دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

| | |
|---|---|
| العنوان: | علاقة نظم المعلومات الإدارية بالعملية الإدارية |
| المصدر: | إدارة الاعمال |
| الناشر: | جمعية إدارة الاعمال العربية |
| المؤلف الرئيسي: | علي، هدى علي محمد |
| المجلد/العدد: | ع 68 |
| محكمة: | لا |
| التاريخ الميلادي: | 1995 |
| الشهر: | مارس |
| الصفحات: | 36 - 40 |
| رقم MD: | 62511 |
| نوع المحتوى: | بحوث ومقالات |
| قواعد المعلومات: | EcoLink |
| مواضيع: | الرقابة الإدارية ، نظم المعلومات الإدارية ، القيادة الإدارية ، التخطيط الإداري ، التنظيم الإداري ، اتخاذ القرارات ، مصادر المعلومات ، قواعد البيانات ، الحاسبات الالكترونية ، التغذية الراجعة، الوظائف |
| رابط: | http://search.mandumah.com/Record/62511 |

© 2020 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

**تمهيـــد :**

**يعتمد نجاح اى منظمة على نجاح الادارة بها فى تأدية وظائفها بكفاءة وفاعلية . ولكى تتمكن الادارة من ممارسة العملية الادارية بأحسن كفاءة ممكنة لابد من توفير المعلومات اللازمة التى تمكنها من ذلك ، على أن يكون الامداد بالمعلومات بأسلوب حديث باستخدام الحاسب الالكترونى ، فنحن نعيش الآن عصر تكنولوجيا المعلومات وثورة المعلومات ، حيث تتضمن تكنولوجيا المعلومات الاجهزة مثل الحاسب الالكترونى وأجهزة التخزين المساعدة كما تتضمن البرامج والتطبيقات ووسائل الاتصال .**

# علاقة نظم المعلومات

وقد ادى تقدم وتطور علوم الحاسبات الالكترونية وعلوم تحليل النظم فى السنوات الاخيرة الى ضرورة وجود النظام المتكامل للمعلومات لاى منظمة الذى يسهل مهمة المدير فى القيام بوظائفه وفى اتخاذ القرارات ومتابعتها وفى وضع أفضل السياسات . اذن تعتمد الادارة الحديثة على نظم المعلومات المتكاملة فى اداء وظائفها المختلفة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات ، وتعمل تلك النظم على رفع كفاءة الاداء الادارى بالمنظمة .

## العملية الادارية :

تتكون العملية الادارية من الوظائف الادارية على الرغم من وجود إختلافات طفيفة بين الكتاب على عدد هذه الوظائف وتقسيماتها ومضمونها فجميع المديرين بصرف النظر عن المستوى الادارى الذى يشغله يقومون بهذه الوظائف . فكل مدير يخطط وينظم ويخلق الدوافع « التوجيه » ويراقب .

ويمكن أن نوضح مكونات العملية الادارية ببيان الوظائف التى يمارسها المديرون وهى التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة .

### ١ ـ التخطيط :

هو وظيفة ادارية تتضمن الاختيار من بين البدائل المتعلقة بالاهداف وكذلك بالنسبة للسياسات والبرامج والاجراءات اللازمة لتحقيق الهدف . فالتخطيط هو اتخاذ قرارات لانه ينطوى على الاختيار من بين البدائل وهو التنبؤ بالاحوال الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المستقبلة .

### ٢ ـ التنظيم :

ان تنفيذ أى خطة يحتاج الى موارد مختلفة من أجل تحقيق الهدف ومن اجل استغلال هذه الموارد بكفاءة ، فانه لابد من تنظيمها والتنسيق بينها عن طريق إنشاء هيكل تنظيمى للادوار عن طريق تحديد الانشطة المطلوبة للوصول الى هدف معين وتجميع هذه الانشطة واسناد كل

بقلم/د . هدى على محمد على
مدرس ادارة الاعمال
بالمعهد التجارى بالروضة

# الإدارية بالعملية الإدارية

مجموعة منها الى شخص مسئول عنها مع تفويض السلطة اللازمة للقيام بهذه الانشطة ، وكذلك التنسيق بين العلاقات الافقية والرأسية فى هذا الهيكل .

٣ ـ التوجيه :

تتضمن هذه الوظيفة توجيه الجهود البشرية نحو تحقيق أهداف المشروع . ان التخطيط الفعال والتنظيم الجيد مرحلتان أساسيتان فى العملية الادارية ، لكن الاهم هو تحقيق الاهداف المنشودة والنتائج المرغوبة . وهذا الامر يتحقق بالتوجيه السليم للقوى العاملة بالمنظمة وتحفيزهم فى مراحل تنفيذ الخطط .

٤ ـ الرقابة :

هى وظيفة للتأكد من النتائج تتفق مع الاهداف المحدده سلفا بالخطة . لذلك تتضمن وظيفة الرقابة وضع المعايير « الاهداف المسبقة » ، وقياس الاداء ومقارنته بالمعيار الموضوع ، وتحديد الانحرافات واتخاذ الاجراء التصحيحى لمعالجته .

العملية الادارية كنظام :

يمارس جميع المديرين على اختلاف مستوياتهم الادارية الوظائف الادارية لكى يحققوا الاهداف المرجوة . ويتوقف نجاح المنظمة فى تحقيق أهدافها أو أرضاء مسئولياتها الاجتماعية أو الاثنين معا على مدى نجاح مديريها فى القيام بوظائفهم ، لانه اذا لم تؤدى هذه الوظائف بشكل جيد ستفشل المنظمة فى تحقيق أهدافها . ومن خصائص الوظائف الادارية أنها تتشابك وتترابط وتتكامل فلا تؤدى كل وظيفة مستقلة ، لكن هناك علاقة بين هذه الوظائف وبعضها البعض كما ان هناك علاقة بينها وبين البيئة المحيطة . كذلك نجد ان كل وظيفة ادارية تشتمل على بقية الوظائف الاخرى ، بمعنى آخر يمكن اعتبار جميع الوظائف الادارية وظائف فرعية لبعضها البعض .

اذن طبقا لمنهج النظم يمكن النظر الى العملية الادارية كنظام يتكون من عدة أنظمة فرعية ـ نظام التخطيط ، نظام التنظيم ، نظام التوجيه ، نظام الرقابة ـ مترابطة ومتكاملة وذات علاقة تبادلية مع بعضها البعض ومتفاعلة مع البيئة المحيطة . كما يمكن أيضا اعتبار كل نظام منها متكون من عدة أنظمة فرعية أصغر .

## علاقة نظام المعلومات بالعملية الادارية :

يمكن النظر الي العملية الادارية - طبقا لما سبق - كنظام يتكون من عدة أنظمة فرعية . واذن لابد أن تتدفق المعلومات بين ارجاء هذا النظام - حيث تعتبر المعلومات بالنسبة للنظام كالدم بالنسبة لجسم الانسان - حتى يمكن أن يحقق هدفه .. لذلك لابد من توافر نظام المعلومات الادارية بكل منظمة خاصة المعتمدة على الحاسب الالكتروني - لانه مع انتشار الحاسبات الصغيرة أصبحت حتى الشركات الصغيرة تستخدم الحاسبات - التى تعمل على توفير البيانات والمعلومات اللازمة لكل مدير بدقة وفى الوقت والمكان المناسبين وكذلك بالشكل المناسب .. بذلك تعتبر الادارة أكثر استخداما للمعلومات المنتجة من جميع نظم المنظمة . ومن هنا يتحتم على الادارة معرفة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات وكذلك يتحتم عليها أن تفهم نظام المعلومات بالمنظمة بصورة جيدة حتى يمكنها من التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بكفاءة .

## مصادر معلومات المديرين :

يحصل كل مدير على البيانات والمعلومات اللازمة لاداء وظائفه الادارية من المصادر التالية .

### ١ - المصادر الداخلية بالمنظمة :

فكما سبق أن أوضحنا ان المديرين يعتمدون على المعلومات المنتجة من جميع النظم بالمنظمة .

### ٢ - المصادر الخارجية بالبيئة المحيطة :

فكما سبق ان اوضحنا ان نظام العملية الادارية نظام متفاعل مع البيئة ، أى نظام مفتوح ، ولذلك يتحتم على كل مدير أن يحصل على معلومات من البيئة المحيطة - كالمنظمات الاخرى ، الحالة الاقتصادية ، السياسية ، الثقافية ، ..... الخ - لان المنظمة عامل أساسى فى البيئة .
لذلك لابد من اعتماد نظم المعلومات بالمنظمة على قاعدة بيانات أساسية كاملة تضم كل البيانات والمعلومات سواء من المصادر الداخلية أو المصادر الخارجية تخدم جميع المديرين .

## إدارة قاعدة البيانات :

تعرف قاعدة البيانات بأنها تجميع البيانات التى تخدم أكثر من تطبيق واحد فى مكان واحد ، بجانب نظام الادارة نفسه بقاعدة البيانات الذى هو عبارة عن البرامج اللازمة لتفى قاعدة البيانات باحتياجات المستخدمين . ففى نظم ادارة قاعدة البيانات تكون جميع عناصر البيانات المرتبطة فى المنظمة موجودة فى مكان مشترك بدلا من وجودها فى عدة ملفات . وتستخدم مجموعة البرامج الجاهزة فى الحصول على البيانات التى يطلبها المستخدم ، وعادة تكون نظم ادارة قاعدة البيانات مركزية لانها تمد المديرين بمعلومات من أقسام وفروع مختلفة وتستخدم لتطبيقات عديدة فعند التخطيط لتقديم منتج جديد تحتاج الادارة الى معرفة ما يلى :

- عدد الافراد المطلوبين لانتاج هذه السلعة ، والمهارات الواجب توافرها فيهم .
- الوضع الحالى للمنظمة .
- قنوات التوزيع وحجم المخازن ومدى توفر الماكينات والمعدات اللازمة لتخزين وتصنيع ونقل المنتج .

كل البيانات السابقة توفرها قاعدة البيانات المركزية للمنظمة .

## تعريف نظام المعلومات :

### يمكن تعريف نظام المعلومات الادارية كالتالى :

هو عبارة عن مجموعة من النظم والاجراءات التى تعمل داخل المنظمة بهدف تجهيز البيانات وتوفير المعلومات التى تحتاج اليها الادارة للقيام بوظائفها ، ويشمل هذا النظام عدة أنظمة فرعية ، وهى : نظام معلومات التخطيط ، ونظام معلومات التنظيم ، ونظام معلومات التوجيه ، ونظام معلومات الرقابة . ويتكون كل نظام فرعى من مجموعة من الاجراءات والاساليب التى تحقق هدفه مع ضرورة تكامل هذه الانظمة وربطها بالبيئة المحيطة .

### ويتكون هذا النظام من :

### ( ا ) المدخلات :

وهى مجموعة البيانات التى يتم الحصول عليها من مصادرها المختلفة حتى يمكن للادارة القيام بوظائفها واتخاذ قراراتها .

### (ب) التشغيل :

وهى عملية تحويل المدخلات الى معلومات ادارية ، ويفضل التشغيل الالكترونى للبيانات لانه يتميز بالآتى :

- السرعة العالية فى معالجة البيانات والدقة الكاملة فى اجراء العمليات الحسابية .

- القدرة الفائقة على تخزين واسترجاع كميات هائلة من البيانات فى أزمنة بسيطة .
- تنفيذ العمليات الحسابية الضخمة التى يستحيل تنفيذها يدويا .
- امكانية تخزين البيانات فى صورة مصنفة وفى أحجام اقتصادية .

(جـ) المخرجات :

وهى عبارة عن اعداد القوائم والاحصاءات والتحليلات والتقارير التى تعتبر الناتج النهائى لنظام المعلومات الادارية وتوصيلها الى المستفيدين .

(د) التغذية المرتدة :

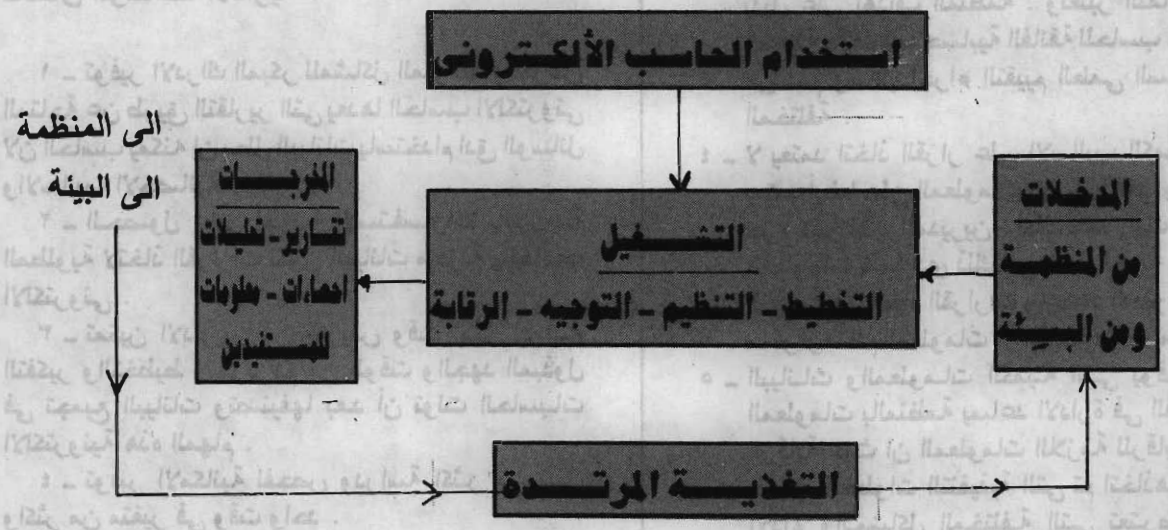
اذا لم تحقق المخرجات الهدف يتم الرجوع مرة أخرى الى المدخلات أو الى التشغيل أو الى الاثنين معا وذلك للمحافظة على توازن النظام .

## المزايا التى يحققها نظام المعلومات الادارية :

يحقق نظام المعلومات الادارية المزايا الآتية :

١ - توفير المعلومات المناسبة فى الوقت المناسب .
٢ - القدرة على الوفاء بمتطلبات الادارة فى التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة .
٣ - يساعد الادارة فى تحسين عملية اتخاذ القرار .
٤ - يساعد هذا النظام فى الاستغلال الامثل للقوى العاملة وللموارد المتاحة .
٥ - تحسين وتنشيط حركة الاتصالات للمنظمة .

ويمكن تصور هذا النظام كالتالى :




## أثر الحاسبات الالكترونية على الادارة :

أولا : يفضل ان يرتبط نظام المعلومات الادارية بالحاسب الالكترونى ، فنظم المعلومات المرتبطة بالحاسب الالكترونى هى تلك النظم التى تستخدم أجهزة الحاسب والبرامج الجاهزة وقواعد البيانات والاجراءات والافراد لمعالجة البيانات الكترونيا والمكونات الاساسية لهذا النظام هى :

١ - المدخلات :

هى مجموعة البيانات من داخل المنظمة أو من البيئة والتى يتم تغذية النظام بها .

٢ - المعالجة :

يتم تحويل البيانات الى معلومات باستخدام عناصر تكنولوجيا معالجة البيانات التالية :
( ا ) أجهزة الحاسب .

(ب) برامج الحاسب .
(جـ) قاعدة البيانات .
( د ) اجراءات النظام .
(هـ) الافراد .

٣ ـ المخرجات :

هى مجموعة المعلومات المطلوب الحصول عليها من نظام المعلومات .

٤ ـ التغذية المرتدة :

وهى لضبط آداء نظام المعلومات .

ثانيا : تشهد المنظمات التى تستخدم الحاسبات الالكترونية أنواعا مختلفة من التغيير فى العملية الادارية .

وفيما يلى بعض النواحى التى يظهر فيها أثر الحاسبات الالكترونية على وظيفة التخطيط كأحدى الوظائف الادارية :

١ ـ توفير الادراك المبكر للمشاكل المتوقعة والفرص المتاحة عن طريق التقارير التى يعدها الحاسب الالكترونى لان الحاسب يمكنه ان يحلل البيانات باستخدام ادق الوسائل والاساليب الاحصائية .

٢ ـ الحصول على أجوبة الاستفسارات بالسرعة المطلوبة لاتخاذ القرارات لكون البيانات مخزنة بالحاسب الالكترونى .

٣ ـ تمكين الاداريين من تكريس وقت أكثر لعملية التفكير والتخطيط وتحريرهم من الوقت والجهد المبذول فى تجميع البيانات وتصنيفها بعد أن تولت الحاسبات الالكترونية هذه المهام .

٤ ـ توفير الامكانية لفحص ودراسة اكثر من بديل واكثر من متغير فى وقت واحد .

٥ ـ المساعدة فى تنفيذ القرارات عن طريق استخدام الحاسبات الالكترونية فى تطوير الخطط التفصيلية والوسائل المساعدة فى التنفيذ .

## خصائص المعلومات :

كما سبق أن أوضحنا أن نجاح اداء الوظائف الادارية يعتمد على مدى توفر المعلومات اللازمة ، لذلك يجب أن تتوفر فى المعلومات الخصائص التالية :

- سهولة وسرعة الحصول على المعلومات .
- شمول المعلومات لمتطلبات المستفيد .
- ان تكون على درجة عالية من الدقة .
- ان تكون ملاءمة ومناسبة لطلب المستفيد .
- لابد ان تكون تلك المعلومات مناسبة لزمن الاستخدام أى ليست متقادمة .
- ان تكون واضحة .
- البعد عن التحيز .
- ان تقدم تلك المعلومات بالصورة التى يريدها المستفيد .

## أهمية نظم المعلومات للعملية الادارية :

كما سبق أن أوضحنا أن لنظام المعلومات بالمنظمة دور فى دعم الوظائف الادارية وبالتالى فى نجاح المنظمة فيجب ان يتنبأ مقدما باحتياجات الادارة من المعلومات حتى يستطيع توفيرها فى الوقت المناسب ، على أن يراعى فى تقدير هذه الاحتياجات أن تكون المعلومات مرتبطة بالوظائف الادارية ويكون ذلك على النحو التالى :

١ ـ أن تكون المعلومات على درجة من التفصيل حتى يمكن للادارة أن تلم بكل جوانب الموقف أو المشكلة .

٢ ـ توفير البيانات والمعلومات الخاصة بجميع أنظمة المنظمة وكذلك توفير البيانات والمعلومات البيئية .

٣ ـ توفير معلومات تقييم البدائل المختلفة وتحديد أثر كل بديل على أهداف المنظمة . وتعتبر النماذج الكمية الحديثة والطاقة الحسابية الفائقة للحاسب الالكترونى من اهم وسائل اجراء التقييم العلمى السليم للبدائل المختلفة .

٤ ـ لا يعتمد اتخاذ القرار على الاساليب الكمية فقط بل يعتمد أيضا على المعلومات النوعية التى يترك تقدير جزء كبير منها للمديرين . لذلك كلما زادت كفاءة نظم المعلومات كلما أدى ذلك الى تقليل أهمية المعلومات النوعية فى اتخاذ القرارات واعتماد الادارة اكثر على ما توفره نظم المعلومات من بيانات ومعلومات كمية .

٥ ـ البيانات والمعلومات الكمية التى يوفرها نظام المعلومات بالمنظمة يساعد الادارة فى القيام بعملية الرقابة حيث ان المعلومات اللازمة للرقابة يجب أن توضح الخطوات التنفيذية التى تم اتخاذها ومستوى الاداء والمشاكل المختلفة التى تعترض التنفيذ وعلاقة التنفيذ الفعلى والاداء بالخطط والقرارات والاهداف الموضوعة مقدما .

## الخلاصة :

اذا تصورنا العملية الادارية كنظام فلابد من توفير المعلومات اللازمة لهذا النظام حتى ينجح ويحقق هدفه ، أى لكى يتمكن كل مدير من القيام بوظائفه الادارية بفاعلية وكفاءة . لابد من وجود نظام المعلومات الذى يخدم هذا الغرض ، ومن الافضل ان يعتمد هذا النظام على الحاسب الالكترونى .

د. هدى على محمد