

نظم المعلومات [11] + [12]

نظم المعلومات [11] - المنظمة و نظم المعلومات

لماذا تبني المنظمات نظم المعلومات ؟

في الماضي: لتصبح أكثر كفاءة وتوفير المال وتقليل القوى العاملة.

حالياً: (بالإضافة لما سبق) للبقاء في السوق، تشجيع الابتكار، وطموح مجموعات العمل المختلفة في المنظمة والتأثير المتوقع على النزاعات التنظيمية الموجودة.

يمكن تقسيم العوامل التي تؤدي إلى بناء نظم المعلومات إلى مجموعتين:

1- عوامل بيئية خارجية: وهي البيئة المحيطة بالمؤسسة المليئة بالفرص والمخاطر.
الفرص:

- تكنولوجيا حديثة - تطوير عمليات تصنيع جديدة - اختفاء منافس من السوق - برامج حكومية جديدة تزيد الطلب على منتج معين
المخاطر:

- زيادة تكلفة العمالة أو الموارد الهامة الأخرى - قيود هامة مثل الأفعال التنافسية للمنظمات الأخرى - تغيير في التعليمات الحكومية
2- عوامل بيئية داخلية: مثل القيم والمبادئ وسياسات داخلية واهتمامات ضرورية تتحكم في أمور ذات أهمية استراتيجية للمنظمة.

تأثير نظم المعلومات على المنظمات:

1- النظريات الاقتصادية:

أ. نموذج الاقتصاد الجزئي:

هو نموذج للمنظمة الذي يعتبر أن نظم المعلومات عامل من عوامل الإنتاج مثل رأس المال والعمل ويساهم في تخفيض النفقات وتحسين الإنتاجية.

ب. نظرية تكلفة المعاملات:

- هي النظرية الاقتصادية التي تعتبر أن الصفقات الداخلية يمكن أن تكون محدودة التكلفة بالمقارنة مع الصفقات الخارجية.

- استخدام نظم المعلومات جعلت تكلفة الصفقات الخارجية محدودة أيضا لسهولة ورخص الاتصالات مما قد يؤدي إلى زيادة معدل المعاملات وكذلك زيادة الربح.

ج. نظرية الوكالة:

- هي النظرية التي تعتبر أن الشركة هي رابطة بين الوكلاء الذين يصنعون القرارات.

- باستخدام نظم المعلومات يقلل عدد الوكلاء ويقلل التكلفة وهذه النظرية تسمح للمنظمات أن تقلل تكاليف الوكالة لأن المديرين يمكنهم الإشراف على عدد كبير من الموظفين.

2. النظريات السلوكية:

أ. نظرية اتخاذ القرار:

هي نظرية صنع القرارات في الظروف الطارئة وتساعد نظم المعلومات بتوفير المعلومات الضرورية في التوقيت المناسب للقيام بذلك.

ب. النظرية الهيكلية:

منظمات أكثر أفقية مسيطر عليها من قبل عمال المعرفة وفيها لا مركزية في اتخاذ القرارات، وهذا ما تحاول أن تقدمه نظم المعلومات.

ج. النظرية الثقافية:

يجب أن تناسب تكنولوجيا المعلومات ثقافة المنظمة حتى يتقبلها النظام في المنظمة.

د. النظرية السياسية:

- هناك تنافس بين المجموعات التنظيمية للسيطرة على سياسات، إجراءات وموارد المنظمة.

- أصبحت نظم المعلومات حتما مرتبطة بسياسة المنظمة لتدخلها المؤثر للموارد الرئيسية تحديدا المعلومات.

3. السياسات التنظيمية ومقاومة التغيير:

- توجد علاقة متبادلة بين المنظمة وتكنولوجيا المعلومات.

- ولكي يتم التغيير في تكنولوجيا نظم المعلومات يجب أن نأخذ بعين الاعتبار العناصر الأربعة للمقاومة التنظيمية في أن واحد وهي: الهيكل ، الأفراد ، التكنولوجيا ، المهمة والأهداف.

تحديات تواجه المنظمات التي تحاول بناء نظم المعلومات بشكل فعال:

نتيجة للتطور السريع لتكنولوجيا الحاسب، ليس من السهل بناء نظم معلومات لأسباب عديدة:

1- بعض المعلومات الهامة لا يمكن أن توضع في نظام المعلومات:

مثل أفكار عن منتجات جديدة، آراء بعض المديرين، خطط للمنافسين..إلخ، مثل هذه المعلومات من الصعب إضافتها في نظام معلومات رسمي.

2. انخفاض قيمة المعلومات مع الوقت:

- تتغير قيمة المعلومات سريعا مع مرور الوقت، حيث تصبح المعلومات بعد فترة مهمة فقط من الناحية التاريخية ومفيدة في التحليل الإحصائي والتخطيط الإستراتيجي، ولكن غير مفيدة من ناحية التحكم الإداري.

- لا بد للمعلومات أن تتوفر في الوقت المناسب وأن الوقت مهم في تحديد قيمة المعلومات وإمكانية الاستفادة منها.

3. تغير البيئة وتغير متطلبات المعلومات:

- تتواجد نظم المعلومات في بيئة ديناميكية متغيرة مثلا قد تقوم منظمة بصرف ملايين الدولارات وسنوات من البحث لدراسة أسواق جديدة، ثم تقوم بعد ذلك بالاندماج مع شركة أخرى منتجة منتجا آخر جديد، لاغية بذلك كل الدراسات السابقة.

- قد يتطلب من المنظمة إنشاء نظام معلومات جديد تماشيا مع متطلبات جديدة ناشئة من قوانين على مستوى الدولة، مثل قوانين خاصة بالبيئة أو تغيير في الرمز البريدي قد يؤثر في نظام المراسلات مع الموردين أو العملاء.

4. التطور السريع للتكنولوجيا:

قد يؤدي التطور السريع للتكنولوجيا إلى استخدام المنظمة لنظم قديمة نسبيا بصرف مبالغ طائلة لإعدادها سابقا، حيث تصبح هذه النظم عائق أمام المنظمة عند الحاجة إلى التغيير أو التطوير.

5. متطلبات تغيير القوى العاملة:

في العهد الحالي مع تطور التكنولوجيا لا بد من الاستمرار في تدريب العاملين سواء من المبرمجين والمهندسين أو العاملين الآخرين.

نظم المعلومات [12]

الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية:

1. أبعاد الدور الاستراتيجي

- لنظم المعلومات الإدارية وظائف تقليدية تتمثل بجمع وتحليل وتخزين ومعالجة البيانات واسترجاع المعلومات وإعداد التقارير المفيدة للإدارة والضرورية لإتخاذ القرارات غير الهيكلية وشبه الهيكلية ناهيك عن دعم وإسناد وظائف الإدارة الأخرى من تخطيط التنظيم، تنسيق، توجيه، رقابة وسيطرة على الأنشطة والعمليات.

- وبالإضافة الى هذه الوظائف المهمة المتاحة في جميع أنماط نظم المعلومات الإدارية فإن بعض نظم المعلومات الإدارية الذكية وذات البنية الشبكية التي تستند على قواعد البيانات والنماذج تقوم بتنفيذ أدوار استراتيجية للإدارة والمنظمة.

- ويتضح الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية من خلال تأثيرها الجوهرية في المجالات والأنشطة الرئيسية التالية :

- المشاركة في صياغة الرؤيا الاستراتيجية للمنظمة Strategic Vision من خلال إضفاء خصائص البساطة ، الوضوح ، العمق ، والشمول على هذه الرؤية والمساعدة في تحقيق أعلى قدر من المشاركة الفاعلة في عملية صياغة وانضاج الرؤية الاستراتيجية .
- دعم عملية صياغة رسالة المنظمة Organization Mission وذلك عن طريق تحديد أنواع الأنشطة الجوهرية وتقديم معلومات عن الأسواق المستهدفة.
- صياغة الأهداف الاستراتيجية للمنظمة من خلال تحليل عناصر القوة والضعف في داخل المنظمة ومقارنتها بالفرص والتهديدات الحالية والمتوقعة في البيئة الخارجية. ومقارنة هذه النتائج مع الموارد الجوهرية والقدرات التنظيمية الموجودة و من بينها بالطبع موارد المعلومات الثمينة.
- المساعدة في اختيار استراتيجية الأعمال الشاملة من بين البدائل الاستراتيجية الممكنة، بالإضافة الى الاندماج البنوي مع الأنشطة الجوهرية للرقابة والتقييم الاستراتيجي الموجه نحو معايير الأداء الكلي للمنظمة ومقارنته بأداء المنظمات المنافسة في قطاع الصناعة.
- وأخيرا تعمل نظم المعلومات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية المؤكدة وذلك باعتبارها الأداة المثلى في تحليل مصادر الميزة التنافسية في داخل المنظمة وخارجها .

2 . نظم المعلومات الإدارية و الميزة التنافسية

- الميزة التنافسية هي استخدام المعلومات في اكتساب نفوذ في السوق.
- وتعمل نظم المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية المؤكدة و ذلك من خلال ما تقدمه من معلومات عن قوى المنافسة الرئيسية في البيئة الخارجية. ومنها **(القوى الخمسة لنموذج بورتر لتحليل الميزة التنافسية الاستراتيجية):**

- شدة المنافسة
- تهديدات المنافسون الجدد
- قوة المساومة للموردين
- قوة المساومة للمشتريين
- تهديدات المنتجات والخدمات البديلة.

شدة المنافسة:

- تمثل شدة المنافسة في الصناعة مركز القوى التي تساهم في تحديد جاذبية الصناعة.
- ومن بين العوامل المؤثرة في تحديد شدة المنافسة: نمو الصناعة، نصيب التكلفة الثابتة إلى إجمالي القيمة المضافة للنشاط، مدى عمق تميز المنتج التوازن بين المنافسين .

- فمثلا: فإذا كانت صناعة ما تتميز بنمو مرتفع، وتكاليف ثابتة نسبيا أقل مع مدى واسع في إمكانيات تمييز المنتج فإن الاحتمال الأكبر هو توفر فرص ربحية أكبر لمعظم المشاركين في الصناعة والعكس صحيح.

تهديد دخول منافسين جدد:

- الداخلون الجدد يجلبون معهم طاقات جديدة ورغبة في امتلاك حصة في السوق ، ويعتمد تهديد دخول المنافسين الجدد على المعوقات الموجودة في البيئة وعلى توقعات المشارك الجديد حول ردود فعل المنافسين الآخرين.

- ومن معوقات الدخول هي مشكلة تميز المنتج والولاء العالي للمستهلكين تجاه العلامة التجارية المعروفة ، تكاليف الإنتاج والتسويق والتوزيع والتمويل والبحث والتطوير ، ورد فعل المنظمات الموجودة في السوق.

قوة المساومة للمجهزين (الموردين) :

حيث يمكن للمورد التصرف برفع الأسعار وبالتالي انخفاض أرباح المشتري، خاصة عندما يكون المشتري عميل للمورد ،وتتعاضم قوة المساومة للمورد إذا استطاع تحقيق تكامل أمامي مثل عندما تشتري مصانع الأحذية متاجر بيع تجزئة أو يستطيع المشتري أن يحد من هذا التهديد إذا استطاع أن يحقق تكامل خلفي مثل شراء مصانع الأحذية لشركة دباغة الجلود .

قوة مساومة المشتري:

- تتعاضم قوة المشتري إلى الحد الأقصى عندما تكون صناعة المشتري تمثل حصة مهمة في حجم تجهيزات الأعمال ككل ،وعندما يستطيع المشتري تحقيق تكامل خلفي ،وتقل قوى المشتري عندما تكون صناعته تنافسية وتكلفة التحول إلى المواد البديلة مرتفعة جدا .

- وتتعاضم قوة المشتري إلى أقصى حد ممكن عندما تكون صناعته كثيفة المعرفة وتمثل حصة مهمة في حجم أنشطة الاعمال.

المواد البديلة والمتاحة:

- إن النجاح الاستراتيجي يعتمد بصورة جزئية على وجود أو عدم بدائل بنفس النوعية أو أفضل نوعية ولكن أقل تكلفة لمنتجات المنظمة ، لذلك قوة أو ضعف كل من المورد أو المشتري يعتمد مباشرة على أهمية المواد في الصناعة وإمكانية تعويضها بمواد أو منتجات أخرى ذات أسعار تفضيلية مناسبة بالإضافة إلى وجود ضمانات عملية باستمرار تدفق المواد والسلع أو المنتجات البديلة من مصادر التوريد إلى المنظمة.

- **تأسيسا على كل ما تقدم،** نرى أن الدور الإستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية يتضح بجلاء في قدرات هذه النظم على تحليل قوى المنافسة الخمسة السابقة الواردة في نموذج بورتر وتقديم معلومات ذات قيمة مضافة عن جميع المتغيرات التي وردت في التحليل السابق والتي تتعلق بكل عامل من هذه العوامل الجوهرية والحرجة لنجاح أعمال المنظمة.

- إن نظم المعلومات الإدارية التي تنجح في تقديم معلومات متكاملة عن قوى المنافسة الخمسة الواردة في نموذج بورتر وعن متغيراتها المهمة وتأثير هذه المتغيرات على تشكيل القوى الاستراتيجية المنافسة للمنظمة في الصناعة والسوق سوف توفر للمديرين فرص تكوين رؤية فهم مشكلات المنظمة ومصادر التهديدات ومكامن الفرص الحالية والمتوقعة في الأعمال.

SoonA