن عملية دعم اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة تعد محور العمل لأي تنظيم مهما كانت طبيعة نشاطه وتظهر هذه العملية بعد تحديد الأهداف المرجو تحقيقها والتي في ضوءها يتم اتخاذ القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية.

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في علاقة نظم المعلومات الحديثة بعملية دعم واتخاذ القرار داخل في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية حيث تعتبر نظم دعم القرار احد اهم التقنيات التي تدعم الإدارة العليا وخصوصا المدراء متخذي القرارات في وظائفهم ومساعدتهم في صناعة الاستراتيجيات وتنفيذها ومعالجة أي عقبات او مشكلات تواجه عملية التنفيذ بالإضافة الى تكيف تلك التقنيات مع البيئة وقد بدأت الوزارة في تطبيق نظم دعم القرار لتعزيز قدرتها التنافسية وذلك لان قطاع الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية

السعودية من اهم القطاعات التي تشهد منافسة قوية علي كافة المستويات والتوجه في الفترة الأخيرة مركز علي الاهتمام بتحسين القدرات التنافسية من خلال تحسين المرونة الاستراتيجية وتطوير القدرات علي مواكبة التطورات المستجدة ليس محليا فقط بل دوليا وعالميا لذا تتمثل مشكلة الدراسة في عدم إدراك مستوى تطبيق نظم دعم القرار في في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية واثرة علي مرونة القرارات الاستراتيجية حيث تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة علي السؤال الرئيسي الاتي:

✓ ما هو أثر نظم المعلومات الادارية في دعم القرارات الاستراتيجية في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية؟

وتضمن السؤال الرئيسي أسئلة فرعية وهي

١- ما هي توقعات مدراء في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية حول مدي مساهمة

نظم المعلومات الحديثة في علمية دعم القرار في إدارات الوزارة المختلفة؟

٢- ما هي توقعات مدراء في وزارة الشؤون البلدية والقروية حول مدي جدوى تطبيق نظم المعلومات

الحديثة في علمية دعم القرار في إدارات الوزارة المختلفة؟

٣- هل تؤثر الإمكانيات الفنية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة وزارة الشؤون البلدية والقروية

بالمملكة العربية السعودية ؟

٤- هل تؤثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارة وزارة الشؤون البلدية

والقروية بالمملكة العربية السعودية؟

أهداف الدراسة

يهدف البحث للتعرف على أثر أبعاد نظم دعم القرارات وتأثير ذلك على نمو وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية وتقديم المقترحات التي تساعد الوزارة بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين نظم المعلومات الادارية وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار سعت الدراسة الي تحقيق الأهداف

الفرعية التالية:

- ١- ابراز مدى اهتمام وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية باستخدام تقنية نظم المعلومات الحديثة في صنع ودعم القرارات الاستراتيجية.
- ٢- بيان أسباب ودوافع استخدام نظم المعلومات الحديثة في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية
- ٣- تحديث وتطوير الأنظمة الموجودة والمستخدمة وذلك لتحسين فاعلية الأنظمة على صنع ودعم القرارات.
- ٤- التعرف على أثر الإمكانيات البشرية المتوفرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجهازية لاستخدام النظم في دعم القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ٥- التعرف على أثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ٦- التعرف على أثر الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة الاستخدام نظم المعلومات الحديثة في عملية دعم القرار لتحقيق النمو المرغوب به.
- ٧- التعرف على أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام نظم دعم القرار على إدارات الوزارة.
- ٨- التعريف بنظام المعلومات الحديثة من حيث المفهوم والانواع
- ٩- معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام النظم الحديثة في عمليات دعم القرار في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

أهمية البحث

تنبع أهمية الدراسة من تسليط الضوء على ما تواجهه الوزارة من تحدي كبير في الاستغلال الفعلي للأنظمة المعلوماتية في اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة فهذه الدراسة تتجسد أهميتها في اختبار ومحاولة برهنة مدى تأثير استخدام أنظمة المعلومات الحديثة علي جودة ودعم القرارات المستخدمة في وزارة الشئون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية ويتم تقسيم الأهمية الي أهمية نظرية وأهمية تطبيقية عملية.

أهمية الدراسة التطبيقية

- ١ - الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية في اتخاذ ودعم القرار بناء على نظم المعلومات الإدارية الحديثة.
- ٢ - لفت انتباه المنظمات الحكومية إلى أهمية موضوع نظم دعم القرار وأهمية استخدامها وإبراز جوانب القوة والضعف الناتجة عن استخدامها.
- ٣ - تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم دعم القرار وأهمية تطبيقها في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة النظرية

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

حدود الدراسة

وتتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- ✓ الحدود الموضوعية - دراسة موضوع أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ✓ الحدود المكانية - وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.
- ✓ الحدود الزمنية - ١٤٤٥هـ
- ✓ الحدود البشرية - موظفي وزارة الشؤون البلدية والقروية بمستوياتهم الإدارية الحديثة.

فروض ومتغيرات الدراسة

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على: -

ان هناك علاقة ارتباطية بين استخدام أثر نظم المعلومات الإدارية على عملية إتخاذ القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية ١: توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الإدارية الحديثة لدي وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية ٢: توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات التشغيلية لدي وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية ٣: توجد علاقة بين استخدام نظم المعلومات الحديثة في عمليات دعم القرار علي جودة القرارات الوظيفية لدي وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

الفرضية ٤: هل تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار في وزارة الشؤون البلدية والقروية بالمملكة العربية السعودية.

متغيرات الدراسة

- ✓ المتغير التابع: عمليات اتخاذ القرار في الوزارة السعودية للاتصالات بالرياض.
- ✓ المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية.
- ✓ المتغيرات الديموغرافية: الجنس- العمر- المسعى الوظيفي- المؤهل العلمي- سنوات الخدمة

سابعاً: منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقاً لأهدافها فإن الدراسة تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيراً ما يتعدى الوصف إلى التفسير وسيتم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات:-

✓ المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة

✓ المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

أداة الدراسة: سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة من قبل عينة الدراسة.

أولاً: المصطلحات والمفاهيم الهامة

النظام:

هو مجموعة من العناصر التي ترتبط ببعضها وتشكل وحدة متكاملة بحيث تتفاعل اجزائها لتحقيق الهدف المشترك للمنظمة وهي تحدد الطريقة والالية التي يعمل بها النظام وذلك من خلال عدد من العناصر والعلاقات بحيث توجد علاقة مترابطة بين تلك العناصر.

المعلومات:

هي عبارة عن مجموعة من البيانات التي يتم ترتيبها وتنظيمها وتصنيفها بشكل يسمح ويمكن من استخدامها والاستفادة منها بحيث يكون لها معني مؤثر يمكن تحقيق النفع منها وتكون ذات قيمة للاستخدام الحالي او الاستخدام المتوقع او استخدامها في عملية اتخاذ القرارات.

نظام معلومات

يمكن تعريف على أنه مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج والاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل الوزارة

نظم المعلومات من الناحية الفنية:

على أساس أنها مجموعه من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة في التنظيم.

نظم المعلومات الإدارية الحديثة:

تعرف بأنها نظم المعلومات الإدارية الحديثة أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة يقوم على الاستفادة من تقنيات المعلومات والاتصالات لتيسير عملية اتخاذ القرار وذلك من خلال تغير أشكال وسبل تقديم الخدمات والمعلومات من الأسلوب الروتيني إلى أسلوب يدار بواسطة الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت من أجل تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء العمل الإداري وهي نظام لتحويل البيانات الداخلية والخارجية للمنظمة إلى معلومات وتوصيل تلك المعلومات بطريقة ملائمة للمديرين في جميع المستويات والوظائف الإدارية الحديثة في المنظمة

تعرف نظم المعلومات الإدارية الحديثة أيضا بأن نظام المعلومات هو مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات التي تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد.

القرار:

هو اختيار بديل من بين بدائل متاحة لحل مشكلة ناتجة عن عالم متغير ويمثل ذلك جوهر النشاط الإداري في منظمات الأعمال

القرارات الإستراتيجية:

هي القرارات التي تؤثر بعمق على قدرة الوزارة ومستقبلها من خلال التأكد من هذه القرارات تتجاوب مع متطلبات

البيئة

الخاتمة

استخدام التكنولوجيا في مساعدة الإدارة على إنجاز أهدافها من خلال نظم وبرمجيات مصممة لتتمكن من تشغيل العمليات الإدارية الحديثة بأسلوب وتقنية تكنولوجية سهلة وميسرة وبشكل أفضل من الطرق التقليدية ويحقق وفورات في موارد ومصادر الوزارة وزيادة في كفاءة إنتاجية هذه العمليات عند النظر إلى نظم المعلومات نجدها أنها المسؤولة عن انتاج وتوصيل المعلومات من خلال تحويلها إلى منتج نهائي يلبي احتياجات معينة لدى المستخدم وبالتالي فهي ذلك النظام الذي يتكون من العناصر المتفاعلة اللازمة لتحويل البيانات إلى المعلومات المطلوبة لخدمة احتياجات محددة بالمستوى المرغوب فيه من الجودة ونظرا ان للتطورات العلمية الكبيرة في كافة المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية الحديثة علي وجه الخصوص تأثيرا كبيرا علي نظم المعلومات الحديثة واستخداماتها فكانت الاستجابة لتلك التطورات بسرعة كبيرة واستثمارها لتلك التقنية الحديثة للاستفادة منها استراتيجيا والحصول علي وسائل جديدة وحديثة تساعد في عملية دعم القرار داخل وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية بالتحديد وذلك للطفرة الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم في مجال نظم المعلومات الادارية باستخدام تلك النظم في عملية التحليل لكافة العناصر المشتركة في عملية دعم واتخاذ القرار داخل الوزارة بالإضافة الي مساعدة المديرين في الإدارة العليا والمتوسطة في التعامل مع المسائل او المشاكل التي تعتمد بدرجة كبيرة علي الخبرة الناتجة من استخدام تلك النظم ومن امثلة تلك النظم نظام الانترنت ونظم معلومات دعم الشركات ونظم سلاسل التوريد ونظم إدارة علاقة العملاء والموردين والتجارة الخارجية ونظم المحاسبة والتمويل ونظم الموارد البشرية ونظم إدارة المعرفة من خلال تلك النظم في شتى الفروع تهدف الدراسة الي التعرف علي دور بعض تلك النظم المعلومات الحديثة والكشف عن ادواتها وكيفية عملها واساليبها الفنية وكفاءة الأداء لتلك النظم ودورها في عملية دعم واتخاذ القرار وذلك لتحسين وتطوير إجراءات وسياسات العمل داخل وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية وأيضا مع الأطراف الخارجية لأجل توضيح الفروق بين نظامي دعم القرارات ونظام المعلومات الإدارية الحديثة وذلك بمقارنة بينهما مستخدمين عددا من المعايير وهي طبيعة الدعم المقدم إلى صانع القرار ومراحل صنع القرار وأنواع القرارات والحاجات التي ينصب عليه التركيز في كلا النظامين داخل وزارة الشؤون البلدية والقروية في المملكة العربية السعودية.

مراجع ومصادر

- ١- بوجادة إلياس ٢٠١٨ أهمية نظم دعم القرار في الوزارة الاقتصادية.
- ٢- تركي ابراهيم سلطان ٢٠١١ نظم المعلومات واستخدامات الحاسب الالى الرياض-السعودية.
- ٣- جابري جمال ٢٠١٦ دور نظم دعم القرار في اتخاذ القرار الاستراتيجي.
- ٤- حجاج علي خلف ٢٠١٠ اتخاذ القرارات الإدارية الحديثة عمان الاردن.
- ٥- حريم حسين ومنصور ياسر ٢٠٠٦ إدراك العاملين لخصائص البيئة التنظيمية الداخلية ومدى تشجيعها للإبداع التنظيمي.
- ٦- خالد أبو الغنم ٢٠١٨ العلاقة بين نظم دعم القرارات والفاعلية.
- ٧- خلف أحمد محمود محمد ٢٠١٥ دور نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية في المنشأة التجارية الرياض السعودية.
- ٨- ررح الوادية ٢٠١٠ علاقة نظم المعلومات الإدارية الحديثة بجودة القرارات الإدارية الحديثة.
- ٩- سليم إبراهيم ٢٠٠٦ نظم المعلومات الإدارية الحديثة إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية
- ١٠- سليمان العوض ٢٠٠٨ نظم المعلومات الادارية دمشق سوريا.
- ١١- علاء السامي عثمان الكيلاني ٢٠١٤ أساسيات نظم المعلومات الإدارية عمان الاردن
- ١٢- القحطاني سعد بن سعيد بيئة العمل الداخلية وعلاقتها بمعنويات العاملين بالرياض ٢٠١٢
- ١٣- قديح هبة ٢٠١٠ مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية الحديثة على تطبيق الاستراتيجي ة
- ١٤- محمد جمال عبد الله ٢٠١٥ نظم المعلومات الادارية عمان الاردن
- ١٥- محمد عبد الوهاب حسن عثماوي دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشري ٢٠١٤.
- ١٦- محمد عبد حسين الطائي ٢٠٠٩ المدخل إلى نظم المعلومات الادارية إدارة تكنولوجيا المعلومات عمان الاردن
- ١٧- محمد علاء الجناني ٢٠٢٠ نظم المعلومات الإدارية الحديثة وتطبيقات نظم دعم القرار

١٨- محمود حسين الوادي علي فلاح مفلح الزعبي ٢٠١١ (أساليب البحث العلمي) مدخل منهجي

تطبيقي - الأردن.

١٩- معاوية وآخرون محمد ٢٠١٦ نظم دعم القرار بين المبادئ والأسس.

٢٠- هند لبصير أثر تطبيق نظام العمل المرن على الرضا الوظيفي للأفراد ٢٠١٦.

- 1) Baber W. W. Ujala A. & Martinez R. 2019. Effectuation logic in digital business model transformation computer information systems.
- 2) Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 3) Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 4) Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 5) Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E