



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغييرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



HANAA ALY

**دعم اتخاذ القرار كمتغير وسيط بين إلمادة هندسة
النظم الادارية وتحقيق التنمية المستدامة
(دراسة تطبيقية على شركات التتبع فى مصر)**

رسالة مقدمة من الطالب
وليد محمد عبد الخالق بكر
بكالوريوس تجارة (إحصاء) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية
كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

دعم اتخاذ القرار كمتغير وسيط بين إعادة هندسة النظم الادارية وتحقيق التنمية المستدامة

(دراسة تطبيقية على شركات التتبع في مصر)

رسالة مقدمة من الطالب

وليد محمد عبد الخالق بكر

بكالوريوس تجارة (إحصاء) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١- د.أ/ محمود محمد عبد الهادي صبح

أستاذ التمويل والإدارة المالية – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د.أ/ محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٣- د.أ/ جيهان عبد المنعم رجب

أستاذ التسويق – كلية التجارة

جامعة عين شمس

**دعم اتخاذ القرار كمتغير وسيط بين إلمادة هندسة
النظم الادارية وتحقيق التنمية المستدامة
(دراسة تطبيقية على شركات التتبع فى مصر)**

رسالة مقدمة من الطالب

وليد محمد عبد الخالق بكر

بكالوريوس تجارة (إحصاء) – كلية التجارة – جامعة عين شمس – ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف :-

١- د.أ/ محمود محمد عبد الهادي صبح

أستاذ التمويل والإدارة المالية – كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢- د.أ/موسي إبراهيم موسي

عميد كلية نظم المعلومات وعلقم الحاسب

ونائب رئيس جامعة ٦ أكتوبر

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢٢/

موافقة مجلس الكلية / ٢٠٢٢/ موافقة مجلس الجامعة / ٢٠٢٢/

٢٠٢٢

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسُتُرْدُونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ

صدق الله العظيم

قرآن كريم

سورة التوبة: الآية ١٠٥

إهداء

إلى روح والدتي: أكرام رشدي أحمد أبو العلاء.
رحمها الله وأدخلها فسيح جناته

وإلى والدي الغالي: العميد. م / محمد عبد الخالق بكر
بارك الله في عمره وأمدّه بالصحة

وإلى زوجتي الحبيبة: صباح عبد العال حسين أبو زيد عرفاناً وتقديراً

وإلى إخواني الأحياء

مها محمد عبد الخالق بكر
علا محمد عبد الخالق بكر
أحمد محمد عبد الخالق بكر
حفظكم الله وجعلكم دوماً سنداً لي

إلى بناتي الأعزاء

ملك وليد محمد عبد الخالق
يارا وليد محمد عبد الخالق
تاليه وليد محمد عبد الخالق
بارك الله فيكما ووفقكما للصالح

الباحث،،،

شكر وعرفان

يتوجه الباحث بالشكر لله سبحانه وتعالى، الذي وفقه ومنحه العزيمة على إنجاز هذا العمل، كما يتقدم

الباحث بالشكر والعرفان لكل من ساعد في اتمام هذه الدراسة، ويخص بالشكر كلاً من:

الأستاذ الدكتور/ محمود محمد عبد الهادي صبح

"أستاذ التمويل والإدارة المالية"

لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة كمشرف أول، وعلى كل ما قدمه من نصح وإرشاد وجهد أثناء فترة إعداد الرسالة.

الأستاذ الدكتور/ موسى إبراهيم موسى

" عميد نظم المعلومات وعلوم الحاسب "

بالإشراف على هذه الرسالة، كمشرف ثان، وعلى كل ما قدمته من نصح وإرشاد وجهد أثناء فترة إعداد الرسالة.

وعلى كل ما قدم من نصح وإرشاد وجهد أثناء فترة إعداد الرسالة.

كما يتقدم الباحث بالشكر والعرفان إلى

- **الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد "أستاذ الموارد البشرية"**

- **الأستاذة الدكتورة/ جيهان رجب "أستاذة التسويق"**

لتفضلهما بالموافقة على الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة.

الباحث،،،

المستخلص

هدفت الدراسة للتعرف على دور النظم الادارية داخل شركات التتبع بجمهورية مصر العربية وكيفية تأثيرها على نظم دعم اتخاذ القرار من خلال توافر كافة البدائل المتاحة لاختيار البديل الأمثل لتحقيق التنمية المستدامة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الاستقرائي في الدراسة النظرية واعداد الجانب الميداني على قائمة الاستبيان الموجهة لمفردات العينة والتي تبلغ ١٠٣ مفردة وتم استخدام التحليل الاحصائي وذلك للتأكد من صحة الفروض الدراسة.

١. يوجد أثر معنوي لإعادة هندسة نظم المعلومات الإدارية محل الدراسة كمتغير مستقل على نظم دعم اتخاذ القرار (إيجاد القرار المناسب - اكتشاف عامل الوقت للقرار - الصلاحية التنفيذية للقرار) كمتغير وسيط.
٢. يوجد أثر معنوي لأبعاد نظم المعلومات الإدارية محل الدراسة كمتغيرات مستقلة على تحقيق التنمية المستدامة كمتغير تابع من جانب آخر.
٣. يوجد أثر معنوي لأبعاد نظم دعم اتخاذ القرار (إيجاد القرار المناسب - عامل الوقت للقرار - الصلاحية التنفيذية للقرار) كمتغير وسيط على تحقيق هدف التنمية المستدامة وذلك كمتغير تابع.

ومن أهم التوصيات التي يقدم الباحث ربط النظم الفرعية للشركات مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم، وإبراز أهمية دور إدارة التخطيط والتنسيق والمتابعة من حيث القرارات الاستراتيجية، وتوفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والوقت والشكل المناسب، والمتابعة والرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

ملخص الدراسة

إن التطور السريع والمستمر في قطاع نظم المعلومات الادارية يلعب حالياً دوراً فعالاً في تطوير نمط الحياة حيث يؤثر مباشرة على تطور واتجاهات القطاعات المختلفة ويؤدي إلى تقدم المجتمع من خلال رفع كفاءة نظم دعم اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز التنمية المستدامة إذ تشهد نظم المعلومات الادارية حالياً نمو سنوي سريع وملحوس يفوق معدل القطاعات الغير مستخدمة لنظم المعلومات الادارية.

وذلك لأن هندسة نظم المعلومات الإدارية الجديدة قد تجعل طرق العمل الروتينية المرسخة للشركات قد عفا عليها الزمن وتقلل من القيمة السوقية لمحفظه أعمالها الحالية تهدف الدراسة للتعرف على دور النظم الادارية داخل شركات التتبع بجمهورية مصر العربية وكيفية تأثيرها على نظم دعم اتخاذ القرار من خلال توافر كافة البدائل المتاحة لاختيار البديل الأمثل لتحقيق التنمية المستدامة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الاستقرائي في الدراسة النظرية واعداد الجانب الميداني على قائمة الاستبيان الموجهة لمفردات العينة والتي تبلغ ٧٠ مفردة وتم استخدام التحليل الاحصائي وذلك للتأكد من صحة الفروض الدراسة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور النظم الادارية في نظم دعم اتخاذ القرار والتوصل إلى معرفة دور النظم الادارية القائمة على تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التنمية المستدامة والتوصل الي استراتيجية دعم التنمية المستدامة والتوصل إلى مجموعة من التوصيات بناء على نتائج الدراسة لتفعيل دور النظم الادارية القائمة على تكنولوجيا المعلومات في دعم اتخاذ القرار لتحقيق التنمية المستدامة.

منهج الدراسة:

اعتمدت على الأسلوب الوصفي التحليلي الكمي، والذي يقوم على وصف، وتحليل الظاهرة محل الدراسة.

حدود الدراسة ومجالها:

تطبق هذه الدراسة على شركات التتبع بجمهورية مصر العربية (الشركة المصرية لخدمات التتبع وتكنولوجيا المعلومات)، تركز الدراسة بصفة أساسية على ثلاثة متغيرات وهما (تكنولوجيا المعلومات الإدارية ونظم دعم اتخاذ القرار والتنمية المستدامة).

نتائج الدراسة:

تبين إن كلما زاد الاهتمام بهندسة النظم الإدارية كلما تحقق إنتاجية نظام المعلومات الإدارية فلا بد أن تكون مخرجاتها أكبر من المدخلات التي تتحصل عليها، حيث أن مخرجات النظام تأتي قيمتها من قدرتها على خدمة المستفيدين، لذلك فإن إنتاجية نظم المعلومات ترتبط بهؤلاء المستخدمين، ويمكن تحديد إنتاجية نظم المعلومات الإدارية من خلال التخطيط الفعال والتوجيه الواضح والبيئة المادية للعمل والبيئة الذهنية للعمل، لتتحقق المخرجات وهي تحسين قرارات الشركة علي ضوء توافر بدائل كثير ليتم اتخاذ القرار المناسب ويترتب علي ذلك تحقيق اهداف الشركة وتتحقق التنمية المستدامة.

ويوصي الباحث بالآتي - :

١. العمل علي زيادة الاهتمام بتطبيق النظم الإدارية داخل المؤسسات من حيث الجانب المادي والجانب البشري (الذهني).
٢. ربط النظم الفرعية للشركات مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
٣. توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والوقت والشكل المناسب.
٤. الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
٥. عمل بروتوكولات تعاون بين المؤسسات التأهيلية والتدريبية لقطاع الاعمال لتطوير العاملين وخاصة في الوضع الراهن.

فهرس المحتويات

رقم الموضوع	العنوان	رقم الصفحة
----------------	---------	---------------

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

١/١	المقدمة:	١ -
٢/١	الدراسة الاستطلاعية:	٢ -
٣/١	أهداف الدراسة:	٣ -
٤/ ١	أهمية الدراسة:	٣ -
٥/١	مشكلة الدراسة:	٣ -
٦/١	فروض الدراسة:	٤ -
٧/١	متغيرات الدراسة:	٦ -
٨/ ١	مصطلحات الدراسة:	٦ -
١ / ٨ / ١	نظم دعم اتخاذ القرار:	٦ -
١ / ٨ / ٢	تكنولوجيا المعلومات الإدارية:	٧ -
١ / ٨ / ٣	خدمات التتبع:	٧ -
١ / ٨ / ٤	التنمية المستدامة:	٧ -
٩/ ١	هيكل متغيرات الدراسة:	٨ -
١٠ / ١	منهج الدراسة:	٩ -
١ / ١٠ / ٢	مجتمع وعينة الدراسة:	٩ -
١ / ١٠ / ٣	أنواع ومصادر البيانات:	١٠ -
١ / ١٠ / ٤	أساليب تحليل البيانات:	١٠ -
١ / ١٠ / ٥	حدود الدراسة:	١١ -
١١ / ١	الدراسات السابقة:	١١ -
١٤ -	التعليق على الدراسات السابقة:	١٤ -

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

١٧ -	المبحث الأول: تعريف وأهمية نظم دعم اتخاذ القرار
١٧ -	تمهيد
١٨ -	تعريف اتخاذ القرارات ونظم دعم اتخاذ القرار: (Decision support system)
١٩ -	أهمية اتخاذ القرارات في الإدارة:
٢١ -	المبحث الثاني: مميزات وأنواع مراحل اتخاذ القرار
٢١ -	مميزات نظم دعم اتخاذ القرار
٢٢ -	مراحل صنع القرار ودور نظم المعلومات بتحسين القرار:
٢٣ -	أنواع القرارات وعلاقتها بالمستويات الإدارية
٢٤ -	علاقة المستويات الإدارية باتخاذ القرارات
٢٦ -	مداخل اتخاذ القرارات الجماعية
٢٧ -	المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على نظم دعم اتخاذ القرار وخطوات التطبيق
٢٧ -	العوامل المؤثرة على نظم دعم اتخاذ القرار:

خطوات اتخاذ القرار: -	٢٧ -
خطوات تطبيق نظم دعم اتخاذ القرارات المختصرة: -	٣١ -
الفصل الثالث نظم المعلومات الإدارية (متغير مستقل)	
المبحث الأول: تعريف وأهمية نظم المعلومات الإدارية	٣٣ -
تمهيد	٣٣ -
تعريف نظم المعلومات الإدارية: (Management Information Systems – MIS)	٣٤ -
اهداف نظم المعلومات الإدارية:	٣٥ -
المبحث الثاني: مكونات وأهمية نظم المعلومات الإدارية وأنواعها	٣٦ -
مكونات نظم المعلومات الإدارية:	٣٦ -
المكونات البرمجية:	٣٦ -
أهمية نظم المعلومات الإدارية:	٣٦ -
قيمة المعلومات الإدارية:	٣٨ -
أنواع نظم المعلومات الإدارية:	٤٠ -
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على نظم المعلومات الإدارية ومعايير وطرق تطبيقها	٤١ -
العوامل المؤثر علي نظم المعلومات الإدارية:	٤١ -
معايير نظم المعلومات الإدارية:	٤٢ -
طرق تطبيق نظم المعلومات الإدارية وتجهيز المكاتب اليا: -	٤٣ -
الفصل الرابع تحقيق التنمية المستدامة (متغير تابع)	
المبحث الأول: تعريف وعناصر التنمية المستدامة	٤٦ -
تمهيد: -	٤٦ -
تعريف التنمية المستدامة: (Sustainable Development)	٤٨ -
عناصر التنمية المستدامة: -	٤٩ -
المبحث الثاني: الأسس والمؤشرات والأهداف للتنمية المستدامة	٥٠ -
أسس التنمية المستدامة:	٥٠ -
مؤشرات التنمية المستدامة:	٥٠ -
اهداف التنمية المستدامة: -	٥١ -
المبحث الثالث: مجالات ومعوقات وخطوات تطبيق التنمية المستدامة	٥٢ -
مجالات تحقيق التنمية المستدامة: -	٥٢ -
معوقات التنمية المستدامة: -	٥٣ -
خطوات تحقيق التنمية المستدامة: -	٥٤ -
الفصل الخامس الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: تعريف للشركة محل الدراسة وتحديد حجم العينة	٥٧ -
تمهيد: -	٥٧ -
التعرف على الشركة محل الدراسة: -	٥٧ -
تحديد حجم المجتمع والعينة: -	٥٨ -
المبحث الثاني: الطرق المستخدمة لجمع البيانات وحدود ونتائج الدراسة الميدانية	٥٩ -
الطرق المستخدمة لجمع البيانات (الاستبيان):	٥٩ -
حدود الدراسة:	٦٠ -
نتائج الدراسة الميدانية	٦٠ -
أسلوب جمع وتحليل البيانات:	٦١ -
المبحث الثالث: تحديد الأساليب وإجراء التحليلات الإحصائية	٦٢ -
أساليب التحليل الإحصائي:	٦٢ -
قياس الاعتمادية (الثبات والصدق للاستبيان):	٦٢ -
النتائج الوصفية للبيانات الأساسية لعينة الدراسة:	٦٦ -

- ٧٠ -	نتائج وصف عبارات الاستبيان:
- ٧٦ -	التحقق من صحة فروض الدراسة:
الفصل السادس النتائج والتوصيات	
- ٩٨ -	أولاً: النتائج: -
- ٩٨ -	النتائج المتعلقة بالدراسة النظرية: -
- ١٠٠ -	النتائج المتعلقة باختبار الفروض: -
- ١٠١ -	ملخص نتائج الدراسة الميدانية: -
- ١٠١ -	ثانياً: التوصيات -
- ١٠٢ -	المراجع والمصادر -
- ١٠٣ -	أولاً: المراجع العربية: -
- ١٠٥ -	ثانياً: المراجع الأجنبية: -
- ١٠٥ -	ثالثاً: مواقع الانترنت: -
- ١٠٧ -	قائمة الملاحق -
- ١٠٨ -	القسم الأول: البيانات الشخصية -
- ١٠٩ -	القسم الثاني: المتغير الأول (نظم المعلومات الإدارية) -
- ١١٠ -	القسم الثالث: المتغير الثاني (نظم دعم اتخاذ القرار) -
- ١١١ -	القسم الرابع: المتغير الثالث (التنمية المستدامة) -
- ١١٢ -	الملخص باللغة الإنجليزية -

قائمة الأشكال

- ٨ -	شكل رقم (١): - هيكل متغيرات الدراسة -
- ١٥ -	شكل رقم (٢): الدراسات السابقة الفجوة البحثية الدراسة الحالية -
- ١٨ -	شكل رقم (٣): صناعة القرار -
- ٢٤ -	شكل رقم (٤): علاقة نوع القرار على درجة التأكد -
- ٢٥ -	شكل رقم (٥): علاقة خطورة هذه القرارات -
- ٢٨ -	شكل رقم (٦): خطوات عملية اتخاذ القرارات -