

## المحاضرة السابعة

(نظم المعلومات الادارية والمنظمات)

(يصف بعد المحتوى مجال ومحتوى المعلومات ويتعلق بالأجابة على تساؤل ( ماذا ؟ ) ويتضمن الجوانب التالية- :

الدقة الصدق والثبات الواقعية الملائمة الشمولية الإيجاز المدى الأداء.

1-الدقة:-

- خلو المعلومات من الأخطاء حيث تساهم دقة المعلومات في جودة القرار . كما تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت ، ويتخلف مدى الدقة في المعلومات المطلوبة حسب الحاجة إلى الاستخدام وطبيعة المشكلة.
- ومن الملاحظ أن دقة النظام تزيد من التكلفة إذ أن مستوى أعلى من الدقة يحتاج إلى كلف أعلى، لذا لا بد من التأكيد على العبء الكفوي للمعلومات بحيث يكون العائد المتوقع من المعلومات أكبر من تكلفة الحصول عليها.

2-الصدق والثبات:-

- هي إعطاء المعلومات لنفس النتائج التي أعطتها التجربة السابقة . وأن يكون المعلومات المتجمعة صادقة وشرعية وصحيحة وتتطابق مع معطيات الواقع شكلا ومضمونا وتوجها.

3-الواقعية:-

- أن تمثل المعلومات الواقع ، وان تكون مرتبطة باحتياجات المستفيدين مع التأكيد على خلو المعلومات من التحيز للوصول إلى قرارات رشيدة ، فالمعلومات غير الواقعية ستؤدي إلى قرارات خاطئة . إذ تحتاج وحدات الأعمال المختلفة في المنظمة إلى التسويق عن البيئة الداخلية ومستوى التكنولوجيا السائدة تختلف عن المعلومات الذي تحتاجها قسم البحوث والتطوير.

4-الملائمة:-

- أن تكون المعلومات ملائمة وثيقة الصلة ومفيدة في تحسين اتخاذ القرار ، فلا بد أن تكون ملائمة للموضوع وموجهة خصيصا للمشكلة التي تدرس ومرتبطة باحتياجات المستخدم.

5-الشمولية:-

- قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة عن المشكلة أ عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة مع تقديم بدائل الحلول المختلفة لها حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة ، وعلى المدير أن يقدر كمية التفاصيل اللازمة عن المشكلة : حتى يتجنب الوقوع في بحر من المعلومات بما يسمى بالحمل الزائد للمعلومات.

6-الإيجاز:-

- تقديم المعلومات اللازمة لكل مستوى إداري وما يتناسب مع كم كبير من المعلومات إذ لا بد من الإيجاز في المستوى الاستراتيجي دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع ، ويمكن لمحلل النظم أن يساعد المدير على تحقيق هذه المهمة بطريقة منطقية.

7-المدى:-

- هي كون المعلومات واسعة او ضيقة ، او بتركيز داخلي أو خارجي ويتحدد مدى المعلومات بمدى شموليتها ، لذا لا بد أن تمثل المعلومات المدى المطلوب وان تكون الحاجة إليها قائمة فعلا وبشدة.

8-الأداء:-

- قدرة المعلومات في الكشف عن الأداء ، والذي يمكن أن يكون بواسطة قياس إتمام الأنشطة وصنع التقدم وتجميع الموارد.

- البعد الشكلي:

(يتعلق البعد الشكلي بكيف تقدم المعلومة وتكون حاضره لمن يطلبها ، فهي تتعلق بالإجابة على تساؤل ( كيف؟ )

-ويتضمن الجوانب التالية:-

1-الوضوح 2 الترتيب 3 المرونة 4 التقديم 5 التفاصيل 6 الوسائط

1(الوضوح):

تقديم المعلومات بطريقة وشكل يسهل فهمها من قبل المستخدم كلما امكن ذلك بحيث تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض حتى يتمكن المدير من الوصول إلى قرارات صائبة.

## 2)الترتيب:

- تقديم المعلومات بترتيب صحيح وطريقة متناسقة ضمن معايير موحدة كي يتم تعظيم الاستفادة منها لذا لا بد ترتيب المعلومة بقدر وسباق

## 3)المرونة:

- قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم وأكثر من تطبيق ، لذلك يجب ان تكون المعلومات متوفرة بشكل مرناً يمكن استخدامه من قبل المستويات الإدارية المختلفة بفاعلية في عملية اتخاذ القرار.

## 4)التقديم:

- هي طريقة تقديم المعلومات بشكل مناسب فقد تكون بشكل مختصر او تفصيلي وبشكل كمي او وصفي فالمعلومات يمكن ان تكون حاضرة بشكل خبر او رقم او رسوم او عن طريق الرسومات والمخططات المختلفة لذا لا بد من عرض المعلومات بالطريقة المناسبة وتطويعها ومعالجتها لجعلها قابلة للإستخدام بما يعظم الاستفادة منها للمستخدم.

## 5)التفاصيل

- يجب ان تحوي المعلومة المستوى المناسب من التفاصيل ، وبنظام لمقابلة احتياجات من يطلبها فمثلا يحتاج المديرين عادة إلى

ملخص في بداية التقرير قبل الدخول في التفاصيل ، علما ان مدى التفاصيل المطلوبة يختلف باختلاف المستوى الإداري.

## 6)الوسائط

- الوسيلة التي يمكن ان تقدم بها المعلومات ، لذا لا بد من اختيار الوسائط الصحيحة لتقديم المعلومة إذ يمكن ان تقدم المعلومات على ورق مطبوع او فيديو او أي وسيلة أخرى



## - المنظمات ونظم المعلومات

تؤثر نظم المعلومات والمنظمات كل في الاخر ، لذا فإن نظم المعلومات يجب ان يكون بمحاذاة المنظمة لتزود المجموعات المهمة في المنظمة بالمعلومات التي تحتاجها.

وكذلك فإن المنظمة لا بد ان تكون منفتحة لتأثير نظم المعلومات على المنظمة ، والاستفادة من التكنولوجيا الجديدة التي تحملها.

وقبل توضيح العلاقة المتبادلة والتي تملك طريق بمسارين بين المنظمات ونظم المعلومات لا بد من التكلم قليلا في مفهوم المنظمة.

## المنظمة : التعريف الفني ( التقني)

هيكل رسمية ثابتة تأخذ موارد وتعالجها لانتاج مخرجات

إن مفهوم المنظمة من الوجهة الفنية الاقتصادية يركز على ثلاثة عناصر في المنظمة ، وهي : رأس المال والعمالة والتنظيم ، وهي عوامل انتاج رئيسية تستقبلها المنظمة من البيئة ، وتعمل على تحويل هذه المدخلات الى منتجات وخدمات من خلال

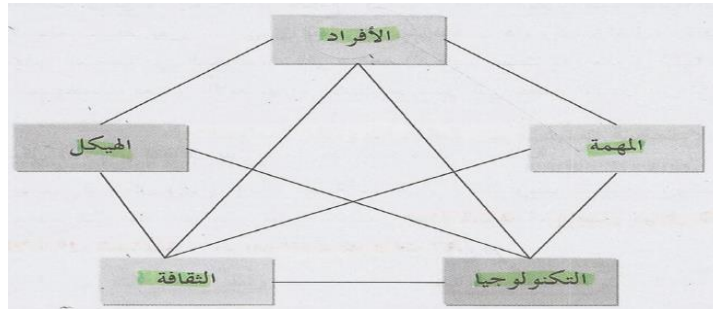
العمليات الانتاجية المختلفة ، علما ان هذه المنتجات والخدمات تعود وتستنفذ بواسطة البيئة ، لتعود مرة اخرى من جديد كمدخلات الى المنظمة ، ومن هنا فإن المنظمة تمثل كينونات قانونية رسمية بقواعد محكمة واجراءات داخلية تلتزم بالقوانين وتعتبر ثابتة لانها مستقرة وروتينية وتعمل طويلا اكثر من أي مجموعة غير رسمية.

### التعريف السلوكي:

هي مجموعة من الحقوق والواجبات والامتيازات والمسؤوليات التي تعمل بشكل متوازن على حل النزاعات والمشاكل ليست هناك قواعد رسمية للمفهوم السلوكي ، ففيه الأفراد الذين يعملون في المنظمات هم الذين يطورون الطرق المعتادة للعمل ، ويدعمون العلاقات ويحلون المشاكل هي هياكل اجتماعية تؤكد على علاقات المجموعات غير الرسمية ، القيم والهياكل المساندة في المنظمة فهي مجموعة من الحقوق ، الامتيازات ، التعهدات والمستويات التي تتوازن احيانا من خلال التضارب وحل التضارب. تتعامل المنظمة من الوجهة السلوكية مع الموارد البيئية المختلفة ، والتي تدخل ضمن هرمية الهيكل سواء العمال ، القوانين والاجراءات وعمليات الاعمال المختلفة وتتفاعل من خلال المعالجة سواء مع الحقوق ، والمسؤوليات ، القيم والاخلاق للأفراد وتنظيماتهم غير الرسمية لتعطي بعد ذلك المخرجات البيئية.

### التعريف السلوكي التقني:

انها تمثل النظرة إلى اداء المنظمة ككل والانتباه الى كلا من المكونات الفنية والسلوكية معا ، وهذا يعني ان التكنولوجيا يجب ان تتغير وتصمم لتناسب وتتناغم مع الاحتياجات التنظيمية واحتياجات الافراد بنفس الوقت ، وكذلك على المنظمات والافراد ان يتكيفوا ايضا من خلال التدريب والتعلم وادارة التغيير في المنظمة لاخذ اقصى مزايا تكنولوجيا المعلومات.



يلاحظ من الشكل : ان المنظمة تتكون من خمس مكونات متفاعلة هي: الافراد والمهام والثقافة والهيكل والتكنولوجيا ، ولا بد لهذه المكونات ان تكون متفاعلة معا ومرتبطة بعلاقات متبادلة. فمثلا:

يعمل الافراد في المنظمة لاتمام المهمات والاعمال باستخدام التكنولوجيا اما الهيكل فيمثل الاتصالات والسلطات ونظم المسؤولية في المنظمة ، وكل ذلك ضمن الثقافة المساندة.

- وترتبط هذه المكونات الخمس بعلاقات تبادلية اذ ان التغيير في احداها عموما يؤثر او يؤدي إلى تغيير في المكونات الاخرى ، وهكذا فان أي تغيير في متطلبات النظام لابد ان يكون من خلال فهم جميع المكونات الأخرى.
- ومما سبق يتبين ان التناغم بين المكونات الخمس سيؤدي الى قرارات اكثر فاعلية وافعال تؤدي الى تامين قيمة مستدامة.
- انواع القرارات الادارية في المنظمات:

تلعب نظم المعلومات دورا استراتيجيا في حياة المنظمات اذ تقدم للادارة المعلومة المناسبة بالشكل المناسب وفي الزمان الصحيح لمساعدة الادارة على القيام بوظائفها المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ، ولمساعدة الادارة في اتخاذ القرارات بمختلف انواعها ، وبغض النظر عن المستوى الاداري الذي يقع به متخذ القرار.

يوجد ثلاثة انواع رئيسية من القرارات حسب المستوى الإداري وهي:

## ( القرارات المهيكلة، القرارات شبة المهيكلة، القرارات غير المهيكلة )

### القرارات المهيكلة:

هي القرارات الروتينية المتكررة التي تكون فيها إجراءات اتخاذ القرار واضحة المعالم ومحددة بشكل مسبق وفق معايير مبرمجة وتتعلق هذه القرارات بالمسؤولية الروتينية للسياسات المحددة في المنظمة ، وغالبا ماتتخذ في المستوى التشغيلي والتي تكون قرارات ذات صفة متكررة.

- ومن الامثلة عليها : إجراءات صرف الرواتب ، تسجيل الفواتير ، ونقطة اعادة الطلب في المخزون

### القرارات شبة المهيكلة:

هي قرارات يكون فيها جزء من المشكلة واضح والاجراءات شبة محددة اذ تكون الاجراءات محددة ولكنها غير كافية لاتخاذ القرار وتحتاج إلى جمع بعض المعلومات حول المشكلة.

ومن الامثلة عليها : تجراءات تعيين الموظفين ، او التوسع في مناطق جديدة ، فتح تخصص جديد.

قد يتخذ المدير قرارا يتعلق بانتاج سلعة معينة بناء على معلومات دقيقة وواضحة حول نوع السلعة ومواصفاتها وحجم الانتاج وغير ذلك مما يتطلبه السوق فالتحليل الذي يحتاج الى تقدير متخذ القرار وحده وخبراته في جوانب اخرى تتعلق بأماكن التوزيع والعرض مثلا.

### القرارات غير المهيكلة:

هي قرارات غير روتينية تكون فيها الاجراءات غير محددة وتتخذ في ظروف عدم التأكد

يتناول القرار في العادة المسائل والحالات الاستثنائية التي قد تظهر خلال تشغيل النظام ، وتكون هذه المسائل في العادة معقدة لعدم المعرفة المسبقة للكثير من مؤشراتها وغالبا ما تتخذ هذه القرارات في المستويات الادارية العليا ضمن ظروف غير مؤكدة.

مثل : فتح اسواق جديدة او خط انتاج جديد.

قرارات غير مبرمجة وعادة ماتقوم بمعالجة المشاكل غير المتكررة وتتميز هذه القرارات بالاتي:

- 1-بانها جديدة ولها اثار هامة على نشاط المؤسسة
  - 2-يصعب تحديد المعلومات التي تتطلبها عملية اتخاذ القرار
  - 3-تتصف بالتعقيد وعد التكرار وارتفاع درجة المخاطرة
  - 4-تتم عادة في ظروف متغيرة وغير معروفة
  - 5-تمارسها الادارة العليا في المؤسسة لانها تتعلق بسياسات عامة واستراتيجيات.
- امثلة اخرى:

- شراء نوع جديد من المعدات التي تغير في سياسات الإنتاج
- عند تعيين مدير بسبب حالة وفاة او أي ظرف اخر
- عند اختيار شكل ولون غلاف لسلعة جديدة سيتم عرضها في السوق والقرارات التي تتخذ عند حدوث ازمات:
- كالارتفاع المفاجئ في اسعار النفط
- او انخفاض حاد في سعر صرف العملة او اضراب العاملين.

### اسئلة المراجعة..

#### اجب بصح او خطأ:

- 1(توفر خصائص نوعية في المعلومات سيؤدي الى مخرجات مجدية (صح)
- 2(تزداد قيمة المعلومة بتقدمها (خطأ)
- 3(بعد المحتوى لخصائص جودة المعلومات يتعلق بالاجابة على تساؤل لماذا (صح)

4) الدقة هي اعطاء المعلومات لنفس النتائج التي اعطتها التجربة السابقة ( خطأ)

اختر الاجابة الصحيحة:

1) الدرجة التي تقدم بها المعلومات قيمة الى الذين يستخدمونها والى المنظمة بشكل عام هي:

جودة المعلومات

دقة المعلومات

امن المعلومات

كل ماسبق

2) من خصائص جودة المعلومات في بعد المحتوى:

المرونة

الأداء

التداول والحدثة

الاتساق

3) من خصائص جودة المعلومات في البعد الشكلي:

المنهجية

التقديم

الاتساق

كل ماسبق

4) قدرة المعلومات على اعطاء صورة كاملة عن المشكلة او عن حقائق الظاهرة موضوع الدراسة هي:

الواقعية

الشمولية

الاتساق

الصدق والثبات\_\_

تجميع kh Nourah