

عنوان البحث

دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية

"دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة بالرياض"

إعداد الطالب/

رائد محمد الشهري

الرقم الأكاديمي : ٢٤٣٠٠٢٠٨٤

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

٢٠٢٥ م

مقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع وزيادة التعقيد في بيئة الأعمال، أصبحت نظم المعلومات الإدارية من الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة في اتخاذ قراراتها الاستراتيجية والتشغيلية. إذ تواجه الإدارة تحديات ومشكلات متعددة تتنوع بين المتكررة والمحددة، بالإضافة إلى تلك الطارئة وغير المتوقعة، ما يستدعي وجود آليات فعّالة لتحليل وفرز المعلومات بما يتيح اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب.

حيث يواجه المديرون العديد من المشكلات التي تختلف في أهميتها، فبعضها متكرر، والبعض الآخر محدد، بالإضافة إلى المشكلات المفاجئة وغير المتوقعة. هذا التنوع يتطلب من المديرين تطوير نظم معلومات قادرة على تلبية احتياجاتهم المختلفة في كافة المستويات الإدارية، حيث تُستخدم نظم المعلومات في تنظيم العمل، تطويره، ورفع كفاءته داخل المنظمة.

تحتاج الشركات إلى أنواع متعددة من نظم المعلومات الإدارية لدعم العمليات الإدارية المتنوعة، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب. وتكمن أهمية هذه النظم في توفير المعلومات الدقيقة، وتحليلها، وفرزها بفعالية، مما يساهم في اتخاذ قرارات مدروسة سواء في المؤسسات الخاصة أو الحكومية.

جاءت نظم المعلومات الإدارية استجابةً لمتطلبات الإدارة العلمية الحديثة، التي تحتاج إلى بيانات دقيقة لدعم التخطيط، الرقابة، واتخاذ القرارات. كما أنها تركز على إدارة وتوظيف أدوات تكنولوجيا المعلومات لمساعدة الأفراد في أداء مهامهم المرتبطة بمعالجة وإدارة المعلومات. وتشمل تقنيات المعلومات الإدارية جميع الأدوات والأنظمة المستخدمة في العمل الإداري، بهدف تحسين الرقابة، التنظيم، واتخاذ القرارات الفعالة داخل المؤسسات.

وعلى الرغم من أن العديد من الدراسات السابقة أولت اهتمامًا كبيرًا بدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار، حيث تنوعت البيئات التطبيقية ما بين الجامعات (كما في دراسة وسن جواد كاظم، ٢٠٢٢ في كلية التمريض بجامعة ميسان)، والقطاع التعليمي في السودان (حماد، ٢٠٢٢)، والبنوك (حامد، ٢٠١٧)، وكذلك الجامعات الأردنية (الشويات، ٢٠١٦)، وجامعة الإمام المهدي (قسم الله، ٢٠١٧). إلا أن هذه الدراسات سلطت الضوء على فعالية نظم المعلومات في تحسين

جودة القرار الإداري، وأظهرت علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين استخدام هذه النظم وبين دقة وكفاءة اتخاذ القرار.

ورغم غنى هذه الدراسات بالتحليلات والنتائج المهمة، إلا أن معظمها ركّز على المؤسسات التعليمية أو المصرفية، في حين أن قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) لم يحظَ بنفس القدر من الدراسة، لا سيما في البيئة السعودية، وتحديدًا في مدينة الرياض، التي تُعد من أكثر البيئات الاقتصادية ديناميكية في المملكة.

من هنا، تأتي أهمية الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال التركيز على دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة بالرياض. هذه الفئة من الشركات تمثل العمود الفقري للاقتصاد الوطني، وتواجه تحديات فريدة تتطلب دراسة متخصصة تلامس واقعها، وتسَلِّط الضوء على مدى جاهزيتها التقنية والمعلوماتية في مواجهة بيئة الأعمال المتغيرة.

مشكلة الدراسة:

تشهد المؤسسات الاقتصادية تحديات متزايدة في بيئات العمل المتغيرة، مما يتطلب اتخاذ قرارات دقيقة وسريعة لضمان استمرارية النمو والتنافسية. ومع الاعتماد المتزايد على المعلومات في دعم القرارات الإدارية، برزت نظم المعلومات الإدارية كأداة استراتيجية لتعزيز جودة هذه القرارات. إلا أن هناك فجوة واضحة بين الإمكانيات التقنية لهذه النظم والفعالية الفعلية في تحسين عملية اتخاذ القرار، سواء كان ذلك نتيجة ضعف التكامل بين النظم أو تحديات تتعلق بتدفق المعلومات والأمن الرقابي عليها.

وعلى الرغم أن الدراسات السابقة مثل دراسة وسن كاظم (٢٠٢٢) وإدريس الطيب (٢٠١٧) أثبتت وجود علاقة إيجابية بين نظم المعلومات الإدارية وجودة اتخاذ القرار، إلا أنها ركزت غالبًا على مؤسسات تعليمية أو مصرفية، دون التعمق في الفجوة بين الإمكانيات التقنية لتلك النظم وفعاليتها

الحقيقية في البيئات الاقتصادية الحيوية. وتُبرز الدراسة الحالية هذه الفجوة، من خلال التركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة بالرياض، للكشف عن التحديات المتعلقة بتدفق المعلومات، الأمن الرقابي، وضعف التكامل بين النظم واحتياجات الإدارة، وهي جوانب لم تحظَ باهتمام كافٍ في الأدبيات السابقة، مما يمنح هذه الدراسة بعداً تطبيقياً مهماً وجديداً.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

١. تبرز أهمية هذه الدراسة من الدور المتزايد الذي تلعبه المعلومات في العصر الحديث، حيث أصبحت مورداً استراتيجياً تعتمد عليه المؤسسات في اتخاذ القرارات الإدارية بفعالية.
٢. تسهم الدراسة في توضيح العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وعمليات اتخاذ القرار، مما يثري المعرفة النظرية حول كيفية توظيف هذه النظم لدعم الإدارة الفعالة.
٣. تتيح هذه الدراسة الفرصة لفهم الأسس النظرية لنظم المعلومات الإدارية وأثرها على الأداء المؤسسي، خاصة في ظل بيئة أعمال تتسم بالتغير السريع والمنافسة الشديدة.

الأهمية العملية:

١. تساعد الدراسة في تسليط الضوء على أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسات الاقتصادية.
٢. توضح أهمية الأمن المعلوماتي والرقابة على البيانات كعوامل أساسية في تعزيز موثوقية القرارات ودعم الميزة التنافسية للمؤسسة.
٣. تبرز الدراسة دور قنوات الاتصال الفعالة وتدفق البيانات بين المستويات الإدارية المختلفة في تحسين جودة القرارات وتعزيز الأداء التنظيمي.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية وتحديد العوامل المؤثرة في فعاليتها داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة بمدينة الرياض ومن هذه الهدف الرئيس نستخرج الأهداف الفرعية التالية:

١. دراسة العلاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ودقة القرارات الإدارية وجودتها.
٢. تحديد العوامل الرئيسية والتحديات التي تحول دون الاستفادة القصوى من نظم المعلومات في عملية اتخاذ القرار.
٣. تقييم تأثير الأمن الرقابي وتدفق البيانات على فعالية القرارات الإدارية.
٤. اقتراح توصيات وحلول عملية لتعزيز التكامل بين التكنولوجيا والعمليات الإدارية بما يحقق ميزة تنافسية للمؤسسات.

تساؤلات الدراسة

التساؤل الرئيس لهذه الدراسة هو: ما مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة، وما العوامل التي تؤثر على كفاءتها؟ ومن خلاله نستخرج الأسئلة التالية:

١. إلى أي مدى تسهم نظم المعلومات الإدارية في تحسين جودة ودقة القرارات المتخذة في المؤسسات الاقتصادية؟
٢. ما هي العوامل والتحديات التي تؤثر على فعالية نظم المعلومات الإدارية في دعم عملية اتخاذ القرار؟
٣. كيف يمكن تعزيز التكامل بين تكنولوجيا المعلومات والعمليات الإدارية لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة؟

٤. ما الدور الذي يلعبه تأمين المعلومات والرقابة عليها في رفع مستوى الثقة بالبيانات

المستخدمة في اتخاذ القرار؟

٥. كيف يمكن لنظام المعلومات المتكامل أن يسهم في تحسين تدفق البيانات والاتصالات بين

مختلف مستويات الإدارة؟

فروض الدراسة:

استنادًا إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تطرح الدراسة الفرضية الأساسية: وهي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية. وتتفرع منها الفرضيات التالية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات الادارية

واتخاذ القرارات الإدارية.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي واتخاذ القرارات الإدارية.

الدراسات السابقة:

(١) دراسة: وسن جواد كاظم، (٢٠٢٢)، بعنوان: اثر نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار

الاداري دراسة تطبيقية في كلية التمريض جامعة ميسان

تهدف الدراسة الحالية الى الكشف عن مدى تأثير نظم المعلومات الادارية

في عملية اتخاذ القرار الاداري فضلا عن ايضاح تلك العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة لما لها

من اهمية في دعم وتعزيز عملية اتخاذ القرار الاداري في المنظمة عينة الدراسة. كما انبثقت عن

الدراسة فرضتين رئيسة مفادها (يوجد تأثير وارتباط معنوي ذو دلالة معنوية لنظم المعلومات

الادارية في عملية اتخاذ القرار الاداري في كلية التمريض/ جامعة ميسان) ، اعتمدت

الدراسة الاستبانة بوصفها الاداة الرئيسة للحصول على البيانات والمعلومات المطلوبة ، اذ جرى

تحليل استجابات افراد العينة المكونة من (٣٥) فردا ولغرض تحليل استجاباتهم تم استعمال عدد من الاساليب الاحصائية المتمثلة (بالتكرارات ، والأوساط الحسابية ، الانحرافات المعيارية والانحدار) بأستخدام برنامج (SPSS) ، توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات النظرية والتطبيقية كان من اهمها تتأثر ادوار المديرين بنظام المعلومات الادارية من خلال المعلومات التي يوفرها هذا النظام وبخصائص نوعية، ومن اهم التوصيات يتحتم على ادارة الكلية السعي للاهتمام بنظام المعلومات وادراك الاهمية النسبية له، مع ضرورة العمل على مراعاة حاجات المستفيدين من المعلومات.

(٢)دراسة: حماد، الطاهر محمد أحمد محمد، (٢٠٢٢)، بعنوان: دور نظم المعلومات

الإدارية في التخطيط الاستراتيجي: التطبيق على التعليم العالي في السودان

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي، وتمثلت مشكلة الدراسة في دور نظم المعلومات الإدارية في التخطيط الاستراتيجي التطبيق على التعليم العالي -السودان، استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وحيث شمل مجتمع الدراسة الجامعات السودانية بولاية الخرطوم وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (٢٠٠) فرد من مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود علاقة ارتباطية طردية موجبة دالة عند مستوى (٠٠٠٥) بين نظم المعلومات الإدارية والتخطيط الاستراتيجي، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها وضع خطة استراتيجية بعيدة المدى مستندة على تكامل نظم المعلومات الإدارية وضرورة الاستعانة بخبراء نظم المعلومات الإدارية عند التخطيط الاستراتيجي وضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر والتأهيل لرفع الكفاءة المهنية والعمل على توفير وسائل تخزين البيانات والمعلومات بسعة كافية.

(٣) دراسة: حامد، إدريس الطيب حماد (٢٠١٧)، بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في

اتخاذ القرارات الإدارية : دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي في الفترة من ٢٠١٢ -

٢٠١٧

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية تمثلت مشكلة الدراسة في مشكلة الدراسة عدة تساؤلات أهمها، هل يساعد دعم الإدارة العليا لنظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية؟ هل مواكبة التكنولوجيا الحديثة في اتخاذ القرارات الإدارية؟ هل يؤدي إلمام الهيكل التنظيمي بنظم التشغيل إلى اتخاذ القرارات الإدارية؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على نظم المعلومات الإدارية من حيث المفهوم والأهمية والأهداف، التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات واتخاذ القرارات في بنك التضامن الإسلامي، الوصول إلى بعض التوصيات التي قد تساهم في حل المشكلة. وتنبع أهمية الدراسة من أهمية نظم المعلومات ودورها في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتوفير مرجع للطلاب والباحثين لإجراء مزيد من البحث، وإثراء المكتبة العلمية، وتوفير معلومات يمكن أن تساعد متخذي القرار في إصدار قرارات ملائمة. سعت الدراسة لاختبار صحة الفرضيات التالية: هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة العليا لنظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الهيكل التنظيمي واتخاذ القرارات الإدارية. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود شبكة لقواعد البيانات يساهم في اتخاذ القرارات المرجوة للمؤسسة، التركيز على التكنولوجيا وتطوير الآلات يساهم في اتخاذ القرارات للمؤسسة، استخدام البنوك التجارية لبرامج الحماية المتقدمة يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة للبنوك التجارية. ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة: توفر الثقة بين العاملين والإدارات العليا حتى يتم العمل بالصورة المطلوبة، الاهتمام بالتكنولوجيا المعلومات الإدارية يساعد في اتخاذ القرارات بصورة جيدة ودقيقة من قبل الإدارة العليا بالمؤسسة.

(٤) دراسة: قسم الله، المناوي عثمان محمد، (٢٠١٧)، بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية

المحوسبة في اتخاذ القرارات الإدارية بالتطبيق على نظام التسجيل الإلكتروني بجامعة

الإمام المهدي

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومدى فاعليتها وجودتها في إنتاج المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، ولتحقيق أهداف الدراسة وتطبيقا على نظام التسجيل الإلكتروني بجامعة الإمام المهدي تم تصميم استبانة بغرض جمع البيانات وتأكدت صحة الفرضيات من خلال اختبارات " كأي " تربيع ومعامل سبيرمان، وقد كشف تحليل النتائج وتفسيرها عن وجود علاقة معنوية طردية بين نظام المعلومات الإدارية المحوسبة المتمثل في نظام التسجيل الإلكتروني وبين إنتاج المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار لدى الإدارة، وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها ضرورة استغلال الطاقات الهائلة لأنظمة المعلومات المحوسبة في عملية صناعة اتخاذ القرار.

(٥) دراسة: الشويات، محمود سليم عبدالرحمان، (٣٠١٦)، بعنوان: دور نظم المعلومات

الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات الإدارية وكيفية تطبيقها لدى رؤساء الأقسام. والتعرف على مستوى اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام وعلى مدى العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتأثيرها على اتخاذ القرارات. وقد صاغ الباحثون عدد من الأسئلة حول مشكلة الدراسة: -ما هو مستوى اتخاذ القرار لدى رؤساء الأقسام؟ -ما مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء رؤساء الأقسام؟ -هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ودرجة المخاطرة في اتخاذ القرار الإداري؟ وأجريت الدراسة على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية الخاصة وبلغت عينة الدراسة (٥١) رئيس قسم، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: -نلاحظ وجود ارتباط

وثيق بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات الإدارية من حيث (الدقة، السرعة، السهولة، الملائمة). -أظهرت الدراسة أن قوة تأثير نظم المعلومات الإدارية على أداء رؤساء الأقسام كانت عالية مما يدل على قدرتهم على استخدام مثل هذه النظم. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بعقد دورات تدريبية في الجامعات لرؤساء الأقسام وفي مختلف المستويات وحرص الجامعات على متابعة التطورات الحديثة في مجال أنظمتها وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

(٦) دراسة: زير، صبرينة، (٢٠٠٨)، بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار

لقد أصبحت المعلومات في العصر الحالي جزء لا يتجزأ من نسيج الإدارة ومورداً أساسياً تعتمد عليها في تدعيم العملية الإدارية وقراراتها. حيث تتسم عملية اتخاذ القرارات اليوم بازدياد درجة تعقدها وذلك بازدياد المتغيرات التي تؤثر فيها والتي تعود إلى العديد من الأسباب يتعلق البعض منها بالتغيرات السريعة المتلاحقة في الظروف البيئية سواء على الساحة المحلية أو العالمية، كذلك النقص في المعلومات أو عدم توفر المعلومات المناسبة مما يجعل متخذ القرار عاجز عن متابعة ومواكبة تلك المتغيرات بصورة فعالة، ومن هذا المنطلق ونظراً لأهمية المعلومات في عملية اتخاذ القرار والتي بفضلها يلم متخذ القرار بكافة جوانب المشكلة المراد حلها أو الفرصة المراد استغلالها ظهرت الحاجة إلى وجود نظم معلومات تضمن للمديرين توفر المعلومات بالخصائص المناسبة وفي الوقت المناسب وحسب كل مستوى من مستويات اتخاذ القرار حتي يكون القرار فعال والمتمثلة في نظم المعلومات الإدارية. كما أن فعالية هذه النظم تعتمد كذلك على سلامتها والمحافظة عليها بمختلف مكوناتها من المشاكل التي تواجهها مثل الفيروسات والقرصنة والأخطاء البشرية والتقنية وذلك بمجموعة من أدوات وسائل الأمن والرقابة عليها. ومن خلال هذا البحث سنحاول تسليط الضوء على هذا الدور الذي تلعبه نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرار وقبل ذلك يجدر بنا التطرق لبعض المفاهيم المتعلقة بكل من عملية اتخاذ القرار ونظم المعلومات الإدارية.

التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة والفجوة البحثية تتشابه الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في عدة جوانب رئيسية، من أبرزها تناولها لموضوع نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بعملية اتخاذ القرار، وهو ما كان محورًا أساسيًا في دراسات مثل دراسة وسن كاظم (٢٠٢٢)، الطاهر حماد (٢٠٢٢)، وإدريس الطيب (٢٠١٧). كما تشترك هذه الدراسات في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مع الاعتماد على أدوات تحليل إحصائي مثل برنامج SPSS. وتشير نتائج معظم هذه الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية وفعالية القرارات الإدارية، مما يؤكد أهمية هذه النظم في دعم العمليات الإدارية على مختلف المستويات.

ورغم هذا التشابه، إلا أن هناك اختلافات جوهرية بين الدراسة الحالية وسابقتها، أبرزها في البيئة التطبيقية. حيث تركز هذه الدراسة على الشركات الصغيرة والمتوسطة في مدينة الرياض، وهي بيئة اقتصادية حيوية تختلف من حيث الهيكل التنظيمي، والموارد، ومدى التبني التقني، عن البيئات التي تناولتها الدراسات السابقة مثل المؤسسات التعليمية (جامعات) أو المصرفية. كذلك، تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على تحليل التحديات التقنية والأمنية المرتبطة باستخدام نظم المعلومات، بالإضافة إلى قضية تدفق المعلومات ومدى تكامل هذه النظم مع العمليات الإدارية، وهي محاور لم تُعالج بعمق في الدراسات السابقة.

ومن هنا، تنبع الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها، وهي عدم كفاية الدراسات التي تناولت واقع نظم المعلومات الإدارية في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة داخل المملكة

العربية السعودية، وعدم التطرق بالشكل الكافي إلى الفرق بين الإمكانيات التقنية للنظام ومدى
فعاليته الفعلية في دعم القرار. كما تغيب عن الأدبيات السابقة معالجة متعمقة لقضايا الأمن
المعلوماتي، التحديات التقنية، وتكامل النظم مع متطلبات العمل الإداري الفعلي، مما يمنح هذه
الدراسة خصوصية وأهمية علمية وعملية في آنٍ واحد.

مفهوم نظام المعلومات الادارية

نفهم من معنى نظام المعلومات الإدارية ، انه يجب على المدير المسؤول النظر إلى المنشأة كمجموعة من النظم الثانوية او سلسلة من النظم الثانوية كل منها يكون بمفرده نظاما متكاملًا بمدخلاته وعملياته ومخرجاته فمثلا ، الانتاج يدخل المواد الاولية (المدخلات) ويضعها لانتاج السلعة الجاهزة للبيع (المخرجات) ^(١) .

ويعتمد كل نظام ثانوي على النظم الثانوية الاولى . فمخرجات احدى تلك النظم تكون المدخلات المطلوبة لنظام ثانوي آخر. وكل نظام ثانوي يطرح مجموعة من المعلومات من المخرجات الاخرى . وتكون مجموعة من المعلومات مع المخرجات الاخرى .

وتكون مجموعة المعلومات المناسبة من النظم الثانوية مهمة بالنسبة لمراكز اتخاذ القرار في العمل ، اذا كانت مجموعة المعلومات المناسبة تدخل ضمن نفس المجالات او الحقول ، وتدخل ضمن نفس البعد الزمني ضمن مؤكد النظر اليها باعتبارها شبكة معلومات مناسبة وتدعى (نظم المعلومات) .

التعامل مع المعلومات وفق برامج حاسوبية :-

في سبيل معالجة المعلومات المتوفرة يقوم مشغل الحاسبة بتحديد البرامج الذي سيتم اتباعه اثناء معالجة المعلومات ، وذلك اما بتغذية الحاسبة بالبرنامج المطلوب او باسترجاع البرنامج من ذاكرة الحاسبة اذا كان قد حفظ مسبقا . كما يقوم المشغل بتغذية الحاسبة بالمعلومات اللازمة ،

(١) القاضي فؤاد ، (١٩٨٠) ، نظم المعلومات واتخاذ القرارات في الدول النامية ، مجلة الادارة العامة ، معهد الادارة العامة في الرياض ، العدد ٢٦ لسنة ١٩٨٠ .

وتقوم وحدة السيطرة المركزية باتباع خطوات البرنامج ، وذلك بالبحث عن المعلومات اللازمة من ذاكرة الحاسبة ومعالجتها وحفظها مرة ثانية في جزء من الذاكرة .

وتتضمن البرامج ماهية وترتيب العمليات التي ستتم . أي ان وظيفة وحدة السيطرة هي التي تسبق العمليات الحسابية ، كما تقوم بنقل المعلومات من اجهزة الادخال الى اجهزة الاخراج بعد معالجتها .

اما الذاكرة الداخلية فتكون جزئية ، جزء مخزن المعلومات بشكل دائمي وهنا تحفظ البرامج ، وجزء مخزن المعلومات بشكل مؤقت .

حيث تحفظ نتائج العمليات التي جرت لحين الوقت الملائم لتحويلها الى اجهزة الاخراج .

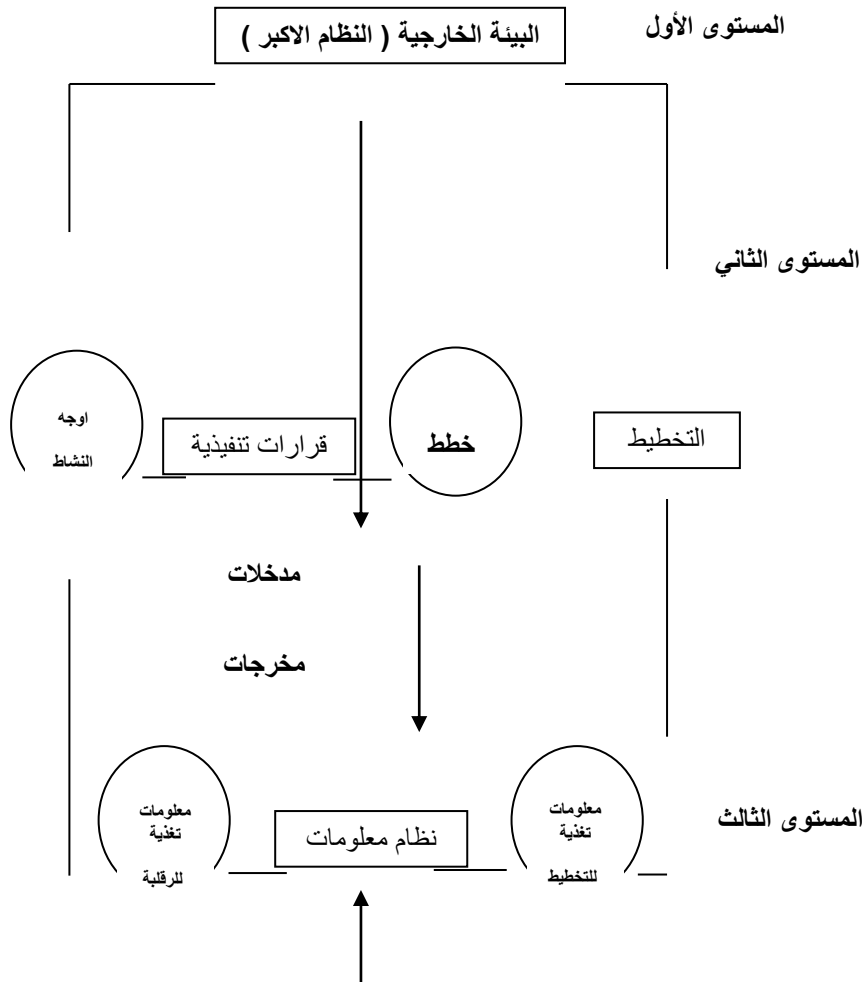
ان واحدة من اهم مميزات الحاسبة الالكترونية هي قدرتها على خزن المعلومات . فهي تتمكن من حفظ حجم كبير من سجلات المعلومات المتزايدة باستمرار.

فوائد انظمة المعلومات الادارية

حينما نتحدث عن فوائد نظام المعلومات نعني بذلك حاجة المنظمة الفعلية اليه. ويتفق العديد من الكتاب الاداريين بان المنظمة تحتاج الى نظام المعلومات الادارية ، لتمكينها من تنسيق فعاليتها والاهداف الفرعية العديدة لكافة الوحدات الادارية داخلها ، ومن القيام بمهام التخطيط والرقابة بصورة فعالة .

ويمكن القول بان الحاجة الى نظام المعلومات قائمة طالما ان المنظمة تنوي البقاء حية ، كفوءة في توجيه وتنظيم وموازنة كافة انشطتها ، للوصول الى النتائج التي وجدت من اجلها خاصة اذا ما قارنا بقاء المنظمة في بيئة عمل متغيرة ومتطورة .

شكل (١)^(١)



ويمكن ان يفيد نظم المعلومات الادارية في تقديم المعلومات التي تحتاجها في مختلف الادارات في المنظمة لممارسة العمليات الادارية .

وفي تعبير آخر في ضوء هذه المعلومات يمكن ممارسة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الاداء بكفاءة وفاعلية .

اضافة الى تحديد وتوضيح قنوات الاتصال افقيا وعموديا بين الوحدات الادارية في العمل ،
وتسهيل عملية استرجاع المعلومات وتقييم نشاطات المنظمة ومردودها الاستثماري لكافة الطاقات

(¹) عرفة ، سعيد محمود ، نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة ، المنظمة العربية للعلوم الادارية ، نيسان ١٩٧٤ .

المتاحة من خلال المؤشرات او المعايير التي يفرزها النظام لأغراض قياس كفاءة الاداء وتقييم النتائج ، واتخاذ قرارات اكثر فاعلية ، ويسهل على المنظمة تقدير احتياجات المستقبل وتهيؤها لاحتمالات التغيير المتوقعة في بيئة العمل ، وبذلك يكون بوسع الادارة ان تحدد مسبقا الاجراءات اللازمة لاي تغيير محتمل .

نظم دعم القرار

هي نظم معلومات تفاعلية تزود المديرين بالمعلومات والنماذج وادوات معالجة البيانات التي تساعد في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية ، في تلك الظروف التي لا يعرف احدا بالضبط ماهو القرار الواجب اتخاذه .

يحتوي المدخل التقليدي لنظم دعم القرار على تفاعل حل المشكلات واستخدام النماذج مباشرة وطرق تحليل وصياغة وتقويم بدائل اتخاذ القرار . وكان ذلك في السبعينات من القرن الماضي حيث لم تستجب نظم معالجة التبادلات TPS ولا نظم المعلومات الادارية MIS لارضاء المديرين في هذا الشأن .

صممت نظم دعم القرار لحل المشكلات في جزئها شبه الهيكلية وغير المهيكلة ، على ان تساعد المديرين في فصل اماكن واجزاء المشكلة ليتمكنوا من استخدام خبراتهم وحكمهم في حلها . من خلال مكوناتها الاساسية وهي (نظم ادارة البيانات والنماذج والمعرفة ومواجهة المستخدمين .

استخدمت العديد من نظم دعم القرار ابداعات اصيلة في التفاعل الفعال في استخدام البيانات المجدولة وقواعد البيانات وغيرها من الادوات ، كما انها من جانب آخر احتوت على تطبيقات اتخاذ القرارات التي تنسجم مع الموقف او الحالة بدرجة عالية بالاضافة الى استخدامها نماذج الامثلية في معالجة اوضاع الاعمال.

ومن هنا أصبحت نظم دعم القرار تلعب دورا واسعا في اتخاذ القرارات شبه الهيكلية وغير الهيكلية من خلال تحديدها للإجراءات والأشكال المختلفة . لكن يبقى الأمل معقودا على كيف ومتى يتم استخدام قابليتها بكفاءة^(١) .

نظم المعلومات في عصر العولمة

لقد انتشرت العولمة وكل شيء يتغير في عالم العولمة وثورة المعلومات حيث التفكير في الأسواق على المستوى العالمي بدلا من المستوى المحلي اذ أصبح العالم سوقا واحدة دون حدود ، ولا بد للمنظمات المختلفة ان تتكيف مع هذه المتغيرات العالمية .

لقد ازداد الدور الذي تلعبه الأمم في الاستراتيجيات الدولية ، اذ ان التوسع الدولي في الأعمال جعل الشركات قادرة على تحديد الموقع المادي لكل نشاط في سلسلة القيمة ، حيث تأخذ الشركات قرارات جوهرية في تحديد موقع كل نشاط لتعزيز الأداء وتقليل التكلفة والمخاطر .

لقد تحركت الأعمال باتجاه الأشكال العالمية للمنظمات ، ولكن نجاح ذلك يتطلب تنظيم لنظم المعلومات وتنميط في عمليات الأعمال حيث يمكن استخدام المعلومات من قبل وحدات الأعمال المختلفة في اقطار عديدة.

ولكن المديرين في السياق العالمي يعملون في بيئة متقلبة غير مالوفة ومعقدة لا يمكن تجاهلها مقارنة بالسياق المحلي حيث تتعامل المنشأة مع جنسيات وثقافات متعددة تؤثر على نشر وتدفق المعلومات بين الراعي المؤسسي والتابعين في المنشأة متعددة الجنسيات .

(١) غسان عيسى وسلوى أمين ، (٢٠٠٨) ، نظم المعلومات الاستراتيجية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ص ٣٣٩ ،

ومن هنا فان الحاجة الى تغيير سريع في الاستراتيجيات كان النتيجة الحتمية للمنشأة خاصة بظهور الاندماجات الضخمة التي ادت الى ظهور الكيانات العملاقة من اجل التعامل مع ثقافات مختلفة وبيئات عديدة والبحث عن نظم المعلومات الملائمة .

لذا لابد للمنظمات ان تعمل على تطوير الاستراتيجية مع مراعاة تطوير نظام المعلومات وعدم تجاهل الحاجة الى نشر هذا النظام الى وحدات الاعمال والشركاء الخارجيين .

تساعد الشبكات على تعزيز تنفيذ التحالف الاستراتيجية بين الشركات المحلية والاجنبية بسبب سهولة تبادل البيانات الكترونيا عبر الشبكات الواسعة والعالمية ، وتعمل الشبكات على ربط الفروع والشركات التابعة لها بسبب انخفاض التكلفة والزيادة في سرعة الاداء ، كما تعمل قواعد البيانات على توفير التقارير اللازمة للادارة العليا عن نشاطات الشركة جغرافيا وينبغي في هذا المجال التنويه الى ان مهمة وضع نظام المعلومات الادارية لا تقف عند تصميمه واختباره وتنفيذه بصورة نهائية ، بل المهم ايضا جعل مثل هذا النظام يعيش ويتفاعل مع المنظمة ويلبي احتياجاتها المتطورة للمعلومات ويتميز بدرجة عالية من المرونة التي تجعله يواجه العديد من المتغيرات في داخل وخارج المنظمة وكذلك لاينتهي مشروع نظام المعلومات الادارية بيوم الانتهاء من تصميمه وتنفيذه . وانما تبقى عملية ادامته ومراجعته بين الحين والآخر لاجراء التغييرات عليه .

ومع تطور العالم ودخوله الالفية الثانية حدثت ثورة كبرى في استحداث اساليب جديدة ومفاهيم مبتكرة للتخطيط والمتابعة وتقييم الاداء والنتيجة الحتمية لهذا التطور ظهرت في شكل بركان هائل من تدقيق المعلومات التي تخرج نتيجة تفكير الانسان وتجاربه وخبراته ، واصبح رصيد للبشرية من المعلومات تتزايد بشكل يهدد بعدم امكانية السيطرة عليه وملاحقته كدفعه .

ولاجل مجابهة هذا السيل الهائل من المعلومات المحملة في وثائق باشكالها المختلفة تطلب ابتكار نظم مناسبة لاستيعاب مايرد من المعلومات من خلال ادخال نظم المعلومات على الحاسوب بانواع

متطورة من التقنيات الحديثة والاساليب المتطورة التي تستطيع ان تقابل المشكلة بقصد تحويل اسلوب حفظ ومعالجة تداول المعلومات الى نظام (برامج) يلائم طبيعة المعلومات ومكان العمل الذي توجد فيه ^(١).

المنهجية وطرق البحث:

يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وقد عرفه (العساف، ٢٠٠٣م) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، ذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك إلى دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب".

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من عينة طبقية من أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة والمديرين وخبراء الصناعة لاستكشاف التحديات وعوامل النجاح.

عينة الدراسة:

الأصل في البحوث العلمية أن تجرى على جميع أفراد مجتمع البحث؛ لذا قامت الباحثة باختيار عدد (٧٠٠) من أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة من أصل مجتمع الدراسة.

أدوات الدراسة :

الاستبيانات: تُستخدم لاستقصاء آراء موظفي الإدارة والمتخذي للقرارات حول فعالية نظم المعلومات الإدارية وأثرها على سرعة ودقة اتخاذ القرارات.. والمصادر الثانوية: تشمل الدراسات السابقة، والتقارير الرسمية والإحصائيات المتاحة عن نظم المعلومات الإدارية داخل المؤسسات الاقتصادية.

(١) النجار ، فائز جمعة صالح ، (٢٠٠٧)×نظام المعلومات الادارية ، دار حامد للنشر والتوزيع ط٢ ، ص٣٣٩ .

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية: دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية

الحدود المكانية: بعض المؤسسات الاقتصادية بمدينة الرياض، المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: العام الدراسي ١٤٤٦هـ / ٢٠٢٥م

المراجع:

١. حامد، إدريس الطيب حماد (٢٠١٧)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الإدارية : دراسة حالة بنك التضامن الإسلامي في الفترة من ٢٠١٢ - ٢٠١٧ رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النيلين كلية الدراسات العليا
٢. حماد، الطاهر محمد أحمد محمد، (٢٠٢٢)، دور نظم المعلومات الإدارية في التخطيط الاستراتيجي: التطبيق على التعليم العالي في السودان، مجلة التطوير العلمي للدراسات والبحوث، ٨ع
٣. زير، صبرينة، (٢٠٠٨)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرار، مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، مج ١٢، ع ٣٦
٤. الشويات، محمود سليم عبدالرحمان، (٣٠١٦)، دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة ميدانية على جامعتي اليرموك وعجلون الوطنية، دفا تر بواد كس السياسة الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم - مخبر البحث بواد كس السياسة الصناعية وتنمية المبادلات الخارجية.
٥. عرفة ، سعيد محمود ، نظام المعلومات ووظائف التخطيط والرقابة ، المنظمة العربية للعلوم الادارية ، نيسان ١٩٧٤ .
٦. غسان عيسى وسلوى امين ، (٢٠٠٨)، نظم المعلومات الاستراتيجية ، ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ص٣٣٩ ،
٧. القاضي فؤاد ، (١٩٨٠) ، نظم المعلومات واتخاذ القرارات في الدول النامية ، مجلة الادارة العامة ، معهد الادارة العامة في الرياض، العدد ٢٦ لسنة ١٩٨٠ .

٨. قسم الله، المناوي عثمان محمد، (٢٠١٧)، بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في اتخاذ

القرارات الإدارية بالتطبيق على نظام التسجيل الإلكتروني بجامعة الإمام المهدي، المجلة العلمية لجامعة

الإمام المهدي، ع٩

٩. النجار ، فائز جمعة صالح ، (٢٠٠٧)×نظام المعلومات الادارية ، دار حامد للنشر والتوزيع ط٢ ،

ص٣٣٩ .

١٠. وسن جواد كاظم، (٢٠٢٢)، اثر نظم المعلومات الادارية في اتخاذ القرار الاداري دراسة

تطبيقية في كلية التمريض جامعة ميسان، المعهد التقني-العمارة، الجامعة التقنية الجنوبية، ميسان،

العراق
