

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا و البحث العلمي

دور نظم المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية

(دراسة تطبيقية على منطقة البحر الأحمر الحرة)

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا و البحث العلمي

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الدارس: أحمد على أحمد محمد التلب

إشراف الدكتور: عمادالدين محمد الحسين

2018م

المستخلص

تناول البحث دور نظم المعلومات علي القرارات الإدارية بالتطبيق علي منطقة البحر الأحمر الحرة كدراسة حالة حيث تمثلت مشكلة البحث في أثر نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرارات, ومن ابرز أهداف البحث الآتي :-

- ✓ التعرف علي دور استخدام نظم المعلومات في كفاءة اتخاذ القرارات .
 - ✓ التعرف علي دور استخدام نظم المعلومات في فعالية اتخاذ القرارات .
 - ✓ التعرف علي القرارات وأنماط القرارات الإدارية .
- اعتمد البحث علي المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة الميدانية ولتحليل نتائج الدراسة التطبيقية واعتمد علي الاستبانة في جمع المعلومات .
- وكانت ابرز النتائج المتحصل عليها هي :**

- ✓ أكدت الدراسة أنه توجد علاقة إحصائية بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات .
 - ✓ أكدت الدراسة أنه توجد علاقة إحصائية بين طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات
 - ✓ أكدت الدراسة أنه توجد علاقة إحصائية بين توافر المعلومات وفعالية اتخاذ القرارات .
 - ✓ أكدت الدراسة أيضا على أهمية الجانب البيئي .
- إما ابرز التوصيات فهي :**

- ✓ دراسة إمكانية ربط منطقة البحر الأحمر الحرة مع الجهات ذات العلاقة (جمارك,موانئ,مواصفات,محاجر صحية, حجر زراعي,مخلصين)عبر برنامج يساعد علي تسهيل وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات .
- ✓ للاستفادة من نظام المعلومات بمنطقة البحر الأحمر الحرة للمساعدة في إتخاذ القرارات يجب معالجة بعض المشاكل في سرعة نقل البيانات وشكل التقارير النهائية و إدخال كل المعاملات عبر النظام الآلي
- ✓ تدريب العاملين بمنطقة البحر الأحمر الحرة علي برنامج نظم المعلومات .
- ✓ تحديث وتطوير برنامج نظم المعلومات بمنطقة البحر الأحمر الحرة لمواكبة التغيرات البيئية الداخلية والمحيطية .

Abstract

This research concern with the role of information systems on administrative decisions, applying in Red Sea Free Zone as a case study. Research problem represent in the effect of information systems on decisions-making efficiency, research important aims are as follows:

- * Understand the rule of using information systems in efficient decision-making.
- * Understand the rule of using information systems in effective decision-making .
- * Learn about decisions and patterns of administrative decisions.

The research adopted analytical descriptive method to execute field study and to analyze the results of field study depends on questionnaire in data collection.

Important results are as follows:

- * The study confirmed that there is statistical relationship between information systems and decision-making .
- * The study confirmed that there is statistical relationship between the methods of collecting information and the speed of decision-making .
- * The study confirmed that there is statistical relationship between the availability of information and the effectiveness of decision-making .
- * The study also emphasized the importance of the environmental aspect .

Research important recommendations as follows:

- * Study the ability to connect Red Sea Free Zone with concerned bodies (customs, ports, standards ,sanitary quarries, agricultural quarries, clearances) through program that helps to simplify and facilitate measures and decisions-making.
- * To take advantage of the information system in the Red Sea Free Zone to help in making decisions, some problems must be addressed in the speed of data transfer and the form of final reports , and all transactions entered through the automated system .
- * Training of workers in the Red Sea Free Zone on information systems program.

* Develop and update information systems programs in Red Sea Free Zone to keep pace with internal and surrounding environmental changes.

أولاً : قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ز - ح	قائمة الجداول
ط - ي	قائمة الأشكال
الفصل الأول: الإطار العام للبحث	
2 - 5	المقدمة ،مشكلة البحث ،أهمية البحث ،أهداف البحث ،منهجية البحث ،فرضيات البحث ،مجتمع وعينة البحث ،مصادر البيانات ،هيكل البحث
6 - 7	الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث	
9 - 14	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية لتنظم المعلومات
15 - 24	المبحث الثاني: الأنواع الأساسية لتنظم المعلومات
25 - 32	المبحث الثالث: مراحل إتخاذ القرارات
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
34 - 47	المبحث الأول: نبذة تاريخية عن منطقة البحر الأحمر الحرة
48 - 88	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات ومناقشتها
الفصل الرابع: مناقشة النتائج والتوصيات	
90 - 91	النتائج.
92 - 94	التوصيات.
95	المصادر والمراجع
96	الملاحق

أولاً : النتائج :-

وتنقسم النتائج إلى الآتي :

النتائج الخاصة :

- أولاً: أكدت الدراسة انه توجد علاقة إحصائية بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات .
- ثانياً: أكدت الدراسة انه توجد علاقة إحصائية بين طرق جمع المعلومات وسرعة اتخاذ القرارات .
- ثالثاً: أكدت الدراسة انه توجد علاقة إحصائية بين توافر المعلومات و فعالية اتخاذ القرارات .
- رابعاً: أكدت الدراسة علي أهمية الجانب البيئي .

النتائج العامة :

- 1- مساعده برامج نظم المعلومات في سرعة الانجاز لإتخاذ القرارات الإدارية .
- 2- مساعده برامج نظم المعلومات علي صنع القرارات المناسب ضمن أبعاد إستراتيجية واضحة وذلك .
- 3- عدم التدقيق في المعلومات التي يوفرها برنامج نظم المعلومات يؤدي إلي عدم فاعلية القرارات المتخذة .
- 4- عدم حصول المعلومات في الوقت المناسب يزيد من عدم فاعلية القرارات المتخذة .
- 5- المعلومات التي يوفرها برنامج نظم المعلومات عندما لا تكون حديثة وموجزة يزيد من عدم فاعلية القرارات المتخذة .
- 6- توفر برامج نظم المعلومات المخرجات التي تحتاجها في أداء عملك .
- 7- مساعده برامج نظم المعلومات في تسهيل مهمة اتخاذ القرار يعني عدم جودة المعطيات .
- 8- مساعدة برنامج نظم المعلومات في تشخيص البيانات اللازمة لصنع القرار .
- 9- مساعدة برنامج نظم المعلومات علي توفير البدائل لاتخاذ القرارات الإدارية .
- 10- مساعدة برامج نظم المعلومات في تخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة لمنطقة البحر الأحمر الحرة .
- 11- مساعدة برامج نظم المعلومات في تنظيم الأنشطة الوظيفية ذات العلاقة بالعمل و أهدافه .

- 12- مساعدة برنامج نظم المعلومات الإدارية في وضع تصور واضح للعمليات الإدارية والمالية للأنشطة الوظيفية .
- 13- مساعدة برنامج نظم المعلومات في زيادة الرضا والاستقرار الوظيفي من خلال تحديد صلاحيات المستخدمين حسب الهيكل الوظيفي .
- 14- مساعدة برامج نظم المعلومات في تقليل العمل الروتيني .
- 15- تعزيز برامج نظم المعلومات من مكانة منطقة البحر الأحمر الحرة وموقعها بين المنظمات.
- 16- مساعدة برامج نظم المعلومات الموظف بتنظيم المهام الوظيفية وأهدافها .
- 17- مساعدة برامج نظم المعلومات الموظف بتشخيص البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل مختلف المهام والواجبات الوظيفية لتبسيط إجراءات العمل .
- 18- مساعدة برامج نظم المعلومات الموظف في الابتعاد عن الازدواجية في العمل .
- 19- مساعده برامج نظم المعلومات الموظفين علي زيادة الرضي الوظيفي والاستقرار تجاه وظيفتهم
- 20- عدم الاعتماد علي نظم المعلومات فقط في منظمتك ويجب استخدام تقنيات أخرى فضلاً عن الحاسب الآلي .
- 21- مساعدة برامج نظم المعلومات المنظمة في تسهيل التعامل مع الإدارات والجهات ذات العلاقة الأخرى العامه والخاصة لانجاز المعاملات بأسرع وقت .
- 22- مساعده برنامج نظم المعلومات المنظمة علي اقتباس ما هو جديد ومتطور تكنولوجيا لموكبه التحديات والمتغيرات المحيطة لتقديم أفضل الخدمات الممكنة .
- 23- عدم توافر شبكة معلومات وطنية وإقليمية لتوفير المعلومات لمتخذي القرار المتعلق بالمحافظة علي البيئة .
- 24- عدم وجود نظام معلومات بيئي فعال يشكل خطراً في اتخاذ القرار.
- 25- عملية اتخاذ القرار في مؤسسات القطاع العام تتم بشكل عشوائي لا يعتمد علي توافر المعلومات الدقيقة .

ثانياً: التوصيات :

توصل الباحث لمجموعة من التوصيات وتم تقسيمها الي خاصة وعامة وتوصيات لبحوث مستقبلية
كما يلي :

أولاً: توصيات خاصة:

- 1-دراسة إمكانية ربط منطقة البحر الأحمر الحرة مع الجهات ذات العلاقة (جمارك , موانئ مواصفات , محاجر صحية , حجر زراعي , مخلصين) عبر برنامج يساعد علي تسهيل وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات .
- 2- تدريب العاملين بمنطقة البحر الأحمر الحرة علي برنامج نظم المعلومات .
- 3- عقد دورات وورش تدريبية للمتعاملين مع منطقة البحر الأحمر الحرة لتتوهم بنظام المعلومات المستخدم ومدى أهمية الاستفادة منه في توفير المعلومات الدقيقة والسليمة لاتخاذ القرارات المناسبة .
- 4- تحديث وتطوير برنامج نظم المعلومات بمنطقة البحر الأحمر الحرة لمواكبة التغيرات البيئية الداخلية والخارجية .
- 5- الاستفادة القصوى من برنامج نظم المعلومات بمنطقة البحر الأحمر الحرة وذلك بإدخال كل المعاملات الكترونيا وذلك بربط البوابة والميزان والمستودعات عبر البرنامج الآلي .
- 6-ضرورة وجود قسم مختص لتشغيل وصيانة برامج المعلومات بمنطقة البحر الأحمر الحرة.
- 7-توفير سيرفر (مشغل بيانات) بمنطقة البحر الأحمر الحرة وأخر احتياطي لضمان استمرار التشغيل في حالة حدوث الأعطال.
- 8- الاهتمام بدقة إدخال البيانات للحصول علي مخرجات ذات جودة عالية لتساعد في اتخاذ القرار .
- 9-ضرورة منح وتفويض للصلاحيات عبر البرنامج لمعالجة المشكلات الطارئة والمتكررة يمكن من المراجعة الالكترونية الدقيقة الهادفة لتحسين الأداء .
- 10- الوضع في الاعتبار عمل النشاط الصناعي ومعالجة مخرجات منتجاته عبر البرنامج الآلي

- 11- أرشفة المستندات الكترونية في كل معاملة يساعد في سرعة الحصول علي المعلومة التي تساهم في سرعة اتخاذ القرار.
 - 12- الاهتمام بالمخرجات (شكل التقارير) لتؤدي الغرض المطلوب في توفير المعلومات .
 - 13- استجلا ب احدث وسائل إخراج البيانات (طابعات) يساعد في سرعة الإجراءات .
 - 14 - التحديث والتطوير المستمر للنظم يساهم في تسهيل وتبسيط الإجراءات والمواكبة للمتغيرات البيئية الداخلية والخارجية .
 - 15- تفعيل النافذة الموحدة للمعاملات بمنطقة البحر الأحمر الحرة بتوفير أجهزة حاسوب و موظفين يخدموا غرض النافذة .
 - 16- تعيين مشرف لإدارة نافذة المعاملات الموحدة ينسق بين عمل كل الأقسام الموجودة بها لترشيد القرار الإداري بما يخدم تسهيل وتبسيط الإجراءات .
- ثانياً: توصيات عامة :
- 1- ضرورة تطوير النظم بالمؤسسات بطريقة متكاملة في إطار نظم المعلومات الإدارية وليس بطريقة جزئية لكل إدارة علي حدا .
 - 2- عقد دورات للمستخدمين تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والبرمجيات التشغيلية والتطبيقية لزيادة إدراكهم لقدرات الأجهزة والبرمجيات المستخدمة وعدم التركيز علي كيفية استخدامها فقط .
 - 3- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات وتطويرها لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي ورفع الروح المعنوية لديهم وإشعارهم بأهميتهم في المنظمة
 - 4- السعي إلي توسع نظام المعلومات جغرافيا إلي كل الإدارات بالمنظمة للقضاء علي ظاهرة نقل المعلومات عبر وسائط نقل أخرى .
 - 5- ربط جميع برامج الإدارات بقاعدة بيانات واحده .
 - 6- الاهتمام بإدارة نظم المعلومات وتعيين موظفين مؤهلين في هذا الجانب ومشاركتهم في وضع السياسات العامة وزيادة دعم الإدارة العليا .
 - 7- الاهتمام باستخدام نظم المعلومات الإدارية من خلال تقديم الاحتياجات اللازمة .

8- تشجيع العاملين وتحفيزهم وزيادة الاهتمام بالإمكانيات البشرية لنظم المعلومات الإدارية (الاختصاصيين ' الفنيين ' والمستخدمين النهائيين) .

9- استخدام النافذة الموحدة لربط المؤسسات ذات العلاقة في المعاملات لتسهيل وتبسيط الإجراءات .

ثالثاً: توصيات ببحوث مستقبلية :

1- دور برامج نظم المعلومات في توفير معلومات موجزة وحديثة من اجل زيادة فاعلية القرارات المتخذة .

2- دور برامج نظم المعلومات في تشخيص البيانات لصنع القرارات.

3- أثر نظم المعلومات في توفير المعلومات التي تحتاجها في أداء عملك .

4- دور برامج نظم المعلومات في تسهيل مهمة اتخاذ القرارات الإدارية .

5- دور برامج نظم المعلومات في التخطيط وتحديد الأهداف ورسم الاستراتيجيات الملائمة للمؤسسة .

6- أثر برامج نظم المعلومات في زيادة الرضاء والاستقرار الوظيفي من خلال تحديد صلاحيات المستخدمين حسب الهيكل الوظيفي .

7- أثر برامج نظم المعلومات في تنظيم المهام الوظيفية .

8- دور نظم المعلومات في تسهيل و تبسيط إجراءات العمل .

9- نظم المعلومات ودورها في الابتعاد عن الازدواجية في العمل .