بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

هيئة التعليم التقني

كلية الشيخ عبد الله البدري التقنية

قسم التقنية الاجتماعية

بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم

بعنوان :

المعلومات وأثرها

على اتخاذ القرار

(بالتطبيق على بنك التنمية التعاوني الاسلامي فرع بربر)

إعداد الطـــــالبات :

روبـــدا يعقوب الطيب

زينب عبدالرؤوف أحمد

مدينة الشريفي عبدالله

وفـــاق مـيرغني أحمد

إشراف الأستـــــاذ :-

عمر مصطفى

2010م

تم حوسبته

بسم الله الرحمن الرحيم

الآيـــة

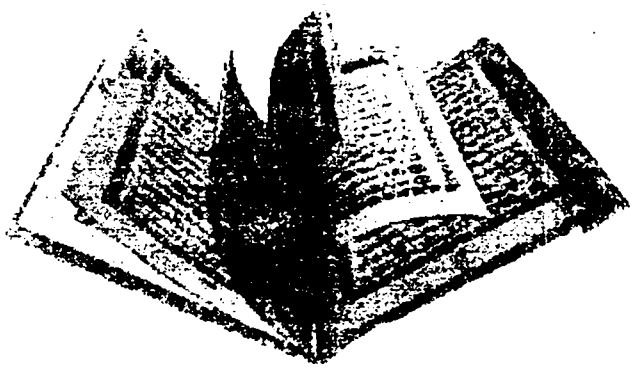
قال تعالى :

قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا انك أنت

العليم الحكيم

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية (32)



إهداء

إلى أبائنا الإعزاء

إلى أمهاتنا الحبيبات

إلى شيخنا الجليل عبد الله البدري

إلى البروفسير علي خليل

إلى أساتذتنا الأجلاء

إلى الزملاء بكلية الشيخ عبد الله البدري

إلى كل باحث في دروب العلم والمعرفة

نهدي ثمرة بحثنا المتواضع هذا ونتمنى أن يجد القبول عند الجميع وأن يستفيد منه كل دارس في دروب العلم والمعرفة .

الفصل الاول
نظم المعلومات

المبحث الاول : اسباب الاهتمام بدراسة نظم المعلومات

المبحث الثاني :اهمية المعلومات في بيئة الاعمال المعاصرة

المبحث الثالث :الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات

الفصل الأول

نظـــــــــم المعلـــــــومات

المبحث الأول

أسباب الاهتمام بدراسة نظم المعلومات

1. يهتم الأفراد بنظام المعلومات لأنه قد يكون أحد مستخدمي المعلومات التي يوفدها هذا النظام أو قد يكون هو المراجع الخارجي الذي يقوم بتقييم هذا النظام الاكثرمن ذلك انه قد يكون المحاسب هو نفسه المصمم الذي يقوم بتصميم هذا النظام

2. أدي انتشار الحاسبات الآلية بشكل كبير إلي اعتماد نظم المعلومات لمعظم الوحدات علي تكنولوجيا المعلومات لذلك أصبحت عملية إدارة البيانات وتجهيزها لأغراض إعداد التقارير اللازمة وتحقيق مختلف أهداف نظم المعلومات من العمليات المستندة وتطوراً لأن المعلومات أصبحت أكثر أهمية وخطورة فانه يتعين على المحاسب أن يكون ملما بالمهارات التي تجعله قادرا على التعامل مع نظم المعلومات المستندة للحاسبات الآلية بكفاءة وفعالية حتى يكون قادرا على تحقيق أهداف وظيفته وإلا سيكون المحاسب اقل إنتاجيه في استخدام مالديه من مهارات ومعرفة .([1])

3. أصبحت نظم المعلومات الحديثة أكثر تعقيدا وتطورا حيث تعتمد على مفاهيم مستمدة من عدة مجالات للمعرفة مثل نظريات المعلومات والنظم بجانب اعتمادها علي التطورات الحديثة في مجالات أخرى مثل الرقابة والأمن

---

[1] - كمال الدحروای ، السيد عبدالمقصود ، ناصر نورالدين – اساسيات نظم المعلومات المحاسبيه ، ص 2005 / ص : 510

والاتصالات وينبغي أن يكون المحاسب ملما بتلك المجالات ويتوقع أن يعتمد عليها في أي وقت وان هذا الإلـ ام يجعل المحاسب في وضع أفضل عند التقدم للعمل بأحدي الجهات كما يجعله قادرا علي توفير كل المعلومات الملائمة التي قد تطلب منه .

4. أن يكون المحاسب قادرا علي معرفة مصادر البيانات وكذلك ملما بالخطوات اللازمة لتشغيل ومعالجة البيانات بهدف إنتاج المخرجات من المعلومات المطلوبة وبحيث تمثل تلك المخرجات معلومات دقيقة واقتصادية عند مقارنة تكلفة إنتاجها بمنافعها وملائمة لمستخدمي النظام . ([1])

[1] ثناء القباني ، نظم المعلومات المحاسبية ، الدار الجامعية ، س : 2002 – 2003 م ، ص : 9

المبحث الثاني
أهمية المعلومات في بيئة الأعمال المعاصرة

أصبحنا نعيش في عصر المعلومات والاقتصاد المعرفي وبالتالي أصبحت المعلومات .

أكثر أهمية وأصبحت الوحدات الاقتصادية في بيئة الأعمال المعاصرة تتعامل مع المعلومات علي أنها موارد اقتصادية لها قيمة وتحدد قيمتها في مدى ملامتها من حيث الكم والكيف والتوقيت خصوصا في بيئة أعمال تتصف بسرعة التنفيذ والتطور الدائم في الأهداف والبدائل والوسائط والتحالفات وبالتالي من الضروري أن يكون هناك تدفق دائم من المعلومات الملائمة لمساعدة الوحدة الاقتصادية في اتخاذ القرارات المتعلقة بتخطيط ورقابة أعمالها بالإضافة إلي تحديد نتيجة النشاط وقياس المركز المالي وأصبح من البديهي أن الوحدات التي تستخدم معلوماتها بكفاءة وفعالية سوف يكون لديها ميزة تنافسية تجعلها في مركز أفضل من منافسها[1] .

أهمية نظام المعلومات[2] :

يكتسب نظام المعلومات أمية استثنائية في حياة المنظمات وفي نجاح إدارتها وتحقيق أهدافها وغاياتها وتتجسد هذه الأهمية في الدور الكبير الذي يلعبه نظام المعلومات في توفير المعلومات بالأوصاف المطلوبة للإدارات صانعة القرارات إذا تعادل أهمية القرارات بالضرورة أهمية المعلومات المعتمدة في صنعها .

من هنا يهدف هذا الفصل إلي توضيح أهمية نظام المعلومات في تكامل وظائف الإدارة وفي تكامل وظائف المنظمة إلي جانب تسهيل مهمة صنع القرارات وتحقيق

---

[1] - السيد عبد المقصود دبيان وآخرون – مرجع سبق ذكره – صـ 9

[2] - محمد عبد حسين فرج الطائي – نظم المعلومات الادارية والمحاسبية – الطبعة الولى – 2005م - الدار الجامعية زهران الردن – صـ 255

المزايا التنافسية عليه فان اطلاعك لهذه الاهميه من خلال هذه الجوانب تساعدك في الإجابة علي الأسئلة الآتية:

1/ يقال في المثل (المعرفة قوة) كيف يمكنك تجسيد هذا المثل في مجال المعلومات ؛

2/يدعي المتخصصون في مجال المعلوماتية إن التقدم والتطور في هذا المجال يعد الفيصل بين المجتمعات والدول المتقدمة وبين تلك المتخلف

3/ لاتقتصد أهمية نظام المعلومات في انجاز كل وظيفة من وظائف المدير علي انفراد وإنما في تحقيق التطبيق الصحيح لها كل علي انفراد وعلي مستوي الشمول .

4/تعد العلاقة بين المستويات وبين الوقت المخصص لانجاز الوظائف الإدارية المنطلق والباعث لضرورتوجودنظام المعلومات الإدارية .

5/تختلف مواصفات المعلومات باختلاف المستويات حسب ذلك من خلال الأمثلة .

6/تختلف مستوي المعلومات باختلاف المستويات الإدارية.

7/يشير الباحثون فبنظام المعلومات إلي انه كيي صبح مسكنا اعتماد إجابة محددة ودقيقة علي التساؤل الخاص بكيفية مساهمة نظام المعلومات لتكامل الأنظمة الوظيفية لابد من مناقشة موضوع الدورة الاقتصادية للموارد المتاحة للمنظمة .

8/تصميم تطبيقات نظام المعلومات يجب إن يراعي المنظمة كنظام مكي مفتوح.

9/يتفق اغلب الكتاب إن أهمية نظام المعلومات في صنع القرارات تفوق أية أهمية أخري في أي مجال آخر .

10/يساعد اعتماد تطبيقات نظام المعلومات في انتقال الإدارات من اسلوب الادارة التجاهلية[1] .

---

[1] - محمد عبد حسين فرج الطائي – نظم المعلومات الادارية والمحاسبية -- مرجع سبق ذكره – صـ 255

يتصف القرن الحادي والعشرون بالعديد من الخصائص والمتغيرات التي أدت إلي حدوث تغيير جوهري في آليات عمل منظمات الإعمال ويشيرا لعديد من المؤلفين إلي أن هناك ثلاثة اتجاهات عالمية أدت إلي حدوث هذا التغيير الأول وهو تزايد التوجه نحو الاقتصاد يقوم علي خدمات، المعلومات والمعرفة أما الثالث فيتمثل في التغيرات التي حدثت في طبيعة منظمات الأعمال ذاتها وفيما يلي شرحا مبسطا لهذه الاتجاهات [1].

1/ التوجه نحو عولمة الاقتصاد:

هنالك تزايد مستمد في عدد الدول المتقدمة التي يعتمد اقتصادها علي الاستيراد والتصدير والتجارة الخارجية .حيث تمثل التجارة الخارجية أكثر من 25%من السلع والخدمات التي تنتجها الولايات المتحدة التي ترتفع هذه النسبة في دول مثل اليابان وألمانيا ويعني ذلك إن النجاح في هذه المنظمات اليوم وفي المستقبل يتوقف علي قدرتها علي العمل علي نطاق عالي .

وقد أدي التوجه نحو عولمة الاقتصاد إلي رفع قيمة تكنولوجيا المعلومات للمنظمات فنظم المعلومات اليوم هي توفر للمنظمات إمكانيات الاتصال وأدوات تحليل المعلومات واتخاذ القرارات.

ومن ناحية أخري فان العولمة وتكنولوجيا المعلومات قد زادت من الضغوط الواقعة علي المنظمات ذات التوجه المحلي ويرجع ذلك أن العملاء اليوم لديهم القدرة علي التسوق المباشر علي الانترنت والحصول علي معلومات دقيقة عن أفضل الأسعار والعروض علي مدار الأربعة وعشرون ساعة تؤدي هذي الظاهرة إلي إجبار

[1] - محمد أحمد حسان – نظم معلومات إدارية – الدار الجامعية – صـ 23

لذلك فقد زادت انحاجة إلي نظم المعاومات في جميع أنواع الصناعات لكي تساعد الإدارة علي تحقق أفضل تدفق المعلومات والمعرفة داخل المنظمة وعلي تعظيم مواردها المعلوماتية.

3/ظهور شكل جديد من المنظمات :

تتصف المنظمة التقليدية بالتنظيم الهيداركي والمركزي الذي يعتمد علي مجموعة ثابتة من إجراءات العمل لإنتاج سلع أو خدمات نمطية علي نطاق واسع .

أما الشكل الجديد لمنظمة الأعمال فهو التنظيم المسطح ((الأقل هرمية)) وغير المركزي الذي يعتمد علي ترتيبات عمل مرنة ومعلومات فورية لتوفير منتجات حسب الطلب علي نطاق واسع لملائمة أسواق ومستهلكين محددين.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات هي الادرة الأساسية التي يقوم عليها الشكل الجديد للتنظيم

وفيما يلي نتعرض لبعض التحولات التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات للمنظمة الحديثة

مكونات نظام المعلومات [1]:

لمكونات نظام المعلومات بما فيها عملية إتخاذ القرارات يتم عرض موجز لهذه المكونات

وحدة لتجميع البيانات :

وهذا الجزء من نظام المعلومات يقوم بتجميع البيانات من البيئة المحيطة بالمشروع أو عن طريق التغذية العكسية بالملاحظة والتسجيل .

[1] - كمال الدين الدهراوى -- نظم معلومات محاسبية - الدار الجامعية - ص - 49 - 54

وتتمثل هذه البيانات في الأحداث والوقائع التي يهتم بها المحاسب ويري أنها مفيدة ويجب الحصول عليها وتسجيلها .

ولطبيعة أهداف المشروع وطبيعة المخرجات المطلوبة تأثير كبير علي نوع البيانات التي يتم تجميعها ونسجيلها في النظام .

فالبيانات التي تجمع بواسطة نظام المعلومات لبنك تجاري تتعلق بأنشطة الإيداعات والقروض والادخار .

ما بالنسبة لشركة تامين فان البيانات المجمعة تتعلق بأنشطة جمع الأقساط ودفع التعويضات وحساب الاحتياطات كمان طبيعة المخرجات .

وحدة تشغيل البيانات:

والبيانات المجمعة بواسطة نظام المعلومات قد يتم استخدامها في الحال إذا ما وجدنها مفيدة لمتخذ القرار في لحظة تجميعها .

ويظهر ذلك أسهم الموصل بين وحدة تجميع البيانات وقنوات المعلومات الموصلة إلي متخذ القرارات ولكن في غالب الأحيان تكون هذه البيانات الأولية في حاجة إلي تشغيل وإعداد لتكون معلومات مفيدة لمستخدمي القرارات.

وحدة تخزين واسترجاع البيانات :

وتختص هذه الوحدة بتخزين البيانات في حالة عدم استخدامها مباشرة والحفاظ عليها للاستخدام في المستقبل أوالادخال بعض العمليات عليها قبل إرسالها إلي متخذي القرارات[1] .

---

[1] - مرجع سبق ذكره - صـ 49 – 54

وحدة تخزين واسترجاع البيانات :

وتختص هذه الوحدة بتخزين البيانات في حالة عدم استخدامها مباشرة والحفاظ عليها للاستخدام في المستقبل أو الإدخال بعض العمليات عليها قبل إرسالها إلي مستخدمي القرارات.

وحدة توصيل المعلومات (قنوات المعلومات) :

قنوات هذه المعلومات هي الوسيلة التي يتم بها نقل وتوصيل البيانات والمعلومات من وحدة إلي أخري داخل النظام حتى تصل إلي متخذي القرارات الإدارية .

دورة القرارات الإدارية:

والقرارات الإدارية عادة ما تكون اختيار بين البدائل ، ويقوم متخذ القرارات بمراجعة أهداف المشروع ومن ثم توزيع الموارد المتاحة لتحقيق هذا الهدف بالطريقة التي تؤدي إلي تحقيق أفضل نتائج ممكنة ، وفي ضوء المحددات والقيود المفروضة .

تشغيل المعلومات :

ويتضمن تشغيل المعلومات استخدام وتطبيق نموذج اتخاذ القرارات وبعض البيانات الداخلة في هذا التشغيل للمعلومات تكون منتج مشتق من تشغيل العمليات رغم أن معظم المدخلات يجب الحصول عليها من مصادر أخري سواء داخليا أو خارجيا .

يعتبر امتداد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات من أهم أهداف نظام المعلومات:-

1/ تجميع وتخزين البيانات الملائمة .

2/ تشغيل البيانات في نماذج القرارات .

3/إعداد تقارير بالمعلومات الناتجة لتقديمها للإدارة.

ثانيا : تكنولوجيا المعلومات

ظهرت التكنولوجيا المعلومات في عهد المعلومات نتيجة الاعتماد علي الحاسب الآلي وعلي التكنولوجيا المرتبطة بعمليات الإنتاج وعمليات توصيل المعلومات فقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات الوحدات الاقتصادية علي تحويل عملية تشغيل ومعالجة البيانات والمعلومات من التشغيل اليدوي إلي التغير الآلي كما أصبحت محطة .

تلك المعدات في بيئة الأعمال المعاصرة تعتمد بدرجة كبيرة علي المكينة والحاسبات الآلية مما أدي إلي ظهور نظم الإنتاج المرنة (fms) وأصبحت تتعامل في كثير من الحالات مغ نظم التشغيل وإنتاج تعتمد بصفة أساسية علي الحاسبات والتي يطلق عليها نظم الإنتاج المتكاملة مع الحاسب ci ms)

وقد ترتب علي العمل ظل نظم الإنتاج المرنة والمتكاملة مع الحاسب إمكانية وجود حالات تتصف بالتشغيل الفوري (jilt) المنضبط حيث تتم أغلب عمليات التشغيل دون تدخل مباشر من العنصر البشري وبالتالي يمكن إن تؤدي العديد من العمليات بسرعة وبدقة كبيرة فضلا عن أن استخدام الحاسب الآلي قد أدي إلي تخفيض ملموس في تكاليف التشغيل في كثير من الحالات مقارنة بالتشغيل اليدوي.

مما لا شك فيه أن هناك العديد من التطورات التي تغذي إلي التطور في تكنولوجيا المعلومات مثل نظم الإنتاج المرنة والمتكاملة مع الحاسب ونظم التشغيل

الفوري ونظم دعم القرار والنظم الخبيرة ونظم المحاسبة الفورية والمراجعة المتحدة وشبكات الاتصالات واسعة الانتشار والمواقع الالكترونية ...الخ.

وقد تزايدت الأهمية الإستراتيجية للتكنولوجيا معلومات من خلال ارتباطها بكل من النظم

أدارة الجودة الشاملة toms وسلاسل القيمة .vs ذلك أن زيادة الاعتماد علي الحاسبات تقلل من مسموحات والخسائر لتشغيل بالمقارنة مع النظم اليدوية كما انه يمكن استخدامها بكفاءة أكثر لتحسين الطرق تشغيل عملياتها بطبقيها علي سلسلة القيم بحيث تزداد أهمية الأنشطة المضيفة للقيمة أو لتميز منتجات وخدمات الوحدة الاقتصادية ويؤدي كل ذلك بلا شك إلي تمتع الوحدة الاقتصادية بالعديد من المزايا التنافسية في سوق وبيئة الأعمال المعاصر ة.

ثالثا:تحديث الخدمات المعلوماتية :

رغم الأهمية القصوى لتطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في بيئة الأعمال المعاصرة وإنما أصبحت ضرورية لبقاء الوحدات الاقتصادية الحديثة إلا أن تطوير وتحديث المعرفة المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة يعتبر من الأمور الهامة لذلك تقوم الوحدات الاقتصادية الرائدة في دول العالم المتقدم عادة وبشكل مستمر بمراقبة ومتابعة التطورات الحديثة ويساعد ذلك في مجال تقيمها لمنافع تلك التكنولوجيا المطورة بحيث تستخدم منها من يحقق لها مزايا تنافسية إستراتيجية .

وقد اعتمدت الوحدات الاقتصادية الحديثة في هذا المصدر بفعل علي العديد من الأساليب والفلسفات الإدارية الحديثة وتعتمد الأساليب السابقة علي تكنولوجيا المعلومات مثل التبادل الالكتروني لبيانات البريد الالكتروني وفي الوقت الراهن