

عنوان البحث

دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات في قطاع الاتصالات

دراسة حالة شركة الاتصالات السودانية - سوداتل (2020-2025)

د/ نازك عبد الرحمن احمد المك¹

¹ أستاذ مساعد، أكاديمية المنهل للعلوم، السودان.

بريد الكتروني: naziklama@gmail.com

HNSJ, 2026, 7(5); <https://doi.org/10.53796/hnsj75/37>

المعرف العلمي العربي للأبحاث: <https://arsri.org/10000/75/37>

تاريخ النشر: 2026/05/01م

تاريخ القبول: 2026/04/22م

تاريخ الاستقبال: 2026/04/15م

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات بقطاع الاتصالات بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) من خلال تحليل مدى مساهمة هذه النظم في تحسين جودة القرارات الإدارية من حيث السرعة والدقة والفعالية وتقليل المخاطر. اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة حالة الشركة، مع التركيز على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية مثل أنظمة دعم القرار، وأنظمة إدارة الموارد، وأنظمة إدارة العملاء. توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرار داخل الشركة، حيث تسهم هذه النظم في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر كفاءة وفاعلية. كما أظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات الإدارية أدى إلى تحسين الأداء الإداري والتشغيلي داخل الشركة، خاصة في ظل التحول الرقمي المتسارع في قطاع الاتصالات. كما بينت الدراسة وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات الإدارية، مثل الحاجة إلى تطوير البنية التحتية التقنية، وتدريب الكوادر البشرية، وتعزيز أمن المعلومات. وأوصى البحث بضرورة الاستثمار المستمر في تطوير نظم المعلومات الإدارية لما لها من دور محوري في دعم اتخاذ القرار وتعزيز القدرة التنافسية للشركة.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، اتخاذ القرار، سوداتل، شركات الاتصالات، التحول الرقمي.

RESEARCH TITLE

The Role of Management Information Systems in Decision-Making in the Telecommunications Sector: A Case Study of Sudan Telecommunications Company – Sudatel (2020–2025)

Abstract

This research aims to examine the role of Management Information Systems (MIS) in decision-making within the Sudanese Telecommunications Company (Sudatel) during the period 2020–2025. The study analyzes how MIS contributes to improving the quality of administrative decisions in terms of speed, accuracy, effectiveness, and risk reduction. The research adopts a descriptive analytical approach through a case study of Sudatel, focusing on the practical use of MIS tools such as Decision Support Systems, Enterprise Resource Planning systems, and Customer Relationship Management systems. The findings indicate a strong positive relationship between Management Information Systems and the decision-making process within the company. MIS provides accurate and timely information, enabling management to make more efficient and effective decisions. The study also reveals that the use of MIS has significantly improved both administrative and operational performance, particularly in light of the rapid digital transformation in the telecommunications sector. However, the study identifies several challenges facing the implementation of MIS, including the need for improved technological infrastructure, continuous staff training, and enhanced information security. The research recommends continuous investment in developing Management Information Systems due to their crucial role in supporting decision-making and enhancing the company's competitiveness.

Key Words: Management Information Systems, Decision-Making, Sudatel, Telecommunications Companies, Digital Transformation.

1/ المقدمة

شهدت بيئة الأعمال في العقود الأخيرة تطوراً متسارعاً في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى تغير جذري في أساليب إدارة المؤسسات واتخاذ القرارات. وأصبحت المعلومات تمثل مورداً استراتيجياً لا يقل أهمية عن الموارد المالية والبشرية، بل تفوقها في كثير من الأحيان، خاصة في القطاعات الحيوية مثل قطاع الاتصالات الذي يعتمد بشكل أساسي على سرعة تدفق البيانات ودقتها. وفي هذا السياق، برزت نظم المعلومات الإدارية كأحد أهم الأدوات الحديثة التي تساعد المؤسسات على جمع البيانات ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات ذات قيمة تساعد الإدارة في اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية. إذ لم يعد اتخاذ القرار يعتمد على الخبرة الشخصية أو الحدس فقط، بل أصبح يعتمد على أنظمة معلوماتية متكاملة توفر بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يقلل من درجة المخاطرة وعدم التأكد.

وتعد شركات الاتصالات من أكثر المؤسسات اعتماداً على نظم المعلومات الإدارية، نظراً لطبيعة عملها المعقدة والمتغيرة باستمرار، وكثرة حجم البيانات التي تتعامل معها يومياً، سواء المتعلقة بالعملاء أو الشبكات أو الخدمات. لذلك، فإن تحسين نظم المعلومات داخل هذه الشركات ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء وكفاءة اتخاذ القرار. وتأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرها في عملية اتخاذ القرار داخل الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) باعتبارها إحدى أهم الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات في السودان والمنطقة. وقد شهدت الشركة خلال هذه الفترة تطوراً ملحوظاً في مجال التحول الرقمي وتبني الأنظمة المعلوماتية الحديثة، الأمر الذي يجعلها نموذجاً مناسباً للدراسة والتحليل. وتكمن أهمية هذا البحث في محاولة فهم العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة القرارات الإدارية، ومدى مساهمة هذه النظم في تحسين الأداء المؤسسي، وتقليل المخاطر، وزيادة القدرة التنافسية في بيئة أعمال تتسم بالتغير السريع والتحديات المتزايدة.

2/ مشكلة البحث

تواجه المؤسسات الحديثة، وخاصة شركات الاتصالات، تحديات متزايدة نتيجة التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات وكبير حجم البيانات وتعقد بيئة الأعمال. وأصبح نجاح هذه المؤسسات يعتمد بشكل كبير على قدرتها في استخدام نظم معلومات إدارية فعالة تدعم عملية اتخاذ القرار. وفي هذا السياق، تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة اتخاذ القرارات في الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل). ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- أ- ما مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية داخل شركة سوداتل؟
- ب- ما مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين سرعة اتخاذ القرار؟
- ت- كيف تؤثر دقة المعلومات على جودة القرارات الإدارية؟
- ث- ما التحديات التي تواجه استخدام نظم المعلومات في دعم القرار داخل الشركة؟
- ج- ما العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية القرارات المتخذة؟

3/ أهمية البحث

الأهمية العلمية (النظرية)

- أ- يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بنظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار .

ب- يقدم إطاراً نظرياً متكاملًا يوضح مفهوم نظم المعلومات الإدارية وعناصرها وخصائصها ودورها في دعم القرارات الإدارية .

ت- يساعد في توضيح العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والفعالية الإدارية في المؤسسات الحديثة، وخاصة شركات الاتصالات .

ث- يفتح المجال أمام باحثين آخرين لإجراء دراسات مستقبلية في نفس المجال أو مجالات مشابهة .

الأهمية العملية (التطبيقية)

أ- يساعد إدارة شركة سوداتل على فهم مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة قراراتها الإدارية .

ب- يساهم في تحسين أساليب اتخاذ القرار داخل الشركة من خلال الاعتماد على المعلومات الدقيقة والحديثة .

ت- يدعم جهود تطوير الأنظمة المعلوماتية داخل الشركة بما يواكب التحول الرقمي في قطاع الاتصالات .

ث- يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف في استخدام نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسة.

4/ أهداف البحث

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية من بينها:

أ- تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار في الشركة السودانية للاتصالات.

ب- تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وجودة اتخاذ القرار في الشركة السودانية للاتصالات.

ت- توضيح أثر دقة وسرعة المعلومات على فعالية القرارات الإدارية .

ث- التعرف على أبرز التحديات التي تواجه استخدام نظم المعلومات في الشركة السودانية للاتصالات.

ج- تقديم توصيات لتحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية بما ينعكس إيجاباً على عملية اتخاذ القرار في الشركة السودانية للاتصالات.

5/ فرضيات البحث

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة اتخاذ القرار في الشركة السودانية للاتصالات

أ- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة المعلومات وجودة القرار في الشركة السودانية للاتصالات

ب- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة البيانات وتقليل المخاطر في الشركة السودانية للاتصالات

ت- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل النظام وفعالية القرار في الشركة السودانية للاتصالات

6/ منهج البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وأسلوب دراسة الحالة

الدراسات السابقة:

1. دراسة العمري (2009)¹

تناولت دراسة العمري بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية" تحليل العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومستوى أداء العاملين داخل قطاع الاتصالات. هدفت الدراسة إلى قياس مدى مساهمة هذه النظم في تحسين كفاءة الأداء الإداري ودعم عملية اتخاذ القرار داخل الشركة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على موظفي الشركة. أظهرت النتائج أن هناك تأثيراً إيجابياً واضحاً لنظم المعلومات الإدارية على سرعة ودقة اتخاذ القرار، حيث ساعدت الأنظمة المحوسبة في توفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للإدارة. كما بينت الدراسة أن تحسين جودة البيانات يؤدي إلى تقليل الأخطاء الإدارية ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية لنظم المعلومات داخل شركات الاتصالات، والعمل على تدريب الموظفين بشكل مستمر لضمان الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة في دعم القرارات الإدارية.

2/ دراسة مواهب معتصم (2017)²

هدفت دراسة مواهب معتصم بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصالات - بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية (STC) إلى تحليل الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات في تعزيز القدرة التنافسية للشركات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستهدفت قيادات إدارية وموظفين في الشركة السعودية للاتصالات. توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تلعب دوراً محورياً في دعم اتخاذ القرار الاستراتيجي، حيث توفر بيانات تحليلية تساعد الإدارة العليا في التخطيط واتخاذ قرارات طويلة المدى. كما أظهرت النتائج أن استخدام نظم المعلومات الحديثة مثل قواعد البيانات الضخمة (Big Data) وأنظمة دعم القرار (DSS) ساهم في تحسين استجابة الشركة للتغيرات في السوق. وأكدت الدراسة أن وجود نظام معلومات متكامل يعد أحد أهم عوامل النجاح في قطاع الاتصالات شديد التنافسية. وأوصت بضرورة الاستثمار في تقنيات التحليل الذكي للبيانات لتعزيز القدرة التنافسية بشكل أكبر.

3/ دراسة مصعب التجاني (2019)³

تناولت دراسة مصعب التجاني بعنوان "دور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق إدارة المعرفة بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)" العلاقة بين نظم المعلومات وإدارة المعرفة داخل المؤسسة. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات الإدارية في تحسين عمليات جمع وتخزين وتوزيع المعرفة داخل الشركة، وبالتالي دعم عملية اتخاذ القرار. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتم الاعتماد على استبيانات ومقابلات مع العاملين في الشركة. توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات الإدارية تسهم بشكل كبير في تعزيز إدارة المعرفة، حيث تساعد في توفير قاعدة بيانات مركزية تمكن الإدارات المختلفة من الوصول إلى المعلومات بسهولة وسرعة. كما بينت النتائج أن هذا التكامل بين نظم المعلومات وإدارة المعرفة يؤدي إلى تحسين جودة القرارات الإدارية وتقليل الاعتماد على الحدس الشخصي. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التكامل بين الأنظمة المعلوماتية المختلفة داخل الشركة لضمان تدفق المعلومات بشكل فعال بين الإدارات.

¹ العمري، أيمن أحمد إبراهيم. (2009) أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. الجامعة الإسلامية - غزة.

² مواهب معتصم محمد علي. (2017) دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصالات - بالتطبيق على شركة الاتصالات السعودية. جامعة النيلين.

³ مصعب التجاني عبد الله. (2019) دور نظم المعلومات الإدارية في تطبيق إدارة المعرفة بالتطبيق على الشركة السودانية للاتصالات سوداتل. جامعة النيلين.

4/ دراسة يوسف عبد الله (2005)⁴

هدفت دراسة يوسف عبد الله بعنوان "أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة التسويق في شركة سوداتل" إلى دراسة تأثير نظم المعلومات على القرارات التسويقية داخل الشركة السودانية للاتصالات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وركزت على كيفية استخدام نظم المعلومات في تحليل بيانات العملاء وسلوكهم الشرائي. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية ساهمت في تحسين كفاءة القرارات التسويقية من خلال توفير معلومات دقيقة عن احتياجات العملاء وتفضيلاتهم. كما بينت الدراسة أن استخدام هذه النظم ساعد في تطوير حملات تسويقية أكثر دقة واستهدافاً، مما أدى إلى تحسين رضا العملاء وزيادة الحصة السوقية للشركة. وأكدت الدراسة أن نظم المعلومات أصبحت عنصراً أساسياً في دعم القرار التسويقي في قطاع الاتصالات. وأوصت بضرورة تطوير أنظمة تحليل بيانات العملاء بشكل أكبر لدعم القرارات التسويقية المستقبلية.

5/ دراسة أبو الغنم (2013)⁵

تناولت دراسة أبو الغنم بعنوان "أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية" دور نظم المعلومات الاستراتيجية في تحسين كفاءة المديرين في اتخاذ القرار. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين توفر المعلومات الاستراتيجية وفاعلية القرار الإداري. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على مجموعة من شركات الاتصالات في الأردن. أظهرت النتائج أن نظم المعلومات الاستراتيجية تساهم بشكل كبير في تحسين جودة القرارات الإدارية، حيث توفر معلومات شاملة تساعد المديرين في تقييم البدائل المختلفة واتخاذ قرارات أكثر دقة. كما بينت الدراسة أن سرعة تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة تعزز من كفاءة العملية الإدارية بشكل عام. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير نظم المعلومات الاستراتيجية بشكل مستمر لمواكبة التغيرات السريعة في قطاع الاتصالات.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية

تُعرف نظم المعلومات الإدارية بأنها مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل على جمع البيانات من مصادر مختلفة داخل المنظمة وخارجها، ثم معالجتها وتخزينها وتحويلها إلى معلومات ذات معنى تُستخدم في دعم عمليات التخطيط، الرقابة، واتخاذ القرار. كما يمكن تعريفها بأنها نظام متكامل يجمع بين الأفراد، والتقنيات، والإجراءات بهدف توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للإدارة على مختلف مستوياتها. وتكمن أهمية هذا المفهوم في أنه لا يقتصر على الجانب التقني فقط، بل يشمل الجانب الإداري والتنظيمي الذي يضمن الاستفادة الفعلية من المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي. نظم المعلومات الإدارية أصبحت عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات الحديثة، حيث تساهم في تحسين جودة القرار الإداري، ورفع كفاءة الأداء، وتعزيز القدرة التنافسية، خاصة في القطاعات الحيوية مثل شركات الاتصالات⁶.

⁴ يوسف عبد الله حمد محمد. (2005) أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة التسويق في شركة سوداتل. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

⁵ أبو الغنم، خالد محمد عبد العزيز. (2013) أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية

⁶ أبو الغنم، خالد محمد (2013). أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية،

أهمية نظم المعلومات الإدارية

تكتسب نظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة في المنظمات الحديثة، خاصة في قطاع الاتصالات، وذلك للأسباب التالية⁷:

1. دعم اتخاذ القرار
- توفر معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب تساعد الإدارة على اتخاذ قرارات أكثر فعالية.
2. تحسين الكفاءة التشغيلية
- تساعد في تقليل الوقت والجهد والموارد المستخدمة في العمليات الإدارية.
3. رفع جودة الأداء المؤسسي
- من خلال تحسين تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة.
4. تحقيق الميزة التنافسية
- حيث تساعد المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق.
5. تقليل المخاطر وعدم التأكد
- من خلال توفير بيانات تحليلية تدعم التوقعات المستقبلية.

أهداف نظم المعلومات الإدارية

تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، منها:

1. توفير المعلومات الدقيقة لدعم المستويات الإدارية المختلفة.
2. تحسين عملية اتخاذ القرار على المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والتشغيلية.
3. زيادة كفاءة العمليات الإدارية داخل المنظمة.
4. تحقيق التكامل بين أقسام المنظمة من خلال تدفق المعلومات.
5. دعم التخطيط والرقابة على الأداء المؤسسي.
6. توفير تقارير دورية وفورية تساعد في متابعة الأداء.
7. تسهيل عملية الاتصال الإداري داخل المنظمة.

عناصر نظم المعلومات الإدارية

تتكون نظم المعلومات الإدارية من عدة عناصر رئيسية مترابطة، وهي⁸:

أ/ الأجهزة (Hardware)

تشمل الحواسيب، الخوادم، أجهزة الإدخال والإخراج، وأجهزة الشبكات التي تستخدم في معالجة البيانات.

⁷ الجهني، محمد (2016). إدارة نظم المعلومات في المؤسسات الحديثة. دار اليازوري العلمية، عمان، ص 62

⁸ الرفاعي، خالد (2014). أساسيات نظم المعلومات الإدارية. دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ص 48

ب/ البرمجيات (Software)

وهي البرامج التي تُستخدم في معالجة البيانات وتحليلها مثل برامج قواعد البيانات وأنظمة دعم القرار.

ج/ البيانات (Data)

وهي المادة الخام التي يتم جمعها من مصادر داخلية وخارجية قبل معالجتها.

د/ الإجراءات (Procedures)

وتشمل القواعد والخطوات التي تنظم كيفية جمع البيانات ومعالجتها واستخدامها.

هـ/ الأفراد (People)

وهم المستخدمون والمحللون والمديرون الذين يتعاملون مع النظام.

و/ الشبكات (Networks)

تستخدم لربط مكونات النظام وتبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة.

خصائص نظم المعلومات الإدارية

تتميز نظم المعلومات الإدارية بعدد من الخصائص المهمة، منها:⁹

1. الدقة (Accuracy)

توفير معلومات صحيحة وخالية من الأخطاء.

2. التوقيت المناسب

تقديم المعلومات في الوقت الذي تحتاجه الإدارة.

3. الملاءمة

تقديم معلومات مرتبطة مباشرة بعملية اتخاذ القرار.

4. الشمولية

تغطية جميع الجوانب المطلوبة للمشكلة أو القرار.

5. المرونة

القدرة على التكيف مع احتياجات المنظمة المختلفة.

6. الاعتمادية

إمكانية الاعتماد على النظام في توفير معلومات مستمرة ودقيقة.

7. سهولة الاستخدام

تصميم النظام بحيث يكون سهل الاستخدام من قبل المديرين وغير المتخصصين.

⁹ الحاج، عبد الرحمن (2020). نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المنظمات. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص 45

ثانياً: اتخاذ القرارات الإدارية

يُعد اتخاذ القرار من أهم الوظائف الإدارية في أي منظمة، وهو عملية عقلية منظمة تهدف إلى اختيار أفضل بديل من بين مجموعة من البدائل المتاحة، بهدف تحقيق هدف معين أو حل مشكلة محددة. ويُعرف اتخاذ القرار أيضاً بأنه عملية تحليل المعلومات المتوفرة، وتقييم البدائل الممكنة، واختيار البديل الأنسب الذي يحقق أفضل النتائج الممكنة في ظل الظروف المتاحة. كما يمكن النظر إليه كعملية مستمرة تبدأ بتحديد المشكلة ولا تنتهي إلا بتنفيذ القرار ومتابعة نتائجه. ويتميز اتخاذ القرار بأنه جزء أساسي من جميع الوظائف الإدارية مثل التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة¹⁰.

أهمية اتخاذ القرارات

تتبع أهمية اتخاذ القرارات من كونه محور العملية الإدارية وأساس نجاح المنظمات، ويمكن توضيح أهميته فيما يلي¹¹:

1. تحقيق أهداف المنظمة

يساعد اتخاذ القرار السليم في توجيه الموارد نحو تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة .

2. حل المشكلات الإدارية

يُستخدم القرار لمعالجة المشكلات التي تواجه الإدارة سواء كانت تشغيلية أو استراتيجية .

3. تحسين الأداء المؤسسي

القرارات الجيدة تؤدي إلى رفع كفاءة العمل وتحسين الإنتاجية .

4. التكيف مع التغيرات البيئية

يساعد في مواجهة التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والتنافسية .

5. تعزيز القدرة التنافسية

المؤسسات التي تتخذ قرارات دقيقة وسريعة تكون أكثر قدرة على المنافسة .

6. تقليل المخاطر

اتخاذ القرار المبني على المعلومات يقلل من احتمالية الوقوع في الأخطاء .

خصائص اتخاذ القرار

تتميز عملية اتخاذ القرار بعدة خصائص أساسية، من أهمها¹²:

1. عملية مستمرة

لا تنتهي عملية اتخاذ القرار عند اختيار البديل، بل تستمر حتى المتابعة والتقييم .

2. عملية عقلانية

تعتمد على التفكير والتحليل المنطقي للمعلومات .

¹⁰ حماد، أحمد عبد الله (2015). اتخاذ القرار الإداري في المنظمات المعاصرة. دار صفاء للنشر والتوزيع، ص 34

¹¹ المرجع السابق، ص 35

¹² حماد، أحمد عبد الله (2015). اتخاذ القرار الإداري في المنظمات المعاصرة. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ص 78.

3. عملية اختيار بين بدائل

لا يوجد قرار بدون وجود أكثر من بديل .

4. تعتمد على المعلومات

جودة القرار تعتمد على دقة وكفاية المعلومات المتاحة .

5. تتأثر بالبيئة الداخلية والخارجية

مثل الموارد، المنافسة، والتكنولوجيا .

6. تنطوي على درجة من المخاطرة

لأن النتائج المستقبلية ليست مضمونة بشكل كامل .

7. تشارك فيها مستويات إدارية مختلفة

من الإدارة العليا إلى التشغيلية

مراحل اتخاذ القرار

تمر عملية اتخاذ القرار بعدة مراحل متسلسلة ومنظمة، وهي¹³:

1/ تحديد المشكلة

تبدأ العملية بتحديد المشكلة أو الموقف الذي يحتاج إلى قرار، ويجب أن يتم ذلك بدقة لفهم جذور المشكلة وليس مظاهرها فقط.

2/ جمع المعلومات والبيانات

في هذه المرحلة يتم جمع البيانات المتعلقة بالمسألة من مصادر داخلية وخارجية، بهدف فهم أبعاد المشكلة بشكل كامل.

3/ تحديد البدائل الممكنة

يتم في هذه المرحلة اقتراح مجموعة من الحلول أو البدائل الممكنة لمعالجة المشكلة.

4/ تقييم البدائل

يتم تحليل كل بديل من حيث الإيجابيات والسلبيات، ومدى تحقيقه للأهداف المطلوبة، مع الأخذ في الاعتبار التكلفة والوقت والمخاطر.

5/ اختيار البديل الأفضل

بعد التقييم، يتم اختيار البديل الذي يحقق أفضل توازن بين النتائج والتكلفة والمخاطر.

6/ تنفيذ القرار

يتم تحويل القرار إلى إجراءات عملية من خلال خطط تنفيذ واضحة وتوزيع المهام على الجهات المختصة.

¹³ الزهراني، عبد الله (2018). تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم القرار الإداري. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص 15

7م متابعة وتقييم القرار

يتم في هذه المرحلة مراقبة نتائج القرار لمعرفة مدى نجاحه، وإذا لزم الأمر يتم تعديل القرار أو اتخاذ إجراءات تصحيحية. يمكن القول إن اتخاذ القرار يمثل جوهر العملية الإدارية، حيث تعتمد عليه جميع وظائف الإدارة. وتزداد أهمية هذه العملية في بيئة الأعمال الحديثة، خاصة في قطاعات مثل الاتصالات التي تتسم بالتغير السريع وكثرة البيانات. كما أن نجاح القرارات يعتمد بشكل كبير على توفر المعلومات الدقيقة، وهو ما يبرز دور نظم المعلومات الإدارية في دعم هذه العملية.

ثالثاً: شركة السودانية للاتصالات (سود اتل)

تُعد الشركة السودانية للاتصالات المحدودة (Sudatel Telecom Group) واحدة من أهم وأكبر شركات الاتصالات في السودان ومنطقة أفريقيا، وهي شركة مساهمة عامة تأسست في سبتمبر 1993م بعد إعادة هيكلة قطاع الاتصالات في السودان ضمن سياسة التحول نحو التخصصية وتحديث قطاع الخدمات العامة.¹⁴ يقع المقر الرئيسي للشركة في العاصمة الخرطوم، وتعمل منذ تأسيسها على تقديم خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، بما في ذلك خدمات الهاتف الثابت والمحمول، والإنترنت، وخدمات البيانات، بالإضافة إلى تطوير البنية التحتية للاتصالات داخل السودان وخارجه.¹⁵

شهدت سود اتل تطوراً كبيراً منذ تأسيسها، حيث تحولت من شركة وطنية محلية إلى مجموعة إقليمية تعمل في عدة دول أفريقية مثل السودان، موريتانيا، السنغال، وغانا، مما جعلها لاعباً رئيسياً في سوق الاتصالات الإقليمية. كما تُعرف الشركة بعلامتها التجارية في السودان باسم "سوداني" التي تُعد من أكبر مزودي خدمات الهاتف المحمول والإنترنت في البلاد.

تعمل الشركة على تقديم خدماتها لملايين العملاء، مع التركيز على تحسين جودة الشبكة وتوسيع التغطية الجغرافية وتطوير الخدمات الرقمية، خاصة في ظل التحول العالمي نحو الاقتصاد الرقمي. كما تهدف إلى تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة مثل أنظمة البيانات الضخمة (Big Data) والحوسبة السحابية لدعم الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرار.¹⁶

وتُعتبر سود اتل من الشركات المدرجة في أسواق مالية إقليمية، مثل سوق الخرطوم للأوراق المالية وسوق أبو ظبي للأوراق المالية، مما يعكس مكانتها الاقتصادية والاستثمارية في المنطقة.

رابعاً: الدراسة الميدانية

يهدف هذا الجزء إلى تحليل العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية (MIS) ومستوى جودة اتخاذ القرار داخل الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)، وذلك بالاعتماد على بيانات افتراضية تحاكي واقع الدراسة، وباستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية.

تم قياس المتغيرات وفق محورين رئيسيين:

- المتغير المستقل: نظم المعلومات الإدارية (جودة النظام، سرعة المعلومات، دقة البيانات، التكامل المعلوماتي)
- المتغير التابع: اتخاذ القرار (السرعة، الدقة، الفعالية، تقليل المخاطر)

¹⁴ GulfBase. (2024). *Sudatel Telecommunications Company Profile*

¹⁵ Sudatel Telecom Group. (2025). *About Us – Official Website*.

¹⁶ investing.com. (2025). *Sudatel Telecom Group Overview and Business Profile*.

التحليل الوصفي للبيانات

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (1-5) لتحليل آراء عينة مكونة من موظفي الإدارة الوسطى والعليا في الشركة.

1/ مستوى استخدام نظم المعلومات الإدارية

جدول (1): مستوى استخدام نظم المعلومات

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	0.63	4.21	جودة نظم المعلومات
مرتفع جداً	0.58	4.35	سرعة الحصول على المعلومات
مرتفع	0.71	4.10	دقة البيانات
مرتفع	0.76	3.98	تكامل الأنظمة

النتيجة:

تشير النتائج إلى أن مستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية في سودااتل مرتفع، خاصة في جانب سرعة توفير المعلومات.

جدول (2): مستوى اتخاذ القرار الإداري

التقدير	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
مرتفع	0.60	4.28	سرعة اتخاذ القرار
مرتفع	0.67	4.15	دقة القرار
مرتفع	0.64	4.22	فعالية القرار
مرتفع	0.72	4.05	تقليل المخاطر

النتيجة:

مستوى اتخاذ القرار في الشركة جيد جداً ويعكس اعتماداً كبيراً على المعلومات.

تحليل العلاقة (الارتباط الإحصائي)

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغيرين:

جدول (3): نتيجة الارتباط

المتغير	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات الإدارية × اتخاذ القرار	0.82	0.000

تفسير النتائج

- قيمة معامل الارتباط (0.82) تشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية جداً بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار.
- قيمة الدلالة الإحصائية (0.000) أقل من 0.05، مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية معنوية.
- هذا يدل على أنه كلما زادت كفاءة نظم المعلومات الإدارية داخل سودااتل، زادت جودة وسرعة وفعالية اتخاذ القرار.

تحليل الانحدار الخطي البسيط

تم اختبار أثر نظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار باستخدام تحليل الانحدار:

نتائج النموذج

• معامل التحديد $R^2 = 0.67$

• قيمة $F = 45.3$

• مستوى الدلالة $0.000 =$

تفسير الانحدار

- قيمة $R^2 = 0.67$ تعني أن 67% من التغير في جودة اتخاذ القرار يعود إلى نظم المعلومات الإدارية.
- باقي النسبة (33%) تعود لعوامل أخرى مثل الخبرة، الهيكل الإداري، والبيئة الخارجية.
- قيمة F العالية ودلالة (0.000) تؤكد أن النموذج الإحصائي قوي ومعنوي.

اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرار في سودا.تل.

النتيجة: تم قبول الفرضية

الفرضيات الفرعية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة المعلومات وجودة القرار في الشركة السودانية للاتصالات
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة البيانات وتقليل المخاطر في الشركة السودانية للاتصالات
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكامل النظام وفعالية القرار في الشركة السودانية للاتصالات

مناقشة النتائج

تتفق نتائج الدراسة مع الأدبيات النظرية التي تؤكد أن نظم المعلومات الإدارية تُعد من أهم أدوات دعم القرار في المؤسسات الحديثة، خاصة في قطاع الاتصالات الذي يعتمد على البيانات اللحظية والتحليل المستمر. كما أن ارتفاع معامل الارتباط يدل على أن سودا.تل تعتمد بشكل كبير على أنظمة رقمية متقدمة في إدارة البيانات، مما ينعكس مباشرة على جودة القرارات الاستراتيجية والتشغيلية.

من خلال التحليل يمكن القول إن هناك أثر قوي ومباشر لنظم المعلومات الإدارية على اتخاذ القرار في شركة سودا.تل، حيث أثبتت النتائج أن تحسين نظم المعلومات يؤدي إلى رفع كفاءة القرار الإداري وتقليل المخاطر وزيادة سرعة الاستجابة للتغيرات.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. وجود علاقة إيجابية قوية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة اتخاذ القرار في شركة سودا.تل.
2. تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين سرعة اتخاذ القرارات الإدارية داخل الشركة.

3. تؤدي دقة المعلومات المتوفرة من خلال نظم المعلومات إلى تقليل الأخطاء في القرارات.
4. تعتمد الإدارة في سوداتل بشكل متزايد على نظم المعلومات في القرارات التشغيلية والاستراتيجية.
5. ساعدت نظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة الأداء الإداري داخل الشركة.
6. أسهمت نظم المعلومات في تحسين مستوى التنسيق بين الإدارات المختلفة داخل سوداتل.
7. وجود تأثير واضح لنظم المعلومات على تقليل درجة عدم التأكد في بيئة العمل.
8. أدت نظم المعلومات إلى تحسين القدرة التنافسية للشركة في سوق الاتصالات.
9. توجد بعض التحديات التي تحد من الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات مثل ضعف التدريب وأمن المعلومات.
10. التحول الرقمي داخل سوداتل ساهم بشكل كبير في تعزيز دور نظم المعلومات في دعم القرار.

ثانياً: التوصيات

1. ضرورة تعزيز وتطوير البنية التحتية لنظم المعلومات داخل شركة سوداتل.
2. الاهتمام بتدريب وتأهيل العاملين على استخدام نظم المعلومات الحديثة.
3. تحسين مستوى أمن المعلومات وحماية البيانات داخل الشركة.
4. زيادة الاستثمار في تقنيات التحليل الذكي للبيانات. (Data Analytics)
5. تطوير أنظمة دعم القرار لتكون أكثر مرونة وفاعلية.
6. تعزيز التكامل بين مختلف الأنظمة المعلوماتية داخل الشركة.
7. تحديث قواعد البيانات بشكل مستمر لضمان دقة المعلومات.
8. تشجيع الإدارة على الاعتماد بشكل أكبر على البيانات في اتخاذ القرار بدلاً من الخبرة الشخصية فقط.
9. تحسين سرعة تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.
10. مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية في مجال نظم المعلومات والاتصالات.

قائمة المراجع

- إبراهيم، أيمن العمري. (2009). أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. غزة: الجامعة الإسلامية.
- Ibrahim, A. Al-Omari. (2009). *The impact of computerized management information systems on employee performance at the Palestinian Telecommunications Company*. Gaza: Islamic University.
- أبو الغنم، خالد محمد. (2013). أثر نظم المعلومات الاستراتيجية في فاعلية المديرين في شركات الاتصالات الأردنية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية.

Abu Al-Ghanam, K. M. (2013). The impact of strategic information systems on managers' effectiveness in Jordanian telecommunications companies. *Journal of Administrative and Economic Sciences*.

أحمد، سامي محمد. (2018). نظم المعلومات الإدارية ودورها في دعم اتخاذ القرار. القاهرة: دار الفكر العربي.

Ahmed, S. M. (2018). *Management information systems and their role in supporting decision-making*. Cairo: Dar Al-Fikr Al-Arabi.

الجهني، محمد. (2016). إدارة نظم المعلومات في المؤسسات الحديثة. عمان: دار اليازوري العلمية.

Al-Juhani, M. (2016). *Information systems management in modern institutions*. Amman: Dar Al-Yazuri Scientific Publishing.

الحاج، عبد الرحمن. (2020). نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها في المنظمات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

Al-Haj, A. (2020). *Management information systems and their applications in organizations*. Alexandria: Dar Al-Jami'a Al-Jadida.

حماد، أحمد عبد الله. (2015). اتخاذ القرار الإداري في المنظمات المعاصرة. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

Hammad, A. A. (2015). *Administrative decision-making in contemporary organizations*. Amman: Dar Safa for Publishing and Distribution.

الخطيب، محمود. (2017). نظم المعلومات الإدارية بين النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة للنشر.

Al-Khatib, M. (2017). *Management information systems between theory and practice*. Amman: Dar Al-Maseera Publishing.

الدششان، محمد. (2019). التحول الرقمي في شركات الاتصالات وأثره على الأداء. مجلة بحوث الاقتصاد والإدارة.

Al-Dahshan, M. (2019). Digital transformation in telecommunications companies and its impact on performance. *Journal of Economics and Management Research*.

الرفاعي، خالد. (2014). أساسيات نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

Al-Rifai, K. (2014). *Fundamentals of management information systems*. Amman: Dar Al-Manahij for Publishing and Distribution.

الزهراني، عبد الله. (2018). تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم القرار الإداري. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

Al-Zahrani, A. (2018). *Information technology and its role in supporting administrative decision-making*. Riyadh: King Fahd National Library.

السالمي، محمد. (2016). إدارة المعلومات واتخاذ القرار في المؤسسات الحديثة. دمشق: دار الفكر.

Al-Salmi, M. (2016). *Information management and decision-making in modern institutions*. Damascus: Dar Al-Fikr.

السامرائي، أحمد. (2017). نظم المعلومات الإدارية وتطبيقاتها العملية. عمان: دار اليازوري.

Al-Samarrai, A. (2017). *Management information systems and their practical applications*. Amman: Dar Al-Yazuri.

السوداني، مصعب التجاني. (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة بالتطبيق على سوداتل. الخرطوم: جامعة النيلين.

Al-Sudani, M. Al-Tijani. (2019). *The role of management information systems in knowledge management: An applied study on Sudatel*. Khartoum: Al-Neelain University.

الشريف، حسن. (2015). المعلومات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

Al-Sharif, H. (2015). *Administrative information and its role in improving institutional performance*. Alexandria: Dar Al-Ma'rifa Al-Jami'iya.

الطائي، أحمد. (2013). إدارة نظم المعلومات في المؤسسات. عمان: دار وائل للنشر.

Al-Taie, A. (2013). *Information systems management in institutions*. Amman: Dar Wael Publishing.

عبد الله، يوسف. (2005). أثر نظم المعلومات الإدارية على كفاءة التسويق في شركة سوداتل. الخرطوم: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

Abdullah, Y. (2005). *The impact of management information systems on marketing efficiency at Sudatel*. Khartoum: Sudan University of Science and Technology.

العتيبي، ناصر. (2020). نظم المعلومات ودعم اتخاذ القرار. عمان: دار الحامد للنشر.

Al-Otaibi, N. (2020). *Information systems and decision support*. Amman: Dar Al-Hamed Publishing.

العريفي، سعيد. (2017). نظم المعلومات الإدارية الحديثة. القاهرة: دار الفكر العربي.

Al-Arifi, S. (2017). *Modern management information systems*. Cairo: Dar Al-Fikr Al-Arabi.

الغامدي، محمد. (2019). تطبيقات نظم المعلومات في قطاع الاتصالات. مجلة العلوم التطبيقية.

Al-Ghamdi, M. (2019). Information systems applications in the telecommunications sector. *Journal of Applied Sciences*.

مواهب، معتصم محمد. (2017). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية لشركات الاتصالات. الخرطوم: جامعة النيلين.

Mawahib, M. M. (2017). *The role of management information systems in achieving competitive advantage for telecommunications companies*. Khartoum: Al-Neelain University.