وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
هيئة التعليم التقني
كلية الشيخ عبد الله البدري
قسم التقنية الاجتماعية
التخصص : نظم معلومات محاسبية

بحث لنيل درجة الدبلوم التقني

بعنوان

نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار

إعداد الطالبات :
أماني محمود محمد عمران
تغريد عبد القادر محمد صالح
شذى حسن العبد العوض
ميادة الجيلي عمر وداعة

إشراف الأستاذ :
إسماعيل محمد عبد الجليل

٧٨

يونيو ٢٠١٠م

الإهـــداء

إلي

من أحب إلينا من أنفسنا

والدينا العزيزين

إلي الشموع الوضاءة في طريق العلم

أساتذتنا الأجلاء

ونخصهم ذكراً

الأستاذ / إسماعيل محمد عبد الجليل

إلي رفقاء الدرب

الزملاء والزميلات

إلي كل هؤلاء نهدي ثمرة جهدنا المتواضع

بسم الله الرحمن الرحيم

خطة بحث بعنوان

نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرار

المقدمة :-

تتناول المقدمة مشكلة البحث وأهمية البحث والدراسات السابقة والفروض وأدوات جمع البيانات .

مشكلة البحث :-

هنالك صعوبة في الحصول علي المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الشئون الإدارية الأمر الذي يعكس علي الأداء العام والجهد والوقت والمال كما ان عدم وجود إلية فعالة لحفظ المعلومات المناسبة تجعل توفر المعلومات لاتخاذ القرار في الشئون الإدارية أمر صعب .

علي ذلك فإن مشكلة البحث تتمثل في الأتي :

١/ هل هنالك علاقة المعلومات واتخاذ القرارات .

٢/ هل هنالك علاقة بين اتخاذ القرارات وتحقيق السياسات .

أهمية البحث :-

١/ كيفية إتخاذ القرارات في الشنون الإدارية .

٢/ دراسة نظم المعلومات في الشنون الإدارية .

٣/ مدي توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار الإداري .

٤/ تحليل القرار في الشنون الإدارية .

الدراسات السابقة :-

هنالك بحث في مكتبة كلية الشيخ عبد الله ألبدري التقنية .

بعنوان :-

المعلومات وأثرها في اتخاذ القرار .

المبحث الثاني : الملامح الأساسية لنظم المعلومات .

المبحث الثالث : أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرار .

الفصل الثاني : نظم المعلومات الإدارية .

المبحث الأول : مفهوم نظم المعلومات الإدارية .

المبحث الثاني : خصائص نظم المعلومات الإدارية ووجهات النظر المختلفة بشأن المعلومات الإدارية

المبحث الثالث : العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية .

المبحث الرابع : أنواع القرارات الناتجة عن نظم المعلومات الإداريه .

الفصل الثالث : اتخاذ القرارات

المبحث الأول : تعريف وأهمية عملية اتخاذ القرارات .

المبحث الثاني : خصائص عملية اتخاذ القرارات .

المبحث الثالث : خطوات عملية اتخاذ القرارات وأنواع القرارات

الفصل الرابع : ديوان الضرائب ببربر

المبحث الأول : نبذه تاريخية عن الضرائب

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي في الضرائب

الفصل الخامس : الدراسة الميدانية

المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني : اختبارات الفروض

النتائج والتوصيات

المصادر والمراجع

الخاتمة

الفهرس

الفصل الأول

نـــظم المعلومـــات

المبحث الأول : تعريف وأهمية نظم المعلومات

المبحث الثاني : الملامح الأساسية لنظم المعلومات

المبحث الثالث : أهمية ودور نظم المعلومات يف اتخاذ القرار

المقدمة :-

* لقد أصبحت معلومات في عصرنا الحاضر مصدرا رئيسيا و هاما لحياة المؤسسة لدرجة أنها تسمي أحيانا بالدورة الدموية للتنظيم ونتيجة للتطور المتسارع في الحياة الاقتصادية بشكل عام وفي المؤسسة بشكل خاص وتضخم عدد المعطيات و الموشرات وكثافتها .

* أهمية وجود بنوك معلومات حقيقية تفيد وبشكل فعال متخذي القرارات في كافة المستويات داخل المؤسسة وبالتالي فان أي تطور أساليب وأدوات جمع البيانات ومعالجتها للحصول علي المعلومات أصبح ضروريا من اجل خدمة عمليات اتخاذ القرارات .

* يجب ان تبني المعلومات علي أسس وقواعد وهذا يتسني هذا كان لذالك علي المؤسسات ان تصمم نظاما للمعلومات يستطيع استيعاب الكم الهائل من المعطيات المعلومات التي تتعامل معها وتسهل عملية التخزين و المعالجة وكذالك إيصال تلك المعلومات إلي المعنيين بالأمر ((متخذي القرار))

و هذا النظام الذي يتكون أساسا من مجموعة من العناصر المرتبطة ارتباطا عضويا وحتى يكون دوره كاملة ويجب ان يكون ملما ومتضمنا مجموعة من الأنظمة الفرعية . ويصبحوا الذين يتعاملون مع هذه المعلومات و النظام الذي يعملوا علية فعلا وقادرا علي أداء الوظائف في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة التي تحتاجها مراكز اتخاذ القرارات الإدارية.

*فان نظم المعلومات الإدارية تصمم في المنشآت بهدف تزويد المديرين بالمعلومات الأزمة لدعم عملية المنشات أو وظائف الاداره واتخاذ القرارات لذا نجد هذه النظم تلعب عدة ادوار رئيسية في الأعمال المعاصرة منها دعم المنشآت دعم وظائف الإدارة والميزة الاستراجية دعم اتخاذ القرارات الإدارية.

وتكتسب نظم المعلومات الإدارية جزء كثيرا من أهميتها باعتبارها داعية وظيفية هامة للإدارة والمنشات وإذا كان اتخاذ هذه القرارات سواء علي المستوي الاستراتيجي أو التشغيلي إنما يقوم علي توافد نظم المعلومات الإداريه .

المبحث الأول :.تعريف وأهمية نظم المعلومات:.

نظم المعلومات يمكن تعريفه من الناحية الفنية علي أساس انه من الاجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعم اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم.

وبالاضافه إلى تدعيم القرارات و التنسيق و الرقابة ، ويمكن لنظم المعلومات ان تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة .

نظم المعلومات تحتوي علي معلومات عن التنظيم والبيئة المحيطة ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاثة أنشطة رئيسيه هي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات ويعتبر معلومات التغذية السرعة مخرجات ترتد إلى الأفراد المسئولين عن الأنشطة في المنظمة لتقيم وتحسين المدخلات .

وحتى عام ١٩٨٠م لم يكن المديرون يهتمون بكيفية جمع وتنظيم وتشغيل وبث المعلومات في الأنظمة ولم يكونوا يعلموا الكثير عن تكنولوجيا المعلومات وبالرغم من ظهور الحاسبات الآلية واستخدامها في مجال نظم المعلومات سواء في عمليات التخزين والتشغيل وظهور البرامج المتطورة التي تساعد في فعالية العملية الإدارية واتخاذ القرارات وكانت المعلومات تنظر الإنظار إليها كأحد الأصول هام في المنظمة ولكن في الاونه الأخيرة وحاليا لابد من للمديرون ان يتجاهلوا كيفية إدارة المعلومات في المنظمة والنظر للمعلومات كمورد استراتيجي له تأثير علي قدرة المنظمة في المناقشة والبقاء في مجال الأعمال وباستقراء التغيرات التي صاحبت الفترة الأخيرة يمكن ملاحظة تغيرين هامين علي مستوي العالم أثروا وغيروا في بيئة الأعمال.

د / سونيا محمد البكري ، د / ابراهيم سلطان – نظم المعلومات الإداريه – (د ن) ، (د ت) ، ١١ – ١٣ .

يمثل التغير الأول ظهور الكيانات الاقتصادية العالمية القوية ويمثل التغير الثاني تحول الاقتصاد الصناعي إلى الاقتصاد الخدمي والاقتصاد المبني على المعرفة والمعلومات .

ونظم المعلومات تقدم قوة الاتصالات والقوة التحليلية التي تستطيع المنظمة ان تعتمد عليها في التجارة الخارجية وإدارة المنظمات على أساس عالمي .[1]

---

[1] مرجع سبق ذكره ص -(١٣)

المبحث الثاني :- الملامح الأساسية لنظم المعلومات

١/ ان نظام المعلومات يتكون من مجموعة من الإجراءات الموضوعة للتأكد من ان المعلومات المناسبة قد وصلت للفرد المناسب في الوقت المناسب كما أن هذه الاجراءت هي التي تحدد ما الذي يجب عمله في البيانات عبر المراحل المختلفة لمعالجتها منذ لحظة تجميعها وإدخالها النظام حتى يتم تحويلها إلى معلومات مناسبة لصنع القرار .

٢/ أن العنصر البشري يعتبر أحد المكونات الأساسية في نظام المعلومات حيث ان الدور الذي يلعبه لا يمكن تجاهله . فا لمعلومات تنتج وتستخدم بواسطة بشر في المنظمات وهم أيضا يقومون بصنع القرارات وممارسة أنشطة العمل اليومية بناء علي المعلومات التي تتوافر لديهم من هذه النظم .

٣/ ان هناك فرقا بين نظام المعلومات والحاسب الآلي فالحاسب الآلي والبرمجيات(software) المرتبطة به تعتبر أدوات ووسائل في نظام المعلومات الحديثة وعلي الرغم من ان نظم المعلومات كانت تعمل بشكل كلي علي النظم اليدوية منذ فترة طويلة قبل نشأة الحاسبات الالية ؛ الا ان ظهور الحاسبات الالية قد ساعد في تخزين ومعالجة واسترجاع وعرض المعلومات .

والبرمجيات تمثل مجموعة من الاجراءت والتعليمات التي توجه وتتحكم في عمليات تشغيل الحاسبات الاليه. لذلك فان معرفة كيفية تشغيل واستخدام الحاسبات الآلية والبرمجيات تعتبر أمرا هاما في تصميم نظم المعلومات الحديثة مع الأخذ في الاعتبار ان الحاسبات الآلية هي جزء فقط من نظام المعلومات وليست هي كل نظام المعلومات كما يعتقد البعض .

٤/ ان هناك فرقا بين البيانات والمعلومات . فالبيانات هي حقائق تم تسجيلها بشان أحداث معينة تمت أو ستتم مستقبلا .

هذه الحقائق قد تكون مستقلة وغير مرتبطة ببعضها و غير محدده العدد .

د/ محمد احمد حسان- نظم المعلومات الإدارية -الدار الجامعية- الطبعة الاولى- ٢٠٠٨ (ص) (١٩-٢١)

أما المعلومات هي بيانات قد تم معالجاتها بشكل أعطى لها معنى بالنسبة لمستقبلها أو مستخدمها وأضاف إليها قيمة حقيقية أو مدركة بالنسبة لعمليات صنع القرارات الحالية أو المستقبلية .[1]

٥/ ان الغرض من نظام المعلومات هو تحسين عمليات صنع القرار في المنظمة ولقد قسمت معظم الدراسات القرارات إلى :.

أ/ قرارات هيكلية :- وهي تلك القرارات المتكررة والروتينية والمحددة جيدا والتي توجد إجراءات معروفة مسبقا للتعامل معها.

ب/ قرارات غير هيكلية :- وهي تلك التي يجب على متخذها ان يستخدم حكمة الشخص وتقيمه ورؤيته بشأنها وهي قرارات غير متكررة ولكل منها طبيعته المميزة وغالبا ما تكون علي درجه عالية من الأهمية ولا توجد اجراءات معروفه مسبقا للتعامل معها .

ج/ القرارات شبه المهيكلة :-

وهي تلك التي تحتوي علي بعض الجوانب الروتينية وبعض الجوانب المتميزة ولذلك فهنالك العديد من أنواع نظم المعلومات التي تناسب مع الأنواع المختلفة من القرارات.

فالقرارات الهيكلية يناسبها نظام معلومات يعرف بنظام معالجة التعاملات (taps) أو ام يطلق عليه نظام معالجة البيانات (daps) والقرارات شبه الهيكلية يناسبها نظام المعلومات المعروف بنظام المعلومات الإدارية أما القرارات الغير هيكلية فيناسبها نظام المعلومات المعروف باسم نظام دعم القرار والنظم الخبيرة .

٦/ ان نظام المعلومات وهو احد النظم الفرعية في المنظمات ويستمد نظام المعلومات مدخلاته من البيانات من[3] مصادر داخلية وخارجية عديدة كما ان مخرجات نظام المعلومات تستخدم في عملية صنع القرارات وعمليات الرقابة التي تمارس في المنظمات سواء من أطراف داخلية أو خارجية [4]

مرجع سبق ذكره، ص- ((٢١))

المبحث الثالث :-أهمية ودور نظم المعلومات في اتخاذ القرار :

تعتبر عملية اتخاذ القرارات من أهم الوظائف التي عنيت بنظم المعلومات بتدعيمها حتى أنها تعتبر الإطار العام(framework)الذي يرشد محاولات الباحثين لفهم وتحليل تلك النظم وفقا للعديد من الدراسات في هذا المجال .

ولذا تقوم نظم المعلومات بمساندة عملية اتخاذ القرارات في مراحلها المختلفة وتعتبر درجه هيكلية القرارات والمستوي الإداري الذي يتم اتخاذها عنده من المفاهيم الأساسية المرتبطة ببناء وتصميم تلك النظم.

تكتسب المعلومات أهميتها من واقع الدور الذي تمثله في تزويد الإنسان بما يحتاج إليه من معارف يستمد منها تقديراته وتصوراته لما يتطلب منه القيام بها وعبر مراحل تاريخية متتالية تزايدت أهمية المعلومات بصورة مطردة ارتباطا لما تحدثه من اثار عميقة في توسيع المعرفة الإنسانية وتنمية وعي الفرد وإدراكه لما يحيط به من ظواهر وتغيرات مختلفة

واليوم في ظل عالمنا المعاصر أخذت المعلومات دورا كثيرا عميقا وشمولية واكتسبت بفعل ذلك قدرا يفوق كثيرا ما كانت تمثله من أهمية فيما مضى .

فلقد أدي اندماج تكنولوجيا الاتصالات مع الحاسوب إلى إحداث تغيير جذري وفي مجال المعلوماتية لم يكن مسبوقا في التاريخ بكامله وتمدنا المعلومات بتكنولوجيتها ونظمها صناعة العصر الرائد وثروته المتميزة التي تمكن من يتملكها امتلاك زمام التطور حيث لم تعد المعلومات مصدورة في حدود الرصد المعرفي للظواهر والمتغيرات وحركة التطور التاريخي وتنمية المعرفة الإنسانية في هذا السياق حيث أصبحت إضافة إلي ذلك أداة فعالة يعتمد عليها في إدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة المستقبل وصار القول الواقع هو تحول نمو بناء المجتمع ألمعلوماتي في عالم يعيش عصر المعلومات ولا شك ان ذلك يمثل الشئ الكثير بالنسبة لراسم السياسة وصانع القرار و هو المعني بالتعامل مع واقعة في ظل الاهتمام باستيعاب قوميته وما يحيط بها وإعطاء الحرية الكاملة لاستخدام

مرجع سبق ذكره ص (٢٩)

د/ سنى محمد امين / www.mak toobblog.com snim edamine

عام ٢٠٠٨ م .

وتوظيف الأدوات الأكثر فعالية للتطوير والنهوض به . واذاكانت المعلومات علي تلك الدرجة من الأهمية والأثر الفعال في ايصال المعرفة وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع وتفاعلاته وتأمين مقدرة اكتشاف الحدث وقوة التنبؤ بالمستقبل وتدعيم عوامل النمو العلمية والفنية والمادية فأن القيام بعملية صنع القرارات أي من المجالات دونها الارتكاز علي المعلومات يفقد متخذ القرار في الاستخارة من عامل جوهري ورأي حاسم لضمان تحقيق الهدف الذي يتطلع إليه بقراراته المتخذة بل ويقود ذلك في حالات مختلفة الي التعرف لتقديرات خاطئة والوقوع في اتخاذ قرارات غير موفقه .

وبجدر بنا الإيضاح ان دور المعلومات بالنسبة لصانع القرار وان كان اتخذ إبعادا ومفاهيم شاملة الان يتباين في مستوياته وأثاره ارتباطا يتباين مستويات التطور والواقع الذي يؤدي مفعولة فيه . وفي كل الأحوال فأن الأثر الفعلي لذلك الدور يتحدد عمليا بمدي إنتاج وتبادل المعلومات واستخدامها كمرجعية شرطية لازمة لعملية اتخاذ القرار .

ولذلك فأ تحقيق القدر المناسب لأهمية المعلومات ودورها في دعم صانع القرار في ظل وضعنا ألمعلوماتي الراهن يتطلب قبل كل شئ إعطاء الأولوية فيما يتخذ من قرارات لدعم وتطوير مجال المعلومات ذاته ومده بالمقومات الأزمة للايفاء بدورة وتمكينه من خدمة احتياجات صانع القرار وتابية متطلباته المعلوماتية بكفاءة عالية

فالمعلومات التي يتطلب الاعتماد عليها في عملية صناعة القرار اويكون بمقدورها الاستجابة الكاملة لاحتياجات متخذ القرار هي تلك التي تدفق من خلال نظام معلوماتي مبني علي أسس علمية ويجري تحضيرها عن طريق استخدام هذا النظام والتعامل مع مخرجاته من قبل أناس مختصين . ولكي تشكل مثل هذه الملومات المرجعية والاستناد الكامل لصانع القرار لابد ان تكون مستوفية لكافة

موقع سبق ذكره

المتطلبات المعلوماتية اللازمة في لدراسة الموضوع محل البحث والتحضير لاتخاذ القرار ، وبصرف النظر عن اختلاف محتويات الملومات المطلوبة بهذا الشأن ارتباطا باختلاف وتنوع موضوعات القرارات الاانه يتوجب ان تتوفر فيه بصوره عامة .

وبشكل عام فان الاهتمام بالمعلومات اللازمة لتحقيق دورها الفاعل في دعم صناعة القرار سوف يكون له نتائج إيجابيه بالغه الاهمية وعلى نحو شامل لمقدتها

*تنمية قدرة الدولة علي الإفادة من المعلومات المتاحة والخبرات التي تحققت في الدول الاخري

* ترشيد وتنسيق ماتبزلة الدولة من جهد في البحث والتطوير علي ضوء ماهو متاح من معلومات

* كفالة قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات

* توفير البدائل والأساليب الحديثة لحل المشكلات القديمة والاختيارات التي تكفل الحد من هذه المشكلات الفني في المستقبل .

* رفع مستوي فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية في قطاعات الانتاج والخدمات

* والاهم من كل ذلك ضمان القرارات السليمة في جميع القطاعات وعلي مختلف مستويات المسؤولية .[1]

---

[1] موقع سبق ذكره

الفصل الثاني

نظم المعلومات الإدارية

المبحث الأول : مفهوم نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثاني : خصائص نظم المعلومات الإدارية ووجهات النظر المختلفة بشان المعلومات الإدارية

المبحث الثالث : العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية

المبحث الرابع : أنواع القرارات الناتجة عن نظم المعلومات الادارية

المبحث الأول :- مفهوم نظم المعلومات الإدارية :.

تنوعت المفاهيم و التعريفات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية ولقد عكس هذا التنوع تطورا تاريخيا في النظر إلي مفهومها .فمن أوائل التعريفات التي قدمت لها باعتبارها تكنولوجيا المعلومات هو دراسة الثيت و ويستلر (Leavittandwhisler,1985) علي إنها ,, مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض , فيضم احدها أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسب الآلي ويهتم الأخر بتطبيق الاساليب الاحصائيه و الرياضية في حل المشكلات ويتولي ثالث محاكاة التفكير من خلال برامج الحاسب الآلي .

وقد قدمت بمرور الوقت تعريفات أكثر تحديدا لنظم المعومات الإدارية ومن أهم هذه التعريفات تلك التي قدمها كينفان (kennevan,1970) ودافز (davis,1974)

فقد عرف كينفان نظم المعلومات الإدارية بأنها ,,مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات عن الماضي و الحاضر و التنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية و المخابرات الخارجية للمنظمة .و هي تلك التي تدعم وظائف التخطيط و الرقابة و العمليات في المنظمة من خلال توفير ما تحتاجه من معلومات في التوقيت المناسب لصنع القرارات .

أما دافز فقد عرف نظم المعلومات الإدارية بأنها ,, نظام متكامل يهدف إلي تقديم معلومات لدعم عمليات صنع القرار في المنظمة ، ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الآلي ، والإجراءات اليدوية ، ونماذج صنع القرار ، والبيانات

وقدم أيضا سن (senn,1982) تعريف لنظم المعلومات الإدارية ، بأنها نظام متكامل لتوفير المعلومات الأزمة لدعم وظائف التخطيط و الرقابة و العمليات في المنظمة[٢]

---

٢ مرجع سبق ذكره ص (١٧٧-١٧٨)

المبحث الثاني :- خصائص نظم المعلومات الإدارية

ووجهات النظم المختلفة بشان المعلومات الإدارية

أولا:. خصائص نظم المعلومات الادارية

يجب ان تتوافر خصائص معينة في نظام المعلومات الإدارية حتي يستطيع ان يحقق الأهداف التي ينشي من اجلها وذلك علي النحو التالي :

١/ ان هناك فرقا واضحا بين نظم المعلومات الإدارية ونظم معالجة البيانات .فنظم البيانات المطلوبة لدعم عمليات صنع القرارات الإدارية تأتي من نظام معالجة البيانات، فليس من السهل الحصول علي البيانات التي تحتاجها الإدارة بدون نظام معالجة البيانات , فالبيانات يجب ان يتم اختيارها واجراء مزيد من المعالجات عليها قبل تحويلها إلي معلومات يحتاجها المديرون وبذلك فإن نظام معالجة البيانات يدعم نظام المعلومات الإدارية .

٢/ بينما يعتبر نظام معالجة البيانات مرتبطا بالأنشطة التشغيلية فان نظام المعلومات الإدارية يعتبر مرتبطا بالأنشطة الإدارية.

حيث انه يوجه لدعم أنشطة صنع القرارات التي تتميز بانها مبرمجة ومتكررة ومفهومة جيدا وهي القرارات التي تعتبر شائعة عن مستويات الإدارة الوسطي في المنظمات فتكرارية القرارات تجعل طبيعة المعلومات المطلوبة لاتخاذها معروفة مسبقا

٣/تقدم نظم المعلومات الإدارية مخرجات في شكل تقارير مرتبطة بانواع معينة من القرارات وليس مجرد تقارير تحتوي علي معلومات عامة.

ثانيا:- وجهات النظر المختلفة بشأن المعلومات الإدارية

أثير الكثير من الجدل حول طبيعة نظم المعلومات الإدارية ، فقد قدم ماكليود ثلاثة وجهات نظر مختلفة بشأن طبيعة نظم المعلومات الإدارية وهي :.

١/ ان نظام المعلومات الإدارية يعتبر نظاما كليا .

٢/ أن نظام المعلومات الإدارية يمثل كل تطبيقات الحاسب الآلي .

مرجع سبق ذكره - ص (١٨١ -١٨٢)

٣/ ان نظام المعلومات الإدارية يعتبر احدي تطبيقات الحاسب الالي . وقدم سين أيضا وجهتين نظم بشأن نظام المعلومات الإدارية اتفقت الأولي مع ما قدمه ماكليود بأن نظام المعلومات الإدارية يعتبر نظاما كليا، أما الثانية فإن نظام المعلومات الإدارية يعتبر مجموعة من النظم الوظيفية الفرعية . وفيما يلي عرض لوجهات النظر .

١/ ان نظام المعلومات الإدارية يعتبر نظاما كليا .

خلال الفترة من منتصف الستينات حتي منتصف السبعينات كانت هناك نوعان فقط من تطبيقات الحاسب الآلي هما : نظم معالجة البيانات – ونظم المعلومات الإدارية وجذبت الأخيرة اهتمام معظم الباحثين والدارسين والممارسين ووجهة النظر التي سادت خلال هذه الفترة هي ان نظام المعلومات الإدارية يعتبر نظاما كليا يسعي إلي إشباع احتياجات المديرين من المعلومات بصرف النظر عن المجالات الوظيفية التي يتعاملون فيها ووفقا لهذا المفهوم أظهرت تطبيقات نظم المعلومات الإدارية بعض الفشل في المراحل الأولي باستخدامها ويرجع هذا الفشل لسببين .

الأول :. عدم توافر الدراية الكافية لدي المديرين بكيفية استخدام الحاسب الالي

الثاني :. توافر كم كبير من المعلومات نتيجة لاستخدام نظام المعلومات الإدارية

٢/ ان نظام المعلومات الإدارية يتضمن كل تطبيقات الحاسب الالي :

ساد اتجاه أخر فيما يتعلق بطبيعة نظام المعلومات الإدارية مؤداه هذا النظام يعتبر مظلة تضم تحتها كل المعلومات المبنية علي الحاسب الالي مثل نظم معالجة البيانات . ونظم دعم القرار ونظم تجهيز المكاتب آليا والنظم الخبيرة . فمثلا وجد ان بعض الأقسام العملية في الجامعات الأمريكية تقوم بتدريس مادة نظم المعلومات الإدارية باعتبارها كل النظم المذكورة .

كما وجد أيضا العديد من المنظمات التي يوجد لديها قسم يسمي(نظم المعلومات الإدارية) [1]

---

[1] مرجع سبق ذكره – ص (١٨٣ – ١٨٤)

يقوم بأعمال قد تنتمي إلي احد نظم المعلومات الاخري المشار إليها ولذلك فان وجود مفهوم مؤداه لأي نظم المعلومات الإدارية تعني كل شئ أدي الي ظهور مشكلة تصنيف بعض نظم المعلومات التي ظهرت مؤخرا مثل نظم دعم الإدارة العليا ، ونظم المعلومات الوظيفية ((نظام معلومات التسويق ونظام معلومات التمويل))،مما دفع البعض إلي النظر لنظام المعلومات الإدارية باعتبارها احد تطبيقات الحاسب الآلي

٣/ أن نظام المعلومات الإدارية يعتبر احد تطبيقات الحاسب الآلي

علي عكس النظر إلي نظام المعلومات الإدارية باعتبارها مظلة لكل تطبيقات الحاسب الآلي .

ساد اتجاه بان نظام المعلومات الإدارية يعبر عن واحد فقط من تطبيقات الحاسب الآلي .

وإنه يمثل مرحلة من مراحل تطور هذه التطبيقات .

أما المظلة التي تضم كل هذه التطبيقات بما فيها نظم المعلومات الإدارية فيطلق عليها نظم المعلومات المبنية علي الحاسب الالي .

ووفقا لهذا الاتجاه فإن نظم المعلومات الإدارية تعتبر جهدا تنظيميا يستهدف استخدام الحاسب الالي لتوفير المعلومات اللازمة لإدارات جميع القرارات

٤/ أن نظام المعلومات الإدارية يعتبر مجموعة من النظم الوظيفية الفرعية من أكثر وجهات النظر واقعية بشأن نظم المعلومات الإدارية هي تلك التي تعترف بأنه لايمكن تصميم نظام معلومات كلي مثالي يخدم احتياجات مختلف المديرين من المعلومات وأن نظام المعلومات الإدارية يجب ان يتم تصميمها بناء علي خبرات متميزة بالمجال الوظيفي الذي تخدمه .

كما أنها يجب ان تتصف بالمرونة بحيث تسمح بإضافة عناصر أخري اذا اقتضت الحاجة وبناء علي ذلك فان نظام المعلومات الإدارية يفضل ان ينظر اليه اعتبارها تكاملا لانواع مستقلة من نظم المعلومات الوظيفية فكل نظام معلومات

مرجع سبق ذكره ص(١٨٥)

وظيفي يتم تصميمه وبناؤه بشكل مستقل بما يعكس متطلباته الداخلية ثم تتكامل هذه النظم معا لكي تكون نظاما متكاملا للمعلومات الإدارية

ولذلك فإن نظام المعلومات الإدارية يعتبر نظاما متعددا يتركب من نظم المعلومات الوظيفية التي تعمل في المنظمة.[1]

---

[1] مرجع سبق ذكره – ص (١٨٦)

المبحث الثالث :- العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية

وفقا للتعريفات والخصائص التي تم مناقشتها لنظام المعلومات الإداري يمكن تقديم نموذج يصف العناصر المكونة لهذا النظام ويضع مسارات تدفق البيانات والمعلومات بين عناصره .

وباستخدام مدخل النظم في تحليل مكونات نظام المعلومات الإدارية يمكن التمييز بين ثلاثة عناصر أساسية مكونة له :-

العنصر الأول :- المدخلات :

وتتكون مدخلات نظام المعلومات الإدارية من ثلاثة نظم فرعية :-

١/ النظام الفرعي لمعالجة البيانات .

٢/ النظام الفرعي للبحوث والدراسات المتخصصة .

٣/ النظام الفرعي للمخابرات الخارجية .

العنصر الثاني :- المخرجات :

وتتكون مخرجات نظام المعلومات الإدارية من ثلاثة أنواع من التقارير

أ/ التقارير الدورية ب/ التقارير الخاصة ج/ مخرجات النماذج الرياضية التي تحاكي الواقع الفعلي .

ويجب الإشارة إلي ان محتوي التقارير يختلف من مجال وظيفي لآخر ولكن السمة العامة لها تصف محتوي العناصر الفرعية المكونة للمجال الوظيفي .

العنصر الثالث :- المعالجات الداخلية :

ويقصد بها معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من مصادرها الداخلية والخارجية ، والتي تتمثل في تجميع وإعداد ومراجعة ومعالجة وتخزين البيانات وإعداد التقارير[١]

---

[١] مرجع سبق ذكره - ص (١٨٩)

المبحث الرابع :- أنواع القرارات الناتجة عن نظم المعلومات الإدارية .

لان الغرض من نظام المعلومات هو دعم عمليات صنع القرارات الإدارية ، فان الاحتياجات من المعلومات غالبا ما تكون معروفه مسبقا لذلك فإن هذه المعلومات غالبا ما تخرج في شكل :-

١ / تقارير دورية وفقا لأشكال وقيم معروفه ومحدده مسبقا :

ويمكن ان تمد هذه التقارير الدورية علي أساس يومي أو أسبوعي أو شهري أو نصف سنوي أو سنوي وذلك علي حسب توقيتات صنع القرارات المختلفة فيه - والتقارير الدورية عادة ما توجه لمستويات الاداره التشغليه والاداره الوسطي في المنظمات ، وأحيانا ما تعد لخدمة أهداف الإدارة العليا أيضا .

ولذلك فإن هذه التقارير تساعد في عمليات صنع القرارات الروتينية والمبرمجة مثل تحديد نقطة إعادة أمر السراء لبند معين من بنود المخزون ويلاحظ ان التقارير الدورية يمكن ان تعد يدويا أو تعد باستخدام الحاسب الآلي برمجيات خاصة لإعداد هذه التقارير بشكل أكثر سرعة ودقة واقل تكلفة وتتوفر ألان وبشكل كثيف العديد من برمجيات اعداد الميزانيات والحسابات الختامية والرقابة علي المخزون وغيرها والتي تمكن صانع القرار من الرقابة علي الموقف من خلال استدعاء المعلومات التي يحتاجها .

٢/ تقارير الإدارة بالاستثناء :

والإدارة بالاستثناء تعني ((تدخل الإدارة في حالات ظهور المشاكل وحدوث انحرافات علي الأداء المخطط)) .

فمثلا إذا كانت فترات الائتمان الممنوحة للعملاء ٢٥ يوما وأن بعض العملاء قد تجاوز الحد المسموح به ، فهنا يجب ان تكون الإدارة علي علم بذلك .حيث يقوم الحاسب الآلي لإعداد تقرير فوري بحالات الاستثناء وإبلاغها للإدارة .

مرجع سبق ذكره ، ص (١٩٠)

٣/ التقارير الخاصة :-

فليست كل القرارات التي تتخذها الإدارة الوسطي قرارات مبرمجة . فقد يقابل المدير في بعض الأحيان مشكلة تحدث لأول مرة و عليه ان يتخذ قرارا بشأنها مثلا إذا حدث تعطل مفاجئ في احد الالات واستلزم إصلاح هذا العطل قطع غيار غير متوفرة في مخازن الشركة فهنا يحتاج المدير التصرف علي الموردين الذين يتوافر لديهم هذا النوع من قطع الغيار ومدي التزامهم بالتوريد والمدى الزمني الذي يمكن ان يتم فيه التوريد وغيرها .

ولذلك فان المدير يحتاج في هذا الموقف ألي معلومات لاتحتويها التقارير الدورية بل يحتاج إلي تقرير خاص بشأن هذا النوع من قطع الغيار بالذات . ويجب ان نلاحظ هنا أن المعلومات التي تحتويها التقارير الخاصة هي أيضا معلومات متوافرة في قاعدة بيانات المنظمة ولكن اخراجها يتم بشكل غير معتاد مسبقا ويتم إعدادها عند الحاجة إليها فقط .

مرجع سبق ذكره ص(١٩١)