

الفصل الأول

نظم المعلومات الإدارية

المبحث الأول : أساسيات النظم

المبحث الثاني : نظم المعلومات الإدارية المفهوم الأهمية الأهداف

المبحث الثالث : خصائص ومميزات نظم المعلومات الإدارية

المقدمة

تعتبر نظم المعلومات الإدارية المحاولة الأولى لبناء نظام معلومات مبني علي الحاسب الآلي يمكن أن يزود المديرين بمعلومات مستمرة تساعد في حل المشكلات ويعتقد البعض أن نظم المعلومات الإدارية ما هي إلا تحويل الأعمال المكتبية إلي أعمال تؤدي بالحاسبات الإلكترونية أو مجرد اقتناء الحاسوب ومعرفة تشغيله بغرض توفير الحلول والمشكلات التي تتعرض لها الإدارة واتخاذ القرارات بشأنها كما أن التطور التقني الحالي قد أثر تأثيراً بالغاً في أوجه الحياة الاقتصادية التي هي عصب الحياة والعمود الفقري لكل أساسيات التنمية والتطور والتقدم الحضاري كما أن ثورة الانترنت هي أساس الثورة المعلوماتية ونحن الآن في زمن صارت فيه المعلومات تكاد أن تكون مجانية لذلك أصبحت لنظم المعلومات الإدارية ضرورة حيوية لكل المنظمات نسبة للتطورات التقنية الحديثة وأن تطور تكنولوجيا المعلومات أدي إلي التركيز علي البيانات ومعالجتها إلكترونياً ونتج عن هذا عوامل محفزه أهمها إدارة المعرفة التي أصبحت من الحقول المهمة في هذا العصر التي تناولتها الدراسات الأكاديمية وتعد إدارة المعرفة العصب الحقيقي وهي وسيلة إدارية هادفة و معاصرة تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية والاهتمام بإدارة المعرفة والسعي إلي اكتسابها يعد قديماً لأنه يتجدد بتجدد الحياة وتطور أساليب التعلم وهي التطور الوحيد للنجاح الدنيوي علي الأرض لذلك منذ ظهور الدولة الإسلامية وإرساء دولتها في المدينة أصبح طلب العلم فريضة علي كل مسلم بعد أن كان حصراً للفلاسفة فقط أصبح متاحاً للجميع وصار العلماء مكلفين بنشره في حلقات المساجد ودور العلم .

مشكلة الدراسة :

إن ربط إدارة المعرفة بنظم المعلومات الإدارية من الموضوعات الحديثة وا صبحت نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعرفة من أهم مدخلات التطور والتغير في عصرنا الحالي كما إن إدارة المعرفة تعتبر عنصر من عناصر الإنتاج وأصبحت تشكل ألوية خاصة من الإقتصاد الجديد.

تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي ما هو أثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة وتتفرعت منه الأسئلة الفرعية التالية :

- 1-هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعرفة ؟
- 2-هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإملاك المعرفة ؟
- 3- هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية ونشر المعرفة ؟
- 4-هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والإستجابة للمعرفة ؟
- 5-هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتطبيق المعرفة ؟
- 6-هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتوليد المعرفة ؟

فرضيات الدراسة :

تهدف هذا الدراسة لاختبار الفروض الآتية :

- 1-هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإدارة المعرفة .
- 2-هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وإملاك المعرفة .
- 3-هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية ونشر المعرفة .

- 4- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية والإستجابة للمعرفة .
- 5- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتطبيق المعرفة .
- 6- هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وتوليد المعرفة

أهمية الدراسة :

تستمد الدراسة أهميتها من الآتي :

- 1- لم تقع يد الباحث علي بحث عن أثر نظم المعلومات في إدارة المعرفة وتطبيق وزارة المالية .
- 2- قد توفر الدراسة مرجعا" للدارسين في هذا المجال .
- 3- تخرج بنتائج وتوصيات تساعد متخذي القرار في الاستفادة من نظم المعلومات و إدارة المعرفة

أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة إلي الآتي :

- 1- التعرف علي مفهوم نظم المعلومات الإدارية .
- 2- التعرف علي مفهوم المعرفة وخصائصها والمصطلحات ذات الصلة بها.
- 3- إبراز دور نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة المطبق بوزارة المالية
- 4- التعرف علي المشكلات والمعوقات التي تواجه تطبيق نظم المعلومات في إدارة المعرفة بوزارة المالية .
- 5- يعتبر البحث إضافة حقيقية للكتبة .

منهج الدراسة :

أتبع الباحثة المنهج الوصفي وهو يقوم علي وصف الأشياء ، ومنهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي وهو يركز علي الأحداث التي سبق إن حدثت ومضت عليها فترة من الزمن.

مصادر جمع المعلومات :

اولاً: المصادر الأولية :

1. الإستبانه .

2. المقابلة .

3. الملاحظة .

ثانياً : المصادر الثانوية :

1-الكتب .

2-التقارير .

3-المجلات .

4-الرسائل الجامعية .

5-الشبكة العالمية للمعلومات (الإنترنت)

حدود الدراسة :

الحدود المكانية :

وزارة المالية والاقتصاد الوطني - السودان - ولاية الخرطوم .

الحدود الزمانية :

يغطي البحث الفترة (2009 – 2015 م).

الحدود البشرية :

يغطي البحث الموظفين العاملين بوزارة المالية ولاية الخرطوم .

الدراسات السابقة :

قام الباحث بالإطلاع ومراجعة عدد وافر من الدراسات الموجودة بمكتبات جامعة القرآن الكريم وجامعة أم درمان الإسلامية وجامعة النيلين وجامعة السودان وجامعة الزعيم الأزهري وجامعة أفريقيا العالمية حيث لا توجد دراسات سابقة تناولت المتغيرين لذلك ستغطي الدراسة المتغير المستقل والمتغير التابع ومن بين البحوث والدراسات السابقة التي وقف الباحث عندها يري أنها ذات صلة بموضوع الدراسة علي النحو التالي:

أولاً :- دراسة رفعت عمر رمضان ، 2012م⁽¹⁾

مشكلة البحث :

يمكن صياغة مشكلة البحث في الأسئلة الآتية :

- 1- ما هو الدور الذي تلعبه نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات بالمصارف ؟
- 2- هل هنالك علاقة بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية ؟
- 3- كيفية الاستفادة من التقنية الحديثة في تطوير أنظمة اتخاذ القرارات

¹ رفعت عمر رمضان العبيد، أثر نظم المعلومات علي اتخاذ القرارات بالمصارف ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة الزعيم الأزهري كلية الدراسات العليا تخصص إدارة أعمال ، 2012 م .

فروض البحث :

تحتوي الدراسة علي الفرضيات التالية :

- 1/ تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا " مهما" في تطوير أداء المؤسسات المصرفية .
- 2/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات بالمؤسسات المصرفية .
- 3/ تساهم إدارة نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسات المصرفية .

أهم النتائج :

تتمثل في الآتي :

- 1- تلعب نظم المعلومات الإدارية دورا " محوريا" في الكفاءة والفاعلية ببنك فيصل الإسلامي من خلال توفير الوقت والتكلفة .
- 2- القرارات الإدارية التي يصدرها بنك فيصل الإسلامي استنادا" علي نظم المعلومات الإدارية تكون نسبة الدقة والجودة فيها عالية .
- 3- يعتبر نظام المعلومات الإدارية ببنك فيصل من أحدث الأنظمة لكونه يتمتع بكفاءة عالية مقارنة بأنظمة المعلومات في المصارف الأخرى .

أهم التوصيات :

- 1/ وأوصي الباحث بضرورة الاهتمام بتجهيز المكاتب آليا" والاعتماد علي الحواسيب التي تقدم خدمات متطورة خاصة في معالجة المدخلات .

2/ علي إدارة بنك فيصل الإسلامي وضع برنامج واضح ومتطور لدقة جودة القرارات الإدارية بالاعتماد علي النظم الحديثة للمعلومات .

3/ لابد أن تهتم المصارف بتأهيل الموظفين من خلال عقد دورات تدريبية في مجال نظم المعلومات الإدارية .

ثانياً :- دراسة سلوى سعيد عبد الله يوسف ، 2012م⁽¹⁾

مشكلة البحث :

تمثلت مشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية :

- 1/ هل هنالك اهتمام من قبل إدارة البنك بنظم المعلومات الإدارية ؟
- 2/ هل التقنية المستخدمة (أجهزة حاسوب ، والتطبيقات المساندة) في نظم المعلومات الإدارية مناسبة وتحقق الهدف من استخدامها ؟
- 3/ هل إدارة البنك تخصص موارد وإمكانيات كافية لنظم المعلومات الإدارية ؟
- 4/ هل يوجد وعي وإدراك بأهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية من كافة المسؤولين المستخدمين بالبنك ؟

فرضيات البحث :

ونصت الدراسة علي الفرضيات التالية :

- 1-هنالك اهتمام من قبل إدارة البنك بنظم المعلومات الإدارية .

¹ سلوى سعيد عبد الله يوسف قياس ، فاعلية نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة النيلين كلية الدراسات العليا ، قسم إدارة أعمال ، 2012م.

- 2-التقنية المستخدمة (أجهزة حاسوب ، والتطبيقات المساندة) المستخدمة بنظم المعلومات الإدارية في البنك غير مناسبة .
- 3-الموارد والإمكانات المخصصة لنظم المعلومات الإدارية بالبنك غير كافية .
- 4-هناك غياب للوعي والإدراك بأهمية تطبيق نظم المعلومات الإدارية من قبل كافة المسؤولين و المستخدمين .

نتائج البحث :

تتمثل أهم النتائج في الآتي :

- 1-أوضحت الدراسة أن إدارة البنك تهتم بنظم المعلومات الإدارية .
- 2-أوضحت الدراسة أن لدى إدارة البنك قسم خاص بنظم المعلومات الإدارية .
- 3-أوضحت الدراسة أن هناك وعي وأدراك من قبل المسؤولين والمستخدمين لأهمية نظم المعلومات الإدارية .

أهم التوصيات :

وأوصي الباحث بالآتي :

- 1/ ضرورة اهتمام إدارة البنك بنظم المعلومات بصورة مستمرة لمواكبة التطورات التقنية في مجال الأجهزة والتطبيقات المساندة (البرامج) .
- 2/ قياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسات السودانية .
- 3/ عقد مزيد من الدورات التدريبية لموظفين البنك في مجالات الحاسوب وأنظمة المعلومات الإدارية علي استخدام التطبيقات المساندة .

ثالثاً :- دراسة تهاني محمد بخيت ، 2008م ⁽¹⁾

مشكلة البحث :

تمثل مشكلة الدراسة في أن إدارة المعرفة مصطلح شائع في البيئة المعلوماتية غير أن مفهوم إدارة المعرفة غريب إلي حد بعيد عنها رغم تزايد الاهتمام من خلال التعهد المنصرم فلا يزال الجدل محتدماً" حول المفهوم الحقيقي له فالبعض يتصور أن إدارة المعرفة ما هي إلا تعبير مرادف لإدارة المعلومات في حين يرى آخرون أنها مفهوم يركز علي الجهود الخاصة بتنظيم المداخل إلي مصادر المعلومات المتاحة عبر الشبكات وهذا يجعلها محور المعلوماتية في وقتنا الحاضر بالرغم من أهمية دور إدارة المعرفة في أداء المنظمة إلا أن هنالك عدم دراية بمفهوم إدارة المعرفة وتطبيقاتها وموجداتها بين أوساط العاملين في مختلف المستويات الإدارية المختلفة .

فروض الدراسة :

يسعى هذا البحث لإختبار الفروض الآتية :

1/ تؤثر إدارة المعرفة على أداء المنظمة .

2/ تؤثر إدارة المعرفة على أداء المنتج .

3/ تؤثر إدارة المعرفة على أداء العمليات .

¹ تهاني محمد بخيت ، إدارة المعرفة وأثرها على أداء المنظمة ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة من جامعة امدرمان الإسلامية كلية العلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال ، 2008م .

أهم النتائج :

وخلصت الدراسة بأهم النتائج :

- 1/ إن إدارة المعرفة لها دور كبير في أداء المنظمة والبقاء في عالم الأعمال .
- 2/ لكي تساهم منظمات الأعمال في تقدم البلاد عليها الإهتمام بإدارة المعرفة وتطبيقاتها .
- 3/ إستخدام إدارة المعرفة وتطبيقاتها يعمل على مساعدة مدراء المنظمات في بناء وضع الإستراتيجيات وإتخاذ القرارات وتحسين الأداء بأقصى درجة من الكفاية والفاعلية .

التوصيات :

أهم التوصيات : أوصي الباحث بالآتي :

- 1/ ضرورة وضع إستراتيجيات وخطط تدريبية تمكن العاملين والقيادات داخل المنظمات من إكتساب المهارات والقدرات التي تؤهلهم لإستيعاب كل ما يستخدم في مجال إدارة المعرفة وتطبيقاتها .
- 2/ على منظمات الأعمال القيام بإنشاء قاعدة معرفية تقوم إستخدام التقنيات والأساليب الحديثة في مجال إدارة المعرفة وتطبيقاتها .
- 3/ على منظمات الأعمال أن تخلق لنفسها ميزة تنافسية من خلال إمتلاكها للمعرفة وتطبيقاتها.

رابعاً" :- دراسة عبد الرحمن حسين شرفي محمد ، 2014 (1)

مشكلة البحث :

يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال التالي :

ما مدى تأثير إدارة المعرفة على تميز الأداء وتفرعت منه الأسئلة الآتية :

1/ ما مدى تأثير إدارة المعرفة في المؤسسات على تفجير الطاقات الإبداعية لدى العاملين ؟

2/ إلى أي مدى ممكن أن تؤثر إدارة المعرفة بالمؤسسات على تحقيق ميزة تنافسية لديها ؟

3/ ما هو الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة في تحقيق أهداف المؤسسات ؟

فروض البحث :

تسعى الدراسة إلى لإختبار الفروض الآتية :

1/ توجد علاقة طردية بين إدارة المعرفة بالمؤسسات وتفجير الطاقات الإبداعية لدى العاملين .

2/ توجد علاقة طردية بين إدارة المعرفة بالمؤسسات وتحقيق ميزة تنافسية لديها .

3/ توجد علاقة طردية بين الدور الذي تقوم به إدارة المعرفة بالمؤسسات وتحقيق أهدافها .

أهم النتائج :

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

¹ عبد الرحمن حسين شرفي محمد ، أثر إدارة المعرفة على تميز الأداء ، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة أفريقيا في إدارة الأعمال ، 2014م .

1/ أظهرت الدراسة أن مستوى إدراك العاملين بإدارة المعرفة وأهميتها في ديوان الضرائب مرتفع .

2/ إدارة المعرفة في ديوان الضرائب تعمل على الاستفادة من الخبرات السابقة والحالية من تطوير وتحسين الأداء .

3/ ديوان الضرائب يعمل على تطبيق إدارة المعرفة بحسبان أن ذلك يمكن الديوان من تحقيق أهدافه .

أهم التوصيات :

أوصي الباحث بالآتي :

1/ استمرار الديوان في دعم وتبني مفهوم وإدارة المعرفة ووضع خطة لذلك .

2/ استقطاب موارد بشرية مؤهلة في مجال إدارة المعرفة .

3/ عقد الدورات التدريبية والندوات والمؤتمرات وورش العمل بالديوان في مجال إدارة المعرفة .

خامسا:- دراسة محمد عبود الحاج داود، 2013م ، (1)

مشكلة البحث :

تمثلت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي :

¹ محمد عبود الحاج داود ، متطلبات تطبيق إدارة المعرفة لتحقيق التميز في المنظمات رسالة دكتوراه غير منشورة مقدمة لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية العلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال ، 2013م

كيف يمكن تطبيق أساليب وأدوات إدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية بما يحقق التميز المؤسسي ؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الآتية :

- 1/ ما مفهوم إدارة المعرفة وما أساليبها وأدواتها ؟
- 2/ ما مفهوم التميز وما هي النماذج المستخدمة فيه ؟
- 3/ ما هو دور إدارة المعرفة في تحقيق التميز المؤسسي ؟
- 4/ ما مدى توافر متطلبات إدارة المعرفة الفعالة بشركة المواني الهندسية لتحقيق التميز ؟
- 5/ ما معوقات تطبيق إدارة المعرفة الفعالة بشركة المواني الهندسية لتحقيق التميز ؟

فروض الدراسة :

نصت الدراسة لإختبار الفروض الآتية :

- 1/ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستخدام عمليات إدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية وتحقيق التميز .
- 2/ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى ووعي والتزام القيادة بإدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية وتحقيق التميز .
- 3/ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدي ملائمة الثقافة التنظيمية لتطبيق إدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية وتحقيق التميز .

4/ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين توافر واستخدام تكنولوجيا إدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية لتحقيق التميز .

5/ هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر ملائمة الهيكل التنظيمي لتطبيق إدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية وتحقيق التميز .

نتائج الدراسة :

أهم نتائج هذه الدراسة :

1/ إن تطبيق إدارة المعرفة بشركة المواني الهندسية لتحقيق التميز متنوعة وأن درجة إستخدامها متوسطة .

2/ وجود إستراتيجية إتصالات تضمن توفير المعرفة المناسبة في الوقت المناسب .

3/ وجود شبكات حاسوبية تساعد على المعرفة ومشاركتها مع الآخرين .

أهم التوصيات :

أوصي الباحث بالآتي :

1/ تفعيل أساليب وعمليات إدارة المعرفة .

2/ نشر الوعي وتأكيد الالتزام بإدارة المعرفة .

3/ نشر ثقافة المعرفة .

سادساً:- دراسة شهد حيدر إدريس ، 2010 م ، (1)

مشكلة البحث :

تمثلت مشكلة البحث في الآتي :

1/ هل يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التخطيط ؟

2/ هل يؤثر نظام المعلومات في وظيفة التنظيم ؟

3/ هل يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التمويل ؟

فرضيات البحث :

و نصت الدراسة على الفرضيات الآتية :

1) يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التخطيط .

2) يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التنظيم .

3) يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التمويل .

النتائج :

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها :

1) يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التخطيط .

2) يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التنظيم .

3) يؤثر نظام المعلومات الإدارية في وظيفة التمويل .

¹ شهد حيدر إدريس ، أثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة المشتريات رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة القرآن الكريم كلية العلوم الإدارية قسم الإدارة العامة ، 2010 م .

التوصيات :

تتمثل في الآتي :

- (1) ضرورة الإهتمام بنظم المعلومات الإدارية و تنفيذها في كافة المشروعات .
- (2) أن تقوم كافة المشروعات بمتابعة المستجدات في عالم نظم المعلومات .
- (3) عدم إعتداد وحدة السدود على الأنظمة اليدوية .

التعليق علي الدراسات السابقة :-

أستفاد الباحث من الدراسة في التعرف علي القضايا ذات الصلة بإدارة المعرفة ونظم المعلومات الإدارية واسهمت الدراسات السابقة في إستنباط تساؤلات الدراسة تتفق الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في أنها تناولت نظم المعلومات الإدارية وتم تطبيق هذه الدراسات علي الأجهزة الحكومية والبنوك والشركات إلا أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في أنها تناولت اثر نظم المعلومات الإدارية في إدارة المعرفة كما أختلفت عنها في مكان التطبيق .

هيكل الدراسة :

تشتمل الدراسة علي مقدمة وأربعة فصول ، خاتمة ، تناولت المقدمة (مشكلة الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أهمية الدراسة ، أهداف الدراسة ، منهج الدراسة ، مصادر جمع المعلومات ، حدود الدراسة ، الدراسات السابقة ، هيكل الدراسة) تناول الفصل الأول نظم المعلومات الإدارية المبحث الأول أساسيات النظم ، وناقش المبحث الثاني نظم المعلومات الإدارية المفهوم الأهمية الأهداف المعلومات الإدارية وتناول المبحث الثالث خصائص ومميزات نظم المعلومات الإدارية .

بينما تحدث الفصل الثاني عن إدارة المعرفة وأشتمل علي ثلاثة مباحث تناول المبحث الأول المفهوم والأهمية والأهداف، أما المبحث الثاني فناقش أساسيات إدارة المعرفة والمبحث الثالث لمناقشة جذور إدارة المعرفة ، المهام والاختصاصات لإدارة المعرفة .

الفصل الثالث تناول الدراسة التطبيقية وتشتمل علي ثلاثة مباحث المبحث الأول نبذة تاريخية عن وزارة المالية والاقتصاد الوطني والمبحث الثاني الهيكل التنظيمي لوزارة المالية والمبحث الثالث مركز وتقنية المعلومات بالوزارة .

الفصل الرابع الدراسة الميدانية وتشتمل علي ثلاثة مباحث تناول المبحث الأول إجراءات الدراسة الميدانية ، المبحث الثاني تحليل البيانات (الشخصية ، الأساسية) والمبحث الثالث اختبار فروض الدراسة .

الخاتمة وتشمل النتائج والتوصيات ثم قائمة المصادر والمراجع والملاحق .

الفصل الأول

نظم المعلومات الإدارية

Management Information System

يتكون هذا الفصل من ثلاث مباحث يتناول المبحث الأول أساسيات النظم ويناقش المبحث الثاني نظم المعلومات الإدارية المفهوم الأهمية الأهداف ، بينما يتناول المبحث الثالث خصائص ومميزات نظم المعلومات الإدارية .

المبحث الأول : أساسيات النظم

أ/ مفهوم النظام :

النظام في اللغة : نظم النظم التأليف نظمه ينظمه نظاما ونظاما" ونظمه فأنتظم وتنظم ونظمت اللؤلؤ أي جمعته في السلك والتنظيم مثله ، ومنه نظمت الشعر ونظمته ، ونظم الأمر علي المثل وكل شئ قرنته بآخر أو ضمنت بعضه إلي بعض ، والنظم : المنظوم وصف بالمصدر والنظام ما نظم فيه الشئ من خيط وغيره وتناظمت الصخور أي تلاصقت.⁽¹⁾

النظام في الاصطلاح :

النظام هو تكوين مجتمع من أجزاء مترابطة مكتملة بعضها البعض ، وكل جزء فيه يؤدي وظيفة محددة مكتملة للوظائف الأخرى و مدخلات النظام أكبر من مخرجات كل جزء منها .

¹ أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم بن منظور ، لسان العرب (بيروت : دار صادر ، 1990م) ص 578 .

وجسم الإنسان مثال لذلك فهو نظام مكون من مجموعة أنظمة ، أعضاء وعضلات وعظام وأعصاب تربطها جميعا" وبشكل متناسق . (1)

وفي تعريف ثاني للنظام : هو ذلك الكل المنظم والمركب الذي يجمع أو يربط بين أشياء أو أجزاء تشكل في مجموعها تركيبا" كليا" موحدا". (2)

وأیضا" عرف النظام بأنه : مجموعة من العناصر أو المكونات المتفاعلة لتحقيق هدف ما.(3) ويرى الباحث أن كل مجموعة مكونة من عناصر تشكل نظاما" مثال المجموعة الشمسية (عطارد - المريخ - المشتري - وغيره) تشكل في مجموعها نظام .

ب/ خصائص النظام :

تتمثل الخصائص العامة للنظام في الخصائص الآتية : (4)

- 1-الهدف : أي النظام يوجه لتحقيق هدف معين .
- 2-الشمولية : أي أن مدخلات النظام يجب أن تشمل أكبر عدد من المخرجات .
- 3-الإنفتاح : أي أن النظام يتفاعل مع أنظمة أكبر منه .
- 4-التحويل : أي أن الأجزاء في النظام ينبغي أن توجه لتحقيق شئ ذو قيمة .
- 5-الترباط و الإنسجام : أي أن الأجزاء المختلفة في النظام تترباط فيما بينها وتتسجم من حيث أداء الوظيفة .
- 6-ميكانيكية الرقابة : أي توافر القوي الموحدة التي تربط أجزاء النظام .

¹ شوقي ناجي جواد ، إدارة الأعمال من منظور كلي (عمان : دار حامد ، 2000م) ص 71.

² محمد يسري قنصوة ، أحمد رشيد ، التنظيم الإداري وتحليل النظم ، ط 3 (القاهرة : دار النهضة العربية ، 1984م) ص 10 .

³ نبيل محمد مرسي ، نظم المعلومات الإدارية (الإسكندرية : المكتب الجامعي الحديث ، 2006م) ص 13 .

⁴ محمد عبد الفتاح الصيرفي ، مبادئ التنظيم (عمان : دار المناهج ، 2006م) ص 97 .

7-الكمال : بمعنى أنه يجب أن ينظر إلي النظام ككل متكامل عند تعديله يجب أن يكون ذلك من خلال إجراء التغيير علي أجزائه .

ج/ عناصر أو مكونات النظام :

أُتفق سنان الموسوي ، رضاء صاحبي أبو حمد ، (1) وعلاء السالمي وآخرون (2) علي عناصر أو مكونات النظام وهي تتمثل في الآتي :

1/ المدخلات (in puts) : بما أن النظام قائم علي التفاعل بين عناصره أو مكوناته إذا لابد من وجود موارد مادية أو بشرية والتي تمثل المادة الخام لهذا التفاعل وتسمي هذه الموارد بالمدخلات وتشمل المدخلات الرئيسية التي يتم تحويلها إلي مخرجات (معلومات)

2/ المعالجة (processes) : ويطلق علي هذه المرحلة مرحلة التشغيل والتي تشمل مجموعة من الإجراءات والأساليب التي يتم بموجبها تحويل البيانات إلي معلومات وتعتبر مكوناً أساسياً في النظام لكونه يحول المادة الخام (المدخلات) التي تدخل في النظام إلي مخرجات تحقق أهداف النظام .

3/ المخرجات (out puts) : إن إجراء المعالجات علي مدخلات النظام في إطار المتغيرات المحيطة للنظام لما هو مطلوب من النظام تحقيقه سيتم الحصول علي نتائج يطلق عليها المخرجات (تفاعل مكونات النظام) وقد يكون في صور تقارير دورية أو تقارير متابعة أو تقارير إستثنائية أو في صور علامات أو جداول إحصائية أو رسوم بيانية وقد تكون سلعا" أو خدمات .

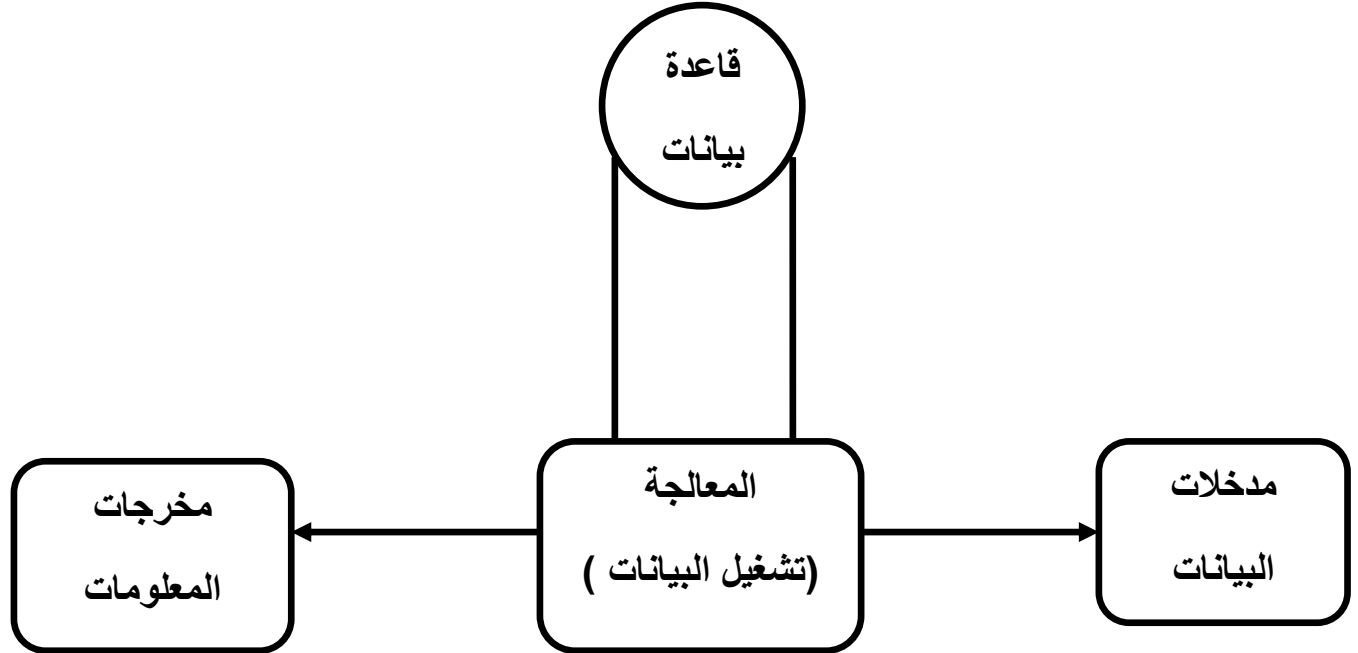
¹ سنان الموسوي ، رضاء صاحبي أبو حمد ، مفاهيم إدارية معاصرة (نظرة عامة) (عمان : دار الوراق للنشر والتوزيع ، 2002م) ص 128 .

² علاء السالمي وآخرون ، المدخل إلي نظم المعلومات الإدارية (عمان : دار المناهج ، 2006م) ص 49 .

4/ التغذية العكسية (feed back) : إن التطوير المستمر للنظام يصحح المسارات الخاصة بتوجيه ومتابعة تقسيم عمليات تنفيذ المخرجات .

وشكل (1/1) نظم المعلومات الإدارية

شكل (1/1) نظام المعلومات الإدارية :



المصدر : سنان الموسوي ، رضاء صاحبي أبو حمد ، مفاهيم إدارية معاصرة (نظرة عامة (عمان : دار الوراق للنشر والتوزيع ، 2002م) ص 128 .

هنالك من يري أن نظم المعلومات الإدارية بالإضافة إلي الأربعة السابقة تشكل العلاقات ، نظام البيئة ، حدود النظام .

د/ أنواع النظم :

تنقسم النظم إلي نوعين رئيسيين هما : (1)

أ- النظم المفتوحة : Open system

وتسمى الإحتمالية وهي النظم التي لا يمكن التنبؤ بمخرجاتها بصورة مؤكدة . مثال نظام الخطوط الجوية وهو نظام مفتوح .

ب- النظم المغلقة : Closed system

وهي التي يمكن التأكد من مخرجاتها بشكل دقيق . مثال معمل التلفزيون ، ويعرف بدقة الشاشات والدوائر الكهربائية والمشعلات والمفاتيح .

هـ/ مفهوم البيانات، المعلومات، التكنولوجيا، الإدارة :

أولاً : البيانات Data

وهي أعداد أو أحرف أو رموز تمثل حقائق مجردة ومفاهيم ليس لها معني نسبي للمستخدم يمكن معالجتها عن طريق الإنسان أو الأجهزة لتتحول إلي نتائج يمكن للمستخدمين الاستفادة منها .(2)

ثانياً : المعلومات Information

وهي بيانات بعد المعالجة أو المعطيات التي تنتج عن معالجة البيانات بشرط أن تكون مترابطة ويمكن إستخدامها في عملية إتخاذ القرارات .(1)

¹ عماد الصياغ ، مدخل لتحليل وتصميم نظم معلومات الأعمال (عمان : الدار العلمية الدولية ودار الثقافة ، 2000م) ص 10 .

² ثائر القدومي ، سامر بركات، أنظمة المعلومات المالية والمصرفية (القاهرة : الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2010م) ص 5 .

ثالثاً : التكنولوجيا Technology

هي جميع الوسائل أو الأدوات أو التقنيات التي يمكن إستخدامها من أجل معالجة البيانات⁽²⁾.

رابعاً : الإدارة Management

وهي نشاط إنساني هادف يرتبط بالعمل الجماعي وتتبع أهميتها من أن أداء الجماعة يجب أن يكون أكبر من مجرد الجمع الحسابي⁽³⁾.

خصائص المعلومات الجيدة

هنالك عدة خصائص تتصف بها المعلومات الجيدة يمكن تلخيصها علي النحو التالي : (4)

1/ دقيقة وخالية من الخطأ .

2/ كاملة : أي تحتوي علي كل النتائج الهامة .

3/ اقتصادية : أي يمكن الحصول عليها بشكل اقتصادي وتكلفة قيمة المعلومات .

4/ مرنة : أي يمكن استخدامها لعدة أغراض .

5/ يمكن الوثوق بها أي الاعتماد عليها .

6/ أمانة : لا يمكن الدخول إليها من خلال مستخدمين غير مصرح لهم .

¹ علي حسين وآخرون ، الإدارة الحديثة للمنظمات الأعمال البيئية (عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع ، 1998م) ص 394 .

² ثائر القدومي ، سامر بركات ، مرجع سبق ذكره ، ص 6 .

³ محمد إسماعيل بلال ، مبادئ الإدارة بين النظرية والتطبيق ، (الإسكندرية : دار الجامعة ، 2004م) ص 20 .

⁴ نبيل محمد مرسي ، مرجع سبق ذكره ، ص 23 .

7/ ملائمة : أي مهمة لصناع القرار .

8/ مبسطة : أي ليست معقدة بشكل ظاهر .

9/ توفيرها في الوقت المناسب وحين الحاجة إليها .

10/ قابلية التحقق منها : أي إمكانية التأكد من مدي صحتها .

11/ إمكانية الدخول إليها من خلال المستخدمين المصرح لهم .

سادسا" : أنواع المعلومات

تتمثل هذه الأنواع في الآتي : ⁽¹⁾

- معلومات إتخاذية : وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في إتخاذ قرار أو إنجاز عمل أو مشروع مثل إتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز .
- معلومات إنمائية : وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية .
- معلومات تعليمية : وهي المعلومات التي يحتاجها الإداري في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس .
- معلومات إنتاجية : وهي المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وتطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانيات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة .

¹ عثمان الكيلاني وآخرون ، نظم المعلومات الإدارية (عمان : دار المناهج ، 2006م) ص ص 25 - 26 .

الجدول (1/1) الفرق بين البيانات والمعلومات

البيانات	المعلومات
مجموعة من الإرشادات والرموز المنفصلة عن بعضها والناجمة عن عمليات الملاحظة والمشاهدة	المعلومات مجموعة العلاقات بين البيانات المرتبطة ببعضها البعض والناجمة عن تشغيل البيانات
غير مفيد لمتخذ القرار بشكلها العام	تتكون في بيانات ذات معنى وفائدة لمتخذ القرار
تجمع بكافة طرق تجميع البيانات بشكل عشوائي عن ظاهرة معينة	تظهر في عدة أشكال رئيسية منظمة منها الجداول والرسوم البيانية .

المصدر : محمد محمود السيد ، الإدارة العامة منهج وتحليل (القاهرة : مكتبة عين شمس ، 2006م) ص 157 .

المبحث الثاني

نظم المعلومات الإدارية

أولاً : نظم المعلومات

هي مجموعة منظمة من الأفراد والبرامج وشبكات الإتصالات وموارد البيانات التي تقوم بجمع وتشغيل وتوزيع المعلومات للمساندة في إتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المنظمة.⁽¹⁾

مفهوم نظم المعلومات الإدارية :

تعددت التعريفات لنظم المعلومات الإدارية حيث عُرِفَتْ بأنها نظام محوسب قادر علي تكامل البيانات من مصادر مختلفة بقصد توفير المعلومات الضرورية للمستخدمين ذوي الإحتياجات المتشابهة.⁽²⁾

كما يُعرَّف بأنه نظام ضبط وتحكم يختص بتحويل المعلومات إلي المستويات بعد تجهيزها أو تحديثها حتى يمكن إتخاذ القرار بأفضل السبل.⁽³⁾

ويري Kroeber : أن نظام المعلومات الإدارية هو نظام يتكون من عتاد الحاسوب والبرامج والإجراءات والأفراد .⁽⁴⁾

¹ منال محمد الكردي ، جلال إبراهيم العبد ، نظم المعلومات الإدارية – المفاهيم الأساسية والتطبيقية (الإسكندرية : الدار الجامعية الجديدة ، 2013م) ص 13 .

² فائز جمعة صالح النجار ، نظم المعلومات الإدارية ، ط 2 (عمان : مكتبة دار الحامدة ، 2006م) ص 26 .

³ أبو بكر محمد الهوش ، دراسات في نظم شبكات المعلومات (القاهرة : دار عصمي للنشر والتوزيع ، 1996م) ص 87 .

⁴ محمد سمير أحمد ، الإدارة الإلكترونية (عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع ، 2009م) ص 136 .

وأيضاً عرفها كل من ليثت وويسلر علي أنها مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها فيضم أحدهما أساليب المعالجة السريعة للمعلومات ويهتم الآخر بتطبيق الأساليب الإحصائية والرياضية في حل المشكلات .⁽¹⁾

ويري الباحث أن نظم المعلومات الإدارية هي النظم الحديثة التي تضم وظائف الإدارة كالتخطيط والتشغيل والرقابة كما أنها توفر معلومات عن الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل.

أولاً : أهمية نظم المعلومات

- ترجع هذه الأهمية إلي ظهور ثلاثة إتجاهات في النظم والمنظمات هي :⁽²⁾
- **الإتجاه الأول :** تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة وأيضاً تزايد نفوذ المشتغلين في المنظمات حوالي 75 % من الناتج القومي الإجمالي للولايات المتحدة الأمريكية تعتبر نجاحاً أو مخرجاً لقطاع المعلومات ولذلك فإن إنتاجية المشتغلين أصبحت أحد الإهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية ، مما أدى إلي زيادة الطلب علي المعلومات والاتصالات .
- **الإتجاه الثاني :** أن تنمية وتطوير شبكات الاتصالات والمعالجات الدقيقة قد أدت إلي ظهور نظم معلومات مبنية علي استخدام أجهزة الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات المتقدمة .

¹ محمد أحمد حسان ، نظم المعلومات الإدارية (الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2008م) ص 177 - 178 .

² سونيا محمد البكري ، علي مسلم ، نظم المعلومات الإدارية (الإسكندرية : الدار الجامعية للطباعة والنشر ، 1995م) ص 23 - 24 .

- **الإتجاه الثالث :** أدت التغيرات التي طرأت في الطلب علي المعلومات في الأساليب الفنية اللازمة أدت إلي تغيير في مفهوم ودور المعلومات حتى أصبحت ينظر إليها باعتبارها موردا " إستراتيجيا " هاما " .

ثانيا" : خصائص نظم المعلومات

يمكن إجمال خصائص نظم المعلومات في الآتي: ⁽¹⁾

1/ شبكة الإتصالات .

2/ وسيلة تحويل البيانات وتخزينها .

3/ إدخال البيانات وإخراج المخرجات .

4/ مستخدموا المعلومات .

5/ الأهداف .

6/ الموارد .

ثالثا" : عناصر نظم المعلومات

تتمثل هذه العناصر في الآتي : (2)

¹ ثناء علي القباني ، نظم المعلومات المحاسبية (الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2003م) ص 10 .

² فريد فهمي زيادة ، المقدمة في تحليل وتصميم النظم (عمان : دار البازوري للنشر والتوزيع ، 2010م) ص 25 .

1/ الأجهزة والمعدات : Hard Ware

وهي كل العناصر المادية للأجهزة والمعدات من وسائل الإدخال والإخراج والحفظ والمعالجة والاتصال .

2/ البرمجيات : Soft Ward

وهي تهتم ببرمجيات النظام وتحكم وتوجه إدارة الأجهزة وكذلك برامج التطبيقات التي تلبي أغراض نظام المعلومات بما فيها وأجهزة المستخدم .

3/ إجراءات الضبط : Control Precede

وهي التي تتضمن تنفيذ القواعد العلمية للنظام ومسؤوليات المستخدمين وخطط التعامل مع المشكلات التي تبرز في عمليات النظام .

4/ البيانات : Data

إن المقصود هنا قواعد البيانات التي تشكل الملفات للبيانات والعلاقات بين جداولها وتدفقات البيانات فيما بينها .

5/ شبكات الإتصال : Communication Net Work

وهي التي تشمل جميع المؤهلات والترتيبات للشبكات بأنواعها ومحطاتها والتي تستخدم لتنظيم تدفقات البيانات والمعلومات لتسهيل إيصال المعلومات .

رابعاً : أهمية نظم المعلومات للأجهزة الإدارية

تستخدم نظم المعلومات جميع أنواع التكنولوجيا لتشغيل ومعالجة وتخزين ونقل المعلومات في شكل الكتروني وهو ما يعرف تكنولوجيا المعلومات التي تشمل الحاسبات الآلية ووسائل الإتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات ويقوم نظام المعلومات بتشغيل البيانات وتقديمها للمستخدمين وربما تكون فرداً أو مجموعة من الأفراد الذين يقومون بتشغيل مخرجات نظام المعلومات بأنفسهم نتيجة لتوفير الحاسبات الآلية وربما تكون مخرجات العديد من النظم مستخدمة بشكل روتيني لأغراض الرقابة علي الجهاز الإداري نفسه أو تبسيط تشغيل أوامر المستخدمين وتعتبر القرارات الخاصة بتكنولوجيا الجهاز الإداري العنصر الحاكم في نجاح الجهاز علي سبيل المثال الولايات المتحدة الأمريكية حيث تمثل 50 % من رأس مال المستثمر في الأجهزة الإدارية فيما يتعلق بالمعلومات كما أن هنالك 63 حاسب لكل عامل كما تبلغ نسبة الذين يستخدمون الحاسب الآلي في أعمالهم 88 % من حجم الشركات الأمريكية علي تكنولوجيا المعلومات.⁽¹⁾

خامساً : وظائف نظم المعلومات

تتمثل هذه الوظائف في الآتي :⁽²⁾

- جمع المعلومات وإختيار الملائم منها وإدخالها في النظام .
- تخزين المعلومات والبيانات .
- معالجة البيانات من حيث التحليل والترميز والاستقراء .

¹ صلاح أحمد الحبو ، أثر نظم المعلومات علي الأداء الإداري ، (رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة أم درمان الاسلامية ، 2013م) ص 71 .

² تهناني محمد بخيت ، إدارة المعرفة وأثرها علي اداء المنظمة (رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة أم درمان الاسلامية ، 2008م) ص 22 .

- إسترجاع المعلومات وتشغيل البيانات وصياغتها .
- نقل المعلومات والبيانات .

سادسا" : أنواع نظم المعلومات

وتشمل هذه الأنواع الآتي : (1)

1/ نظم تشغيل البيانات : يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلي خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ويعتمد هذا النوع علي الحاسب الآلي لتسجيل البيانات الروتينية اليومية التي تتم في مجالات النشاط المختلفة مثل الأجور ونظم الحجز الفندقية .

2/ النظم المعرفية : وتهدف تلك النظم إلي دعم العاملين في مجال المعرفة والمعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة والخبرة الفنية بشكل متكامل .

3/ نظم تجهيز المكاتب آليا" : تُعد تلك النظم نوعا" خاص من نظم تشغيل المعلومات التي يمكن استخدامها في أعمال وأنشطة المكاتب وتجهيز المكاتب آليا" ويشمل أنواع نظم الإتصالات الرسمية وغير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومات المكتوبة وغير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل أو خارج المنظمة مثل الأجهزة المستخدمة في تجهيز المكاتب ، ومعالجة الكلمات ، البريد الإلكتروني ، البريد الصوتي .

4/ نظم المعلومات الإدارية : يتزايد حجم المنظمات وما تتفاعل معه من معلومات وأصبحت نظم معالجة البيانات غير قادرة علي توفير إحتياجات متخذي القرار من معلومات ولذلك أصبحت إتجاهات المنظمات إلي تطبيق نظم المعلومات الإدارية المعتمدة علي الحاسب الآلي

¹ أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية (الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب ، 2009م) ص ص 11 - 14 .

5/ نظم دعم القرارات : وهي نظم معلومات تهدف إلي مساعدة المديرين عند إتخاذهم لقرارات غير بنائية وغير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقاً" وتعتمد علي ما تنتجه نظم تشغيل البيانات ونظم المعلومات الإدارية من معلومات خارج المنظمة ويتم تصميم نظم دعم القرارات وتنفيذها للاستجابة للإحتياجات غير المخططة مثل قرارات الإنتاج .

6/ النظم الجيدة : وهي تستخدم لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية والتي لا يمكن التنبؤ بخطواتها وتعتمد تلك النظم علي نتائج ما يطلق عليه بالذكاء الاصطناعي حيث تقوم تلك النظم علي فكرة محاكاة عملية إتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان أو المتخصصين في مجال معين .

سابعاً : أهمية نظم المعلومات الإدارية ⁽¹⁾

1/ المعلومات تعتبر المورد الاقتصادي الثالث بعد الموارد المالية والموارد البشرية بالمنظمة ويعتبرها البعض المورد الاقتصادي الحرج في بعض الصناعات الخدمية كالفندقه والنقل الجوي

2/ تعتبر المعلومات الأداة الداعمة الأولي للمديرين في مجال إتخاذ القرارات التي تمثل بدورها جوهر العملية الإدارية .

3/ تمثل المعرفة والمعلومات عنصراً "هاماً" في مجال الصناعة الحديثة كما تمثل الصناعة 75 % من الناتج القومي في معظم الدول المتقدمة .

4/ أصبح الاهتمام بالمستغلين في مجال المعلومات وإنتاجيتهم تمثل إهتماماً كبيراً" في الدول المتقدمة بإعتبارهم الأداة لتطوير نظم المعلومات .

¹ زكي مكي إسماعيل ، نظم المعلومات الإدارية (الخرطوم : دار جامعة النيلين ، 2008م) ص ص 62 - 64 .

5/ أصبحت شبكات المعلومات وما تقدمه من معالجات دقيقة لمعالجة البيانات تقدم نظم معلومات إدارية تعتمد علي الحاسب الآلي .

6/ تعتبر المعلومات مورداً " إستراتيجياً" للمنظمة حيث تستعين به المنظمة في كل النظم المرتبطة بأدائها كأنظمة الإدارة وأنظمة الإنتاج .

7/ أهمية المعلومات نفسها تسعى لزيادة الاهتمام بتطويرها وتطوير مهارات العاملين وأهميتها تستدعي العمل علي تطويرها فيما يعرف تكنولوجيا المعلومات .

8/ كبر المنشآت وتعدد أعمالها يستدعي الاهتمام بالمعلومات لترشيد الأداء الإداري .

9/ الانتشار الواسع للمنظمات وفروعها وظهور المنظمات الدولية والشركات الكبرى كشركات الطيران .

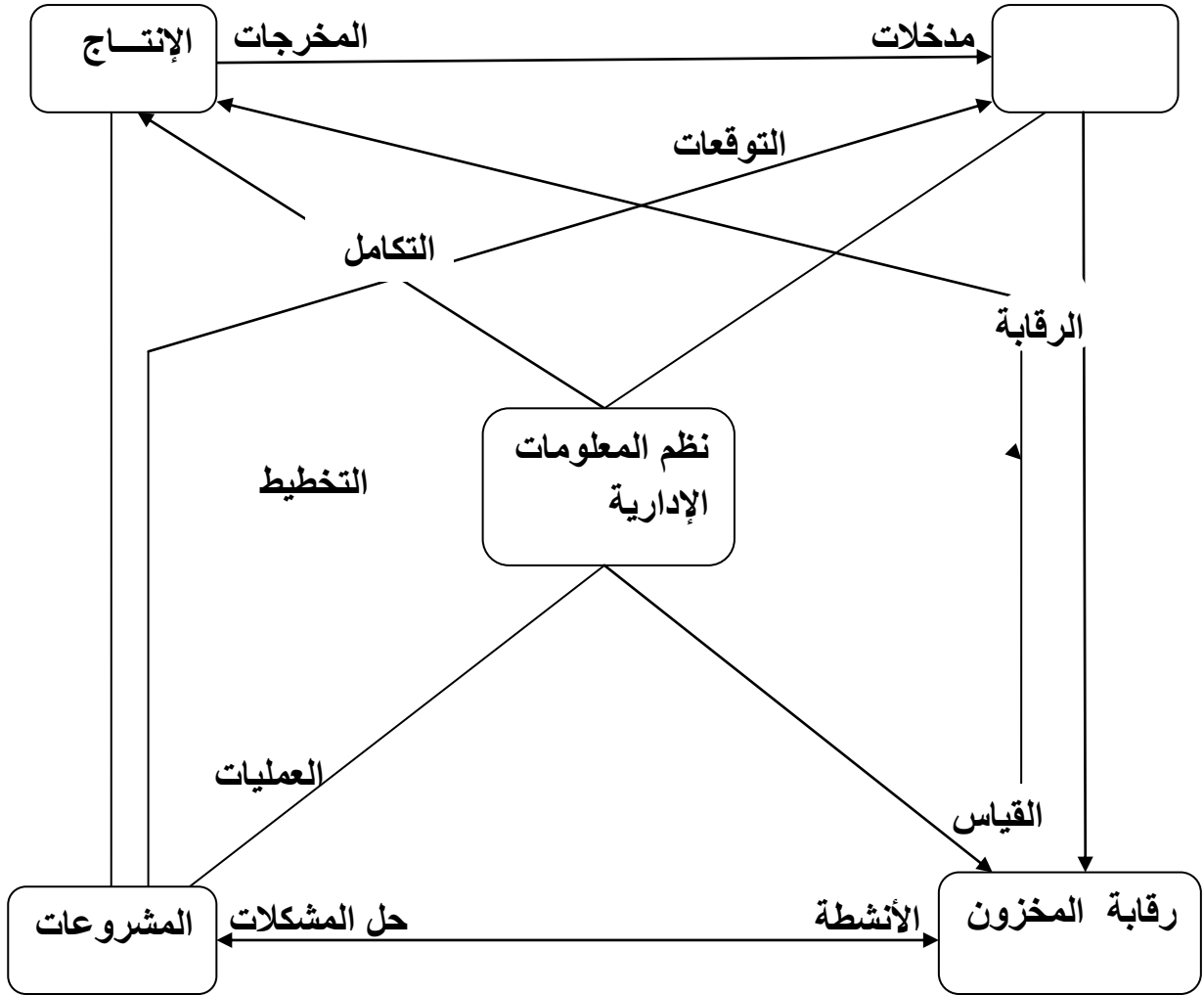
10/ التعدد التكنولوجي ونُدرة الموارد الطبيعية.

ثامناً : أهداف نظم المعلومات الإدارية

أورد إبراهيم سلطان في كتابة مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات الإدارية لتحقيقها ، وتتمثل تلك الأهداف فيما يلي : (1)

- 1- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي إلي تحقيق التنسيق والشكل يوضح تدفق المعلومات بين الإدارات المختلفة للمنشأة لإحداث عملية الربط بين أجزائها وتوضيح العلاقة المتبادلة
- 2- بين هذه النظم كما تبينُ الأسهم ذلك .

شكل (2/1) نظم المعلومات الإدارية ووظائف المنظمة



المصدر : إبراهيم سلطان ، نظم المعلومات الإدارية (الإسكندرية : الدار الجامعية ، 2000م) ص 256 .

3- من الأهداف المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية بالمنظمة والهدف العام للمنظمة بالتالي المساهمة في تحقيق هذا الهدف .

4- المساعدة والمساندة في عملية صنع إتخاذ القرارات في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات التوقيت المناسب.

5- توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت والشكل المناسب .

6- الرقابة علي عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها .

7- تهدف نظم المعلومات الإدارية إلي تطوير أداء المنظمات من خلال ما تنتجه من معلومات جديدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات . (1)

تاسعا" : وظائف نظم المعلومات الإدارية

هنالك العديد من الوظائف والمهام التي تقوم بها أنظمة المعلومات هي : (2)

1/ القيام بجمع البيانات والمعلومات الضرورية من مصادرها الداخلية والخارجية .

2/ تبويب البيانات وتصنيفها وحفظها في مراكز المعلومات لإستخدامها وقت الضرورة .

3/ إنتاج المعلومات وهي عملية يشترك فيها الإنسان والآلة .

4/ إستخدام المعلومات الموجودة في مراكز حفظ المعلومات والعمل علي إستخدامها في العمليات الإدارية من تخطيط ورقابة وإتخاذ قرارات وغيره .

عاشرا" : أسباب تزايد الاهتمام بنظم المعلومات الإدارية هي : (3)

أ- كبر حجم المنظمات وظهور تقسيمات فرعية جديدة داخل المنشأة .

ب- زيادة الإعتماد علي الآلة .

ت- الوقت .

ث- زيادة الأنشطة .

ج- التقدم التكنولوجي وسهولة الحصول علي الأجهزة والبرامج مع تحسين وسائل الإتصال.

ح- إتساع وإختلاف وتنوع الظروف الإجتماعية والقانونية .

¹ إبراهيم سلطان ، المرجع نفسه ، ص 225 .

² موسي اللوزي ، التنمية الإدارية (المفاهيم) (عمان : دار وائل للنشر والتوزيع ، 2000م) ص 116 .

³ [http : www.broonzanNet.vb/t16535.htm](http://www.broonzanNet.vb/t16535.htm) (Monday 9/6 / 2015 12 pm

المبحث الثالث

خصائص ومميزات نظم المعلومات الإدارية

أولاً " أهم الخصائص للنظم وتتمثل في النقاط الآتية : (1)

- 1/ تدعم بدرجة كبيرة القرارات النصف مهيكلية بدرجة أقل من المهيكلية .
- 2/ يمكنها دعم الإدارة الإستراتيجية من خلال نوعية التقارير التي تنتجها .
- 3/ تعتمد علي المعلومات المتوافرة داخل المنظمة والتدفق البياني.
- 4/ قدرتها التحليلية محدودة .
- 5/ تساند بصفة عامة متخذي القرارات الذين يستخدمون بيانات ماضية وحالية .
- 6/ غير مرنة نسبياً .
- 7/ يغلب عليها التدفق الداخلي علي التوجيه الخارجي .
- 8/ تتصف بالثبات والاستقرار .

ثانياً : مميزات نظم المعلومات الإدارية

تتمثل أهم هذه المميزات في النقاط التالية : (2)

- 1-أنه نظام مستقر لأنه يزود الإدارة بالمعلومات تبعاً لبرامج معينة .
- 2-أنه نظام قانوني لأنه يمثل جزء من النظام الكلي للمنظمة .

¹ طارق طه ، نظم المعلومات الإدارية (عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2007م) ص 78 .

² محمد عبد الفتاح الصيرفي ، مبادئ التنظيم والإدارة (عمان : دار المناهج ، 2006م) ص 42 .

- 3- أنه نظام مرن لأنه يراجع ويحدث بإستمرار وتجري عليه تغييرات .
- 4- أنه نظام مفتوح لأن معظم معلوماته تستخدم لأغراض التخطيط واتخاذ القرارات التي تستلزم بالضرورة تفاعلا" مع البيئة الخارجية .

ثالثا" : سمات نظم المعلومات الإدارية

أُتفق كل من محمد عبد الفتاح⁽¹⁾، ومحمد حافظ حجازي⁽²⁾ علي السمات الآتية :

- 1/ أن تدعم نظم المعلومات الإدارية القرارات الإدارية وشبة الإدارية ومستوي الرقابة الإداري والتشغيل
- 2/ أن تفيد لأغراض التخطيط علي مستوى الإدارة العليا .
- 3/ يعتبر نظم المعلومات الإدارية مفيد في إتخاذ القرارات بالإعتماد علي البيانات الحالية والماضية .
- 4/ تعتبر نظم المعلومات الإدارية نظاما" موجهة" لخدمة الرقابة وتقديم التقارير .
- 5/ تعتمد نظم المعلومات الإدارية علي المعلومات القائمة وتدفق المعلومات الداخلية للمنظمة.
- 6/ تتمتع نظم المعلومات الإدارية بقدرة تحليله محدودة كما أن النظم الحديثة كبيرة المرونة تحتوي علي برامج .

¹ محمد عبد الفتاح محمد بشير المغربي ، نظم المعلومات الإدارية (القاهرة : الشركة العربية المحدودة للتسويق والتوريدات ، 2010م) ص 22 .

² محمد حافظ حجازي ، نظم القرارات في المنظمات (الإسكندرية : معهد الإدارة العامة بالسعودية ، دت) ص ص 211 - 212 .

7/ تعتمد نظم المعلومات الإدارية علي نظم معالجة البيانات وعلية تدعم نظم معالجة البيانات نظم المعلومات الإدارية ومن ثم معالجة البيانات أحد العناصر الرئيسة في نظم المعلومات الإدارية .

8/ ترتبط نظم المعلومات الإدارية بالنشاط الإداري حيث أنها تقوم بدعم القرارات المرتبطة بها .

9/ تقدم نظم المعلومات الإدارية في شكل تقارير متخصصة يمكن استدعائها فوراً لصناعة القرار من قبل المدير المختص بالنشاط .

فوائد نظم المعلومات الإدارية :

تتمثل هذه الفوائد في الآتي : (1)

1- تقديم المعلومات إلي مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة بغرض ممارستها في التخطيط والتنظيم والرقابة .

2- تحديد وتوضيح قنوات الاتصال أفقياً وعمودياً بين الوحدات الإدارية في المنظمة لتسهيل عملية الاسترجاع .

3- تقييم نشاطات المنظمة وتقييم النتائج بغرض تصحيح الانحرافات .

4- حفظ البيانات والمعلومات التاريخية والضرورية .

5- البث الانتقائي للمعلومات وتزويد المستفيدين بالمعلومات التي يرغبونها .

6- المساعدة علي التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المتوقعة .

أنواع أنظمة المعلومات الإدارية :-

¹ عثمان الكيلاني وآخرون ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 67 - 68 .

❖ صنفت أنواع أنظمة المعلومات الإدارية وفقا " للمعايير عديدة كما ذكرها محمد نور برهان أهمها : (1)

1/ أنظمة المعلومات الإستراتيجية : Strategic Information System

وهي غالبا" أنظمة موجهة للإدارة العليا للمنظمة لمساعدتها في إتخاذ القرارات المتعلقة بالمنظمة ككل وهي عبارة عن أنظمة معلومات إدارية متكاملة .

2/ أنظمة المعلومات الوظيفية : Functionally Information System

وهي تكون موجهة لخدمة وظيفية محددة من وظائف المنظمة لنظام معلومات الإنتاج ونظام معلومات المبيعات أو نظام المعلومات المحاسبية أو نظام معلومات الموارد البشرية وغيرها.

3/ أنظمة المعلومات التنفيذية : Operational Information System

وهي أنظمة المعلومات الموجهة لخدمة العمليات الإدارية مثل نظام المعلومات المخزون ونظام طلبات الشراء ونظام معالجة طلبات الزبائن وغيرها .

فئات نظم المعلومات الإدارية :

يمكن تقسيم نظم المعلومات الإدارية إلي أربعة فئات كما يلي : (2)

¹ محمد نور برهان ، أنظمة المعلومات الإدارية ، ط 2 (عمان : دار جامعة القدس المفتوحة ، 2010م) ص 38 .

² عبد الحميد بسيوني ، نظم المعلومات الإدارية (القاهرة : دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، 2010م) ص 44 – 45 .

1-نظم معالجة التعاملات : Transition Processing System (TPS)

هذا النظام يتم تصميمه من أجل معالجة التعاملات اليومية في مؤسسة ما ويعني هذا النظام جمع ومعالجة كميات كبيرة من البيانات التي تساعد الإدارة التنفيذية والإشرافية في تصريف أعمالها وتنفيذ مسؤولياتها .

2- نظام الإمداد بالمعلومات : Information Providing System (TPS)

هو النظام الذي يتولى معالجة المعلومات والقيام بعمل ملخص المعلومات وتوفير تقارير استثنائية تساعد تقارير الملخصات في إلقاء لمحة (نظرة) سريعة علي المعلومات المتاحة بينما توفر التقارير الاستثنائية مؤشرات عن الانحرافات إذا كانت موجودة وأسباب قصور الأداء .

3-نظام دعم إتخاذ القرار : Decision Support System (DSS)

يصف نظام دعم إتخاذ القرار عادة بأنه الخطوة الثورية التالية بعد نظم المعلومات الإدارية وهو يساعد علي تحسين القدرة التحليلية لمتخذ القرار عن طريق إنشاء نموذج تفاعلي للموقف الحياتي الواقعي .

4- نظام إتخاذ القرار المبرمج : Programmed decision Making System

تنشق كلمة مبرمج هنا من مصطلح مجال الحاسب حيث يعرف البرنامج بأنه خطة آلية للمشكلة أو مجموعة من التعليمات لتنفيذ مهمة أو عمل في عصر المعلومات فإن القرارات المبرمجة هي برمجيات يمكنها أن تقوم بتنفيذ مهام إتخاذ القرار بدلا" من الأشخاص .