



The 11th International Scientific Conference
Under the Title

“The role of humanities, social and natural sciences in supporting
sustainable development”

المؤتمر العلمي الدولي الحادي عشر

تحت عنوان "دور العلوم الانسانية والاجتماعية والطبيعية في دعم التنمية المستدامة"

10-9 ديسمبر 2020 - اسطنبول - تركيا

<http://kmshare.net/isac2020/>

**The role of management information systems in achieving
sustainable competitive advantage during the Corona
pandemic: a case study of Hyperpanda**

Sara S. Almeahmadi ^a, Nouf M. Altowerqi ^b, Heba M. Oraif ^c

^a KAU University, Jeddah, Saudi Arabia"

Abstract: The study aims to identify the administrative challenges faced by Hyper Trading Panda during the Corona crisis and disclosure procedures to maintain the progress of work during a pandemic and the statement of the impact of the use of management information systems in achieving feature competitive under the pandemic Corona Hyper Trading Panda, the study used the descriptive approach The analysis was based on the interview as a tool for collecting information. The interview was conducted with several Hyper Panda employees, who are managers, technical specialists and human resources employees. The most prominent challenges faced by the company is to ensure the continuation of projects and deliver them on time and to ensure the follow-up of employees 'workflow remotely. Hyper Panda has achieved a competitive advantage by designing an electronic application that supports the follow-up of the operations of the remote ordering system and its employment to serve customers during the crisis. The study came out with several recommendations, the most prominent of which are: Establishing a specialized unit in crisis management consisting of a group of experts with specialization to set up proactive programs for potential crises and work on studies and research that achieve competitive advantage through the results of the referendum by Panda clients.



Keywords: Management information systems, Competitive advantage, Institutional excellence.

دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في ظل جائحة كورونا:

دراسة حالة لهايير بنده

إعداد الباحثات

ساره سويلم الحمادي

نوف محمد الطويرقي

هبة محمد عريف

جامعة الملك عبد العزيز

الملخص

تهدف الدراسة إلى التعرف على التحديات الإدارية التي واجهت شركة هايير بنده التجارية خلال أزمة كورونا والكشف عن الإجراءات المتبعة للمحافظة على سير العمل أثناء الجائحة وبيان أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية في ظل جائحة كورونا شركة هايير بنده التجارية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على المقابلة كأداة لجمع المعلومات، تم عمل المقابلة مع عدد من موظفين شركة هايير بنده المتمثلين في مدراء ومتخصصين تقنيين وموظفو الموارد البشرية، توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها أن الشركة بنده التجارية تصدت لجائحة كورونا من خلال الأنظمة المستحدثة والمواكبة للأوضاع الراهنة ومن أبرز التحديات التي واجهت الشركة هو ضمان استمرار المشاريع وتسليمها بالوقت المحدد وضمان متابعة سير عمل الموظفين عن بعد، حققت شركة هايير بنده الميزة التنافسية من خلال تصميم تطبيق إلكتروني يدعم متابعة عمليات نظام الطلبات عن بعد وتوظيفه لخدمة العملاء خلال الأزمة. خرجت الدراسة بعدة توصيات من أبرزها: إنشاء وحدة متخصصة في إدارة الأزمات مكونه من مجموعة من الخبراء من ذوي الاختصاص لوضع البرامج الاستباقية للأزمات المحتمل حدوثها والعمل على دراسات وأبحاث تحقق الميزة التنافسية من خلال نتائج الاستفتاء من قبل عملاء بنده.



المقدمة

نظم المعلومات الإدارية علم حديث، بات بؤرة الاهتمام لكثير من المؤسسات العامة والخاصة في الدول المتقدمة والنامية على السواء، غير أن الدول النامية تعتبر الأقل إفادة من معطياته وكشوفه وتطبيقاته، وقد أثبتت دراسات كثيرة أن لنظم المعلومات الإدارية دوراً معيارياً في الحد من الأضرار الناتجة عن جائحة كورونا التي كان لها آثار مدمرة على الاقتصاد العالمي كله، وتأثرت القطاعات التجارية بشكل غير مسبوق بهذه الجائحة.

وعليه يصبح من الضروري الإفادة من نظم المعلومات الإدارية في التعامل مع آثار الجائحة في كل الميادين وخصوصاً الميدان التجاري. ومن المؤسف أن كثيراً من المؤسسات التجارية الكبرى في العالم العربي عموماً والمملكة العربية السعودية خصوصاً تسير على غير هدى فيما يتصل بمخططاتها المستقبلية والخطوات التي تتخذها في أحوال الطوارئ، وخصوصاً في أصعب الأحوال الاقتصادية وهي مرحلة كورونا التي لم يسبق للعالم كله أن مرّ بمثله حتى في الحروب الكبرى كالحرب العالمية الأولى والثانية. وفي ظل الكوارث الطبيعية المدمرة كالزلازل والبراكين والانحيارات فأول مره تنهار اقتصادات دول غنية متقدمة بالكامل وتعلن شركات عالمية كبرى عريقة مضى على تأسيسها مئات السنين إفلاسها، وتغلق أسواق كبرى عالمية أبوابها وتوقف نشاطها، ويشمل ذلك المطاعم ومعارض التسوق ومحلات الهايبر: وهي متاجر التسوق المتكاملة، لذا يأتي هذا البحث ليشرح كيفية الإفادة من نظم المعلومات الإدارية في التعامل مع جائحة كورونا بالنسبة لهايبر ماركت بنده، وهو أشهر متجر هايبر في المملكة العربية السعودية والخليج.

اولاً / الإطار المنهجي

مشكلة الدراسة

إن نظم المعلومات الإدارية علم قائم بذاته وذو نظام في مستقل، ونجد حضوراً مميزاً له في تحسين أداء المؤسسة لتحقيق الكفاءة والفاعلية لها، كما أنه يساهم في استثمار الجهد والوقت، ونرى أهميته في جميع المجالات سواء المجالات المالية كما في البنوك أو الصحية كما في المستشفيات أو في التجارة كما في المؤسسات الربحية والشركات الخاصة، وتسعى نظم المعلومات الإدارية إلى تحقيق التميز الأدائي للمؤسسة، ومن خلال ما عشناه في ظل الأزمة العالمية نجد أن قطاع التجارة من أكثر القطاعات المتضررة بسبب جائحة كورونا، وبالتالي يعتبر إدخال هذه النظم وتطبيقها في قطاع التجارة خطوة للأمام نحو الميزة التنافسية في ظل



الأزمات، لذلك تتمثل مشكلة الدراسة في غياب نظم المعلومات الإدارية عن كثير من القطاعات التجارية وعليه تسعى الدراسة الحالية للإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في ظل جائحة كورونا لشركة هايبر بنده التجارية؟

أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من الربط بين مجالين من مجالات الإدارة المهمة التي لها ثقلها في بيئة العمل، وهما نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية المستدامة. حيث تستمد المنظمة قوتها من قوة تنظيمها الإداري فتعتبر نظم المعلومات الإدارية المحرك الأساسي لتطوير المنظمات في محيط تنافسي صعب، خاصة في ظل الأزمات العالمية. كما تكمن أهمية الدراسة في تبصير المعنيين باتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب التي تصب في مصلحة المنظمة وتحقيق التميز الأدائي لها وبالتالي تمكنها من الصمود في السوق التنافسي. كما تسعى الدراسة إلى مواكبة الأبحاث في الاتجاهات الحديثة المدرجة تحت أزمة كورونا في بيئة الأعمال، ومساهمتها في إضافة قيمة معرفية إلى ميدان البحوث المعلوماتية.

أهداف الدراسة

- 1- التعرف على التحديات الإدارية التي واجهت شركة هايبر بنده التجارية خلال أزمة كورونا.
- 2- الكشف عن الإجراءات المتبعة للمحافظة على سير العمل أثناء جائحة كورونا لشركة هايبر بنده التجارية.
- 3- بيان أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في ظل جائحة كورونا لشركة هايبر بنده التجارية.
- 4- تقديم توصيات ومقترحات من شأنها أن تساهم في تحسين استخدام نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة لشركة هايبر بنده بشكل خاص والمؤسسات المماثلة بشكل عام.

أسئلة الدراسة



- 1- ما التحديات الإدارية التي واجهت شركة هايبر بنده التجارية خلال أزمة كورونا؟
- 2- ما الطرق والإجراءات المتبعة للمحافظة على سير العمل أثناء جائحة كورونا لشركة هايبر بنده التجارية؟
- 3- ما أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في ظل جائحة كورونا لشركة هايبر بنده التجارية؟

منهج الدراسة وأدائها

تعتمد الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة المشكلة الحالية، ولتحقيق أهداف الدراسة سيتم الاعتماد على بعض الأدوات المتمثلة في المقابلة لجمع المعلومات اللازمة حول الموضوع، ولعرض الأسس النظرية ستعتمد الدراسة على المصادر المهمة من أبحاث علمية ودراسات وتقارير ومؤتمرات ووسائل التواصل الاجتماعي ذات الصلة بالموضوع.

حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة على الحدود التالية:

- 1- الحدود المكانية: شركة هايبر بنده التجارية.
- 2- الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الأول 2020-2021 م
- 3- الحدود البشرية: العاملون الإداريون في شركة هايبر بنده التجارية.

الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية:

- هدفت دراسة (محمد، 2017) إلى التعرف على أثر خصائص نظم المعلومات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة من وجهة نظر العاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم، والعلاقة بين خصائص نظم المعلومات الإدارية والميزة التنافسية المستدامة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومن



اجل تحقيق ذلك صمم الباحث استبانة ثم ورّعها على عينة عشوائية بواقع (75) استبانة للعاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم - السودان. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: توجد علاقة بين خصائص نظم المعلومات الإدارية وتحقيق الميزة التنافسية المستدامة في البنوك محل الدراسة، تتسم المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية بالتوقيت المناسب. وخرجت الدراسة بتوصيات من أبرزها: أن نظم المعلومات الإدارية يجب أن تصنف وفق المهام الإدارية التي تتعلق بها كل المعلومات التي تحتاجها مختلف الإدارات لممارسة العملية الادارية بدقة، تكثيف الدورات التدريبية للعاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم- السودان التي تشتمل على أهمية خصائص نظم المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة.

● تناولت دراسة (أحمد ، والسيد ، 2018) دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي وتمثلت مشكلة البحث في كيفية إيجاد آلية وكوادر قادرة على استخدام نظام المعلومات الإدارية باعتبارها النظام الأهم والأفضل في أي وحدة أو منشأة والآلية التي تنفذ بها أدوات نظم المعلومات الإدارية ، وتبرز أهمية الدراسة في التعرف على مفهوم النظام المتكامل للمعلومات الإدارية وأهميته في عملية تحقيق التميز المؤسسي ، التعرف على المتطلبات اللازمة لتطبيق النظام المتكامل للمعلومات الإدارية ودورها في تحقيق التميز المؤسسي ، دراسة أثر نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي في شركة MTN للاتصالات. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: نظم المعلومات الإدارية تساعد المتخصصين في مجالات البرمجيات لاكتشاف آفاق جديدة، كما أوصت الدراسة بعدة توصيات منها: الاهتمام بالبيئة التقنية داخل الشركة في التواصل مع العالم الخارجي كما يوصي الباحث الشركة بالاستعانة بأنظمة أكثر دقة.

● تتركز أهمية دراسة (عزیز، عمر، 2018) في النظر في المعلومات الإدارية في تطوير التجارة الالكترونية التي لها علاقة بالمنظمات للأعمال التقنية. حيث إن البحث يهدف إلى التعرف على أساسيات تلك النظم و كشف الترابط فيما بينها ، و ينقسم البحث إلى ثلاثة محاور أساسية : الإطار النظري لنظم المعلومات الإدارية ، فضلاً عن أهم أهدافها و مراحلها و وظائفها ضمن منظمات تقنيات المعلومات ، و يتطرق الثاني إلى الإطار النظري للتجارة الالكترونية من حيث المفهوم و الأهمية و مراحل استخدام الانترنت فيها ، و يهتم الثالث بتحليل علاقة نظم المعلومات الإدارية



بالتجارة الالكترونية و التحليل الإحصائي لمعامل الارتباط بينهما ، و تكمن أهمية هذا البحث في أنه يضفي قيمة علمية في مجال تقنية المعلومات الإدارية تحديداً التجارة الإلكترونية التي تتطلب التحسن المستمر في عدة اتجاهات ، و فرضية البحث مفادها وجود آلية تساعد في تفعيل هذه النظم المتعلقة بالتجارة الالكترونية في بعض منظمات تقنية المعلومات المتمثلة في عينة الدراسة . وكان من أهم النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة أي طردية ذات دلالة بين نظم المعلومات الإدارية والتجارة الإلكترونية، ومن أهم التوصيات عمل نظام إلكتروني لأمن المعلومات للحفاظ على نظم المعلومات الإدارية الذي يستخدم في ظل التجارة الإلكترونية لحمايته من القرصنة والسرقة.

● تحدف دراسة (هلال؛ ارباب، 2020) إلى توضيح دور الابتكار التنظيمي كآلية فعالة لإيجاد الحلول والبدائل للتعامل مع الأزمات التي تواجه الشركات، معرفة قدرات المنظمة في إيجاد حلول غير نمطية تساهم في تقليل آثار الأزمات التي تواجه الشركة في ظل وجود بيئة غير مستقرة. تم استخدام المنهج الوصفي لعرض تسلسل المشكلة وتم استخدام منهج دراسة الحالة حيث تم اختيار عينة مكونه من (70 مفردة) من مجتمع الدراسة، توصلت الدراسة لعدد من النتائج منها: وجود علاقة طردية بين الابتكار التنظيمي وزيادة فاعلية المنظمة في مواجهة الأزمات، لدى الأزمات عدد من الأسباب يمكن تقسيمها إلى أسباب شخصية، أسباب أخرى لا يمكن للمنظمة التحكم فيها، أسباب متعلقة بالتنظيم مما يجعل إيجاد حلول للأزمات أمر معقد لتداخل أسبابها وضرورة وجود أساليب متنوعة لحلها. أوصي الباحثان بضرورة الاهتمام بالموظفين المبتكرين وإتاحة المجال لهم للمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات، يجب على القادة والمدبرين تحيئة مناخ ملائم للابتكار التنظيمي وفتح المجال للعاملين لإبداء آراءهم ومقترحاتهم، اتخاذ التدابير لدى تمنع حدوث الأزمات ومحاولة التنبؤ بها والتعرف على مؤشرات حدوثها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

● ركزت دراسة (khawaldeh, 2004) على تحديد أنواع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنوك التجارية في الأردن. كما سعت إلى التحقق مما إذا كانت هناك علاقة بين MIS والميزة التنافسية في هذه البنوك وتحديد



درجة تطبيق نظم المعلومات الإدارية في البنوك التجارية بالأردن. تكون مجتمع الدراسة من جميع فروع البنوك التجارية في الأردن وتم اختيار عينة طبقية - متناسبة - عشوائية تمثل (35%) من مجموع العاملين لاستكمال استبيان البحث وتشير نتائج هذه الدراسة إلى ما يلي: 1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية (MIS) والميزة التنافسية 2. أنواع نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في البنوك التجارية في الأردن هي الشبكات وأنظمة معالجة البيانات MIS وأنظمة الإبلاغ عن المعلومات وقواعد البيانات والبريد الإلكتروني وأنظمة الاتصالات وأنظمة إدارة الموارد البشرية وأنظمة التحكم في العمليات والإنترنت والخدمات الإلكترونية، وتدفع العمل (الإنترنت). وأبرز ما وصت به الدراسة إجراء دراسات ميدانية في المستقبل بشأن نظم المعلومات الإدارية في التجارة الإلكترونية.

● يستكشف بحث (Karim, 2011) مدى تنفيذ أنظمة المعلومات الإدارية لاتخاذ قرارات ناجحة في مؤسستين ماليتين مختارتين. فحص البحث ما إذا كانت المعايير المالية المختارة تختلف باختلاف استخدام قيادة نظم المعلومات الإدارية في صنع القرار لأغراض التخطيط الاستراتيجي والتكتيكي وأظهرت نتائج البحث أن نظم المعلومات الإدارية كانت تستخدم في المقام الأول لتعزيز التخطيط الاستراتيجي في كلا المؤسستين الماليتين وكشف تحليل الانحدار أن التخطيط التكتيكي لم يكن له أي تأثير على اتخاذ القرار، في حين أن التخطيط الاستراتيجي له تأثير واضح على فعالية صنع القرار في كلتا المنظمتين، أيضا تشجيع الإدارة العليا بالمؤسسات على المشاركة في تعزيز نظم المعلومات الإدارية وتقديم مساهمة فعالة في تصميم النظام. وأوصى البحث بأن يتعاون متخصصو المعلومات (بما في ذلك محللو الأنظمة والمصممون وموظفو مركز التجارة الدولية والمحاسبون وباحثو العمليات) وأن يصبحوا أكثر وعيًا باحتياجات الوظائف الإدارية بحيث يتم تطوير نظام معلومات إدارة أكثر فعالية. وأوصى البحث كذلك بإدراك وفهم المبادئ والوظائف الرئيسية التي يكون فيها تصميم وتنفيذ وتشغيل نظم المعلومات الإدارية نتيجة لقرارات عقلانية وليست تطويرًا عشوائيًا دون مراعاة الاحتياجات التنظيمية الحقيقية.

● هدفت دراسة (Dalwon, K, & Sihyun, K. (2017) إلى تطوير محتوى نظري لتطبيق مفهوم الاستمرارية في العمليات الإنتاجية بما يضمن الاستقرار المالي واستمرارية الابتكار في المشروعات، وكشفت الدراسة التي طبقت على 203 من أصحاب المصالح في جنوب آسيا أن هناك 5 عوامل أساسية ساهمت في تشكيل استراتيجيات



الاستمرارية كان من أهمها مواكبة البيئة التكنولوجية بما يضمن الاستدامة البيئية والمتابعة والتقييم. وأوضحت الدراسة أيضاً كيف يمكن وضع إجراءات تطوير العمليات الإنتاجية وبروتوكول للمشاركة في اتخاذ القرار، بما يضمن إدارة فعالة لعمليات ادارة المعرفة وضمان إجراءات تشجيعية للإبداع والابتكار. وأوصت الدراسة بتطوير محتوى خاص لتطبيق استراتيجيات الاستدامة للمشاريع الصغيرة خاصة بما يضمن استخدام التطوير والتدريب الاحترافي وتعزيز استخدام عمليات إدارة المعرفة وتطوير الابداع والابتكار لضمان استمرارية تنافسية للمشاريع.

التعليق على الدراسات السابقة

- 1- تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في كونها اهتمت بموضوع نظم المعلومات الإدارية.
- 2- اتفقت الدراسات السابقة في تحديد العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية.
- 3- كونت الدراسات السابقة للباحثات تصوراً كاملاً لموضوع نظم المعلومات الإدارية من ناحية التميز ومواكبة التطورات الرقمية.
- 4- تعتبر نتائج دراسة (أحمد، والسيد، 2018) مدخلاً للدراسة الحالية حيث أكد الباحثان على أن نظم المعلومات الإدارية تساهم في حل المشكلات وبالتالي زيادة التميز التنافسي في المنظمات وجعلها أكثر كفاءة وفاعلية ليزداد معه الإنتاج.
- 5- توافقت توصية (khawaldeh, 2004) المتمثلة في إجراء دراسات ميدانية في المستقبل بشأن نظم المعلومات الإدارية في التجارة الإلكترونية مع موضوع الدراسة الحالية، التي تدرس نظم المعلومات الإدارية لأسواق هايبر بنده التجارية وتختلف الدراسة الحالية في كونها تناولت موضوع نظم المعلومات الإدارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في ظل جائحة كورونا.

مصطلحات الدراسة

نظم المعلومات الإدارية:



مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم. (احمد والسيد، 2018، 6)

هي أنظمة فرعية ضمن نظام كلي للمنظمة، مختص بتحديد وتحليل وتشغيل وإرسال المعلومات إلى المراكز المتخصصة في اتخاذ القرارات، وتكون تلك المعلومات متفقة مع احتياجات المدراء من حيث استخدامها والرجوع إليها في الوقت المناسب. (العلوان وزيادات، 2019، 5)

التمييز المؤسسي:

نمط فكري وفلسفة إدارية تعتمد على منهج يرتبط بكيفية إنجاز نتائج ملموسة للمنظمة لتحقيق الموازنة في إشباع احتياجات الأطراف كافة سواء من أصحاب المصلحة أو المجتمع ككل. (أحمد والسيد، 2018، 6)

الميزة التنافسية:

ما تختص بها المؤسسة دون غيرها مما يعطي قيمة مضافة إلى العملاء بما يختلف عما يقدمه المنافسون في السوق، أي أنها الخصائص والقدرات وجوانب التفوق التي تتمتع بها المنظمة وتميزها عن المنافسين. (زهير، 2020، 14)

ثانياً / الإطار النظري

أولاً/ نظم المعلومات الإدارية

ظهر مفهوم نظم المعلومات الإدارية في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، ثم تزايد التركيز عليه لتفادي معظم المشكلات القائمة في الإدارة، وتم استخدام أنواع مختلفة من تقنية المعلومات في هذا المجال، وتم تطوير نظم المعلومات الإدارية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالوظائف الإدارية، باعتبار أن تلك الوظائف تتطلب لتفعيلها بشكل سليم قاعدة معلومات أساسية، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تطوير العملية الإدارية برمتها. (فوزي ومحسن، 2019، 4)

أهداف نظم المعلومات الإدارية

إن الغاية الأساسية من ابتكار نظم المعلومات هي تقديم الخدمة للمستفيد النهائي فنظم المعلومات الإدارية تهدف لمساعدة المديرين بالآتي:

- مساعدتهم على القيام بأعمالهم ومهامهم المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والرقابة التي يركز نجاحها وإتمامها على المعلومات المقدمة من نظم المعلومات لكل المديرين التي تتسم بدرجة الملاءمة والكفاية والدقة والتوقيت المحدد.



- تقديم العديد من التقارير المختلفة عن وضع المنشأة بكافة نشاطاتها ومستوياتها الإدارية وذلك بتكلفة وبجهد أقل مع الحفاظ على الدرجة المناسبة من الدقة.
- العمل على استخلاص المفيد من المعلومات المقدمة للمدير بحيث تمكنه من الاعتماد عليها لاتخاذ القرارات الرشيدة.
- المساعدة على إنجاز العمليات الرياضية والإحصائية بسرعة كبيرة وبدقة عالية.
- تقدم للمديرين تمثيلاً لسلسلة من البدائل والطرق لإنجاز العمل بحيث تظهر النتائج والآثار المترتبة على اتخاذ كل بديل من بدائل القرارات المتاحة كما لو أنها اتخذت فعلاً.
- تعمل على استبعاد جزء كبير من الشك بالظروف المحيطة باتخاذ القرارات مما يسهل اتخاذ القرار الرشيد بكفاية عالية ويسر خصوصاً بعد أن كانت تعتمد على القلة من أصحاب الخبرة والمعرفة. (احمد والسيد، 2018، 12)

خصائص نظم المعلومات الإدارية

من أهم الخصائص التي تتميز بها نظم المعلومات الإدارية:

1. معالجة وإنتاج البيانات عن طريق عمليات الأعمال في المؤسسة حيث يتم توفير المعلومات، وتقوم نظم المعلومات الإدارية بتقديم تقرير يعرض الإجراءات والطرق التي أتبعتم لمعالجة البيانات التي تم توليدها.
2. تقوم نظم المعلومات بتصميم مواقع العمل عوضاً عن عملية تقسيم الموظفين بعيداً عن الشخص الذي يتولى مهام العمل، ويأخذ التصميم بعين الاعتبار مستويات العمل التي يقوم بها الشخص، مع ملاحظة أنها تكون معتمدة بشكل كبير على الهيكل الإداري للمؤسسة
3. تصميم المعلومات لتلبي احتياجات متخذي القرارات داخل المؤسسة بكافة المستويات دنيا ووسطى وعليا.
4. تصميم المعلومات لتناسب جميع المجالات: كالمالية، وشؤون الموظفين، وغير ذلك من المجالات المتعددة.
5. تتميز نظم المعلومات الإدارية بأنها مترابطة ومتكاملة مع قواعد البيانات، ويجب أن يكون هذا التكامل خالياً من التكرار في تخزين البيانات ومعالجتها، بحيث تكون هناك نقطة واحدة لإدخال البيانات، ويتم أيضاً تحديث ملفات المعلومات لتتطابق البيانات مع أجهزة الحاسوب. (العنوان و زيادات، 2019، 6)



ثانيا/ الميزة التنافسية

برز مفهوم الميزة التنافسية في الثمانينات، وهو يقدم فرصة للمؤسسات كي تتميز من خلال امتلاكها خصائص ذات قيمة، من حيث القدرة على المنافسة، ونتيجة التطور التكنولوجي فإن المؤسسات تسعى إلى توظيف هذا التطور في أسلوب تقديم الخدمات، وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية.

وتعد الميزة التنافسية المجال الذي تتمتع فيه المنظمة بقدرة أعلى من منافسيها في استغلال الفرص الخارجية أو الحد من أثر التهديدات المنافسة. وتنبع الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على استغلال مواردها المادية أو البشرية، فقد تتعلق بالجودة أو التكنولوجيا أو القدرة على تخفيض التكلفة أو الكفاءة التسويقية أو الابتكار والتطوير أو وفرة الموارد المالية أو تميز الفكر الإداري أو امتلاك موارد بشرية.

أبعاد الميزة التنافسية

اتفقت العديد من الأدبيات على أن أبعاد الميزة التنافسية هي (التكلفة، الجودة، المرونة، الإبداع أو الابتكار)، التي يمكن توضيحها كما يلي:

1- التكلفة: Cost

التكلفة بوصفها أداة تنافسية تعني تكييف العمليات الإنتاجية لتقليل أو إلغاء النشاطات التي لا تحقق القيمة المضافة، وبالتالي تخفيض تكاليف رأس المال وتكلفة المنتج وتكاليف التشغيل والمخزون والنقل وتقليل حالات الفقدان والضياع ونسب المعيب

2- الجودة: Quality

هي أن تتمكن المؤسسة من تقديم منتجات أو خدمات متميزة وفريدة من نوعها تنال رضا المستهلك (جودة عالية، خدمة ما بعد البيع)، فيتطلب من المؤسسة فهم تحليل مصادر التميز من خلال أنشطة حلقة القيمة واستغلال الكفاءات والمهارات والتقنيات التكنولوجية العالية وانتهاج طرق توسع فعالة وسياسات ترويجية تمكنها من زيادة الحصة السوقية للمؤسسة، وقدرة المنظمة على تقديم نوعية المنتجات والأداء العالي التي تخلق قيمة مضافة للعملاء.

3- المرونة: Flexibility

هي الاستجابة السريعة للتغيرات التي قد تحدث مثل تصميم المنتجات بما يلائم حاجات العملاء المتجددة، وبالتالي هي الأساس لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة، فالمرونة تكمن في قدرة المؤسسة على تغيير أداء العمليات من خلال طرق مغايرة وكذلك تغيير طريقة ووقت أداء تلك العمليات. وهذا يتطلب من الشركات أن تواكب التحديات والمتغيرات المتجددة، وإجراء



التعديلات المستمرة في خططها واستراتيجياتها وفقاً لمتطلبات المجتمع المحلي والعالمي والظروف البيئية التنافسية المحيطة، مما يساعدها على التطوير المستمر وفقاً لاحتياجات السوق التنافسي.

4- الإبداع والابتكار: Creativity & innovation

إن مدى تحقيق الميزة التنافسية يرتبط بمستوى الإبداع المتحقق في إبداعها وتطبيقها في الواقع العملي للمنظمة. وهذا يعني أن تحقيق الميزة التنافسية لا يمكن أن يكون ويستمر دون أن يكون هنالك إبداع فكري متوافق مع الإمكانيات المتاحة في التطبيق والتميز عن الآخرين، وبدون ذلك لا معنى للميزة التنافسية لأنها ستكون نسخاً لأفكار متماثلة لا أكثر، وبالتالي تنتهي هذه الميزة التنافسية.

5- الاستمرارية: Continuity

كشفت الطبيعة المتغيرة للمحيط التنافسي لمنظمات الأعمال عن حقيقة ظاهرة وهي أن المزايا التنافسية مهما كانت طبيعتها وأهميتها تتعرض للزوال وتعوض بمزايا أكثر تطوراً، لذلك ظهر بما يسمى بالميزة التنافسية المستدامة *advantage competitive Sustainable* التي تعتبر نموذجاً متطوراً من الميزة التنافسية بما يتضمنه من أسباب استمرارية الميزة التنافسية لأطول فترة ممكنة.

6- التميز (التفرد): Uniqueness

يمكن تحقيق الميزة التنافسية أيضاً من خلال تقديم السلعة أو الخدمة التي لا يستطيع المنافسون تقليدها. (عدنان وناصر، 2020، 8).

أهمية الميزة التنافسية

تمثل الميزة التنافسية القاعدة الأساسية التي يتركز عليها أداء المنظمات، ولا تخلو الدراسات والأبحاث خلال السنوات القليلة الماضية من القرن الحادي والعشرين من مفهوم الميزة التنافسية، فبروز هذا المفهوم وهيمته على مختلف التوجهات جعله مهما بالنسبة للمنظمات، بوصفه أحد الخيارات التي تلجأ إليها المنظمة للتكيف والتلاؤم مع متطلبات المنافسة والتغيير. فالميزة التنافسية تهدف عملياً إلى مقابلة الحاجات والرغبات المتعلقة بالمستفيدين، ويمكن إنجاز أهمية الميزة التنافسية فيما يلي:

- تمثل الميزة التنافسية مؤشراً إيجابياً نحو توجه المنظمة لاحتلال موقع قوي بين منافسيها.



- تعد الميزة التنافسية عاملا جوهريا لعمل المؤسسات على اختلاف أنواعها وإنتاجها.
- تكون الميزة التنافسية مهمة من خلال اعتبارها سلاحا تنافسيا أساسيا لمواجهة التحديات المنافسة.
- أهمية موقع الميزة التنافسية في دراسة القيادة الاستراتيجية، إذ لا تخلو الدراسات والأبحاث ضمن الاستراتيجية من مفهوم الميزة التنافسية وهو ما دعا إلى دفع العديد من الباحثين إلى القول بأنه يمكن تعريف الإدارة الاستراتيجية على أنها الميزة التنافسية. (عاشور ووائل، 2020، 19)

خصائص وشروط الميزة التنافسية

1. تبنى الميزة التنافسية على أساس الاختلاف وليس على أساس التشابه.
 2. تؤسس على المدى الطويل باعتبارها تختص باغتنام الفرص في المستقبل.
 3. تكون غالبا مركزة جغرافيا.
- وحتى تكون الميزة التنافسية فعالة ينبغي توافر مجموعة من الشروط نذكرها كالاتي:
- حاسمة: بمعنى أنها تتيح للمؤسسة عامل التفوق على المنافس.
 - الدائمة: أي أنها تحقق الاستمرارية عبر الزمن.
 - يمكن الدفاع عنها: بمعنى صعوبة تقليدها أو محاكاتها أو إلغائها من قبل المنافس. (عاشور ووائل، 2020، 20)

ثالثًا/ الأزمات

الأزمة هي موقف ينتج عن تغييرات بيئية مولدة للأزمات، ويخرج عن إطار العمل المعتاد، ويتضمن قدرا من الخطورة، والتهديد، والمفاجأة، إن لم يكن في الحدوث ففي التوقيت، ويتطلب استخدام أساليب إدارية مبتكرة، وسرعة ودقة في رد الفعل، ويفرز آثارا مستقبلية تحمل في طياتها فرصا للتحسين والتعلم. (بلقاسم، ٢٠٠٩، ص٧٦-٧٧)

ونقل النومي عن الطويل (٢٠٠٩) أنها حدث أو موقف غير متوقع يؤثر في استمرارية فعالية الأداء في النظم، وربما يؤدي أحيانا إلى مرحلة تلاشيها واندثارها، والأزمة في جوهرها وفي جذورها تعود إلى خلل في الاستشعار المسبق للأحداث والسلوكيات والسياسات التي تؤثر في العاملين والنظام وتشكل تهديدا لهم. (النومي، ٢٠١٠، ص٢٧)



وهو ما أكده (عبد العبادي، ٢٠١٤، ص ٢١) بتعريف الأزمة على أنها " أحداث غير متوقعة تجلب حالة عدم التأكد وتهدد أولويات أهداف المنظمة "

خصائص الأزمة

من خلال استعراض بعض التعريفات لمفهوم الأزمة يلاحظ أن أغلب من تناولوا الأزمة كمفهوم أجمعوا على اتسام الأزمة ببعض الخصائص التي من أبرزها: (عبد العبادي، ٢٠١٤، ص ٢١) و(النوي، ٢٠١٠، ص ٢٧)

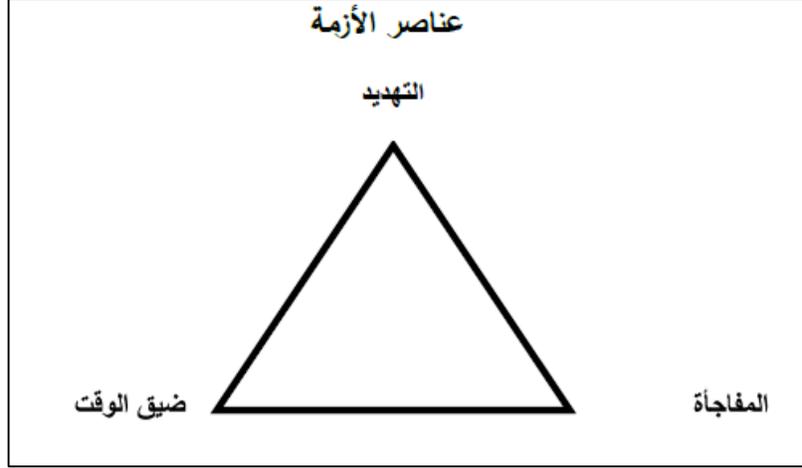
- 1- المفاجأة.
 - 2- نقص المعلومات: وهذا يؤدي إلى عدم وضوح الرؤيا لدي متخذ القرار ووجود ما يشبه الضباب الكثيف الذي يحول دون رؤية أي الاتجاهات.
 - 3- عدم وجود الوقت الكافي لاتخاذ القرار المصاحب بضغوط.
 - 4- ضرورة اتخاذ قرارات حاسمة.
 - 5- ضرورة الخروج عن الأنماط التقليدية لمواجهة الأزمة.
 - 6- التعقيد والتشابك والتداخل والتعدد في عناصرها وعواملها وأسبابها وقوى المصالح المؤيدة والمعارضة لها.
 - 7- مصدر الأزمة يمثل نقطة تحول.
 - 8- التهديد: أي وجود تهديد خطير للمصالح والأهداف الحيوية للمنظمة في الوقت الحاضر والمستقبل.
- (عبد العبادي، ٢٠١٤، ص ٢١) و(النوي، ٢٠١٠، ص ٢٧)

من ذلك يتضح أن للأزمة ثلاثة جوانب أساسية تستند إليها، كما في الشكل رقم (1):

العناصر الأساسية للأزمة

- أ- التهديد
- ب- المفاجأة

ت- ضيق الوقت لاتخاذ القرار (بلقاسم، ٢٠٠٩، ص91)



الشكل (1) عناصر الأزمة

أنواع الأزمات

أشار (العبادي , 2017, ص16) إلى أنواع الأزمات بشكل عام حسب طبيعة الحدث التي تنقسم إلى قسمين رئيسيين:

- أزمات بفعل الإنسان وهي الأزمات التي تنشأ عن فعل إنساني مثل: العمليات الإرهابية، التهديد العسكري، حوادث تلوث البيئة، الحرائق الكبرى، حوادث الطائرات، انهيار السدود وغيرها.
- أزمات طبيعة بفعل الخالق وهي الأزمات التي لا دخل للنشاط الإنساني بحدوثها مثل: الفيضانات والزلازل والبراكين، والأمراض.



خطوات التعامل مع الأزمة

يمر التعامل العلمي مع الأزمات ومواجهتها وإدارتها، بسلسلة متكاملة من الخطوات المنهجية المتتابعة على النحو التالي:

١- تقدير الموقف: في ظل الضغط والتوتر الشديد الذي يسيطر على مناخ الأزمة ويحتاج مدير الأزمة إلى تقدير يحدد أبعاد وجوانب موقف الأزمة، شاملة تقدير ما وصلت إليه الأزمة من نتائج وردود أفعال وآراء ومواقف محيطية مؤثرة أو متأثرة بها. ويشمل تقدير الموقف تحليلاً لمضمون النتائج الحالية، وأسباب نشوء الموقف الراهن، وروافد تطوره.

2- تحليل الموقف: بعد تقدير موقف الأزمة وتحديد يأتى دور مدير الأزمة بغير معزل عن معاونيه، وقيامه بتحليل موقف الأزمة على أن يشمل هذا التحليل مكونات الموقف وعناصره المختلفة للتعرف على الأسباب الحقيقية الكامنة وراء حدوث الأزمة، ويتم التحليل بهدف توضيح عناصر الأزمة ومما تتركب ليتمكن إدراكها بصورة واضحة، ويعتمد هذا بالطبع على الاختيار السليم لأدوات القياس والتحليل.

٣- التخطيط العلمي للتدخل في الأزمة: وهي المرحلة التي يتم فيها تصميم الخطط والبرامج ورسم السيناريوهات المناسبة للتعامل مع الأزمة ومواجهتها وذلك وفق المراحل العلمية التالية:

أ- مرحلة الاعتراف بالأزمة.

ب- مرحلة التوافق والاستجابة المرحلية لمطالب الأزمة.

ج- مرحلة التثبيت من أسباب الأزمة.

د- مرحلة تشكيل لجان للاشتراك في حل الأزمة.

هـ- مرحلة حماية الكيان الإداري من تأثير الأزمة والاحتفاظ بأدائه.

4- التدخل لمعالجة الأزمة: يتم التدخل لمعالجة الأزمة بعد الانتهاء من الإعداد الجيد لما يتعلق بهذه المرحلة من خلال المعرفة والإحاطة الكاملة بالسيناريوهات البديلة تمهيدا للوصول إلى السيناريو المعتمد والمجاز للتدخل في معالجة الأزمة. (النومي،

٢٠١٠، ص 31)



ثالثاً / الإطار العملي

أجرت الباحثات مقابلات مع بعض مديري ومسؤولي بنده لدعم نتائج البحث، وكان تجاوب المديرين والمسؤولين جيداً، وقد وضعت الأسئلة بعناية كالاتي:

*أجاب: - ن.ع.م أحد مسؤولي بنده التقنيين على السؤال 1 و 2:

1- تعتبر شركة هايبر بنده من الشركات العريقة التي تنتشر فروعها داخل وخارج المملكة، ماهي التقنيات المستخدمة في

تدعيم التنظيم الإداري، وما الآلية المتبعة للربط بين كافة الفروع؟

تمتلك اليوم شركة بنده للتجزئة سلسلة أسواق تزيد عن ٢٠٠ فرع لمختلف أسواقها "بنده" و "هايبر بنده" مما يجعلها أكبر شركة في قطاع التجزئة في المملكة بتواجد جغرافي واسع يغطي حالياً 38 مدينة بالمملكة وتعتمد بنده بشكل كبير على تقنية المعلومات لربط شبكات الفروع بالإدارة العامة حيث يوجد ما يقارب 20 نظاماً معلوماتياً لكل عملية معتمدة على الأنظمة العالمية مثل اوراكل و سيسكو.

2- من وجهة نظرك كمتقني معلوماتي، كيف تم تسخير تقنيات نظم المعلومات الإدارية في زيادة الأرباح وتحقيق الميزة

التنافسية خلال فترة الأزمة؟

خلال الأزمة قامت بنده بتسخير تقنية المعلومات من جانبين مهمين، جانب خاص بالعملاء وجانب للموظفين. بالنسبة لجانب العملاء، قامت بنده بربط نظامها بأغلب برامج التوصيل المحلية لتسهيل عملية الشراء للعميل وضمان تطابق الأسعار بين برامج الطلبات وفروع بنده. حيث يقوم العميل بطلب منتجاته بسهولة والحصول على العروض الأسبوعية بشكل دوري. أما الانظمة التي تم تطويرها خلال الجائحة فهي تطبيق بنده الالكتروني ونظام التباعد ونظام الطلبات الإلكتروني. وفيما يخص نظام الطلبات الالكتروني: قامت بنده في فترة وجيزة بتفعيل المتجر الالكتروني وعمل منصات توصيل في 56 سوقاً متوزعة في 11 منطقة وكانت مهمة منصات التوصيل تحضير الطلبات للعملاء وتأكيدها معهم وفي حال وجود بدائل يقوم الموظف بالتواصل مع العميل واطمأن عملية الدفع. حيث إن جميع خطوات التواصل مع العميل أو اعتماد الطلبات تتم من خلال التطبيق.

ويحتوي التطبيق على ثلاث واجهات: -



- الواجهة الأولى: - واجهة العميل حيث يقوم العميل بتصفح التطبيق واختيار مشترياته من خلال 4000 منتج، كما يمكن للعميل من اختيار الموعد المناسب له.
- الواجهة الثانية: - واجهة الموظف: - يبدأ الموظف بعملية التجميع بعد تنبيه العميل الكترونياً بعملية البدء وبعد تجميع المنتجات يقوم الموظف باقتراح البدائل إن لزم الأمر ويقوم بإرسال المنتجات النهائية للعميل للتعميد. عند التعميد يقوم الموظف بإصدار فاتورة للعميل لإكمال عملية الشراء.
- الواجهة الثالثة: - يقوم السائق بتحميل المنتجات بعد تعقيم الأكياس وإتمام عملية الدفع والتوجه للعميل ويحتوي التطبيق على معلومات العميل اللازمة (الموقع، رقم الفاتورة، الاسم، رقم الجوال).

نظام تباعد: - صممت بنده تطبيقاً يساعد مدراء السوق على جدولة مهام الموظفين لضمان استمرارية العمل والتأكد من سلامة موظفيها. حيث يقوم النظام بتتبع الموظفين من خلال الشبكة الداخلية والتأكد من وجودهم في أماكن عملهم والتأكد من عدم وجود تجمعات داخلية.

نظام الطلبات: - تم ربط نظام نقاط البيع بالمستودع الرئيسي، حيث يعتمد النظام على الكميات المباعة من خلال نقاط البيع ومقارنتها بالمخزون الخاص بالسوق وفي حال النقص يقوم النظام بإرسال طلب توريد الكتروني للمستودع للتوريد المنتجات المطلوبة.

*أجاب س.ف.م: - أحد مسؤولي بنده الإداريين على الأسئلة 3 و4 و5:

3- ما التحديات الإدارية التي واجهت شركة هايبر بنده خلال أزمة كورونا؟

التحديات التي واجهت بنده:

- 1) التواصل مع الموظفين في ظل الأزمة من خلال العمل عن بعد.
- 2) ضمان استمرارية المشاريع وتسليمها بالوقت المحدد.
- 3) ضمان سلامة الموظفين وتحقيق التباعد سواءً بالأسواق أو السكن.



4- بناءً على السؤال السابق، ما الإجراءات التي اتخذتها شركة هايبر بنده لتجاوز هذه المحنة والمحافظة على سير العمل؟

- التواصل مع الموظفين في ظل الازمة ومن خلال العمل عن بعد حيث تم تفعيل نظام مايكروسوفت للتواصل بين الموظفين وإعطاء خاصة الدخول عن بعد للموظفين للاستفادة من أنظمة الشركة الداخلية.
- ضمان استمرارية المشاريع وتسليمها في الوقت المحدد حيث تم عمل فرق عمل خاصة لكل مشروع وتتم متابعة المشروع من خلال مايكروسوفت تيم و مايكروسوفت شير بوينت.
- ضمان سلامة الموظفين وتحقيق التباعد سواءً بالأسواق أو السكن، حيث تم تكوين فريق داخلي مهمته سلامة الموظفين والتأكد من وجود الدعم الصحي للمصابين وبناء خطط بديلة لاستمرار العمل.

5- من خلال المسؤولية الوطنية، ما دور شركة هايبر بنده السعودية في دعم الوطن خلال أزمة كورونا؟

دعمت شركة بنده المناطق الفرعية بخدمة التوصيل والطلب الإلكتروني، كما وفرت جميع أدوات التعقيم والسلامة بالأسواق لضمان سلامة المتسوق والموظف.

*كما أجاب ف.و.ش: - أحد مسؤولي الموارد البشرية في بنده على الأسئلة 6 و7:

6- كيف تقوم الشركة بتحليل النظام الداخلي للمعلومات الإدارية ومعرفة مصادر القوة وجوانب الضعف؟

تقوم الشركة بتحليل النظام الداخلي من خلال فريق التدقيق الداخلي حيث يمكنهم معرفة مستوى الشركة من خلال الأنظمة الرئيسية التي تغطي (المبيعات، العملاء، توفر البضائع، المشتريات، الموظفين، وغيره) وعند وجود ضعف في جهة معينة يقوم فريق التدقيق بعمل مجموعة مشتركة من مختلف الإدارات لحل المشكلة وتطبيقها فعلياً بالأسواق لأن بعض المشاكل تحتاج لتدخل فريق العمليات والمشاريع.



7- تشكل البيئة الخارجية مصدراً استراتيجياً مهماً ومؤثراً لتطوير شركة هايبر بنده، من خلال ذلك ما الآلية المتبعة في جمع وتشخيص المعلومات المتعلقة بالبيئة الخارجية التي تعتبر فرصاً او تهديدات للشركة؟

تجري بنده استطلاعات مع عدة شركات مختلفة لقياس مستوى الشركة من جميع النواحي (العملاء، الموظفين، شبكات الفروع، الاسعار وتوفر المنتجات) يتم عمل هذه الاستطلاعات بشكل دوري وعلى حسب النتائج تقوم الشركة بتحديد اولوياتها من خلال فريق المشاريع للبدء بجلها ومشاركة النتائج مع مجلس الإدارة.

8- كيف يتم قياس الرضا أو عدم الرضا للعميل على الخدمات التي تقدمها شركة هايبر بنده خلال فترة الأزمة؟

يتم قياس رضا العميل من أكثر من جهة وهي:

- التطبيق الالكتروني، حيث يقوم العميل بمشاركة تقييمه بالخدمة المقدمة من خلال التطبيق.
- وسائل التواصل الالكتروني: يقوم فريق التسويق بعمل استطلاع خاص برضا العميل وحل المشاكل المقدمة من قبل العملاء بشكل فعال وذلك لأن خدمة العميل بشكل ممتاز إحدى ركائز بنده.
- خدمة العملاء بالسوق: يقدم تقرير يومي من خلال النظام يحتوي على معلومات مقدم الطلب ومشاركة معلومات رضا العميل.

*أجاب م.ع.ق: - أحد مسؤولي بنده في العلاقات العامة على السؤالين 9 و10:

9- في حال رضا العميل، كيف يتم كسب ولائه لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة من خلال تحويله إلى مسوق لجذب عملاء آخرين؟

تقوم بنده بإنشاء برنامج خاص لولاء العملاء حيث يقوم هذا النظام بتقديم خصومات وعروض خاصة للعميل (حسب تاريخ العميل ومشترياته). كما تقوم بنده حالياً بتعويض جميع العملاء بخصومات وعروض إضافية.

10- ما الآثار الإيجابية لجائحة كورونا على شركة هايبر بنده؟



قامت بنده بتفعيل عدة أنظمة خلال الجائحة وأثبتت تقبل العملاء والموظفين لهذه البرامج. كما تم تطوير برنامج الجودة والسلامة ليصبح أحد ركائز الشركة التي تعتمد عليه حالياً لإثبات ضمان الجودة وتوفير البيئة المناسبة للمتسوق والموظف. ومن خلال المقابلة ذكر لنا الموظف التقني ان من إيجابيات جائحة فايروس كورونا تم عمل تطبيق (بنده كليك)

صورة لتطبيق موقع (بنده كليك)



Pandaclick
بنده كليك

تحديث الطلب

طلب رقم FFWGOZ9L

تاريخ التوصيل: 15/04/2020

وقت التوصيل: 07PM - 11PM

مرحباً Raja,

شكراً لإستخدامكم وشرائكم من تطبيق

Pandaclick

صورة عند إتمام الطلب من
الموقع



صورة عند إتمام الطلب ولكنها تظهر فقط للموظفين

الرياض - أم الحمام هايريند	
213963 - X3EQJT9V Ahmed Samir رسوم التسوق 49.2 \$	7.00 مند 5 ساعات 894.1 39
218768 - 5FS9WYX6 الجوهرة آل سعود رسوم التسوق 33.35 \$	7.00 مند 5 ساعات 595.75 18
219125 - 6NHHEDX3 حسن الخلف	7.00 مند 5 ساعات 983.25 54
219629 - C2ZFSU3G ibrahim albuhairi رسوم التسوق 37.230000000000004 \$	7.00 مند 5 ساعات 507.3 26
219662 - AP7SG4RD عبدالرحمن سليمان رسوم التسوق 25.51 \$	7.00 مند 5 ساعات 81.2 5
222651 - 2P6ZS100 Bander Althaqafi	7.00 مند 5 ساعات 719.8



السيارات المخصصة فقط لموقع بنده كليك



النتائج

من خلال المقابلة نستنتج ما يلي:

1. واكبت شركة بنده للتجزئة التطورات التقنية المستمرة، وتصدت لجائحة كورونا من خلال الأنظمة المستحدثة والمتماشية مع الأوضاع الراهنة.
2. من أبرز التحديات التي واجهت شركة بنده ضمان استمرار المشاريع وتسليمها بالوقت المحدد وطرق التواصل عن بعد مع الموظفين في ظل الأزمة، ومن خلال ذلك قامت الشركة بتصميم نظام خاص للموظفين يضمن استمرار عمل الموظفين عن بعد ومتابعتهم، وتم تصميم تطبيق إلكتروني لنظام الطلبات عن بعد في سبيل استمرار عملية خدمة العملاء وتخصيص فرق عمل خاصة لكل مشروع.
3. يوجد قسم خاص باستراتيجيات المشاريع في شركة بنده حيث يمكن من خلاله تبني الأفكار التقنية الجديدة.
4. غياب قسم إدارة الازمات ضمن التقسيم الإداري لشركة هايبر بنده المتخصص في دراسة الازمات وآثارها على الشركة والعمل على تجنبها وبناء خطط بديلة لاستمرار العمل.
5. حققت أنظمة شركة هايبر بنده المعتمدة الميزة التنافسية للشركة، من خلال تصميم تطبيق (بنده كليك) والذي يسهل على العملاء نظام الطلبات والتوصيل، خاصة وأن النظام يخدم جميع الفئات ويدعم اللغتين العربية والانجليزية.

التوصيات

1. انشاء وحدة متخصصة في إدارة الازمات مكونة من مجموعة خبراء من ذوي الاختصاص لوضع البرامج الاستباقية للمتغيرات الكونية او الكوارث البشرية المحتمل وقوعها.
2. تشجيع المبتكرين والمخترعين في اختراعات تفيد المجتمع وتقلل من الخسائر المادية والمعنوية حسب نوع الجائحة، مثل (تطبيق بنده كليك وغيره) ورصد حوافز مالية مغرية لزيادة التنافس ورفع الهمم.
3. عمل دراسات وابحاث تحقق الميزة التنافسية من خلال نتائج الاستفتاء من قبل عملاء بنده.



4. توطيد العلاقة بين الإدارة والعملاء الدائمين لكسب رضائهم ولائهم وتحويلهم الى مسوقين من اجل تحقيق الجودة
المستدامة

المراجع

أحمد، بخيت جلال الدين الناير، و السيد، تاج السر محمد قسم. (2018). دور نظم المعلومات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة حالة شركة MTN للإتصالات (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/986513>

عاشور أحمد عمري، & وائل وفيق رضوان. (2020). المهارات القيادية مدخلاً لتحقيق الميزة التنافسية بمؤسسات التعليم قبل الجامعي. *Journal of Education - Sohag University*, 74(Part 3), 1129–1176. <https://doi.org/10.12816/EDUSOHAG.2020>

عبدالفتاح زهير عبدالفتاح العبدالات. (2020). تطبيقات الذكاء الاصطناعي وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة على البنوك الأردنية *Journal of Mu'tah Lil-Buhuth Wad-Dirasat: Humanities & Social Sciences Series*,. <http://0o1144lgs.y.http.content.ebscohost.com.kau.proxy.deepknowledge.io/ContentServer.asp>

عدنان عبد المجيد قباجة، & ناصر "محمد سعود" جرادات. (2020). أثر الابتكار في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية العاملة في محافظة الخليل. *Journal of Economic Administrative & Legal Sciences*, 4(5), 21–40. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.A151219>

محمد، سلمى عمر الخليفة طه. (2017). خصائص نظم المعلومات الادارية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: من وجهة نظر العاملين في قطاع البنوك بولاية الخرطوم – السودان. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية: جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*، مج18، ع1، 70، 89 - مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/829840>

محمد محمود العلوان & زيد عيسى زيادات. (2020). أثر نظم المعلومات الإدارية على جودة صناعة القرارات الإدارية من وجهة نظر متخذي القرارات في البنوك الأردنية <https://kau.deepknowledge.io/edsDetails?An=143389845&dbId=awr> (2), 90–113.

م.م عمر عبد الله عزيز (2016) إسهام نظم المعلومات الإدارية في تعزيز التجارة الإلكترونية، دراسة لعينة من منظمات تقنيات المعلومات، جامعة جيهان. <https://kau.deepknowledge.io/edsDetails?An=133595412&dbId=awr>



فوزي علي بلحاج & محسن محمد بن كليب. (2019). دور نظم المعلومات الإدارية في تطوير الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي الشركة العربية اليمنية للإسمنت المحدودة. *Journal of Economic Administrative & Legal Sciences*, 3(13), 74–94. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.F230719>

النويمي، خالد بن خضر بن عامر، و الكيلاني، أنمار زيد. (2010). استراتيجية مقترحة لاتخاذ القرار الإداري في مجال إدارة الأزمات للمستوى الجامعي في المملكة العربية السعودية (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة الأردنية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/554797>

بلقاسم، محمد خليفة سعيد، و علي، عبدالمنعم محمد. (2009). دور المعلومات في التخطيط لإدارة الأزمات: دراسة حالة الدفاع المدني والإدارة العامة للجوازات والجنسية في الفترة 2007 - 2009 (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم درمان الإسلامية، أم درمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/566338>

عبدالعادي، زيد أحمد، و العلي، عبدالستار محمد. (2014). نظام المعلومات الفعال في إدارة الأزمات: دراسة حالة جامعة البلقاء التطبيقية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/861156>

العبدادي، هشام عوده الفاضل، العبدادي، عبير فوزان عارف، و ارتيمة، هاني جزاع. (2017). أثر المرونة الاستراتيجية في إدارة الأزمات؛ الدور المعدل للجهازية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على أمانة عمان الكبرى (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/875946>

هلال، طارق عثمان عبدالله، و عبدالرحمن، سهى أحمد أرياب. (2020). أثر الابتكار التنظيمي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على العاملين بالشركة السودانية المصرية للصناعات الكهربائية "سوداتراف". مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: الجامعة الإسلامية بغزة - شئون البحث العلمي والدراسات العليا، مج28، ع3، 158، 175. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1086871>

المراجع الأجنبية

Dalwon, K., & Sihyun, K. (2017). Conceptual model development of sustainability practices: The case of port operations for collaboration and governance . https://scholar.google.com/scholar?q=Conceptual+model+development+of+sustainability+practices:+The+case+of+port+operations+for+collaboration+and+governance+.&hl=ar&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart



Karim, Akram Jalal. (2011). The significance of management information systems for enhancing strategic and tactical planning. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 8(2), 459-470. <https://doi.org/10.1590/S1807-17752011000200011>

Khawaldeh ،F. ،Abu Tayeh ،S. N. و ، Al Khawaldeh ،K. (2004). The Role of Management Information Systems (MIS) in Achieving Competitive Advantage .الجامعة الهاشمية، الزرقاء. (رسالة ماجستير غير منشورة). <http://search.mandumah.com/Record/585864> مسترجع من