بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشيخ عبد الله البدري

كلية التكنولوجيا

قسم التقنية الإجتماعية

بحث تكميلى لنيل درجة الدبلوم في

نظم المعلومات المحاسبية والمصرفية

بعنوان:

نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرار

إعداد الطلاب:

1/ أحمد علي محمد الطيب

2/بسمة أبكر معروف

3/ حاتم حسن عمران

4/ زينب حمد علي

5/ مجتبى أمير محمد

إشراف الأستاذة

الاميرة العوض

يوليو 2016م

الآيـــة

قال تعالى:-

(امن الرسول بما انزل اليه من ربه والمومنون كل
امن بالله وملائكته ورسله لانفرق بين احد من
رسله وقالو سمعنا واطعنا غفرانك ربنا واليك
المصير).

صدق الله العظيم.

الشكر والعرفان

الحمد لله حمداً كثيراً كما أمر وصلى وسلم على نبينا وحبيبنا محمد صلى الله عليه وسلم سيد المرسلين والبشر، في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات ، تتبعثر الأحرف وعبثا يحاول تجميعها في سطور كثيرة تمر في الخيال ، تلك التي نتقدم بها بأسمى آيات الشكر والتقدير لكل من أشعل شمعة في دروب عملنا ولكل من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكرة لينير دربنا لتخطي هذه المرحلة والخروج بهذا البحث بهذه الصورة .

تقديرنا العميق وإمتناننا لذلك الصرح العالي/

جامعة الشيخ عبد الله البدري

كلية التكنولوجيا

قسم التقنية الأجتماعية

ونخص بخالص الشكر وعطاء الثناء **الاستاذة/ الاميرة العوض** القائمة على هذا المشروع على حسن إشرافها وكريم مساندتها لنا ، لوقوفها بجانبنا وإمدادها لنا بالتوجيهات والمساندة حتى وصلنا إلى مانصبوا إليه ، كما نشكره على تواضعه وصبره علينا حتى قضى الله هذا الامر .

كما نخص ايضاً بالشكر **الاستاذ/عبد الرحمن(رئيس قسم التكنولوجيا)**.

والشكر أجزله موصول لجميع الاساتذة الأفاضل في كلية التكنولوجيا الذين لم يبخلوا علينا بوقت أو معلومة وقدموا لنا كل العون والمساعدة والتشجيع ، والشكر كذلك موصول لكل من ساعدنا من زملائنا بالكلية وزميلاتنا ولأسرنا التي جاهدت وتكبدت المشاق في سبيل وصولنا لما بلغنا فلكم جميعا جزيل الشكر والتقدير وأجمل باقات من العرفان وأنهار من الثناء والإمتنان .

نسأل الله ان يعيننا على مكافأتهم باحسن مما قدموا لنا وجزاهم الله عنا كل خير.

فهرس البحث

الموضوع	رقم الصفحة
الاية	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
خطة البحث	2-1
المقدمة	1
الفصل الاول : نظم المعلومات الإدارية	3
المبحث الاول: مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهميتة وأهدافه.	10-4
المبحث الثاني: العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية	19-11
المبحث الثالث: خصائص نظم المعلومات الإدارية ووجهات النظر المختلفة بشان المعلومات الإدارية.	21-20
الفصل الثاني: القرارات الإدارية.	22
المبحث الاول: مفهوم واهمية أتخاذ القرار	24-22
المبحث الثاني: انواع القرارات الادارية	28-25
المبحث الثالث: خصائص القرارات الادارية	33-29
الفصل الثالث: سكة حديد عطبرة	35-33
المبحث الاول: النشاة والتطور التاريخي	42-36
المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي	43
المبحث الثالث: نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرارات في السكة حديد عطبرة.	44-43
النتائج والتوصيات	45

بسم الله الرحمن الرحيم

خطة البحث:

مقدمة :

تتناول مشكلة البحث ، فروض البحث ، أهداف البحث ، منهج البحث ، ادوات جمع البيانات ،مجتمع البحث، الإطار العام للبحث.

مشكلة البحث:

تتلخص المشكلة في هذا البحث في توضيح دور نظم المعلومات الادارية في الادارة واتخاذ القرارات وكيفية دخول الحاسب الالي في صنع القرار ومدى التاثير الذي أحدثته نظم المعلومات في الادارة بالعموم وأتخاذ القرار على وجه الخصوص.

فروض البحث:

- مدى صحة القرار لها علاقة وطيدة مع نوعية المعلومات المقدمة.
- نظم المعلومات الإدارية لها نصيب الاسد او الحق الاكبر في أتخاذ القرار.
- هنالك علاقة إيجابية بين الامن والرقابة على نظم المعلومات الادارية وفعالية القرارات في الموسسات.

أهداف البحث:

1- التعرف على أنواع ومراحل عملية اتخاذ القرار ومتطلباتها من المعلومات ومختلف انواع نظم المعلومات الادارية.
2- ابراز أهمية التقنيات والتكنولوجيا في اتخاذ القرارات.
3- تحديد مدى فعالية القرارات في المؤسسات.
4- التعرف على الاسس النظرية التي يقوم عليها مفهوم نظام المعلومات الإدارية.

منهج البحث:

المنهج الوصفي والمنهج التاريخي ومنهج دراسة الحالة.

ادوات جمع البيانات:

- مصادر أولية: المقابلة الشخصية والاستبيان.
- مصادر ثانوية:الكتب والمراجع.

مجتمع البحث:

الادارة والعاملون بهيئة السكة حديد عطبرة.

الإطار العام للبحث:

الفصل الاول: نظم المعلومات الإدارية.

المبحث الاول:مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهميتة وأهدافه.

المبحث الثاني:العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية.

المبحث الثالث: خصائص نظم المعلومات الإدارية ووجهات النظر المختلفة بشان المعلومات الإدارية.

الفصل الثاني: القرارات الإدارية.

المبحث الاول:مفهوم واهمية أتخاذ القرار.

المبحث الثاني:انواع القرارات الادارية.

المبحث الثالث:خصائص القرارات الادارية.

الفصل الثالث:سكة حديد عطبرة.

المبحث الاول:النشاة والتطور التاريخي.

المبحث الثاني:الهيكل التنظيمي.

المبحث الثالث:نظم المعلومات الإدارية ودورها في صنع القرارات في السكة حديد.

الفصل الاول

نظم المعلومات الإدارية

الفصل الاول

نظم المعلومات:In Farmtion Systems:

يمكن تعريفه من الناحية الفنية على أساس أنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع وإسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعم أتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم.

وبالاضافة إلى تدعيم اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة ، ويمكن لنظم المعلومات أن تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة.

نظم المعلومات تحتوي على معلومات عن التنظيم والبئية المحيطة .ويتم التشغيلية والمخرجات.

ويعتبرمعلومات التغذية المدندة مخرجات ترتد الى الافراد المسئولين عن الأنشطة في المنطقة لتقييم وتحسين المدخلات.

هناك ثلاث عمليات في نظم المعلومات هي المدخلات وعمليات التشغيل والمخرجات تنتج المعلومات التى يحتاجها التنظيم لإتخاذ القرارات ورقابة العمليات وتحليل المشاكل وخلق منتجات جديدة أو خدمات جديدة.

المدخلات تحصل على البيانات الخام من التنظيم أو من البئية الخارجية عمليات التشغيل تحول هذه البيانات ذات معنى ودلاله.والمخرجات تحول المعلومات التي تم تشغيلها الافراد أو الانشطة التي سوف تستخدمها.

ويتطلب نظام المعلومات نظام تغذية مديدة والتي هي عبارة عن المخرجات التي تعود الاعضاء المعين في التنظيم لتنظيم وتصحيح مرحلة المدخلات.[1]

[1] سونيا محمد البكري- نظم المعلومات الإدارية(الاسكندرية:الدار الجامعة)ص14-16.

المبحث الاول

مفهوم نظم المعلومات الإدارية وأهميتها وأهدافها

المبحث الاول:-

مفهوم نظم المعلومات الإدارية:-

تنوعت المفاهيم والتعريفات الخاصة بنظم المعلومات الادارية ولقد عكس التنوع تطور تاريخياً في النظر الى مفهومها.فمن أوائل التعريفات التى قدمت لها باعتبارها تكنولوجيا المعلومات هو مقدمة لثيت وويسلر.(leavittadwhister)1985)) على أنها مجموعة من الأجزاء المرتبطة ببعضها البعض، وقد ضم أحدهم أساليب المعالجة السريعة للمعلومات باستخدام الحاسب الالي ويهتم الاخر بتطبيق الاساليب الأحصائية والرياضة في حل المشكلات ويتولى ثالث محاكاة التفكير من خلال برامج الحاسب الألي.

وقد قدمت بمرور الوقت تعريفات اكثر تحديد نظم المعلومات الادارية ومن اهم هذه التعريفات تلك التي قدمها بمروركينفان(kennevan,1970) ودافذ(davis,1974)

فقد عرف كينفان نظم المعلومات الإدارية بانها مجموعة منظمة من الوسائل التي توفر معلومات من الماضي والحاضر والتنبؤ بالمستقبل فيما يتعلق بالعمليات الداخلية والمخابرات الخارجية للمنظمة.وهي تلك التي تدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة من خلال توفير ماتحتاجه من معلومات في التوفير المناسب لوضع القرارات.

أما دافذ فقد عرف نظم المعلومات الإدارية بانها نظام متكامل يهدف الى تقديم معلومات لدعم عمليات صنع القرار في المنظمة،ويستخدم النظام في ذلك أجهزة وبرمجيات الحاسب الالي،والاجراءات اليدوية،ونماذج صنع القرار،والبيانات.

وقدم أيضاً سن (senn,1982) تعرف نظم المعلومات الإدارية ،بانها نظام متكامل لتوفير المعلومات اللازمة لدعم وظائف التخطيط والرقابة والعمليات في المنظمة.

ومن التعريفات الحديثة التي تتفق مع التعريفات السابقة الذي قدمة ماكيلود (MCleod,1995) على أنها نظام مبنياً على الحاسب الالي يوفر المعلومات للمسئولين عن وحدة تنظيمية رسمية سواء كانت المنظمة ككل أو احد المجالات الوظيفية لها.[1]

[1] محمد أحمد حسان،نظم المعلومات(الاسكندرية الدار الجامعة) ص19-21.

نظم المعلومات الإدارية يعتمد على الحاسب الالى ويقدم المعلومات للمديرين في المستوى الاداري في شكل تقارير إستثنائية أو خاصة لتدعيم العملية الادارية من تخطيط ورقابة وتدعم أنشطة اتخاذ القرارات. وعادة يمكن لنظم المعلومات الإدارية أن توفر المعلومات التى تصف الانشطة التي حدثت في الماضي وأيضاً للوضع الحالي عن أداء المنظمة.

وعادة تتحصل هذه النظم على المعلومات من نظم معالجة البيانات وعادة تستخدم من نظم المعلومات الإدارية نماذج بسيطة لتقديم المعلومات ولهذا تكون قدرة النظام التحليلية محدودة وعادة تهتم هذه النظم بالظروف البئية للمنظمة اكثر من البئية الخارجية والاحداث الخارجية.

وفي بعض الكتابات يستخدم مصطلح نظم المعلومات الإدارية يشمل مصطلح نظم المعلومات التي تدعم المجالات الوظيفية المختلفة في المنظمة.

ولكن المنهج المتبع في هذا الكتاب هو أن مصطلح نظم المعلومات المبنية على الحاسب الالي هو المظلة التي تضم كل أنواع نظم المعلومات.

وقد قدمت نظم المعلومات الإدارية في بداية الستينات لتزويد المديرين عن الانشطة الخاصة بالمنظمة في المجالات الوظيفيةالمختلفة وعن الاحداث الخارجية بما يساعدهم على اداء وظائفهم الإدارية من تخطيط ورقابة بالاضافة الى تدعيم عملية أتخاذ القرارات بما يودي الى حل المشكلات وتحسين كفاءة الاداء ويودي هذا التدفق المستمر للمعلومات لخدمة مستوى الادارة في المنظمة وهي تساعد المديرين على الرقابة على الاداء الحالي للتنظيم والتنبؤ بالاداء المستقبلي.

وعادة نظم المعلومات الادارية في الحصول على المعلومات على نظم المعلومات. معالجة الإدارية بخدم المديرين الراغبين في الحصول على تقارير أسبوعية أو شهرية أو سنوية على نتائج أنشطة المنظمة.[1]

[1] سونيا محمد البكري-مرجع سعيد ذكى- ص61.

أهمية نظم المعلومات الإدارية:-

نظم المعلومات يمكن تعريفه من الناحية الفنية على أساس أنه من الإجراءات التي تقوم بجمع وأسترجاع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات لتدعم أتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم.

وبالاضافة الى تدعيم القرارات والتنسيق والرقابة، ويمكن لنظم المعلومات أن تساعد المديرين والعاملين في تحليل المشاكل وتطوير المنتجات المقدمة وخلق المنتجات الجديدة.

نظم المعلومات تحتوي على معلومات عن التنظيم والبنية المحيطة ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاثة أنشطة رئسية هي المدخلات والعمليات التشغيلية والمخرجات ويعتبر معلومات التغذية المرتدة مخرجات ترتد الى الافراد المسئولين عن الأنشطة في المنطقة لتقيم وتحسين المدخلات.

وحتى عام 1980م لم يكن يكونوا يعلموا الكثير عن تكنولوجيا وتشغيل وبث المعلومات في الانظمة ولم يكونوايعلمون عن تكنولوجيا المعلومات وبالرغم من ظهور الحاسبات الألية وأستخدامها في مجال نظم المعلومات سواء أكان في عمليات التخزين والتشغيل وظهور البرامج المتطورةالتي تساعد في فعالية العملية الادارية واتخاذ القرارات وكانت المعلومات نفسها لاينظر اليها كاصل هام في المنظمة ولكن في الأونة الاخيرة وحالياً لايمكن للمديون أن يتجاهلوا كيفية إدارة المنظمة في المناقشة والبقاء في مجال الاعمال وباستقراء التغيرات التي صاحبت الفترة الاخيرة يمكن ملاحظة تغيرين هامين على مستوى العالم أقروا في بنية الاعمال.

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

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

[1] مرجع سبق ذكره ص11-13

أهمية ودور نظم المعلومات في أتخاذ القرار:-

تعتبر عملية أتخاذ القرارات من أهم الوظائف التى عينت بنظم المعلومات بتدعيمها حتى أنها تعتبر الإطار العام(Framework) الذي يرد محاولات الباحثين لفهم وتحليل تلك النظم وفقاً للعديد من الدراسات في هذا المجال.

ولذا يقوم نظم المعلومات بمساندة عملية أتخاذ القرارات في مراحلها المختلفة ولذا تقوم نظم المعلومات أهميتها من واقع الدور الذي تمثله في تذويد الانسان بما يحتاج اليه من معارف يستمر منها تقديراته المعلومات أهمية المعلومات بصورة مرتبطة إرتباطا لما تحدثه من أثار عميقة في توسيع المعرفة الانسانية وتنمية وعي الفرد وإدراكه لما يحيط به من ظواهر وتغيرات مختلفة.

واليوم في ظل عالمنا المعاصر أخذت المعلومات دوراً كبيراً عميقاً وشمولية وأكتسب بفعل ذلك قراراً يفوق كثيراً ماكانت تمثله من أهمية فيها معنى.

فلقد أدى إندماج تكنولوجيا الاتصالات مع الحاسوب الى احدث تغير جزري في مجال المعلوماتية لم يكن مسبوقاً في التاريخ باكمله ونمت المعلومات بتكنولوجيتها ونظمها صناعة العصر الراند وندوته المتميزة التي تمكن من يتملكها امتلاك زمام التطوير حيث لم يعد المعلومات محصورة في حدود الرصد المعرفي للظواهر والمتغيرات وحركة التطوير التاريخي وتنمية المعرفة الانسانية في هذا السياق حيث أصبحت أضافة الى ذلك أداة فعالية يعتمد عليها في أدارة تشكيل الحاضر ورسم صورة المستقبل وصار القول الواقع هو تحول نمو بناء المجتمع المعلوماتي في عالم يعيش عصر المعلومات ولاشك أن ذلك يمثل الشي الكثير بالنسبة لراسم السياسة وصانع القرار وهو المعني بالتعامل مع واقعة في ظل الاهتمام باستيعاب قومية ومايحيط بها وإعطاءالحرية الكاملة لاستخدام وتوظيف الادوات الاكثر فعالية للتطوير والنهوض به.[1]

[1] wwwmktoo66lo9/com/snimedamie

تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى الاتي:-

1- المساعدة في ربط لاهداف العديد التي تتوافر في المنظمة وتوجيهها جمعياً نحو تحقيق الاهداف العامة الشاملة.
2- ربط النظم الفرعية العديد معاً في كيان متكامل يعمل على تنسيق تدفقات البيانات وتوفير المعلومات الصحيحة والملائمة لمن يطلبها.
3- تسهيل عمليات اتخاذ القرارات على أنواعها ومستوياتها عن طريق توفير معلومات المنشاة والملائمة في الشكل السليم والتوقيت الصحيح.
4- توفير العناصر الملائمة من المعلومات لاغراض المتابعة والرقابة.

يقاس الاداء ويتضمن ذلك:-

تطابق معلومات العمليات والممارسات.

قياس المعلومات التي توضح فاعلية وكفاءة كل نشاط رئيسي بمدى مساهمة لتحقيق اهداف المنظمة.

ربط بيانات مساهمات الافراد والمهام والمستويات عن طريق تحقيق الاهداف.

التعرف على معلومات عن الانشطة الجارية من حيث معدات التغير العامية والتوقعات المستقبلية تأمن حدث ورقة المعلومات.

5- بسط سبل واساليب واعداد وانتاج التقارير بانواعها مثل
تقارير الاداء
تقارير المحاسبة والمالية
تقارير انجاز المشروعات
تقارير الجودة الإقتصادية
6- الرقابة التي تدل على البيانات المختلفة في المنظمة مثل النماذج والمستندات والسجلات على ان يدعي في ذلك معايير وهي:
توجد اشكال بانواعها من البيانات.
تعين العناصر البيانات.
انعدمت تكرار الوثائق وتدفق البيانات.

*مماسبق يتضح ان الهدف الاساسي لنظام المعلومات الذي قد يتواجد في اي منظمة هو من كافة المستخدمين والمنتفعين من المعلومات الضرورية التي يحتاجون اليها في حياتهم.

اهداف وضع نظم المعلومات في المؤسسة تتمثل:-

- إنتاج معلومة مفيدة.
- تقديم وصف دقيق لمؤسسة.
- تسهيل وضع التقريرات.
- توضع القرارات الضرورية الواجب اتخاذها.

استخراج الانحرافات بين التقريرات والإنجازات ، وتحديد اسبابها وتحليلها.
يسمح بوضع إجراءات تصحيحية مفيدة لحركة المؤسسة بنية المؤسسة قبل وقوع الخطأ ((نظام تبئ)).
يساعد المسيرين والعاملين في تحديد المشاكل وتطوير المنتجات وإنشاء منجات جديدة.
نظم المعلومات الإدارية الجديدة تعتبر تكنولوجيا حديثة نوع ما ، بالتالي فإن إدخال هذه النظم وتطبيقها في المنظمة يعطي المنظمة خطوة للامام نحو المنافسة التكنولوجيه **ومن خصائصها مايلي:**

1/ نظم المعلومات الإدارية وسيلة لتحقيق الاتصال المتبادل من خلال التزويد بالاتصالات سريعة ودقيقة وقليلة التكلفة مابين المستويات ووظائف المنظمة تسهيل إنسياب المعلومات داخل المنشاة.

2/ تتميز معالجتها بانجاز المهام بدقة كبيرة والاداء بسرعة عالية وبمعالجة كمية ورقمية حسابات عديدة معقدة وضخمة .

3/ يتميز بالقدرة الفائقة على تخزين ومعالجة حجم هائل من المعلومات وطريقة يمكن الوصول اليها بسهولة ودقة ومن مناطق بعيدة جداً بتكلفة قليلة.

4/ تعتبر تضم آلية تستخدم في معالجة تكنولوجيا حاسوبية الية.

5/ سهلة التطبيق والاستخدام من قبل المستخدمين دون الحاجة إلى خبرة او تدريب كبير.

6/ تعد نظم المعلومات الإدارية الجزء الحاسب والمركز العصبي لتصميم كامل.

7/ تعتبر نظم المعلومات نظم مفتوحة.

8/ نظم المعلومات الإدارية هي نظم إقتصادية تهدف للمنفعة الإقتصادية.

9/ نظم المعلومات الإدارية نظم إجتماعية تهدف لتنظيم المعلومات المجتمع المحيط بها وربطة مع المجتمع الخارجي من خلال وسائل الاتصال المتقدمة.

10/ نظم المعلومات الإدارية هي نظم انسانية اي انها تصنع الانسان قابل للتطوير من قبل الانسان.

11/ نظم المعلومات الإدارية هي نظم علمية تحربية اي قابل للتطبيق والتأكيد.

12/ نظم المعلومات الإدارية نظم مرنة يمكن تطورها وتعديلها وتحديثها حسب إحتياجات ومتطلبات المرحلة التي تمر بها.

13/ نظم المعلومات الإدارية نظم ثابته مستقرة مادامت تعمل بشكل جيد فهي تزويد لإدارة المعلومات المناسبة لحل المشاكل المصممة للتعامل معها.

14/ هي نظم تحاورية بينها بحيث المستفيد يستجيب لاستفسارات المستخدم للتاكد من تقديم المعلومة المطلوبة.

15/ هي نظم معلوماتية أي ان امرها الاساسي هو المعلومات ،الفورمات الصائبة تعبر على المعلومة الدقيقة عن فعالية المنشاة.

وان انظمة المعلومات الإدارية تحقق ذلك.

www.hrdiscussion.com

المبحث الثاني

العناصر المكونة لنظام المعلومات الإدارية

المبحث الثاني:

عناصر نظم المعلومات الادارية:

وفقاً للتعريفات والخصائص التي تم مناقشتها لنظام المعلومات الإدارية يمكن تقديم نموزج يصنف 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:

1/ النظام الفرعي لمعالجة البيانات.

2/ النظام الفرعي للبحوث والدراسات المتخصصة.

3/ النظام الفرعي للمخابرات الخارجية.

العنصر الثاني: المخرجات:

وتتكون مخرجات نظام المعلومات الإدارية من ثلاثة انواع من التقارير:

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

ويجب الاشارة إلى أن محتوى التقارير يختلف من مجال وظيفي لأخر ولكن السمة العامة لها تصف محتوى العناصر الفرعية 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.[1]

وظائف نظم المعلومات الإدارية:

تتلخص عناصر العملية الإدارية هي التخطيط والتنظيم والرقابة وتاخذ العناصر أهمية محورية بصرف النظر عن نوع النشاط او حجم المنظمة،عناصر العملية الإدارية وإن كانت تتابعه طبقاً للتسلسل المذكور اعلاه، فإنها متداخلة ومتفاعلة ومتشابكة مع بعضها البعض كما ياي:

---

[1] ((مصدر سبق ذكره)) عام 2010م (ص17)

وفيما يلي نلقي الضوء على كل وظيفة من وظائف الإدارة **وذلك على النحو التالي**[1]:

يشير التخطيط إلى بيان الى اين تريد المنظمة أن تصل مستقبلاً وكيف يمكنها تحقيق ذلك ، والتخطيط يعني تحديد الأهداف المستقبلية للتنظيم وبيان المهام والانشطة الواجب القيام بها لاستخدام الموارد والإمكانيات المتاحة.

ومن أهم عناصر وظيفة التخطيط:

1/ تحديد أهداف المنظمة.

2/ دراسة وتحليل العوامل الداخلية والخارجية.

3/ التنبؤ والتوقع للأسعار المستقبلية.

4/ صياغة السياسات الإدارية.

5/ تحديد الأجراءات والقواعد الوجب اتباعها.

6/ إعداد الخطط الفرعية والبرامج والموازنات.

ب/ **التنظيم:**

حتى يتمكن المديرون من تطبيق الخطط المقترحة،فإنهم يسعون لتنظيم الجهود البشرية والإمكانيات والموارد المادية والتنظيم يسعى لبناء العلاقات الواضحة بين الافراد بعضهم بعضاً.

ومن أهم عناصر وظيفة التنظيم:

1/ تحديد الاحتياجات الكمية والنوعية من القوى اللازمة لتنفيذ الخطة.

2/ تحديد الوحدات الإدارية وبيان البناء التنظيمي مع تشكيل العلاقات فيما بين الوحدات الإدارية بعضها البعض.

3/ تحديد السلطات والمسئوليات.

4/ تحديد مراكز اتخاذ القرارات ونطاق الإشراف.

5/ بيان درجة المركزية واللامركزية.

ج/ **التوجيه:**

تهتم وظيفة التوجيه بالجوانب الانسانية لتحقيق الإنجاز المنشود ولهذا فهي تعتمد على التاثر في الاخرين من خلال القيادة والاتصال والتحفيز وإشارة الهمم وغيرها من السبل التي تسهم في توجيه الافراد نحو اداء الاعمال بالقدر الكافي من الاهتمام نحو اللامكزية في نظم المعلومات.

ومن أهم العناصر التي تشملها وظيفة التوجيه:

1/ تحديد أساليب تحفيز العاملين.

2/بث روح الاهتمام لدى العاملين.

---

[1] محمد الفاتح محمد المغربي / نظم المعلومات الادارية . ص112

3/ تنمية قدرات ومهارات العاملين بالمنظمة.
4/ بيان نمط القيادة الواجب الالتزام به.
5/ تنمية شبكة الاتصال المناسبة.

د/ **الرقابة**:

وظيفة الرقابة تشير إلى التاكد من عمليات التنفيذ لما تم التخطيط له ،ولكي يمارس المديرون الرقابة فعليهم تحديد معايير ومقاييس واضحة الاداء ، ثم يقومون بتقييم الاداء ويلاحظون المشكلات التي قد تحدث ويحددون الإنحرافات ثم الإجراءات الصحيحة.

ومن اهم العناصر التي تحتويها وظيفة الرقابة:-

1/ بيان المعايير والمقاييس اللازمة لتقييم الاداء.
2/ قياس الاداء الفعلي.
3/مقارن الاداء الفعلي بالمعايير والمقاييس الموضوعة.
4/ اتخاذ الاجراءات الصحيحة.
5/ المتابعة المستمرة للإجراءات مرة ثانية،..... وهكذا

وظائف أدارية نطم المعلومات الإدارية:-[1]

يتولى القيام بوظائف نظم المعلومات الإدارية مجموعة من الموظفين ضمن وظيفة نظم المعلومات الإدارية الذين يسلكون القوة البشرية لهذه الوظيفة وتتنوع هذا الوظائف تبعا للمستوى الذي يعما فيه الموظف والمنصب الذي يشغله وهذه الوظائف يمكن تصنيفها حسب المستويات الإدارية:

أصناف وظائف إداريي نظم المعلومات الإدارية:

1/ **المستوى الاستراتيجي**:

تتكون وظيفة نطم المعلومات الادارية في هذا المستوى هي التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات الادارية وإعداد التنبؤات المستقبلية ويشغل هذه الوظيفة منصب مدير أدارة نظم المعلومات الإدارية ويكون هذا المنصب مرتبط مع المدير العام أومع رئيس مجلس رئيس مجلس الادارة أما مستشار نظم المعلومات فيقوم بوظيفة التخطيط الأستراتيجي لنظم المعلومات في المنظمة.

2/ **المستوى التكتيكي**:

تكون وظيفة نظم المعلومات الإدارية في هذه المؤسسة هي تنظيم واتخاذ القرار من قبل وإعداد السياسات الكفيلة بتفيذ الخطط طويلة الأجل الموضوعة من قبل المخططين ويشغل هذه الوظيفة منصب رئيس دائرة نظم

---

(1) مرجع سبق ذكره ص 113.

المعلومات الإدارية في المنظمة ويكون تابع لأحد مديري الإدارات في المستوى الاستراتيجي.

3/ المستوى الفني:

تتكون وظيفة نظم المعلومات الادارية في هذا المستوى في المنظمة هي وظائف تخصصية تتنوع بين واحد أو اكثر من التخصصات التالية:

- وظيفة نظم التقارير الادارية.
- وظيفة التطوير والتصميم.
- وظيفة محلل النظم.
- وظيفة مبرمج النظم.
- وظيفة إدارة قواعد البيانات.
- وظيفة قسم الصيانة.

4/ المستوى التشغيلي:

وتتكون وظيفة نظم المعلومات الإدارية في هذا المستوى هي تنفيذ العمليات بشكل إلى واستخدام مجموعة النظم المتمثلة في إدخال البيانات ومعالجتها وإستخدام التقارير ويشغل هذا المنصب موظفين عاديين يكونون تحت إحدى المسميات التالية.

- مدخل بيانات.
- مشغل النظم.
- مشرف صيانة.[1]

عناصر إنتاجية نظم المعلومات الإدارية:-

حتى تتحقق إنتاجية نظام المعلومات الإدارية فلابد أن تتكون مخرجاتها اكبر من المدخلات التي تحصل عليها، وحيث إن مخرجات النظام تاتي قيمتها من قدرتها على خدمة المستفيدين لذلك، فإن إنتاجية نظم المعلومات ترتبط بهؤلاء المستخدمين ويمكن تحديد إنتاجية نظم المعلومات الإدارية من خلال العناصر التالية:-

اولاً:التخطيط الفعال:

التخطيط عنصر اساسي لنجاح أي مهمة في مستوى تنظيمي ففي المستويات الدنيا للتنظيم يتناول التخطيط الجدولةالزمنية للإنشطة والجهود الجماعية،وفي المستويات الوسطى للتنظيم يتم التخطيط لإنتاجية المستويات الدنيا والإجراءات وتدريب

---

(1) امولف محمد الفاتح محمود المغربي / مرجع نظم المعلومات الادارية
www.google.com

العاملين ، اما على مستوي الادارة العليا فيتم التخطيط على مستوى إدارة نظم المعلومات لتدعيم أهداف المنظمة.

واذا نجحت نظم المعلومات الإدارية في توفر المعلومات اللازمة للقيام بالتخطيط لتلك المعلومات فإن هذا يعني زيادة إنتاجية النظام.

ثانياً:التوجيه الواضح:

يعتبر التوجيه نتيجة للتخطيط باعتبار يمد العاملين بالمعلومات اللازمة لما هو مطلوب منهم وتزداد اهمية التوجيه في المستويات العليا للتنظيم لضمان أهمية التوجيه في المستويات العليا للتنظيم لضمان تنفيذ الخطط ولتوجيه اهمية في المستويات الدنيا حيث يتوقف عمل تلك المستويات على مقدار التوجيه الذي يتلقونه وتستخدم التقارير التي تنتجها نظم المعلومات في مساندة عملية التوجيه وترتفع إنتاجية نظم المعلومات كلما أمكن الأعتماد على تلك التقارير في توجية العاملين.

ثالثاً:- السبل والإجراءات :-

تمثل السبل والإجراءات إطار العمل الضروري لإنتاجية المستويات التنظيمية باتباع التوجيه الصادر من المستويات الأقل.

في الكتابات التقليدية فإن السبل والإجراءات توجد في المستويات الاخرى لتنظيم لكي تساعد على تحقيق النتائج المرجوة، وتساهم نظم المعلومات الإدارية في إمداد العاملين بالقواعد والإجراءات التي تتبع مواقف روتينية محددة ، وكلما استطاع النظام إمداد العاملين بتلك القواعد والاجراءات فإن هذا يعني زيادة إنتاجية النظام.[1]

رابعاً: التدريب الملائم:

إن الطريقة الصحيحة لأداء المهام وإنتاجية تلك المهام لن تتحقق إلا من خلال التدريب.

وحيث ان نظام المعلومات الإدارية يصمم على اساس الطريقة الصحيحة لأداء العمل فإن يمكن أن يعدل من سلوك المستخدم ،ومن ثم فهو يعد بمثابة وسيلة للتدريب ،وتتحقق إنتاجية نظام المعلومات الإدارية إذا نجح في تعديل سلوك المستهلك.

---

(1) محمد الفاتح محمود بشير المغربي:مرجع المعلومات الادارية (ص112)

خامساً: البئية المادية للعمل:

يجب ان يتم التدريب اخذاً في الاعتبار البئية المادية للعمل من الالات ومعدات مثل مساحة المكان ،درجة الإضاءة ، التهوية ، نوع الاثاث ، الالوان ،اما في نظام المعلومات فبئية العمل تتمثل في الاجهزة والمعدات والبرمجيات التي يستخدمها المستفيد للحصول على احتياجاته من المعلومات.

سادساً: الادوات الملائمة :-

تهتم معظم المنظمات بالادوات الملائمة في المستويات الدنيا من إدارة نظم المعلومات مثل الحواسيب العليا تقل الادوات ومن ثم يقل الاداء والإنتاجية في حيث تحتاج الادوات ومن ثم يقل الاداء والإنتاجية في حيث تحتاج تلك المستويات إلى بعض الادوات مثل أنظمة التقارير التي تساعد في اتخاذ القرار DSS.[1]

وظائف النظام الجيد:-

1/ تزويد الادارة بالمعلومات :

من أهم وظائف النظم تزويد الإدارة والقائمين على العمل والمعلومات بصفة مستمرة ودورية بشرط ان تكون لهذه المعلومات علاقة بالموضوع ومطابقةلاحتياج الادارة ،ومن الملاحظ انه في بعض الاحيان تتطلب الادارة ،معلومات عن موضوع معين وتاتي إليها معلومات عن موضوع اخر.

وعلى ذلك يجب أن تكون المعلومات ذات علاقة بالموضوع ودقيقة بالاضافة إلى ورودها في الوقت المناسب ، اي عندما يطلبها المدير أو المستفيد كما يجب ان تكون المعلومات اقتصادية بقدر الإمكان اي ان تكون تكاليف الحصول على المعلومات اقل من العائد المنتظر منها ،فمثلاً يمكن تنظيم الملفات والمستندات والوثائق الهامة بطريقة تسهل استرجاع المعلومات بإقل التكاليف وبإقل جهد ممكن.

2/تحديد المسوليات :

من الوظائف الهامة للنظم المساعدة في عملية تحديد المسئوليات ذلك أن جزءاً هاماً من مشاكل الادارة في السودان عدم التحديد الواضح للسلطات والمسئوليات.

فالنظم الجيدة هي التي تساعد في عملية مسئوليات كل نظام فرعي أو ادارة في النظام بالاضافة إلى تحديد مسئولية كل مدير أو فرد يعمل داخل النظام.

---

[1] محمد الفاتح محمود بشير المغربي / مرجع سبق ذكره الادارية ،ص 113.

تحديد نقط القرار يجب ان تكون نقط القرار في أي نظام محددة بوضوح.

ونقط القرار في النظام هي النقط التي يجب أن يتخذ عندها قرار أو مجموعة من القرارات في نشاط معين نتيجة لمدخلات محددة.

3/ تحديد عمر التقييم:

هو النظام الذي يحدد النقاط التي يمكن من خلالها تقييم أداء النظام ومى إنجازاته ولكل نظام اهداف استراتيجية وأخرى تكتيكية.

وكلما كانت الاهداف محددة بوضوح كلما امكن تقييم اداء النظام.

4/ التنسيق بين النظم الفرعية:

من أهم وظائف النظم التنسيق بين النظم الفرعية ، فمن المعروف أن اي نظام يتكون عادة من مجموعة من النظم الفرعية التي يمكن أن تتكون هي الاخرى من مجموعة من نظم فرعية أخرى.....وهكذا فمثلا إذا أخذنا نظام منشاة اعمال نجد أنه يتكون من نظام فرعي مالي ونظام فرعي للمشتريات أو اخر للمبيعات ونظام فرعي للمخازن ونظام فرعي للتسويق ....إلخ وعلى ذلك فإن من أهم وظائف النظام الجيد التنسيق بين جميع النظم الفرعية المكونة للنظام كله.

5/ تقييم الاجراءات:

من المعروف أن اهم وظائف النظام تعيين الإجراءات ، وهنالك عدة اجراءات مستخدمة في العمل كي تتبعها الإدارة والعاملون في تنظيم سير العمل ،ومن صفات النظام الجيد أن يقوم بوضع هذه الاجراءات في إطارها القانوني حتى يتم التعامل معها على هذا الاساس.[1]

دور نظم المعلومات الإدارية في الادارة:-

تضمن نظم المعلومات الإدارية نشاطين رئيسين يساهمان في تسهيل ودعم العملية الإدارية وهي:

اولاً إنشاء التقارير:-

يمكن تقسيم التقارير الإدارية إلى اربعة انواع كالاتي:

---

(1) : محمد الفاتح محمود بشير المغربي / مرجع سبق ذكره / ص69.

أ/ التقارير المجدولة:-

تنتج تلك التقارير بصورة دورية لتوفير احتياجات المنظمة من المعلومات والتي تم توقعها خلال تصميم نظم المعلومات الإدارية.

ب/ التقارير الايتثنائية:

تهدف التقارير الاستثنائية إلى تقديم معلومات تتطلبها ظروف أو حالات غي متوقعة.

د/ التقارير التفصيلية:-

وهي تلك التقارير التي تستخدم في المستويات التشغيلية، حيث تقدم تلك التقارير كل المعلومات المتاحة.[1]

ثانياً : وظائف التقارير:

1/ نشر المعلومات.

2/ المساعدة على الاتصال بين النظم الفرعية للمنظمة.

3/ رقابة الاداء والتنفيذ اليومي للخطط.

4/ المساهمة في عمليات التنسيق والرقابة.

عمليات الاستفسار:-

إن الاستفسار هو بديل للتقارير الخاصة ، وعلى المديرين أن يوازنو بين مميزات وعيوب كل طريقة قبل أن يختارو واحدة لاستخدامها.

وهناك ثلاثة عوامل توثر في الاختيار هي :-

1/ قدرة المستخدم على معالجة عملية الاستفسار.

2/ الحاجة العاجلة للمعلومات المطلوبة.

3/ حجم المخرجات المتوقعة.

وظيفة عملية الاستفسار:-

---

(1) محمد الفاتح محمود بشير المغربي / مرجع سبق ذكره / ص114-115.

تستخدم عملية الاستفسار وظيفتي التخطيط والتنظيم بالرغم من أنها اكثر أنشطة نظم المعلومات مرونة ، وتستطيع أن تدعم أي وظيفة إدارية، وقد تكون إحدى اسباب عدم استخدام عمليات التقصي في أنشطة التنسيق والرقابة.

ان القدرة على تتبع عمليات التقصي له فوائد كثيرة خصوصاً بالنسبة لوظيفة التخطيط باعتبار ان التخطيط هو اكثر وظائف الادارة مرونة وسرعة في التغير ونادرأ مايوجد مخطط يتوقع أن يجد كل المعلومات التي يحتاج إليها لتطوير الخطط.

الوضع الاكثر حدوثا أنه بمجرد أن الخطة تاخذ كلها تنشأ الحاجة إلى المزيد من المعلومات.[1]

(1) محمد الفاتح محمود بشير المغربي / مرجع سبق ذكره / ص115-116.