

مستند

بسم الله

عن

"دور نظم المعلومات في دعم القرار"

د. صفاء الجزار

حبيبة أحمد سيد أحمد ديب

2022100836

نظم ومعلومات

الثانية

نظم ومعلومات الادارية

الاسم

الكود

الشعبة

الفرقة

رسم المادة

دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات

8. "تو سب"

تحتاج المنظمة إلى المعلومات التي تتمكن من ربط إجراءاتها المتخذة لتحقيق أهدافها وتتمكن من التكيف مع البيئة. ويكون المعلومات ذات فائدة للمنظمة كلما كانت فائدتها أكبر في اتخاذ القرارات والعلاقات. لذلك خمس صفات أساسية للمعلومات حتى تكون ذات فائدة.

* ملائمة المعلومات للتكنولوجيا المستخدمة في النظم ودرجة لذة المعلومات وكيفية تحقيقها وسهولة الحصول عليها

و قد عد عليه اتخاذ القرار من العلياء الإدارية المهمة وعن يجب التأكيد هنا ان ليس كل عليه قد
قرار و لكن كل عليه تتطلب نوعاً و كما من الطعونات المختلفة عن غيرها من العلياء

و ترتبط عليه حل المشكلة من علية اتخاذ القرار ارتباطاً وثيقاً حيث ان حل المشكلة
اتخاذ قرارات حول الاقتراض والمطروحة والمعلومات المحتملة و حدود التكلفة ويرى العديد
من كتاباءهم الادارة ان كلتا الجهتين شرعكران على سلسلة من الاقطة تتكون من تحديد
المشكلة وتحليلها تحديد الحلول واختيار البديل من ثم الاتجاه الذي سيسير فيه حل المشكلة
كل حلقة من السلسلة

المذكورة أعلاه تحطيم معلومات من نوع معين ومنه مصدر معين حتى تصبح عليه القرار إذا كان محدودا من حيث وتعدد المعلومات هي المادة الأساسية لاتخاذ القرار ويرى البعض الباحثين أن الأفراد والدوائر ما لهم الانتماء لجميع المعلومات ومعالجتها ويتفق البعض الآخر على أن يسمي الفرد أو الدائرة في البقاء لا بد من يتناول المعلومات والطاقة مع بعضها خارجها من خلال استيعاب وترجمة المعلومات وثباتها وعلينا أن نقرر هنا أن البنية ليس بالقرار على علمية ما زالت البنية غير مفهومة بالأكمل لثالث فجوة ما زالت وبحثنا السنتي بين النظرية التي ترى اتخاذ القرار إجراء متطقي مبني على سلسلة يفهم من نظم البنية التي تحتاج وسين النظر البنية كعملية مبني على التقدير الحكم الحيزية والكدرس والمعلومات المتوفرة وبعده موضوع اتخاذ القرار من خلال تلام المعلومات الإدارية من الموانع والبيئات التي تحيط وما تزال تظهر بالية

انياً (الموضوع)

مفهوم نظام إدارة المعلومات :-

نظام إدارة المعلومات عبارة عن نظام معلومات دقيق والآلة في الوقت المناسب للمديرين لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وهو أسلوب منظم لتزويد المنظمة بالمعلومات المأمونة والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وفائق المنظمة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

ويتوفر للمنظمة جدريلان أساسيان في إنشاء إدارة المعلومات وهما :-

أما زيادة القدرة التشغيلية للمعلومات (وتتضمنها)، وانظمة الحاسوب الالكتروني الخاصة بالمعلومات أصبحت منتشرة لانها تزيد من تلك القدرة ولم تكن أجهزة الحاسوب أجهزة مساعدة بل أصبحت ضرورية بسبب المتطلبات المتزايدة للمعلومات في دنيا الاعمال سواء من السيئة الداخلية او السيئة الخارجية.

ثالثاً (السمية اتخاذ القرارات في الإدارة)

تعد عملية اتخاذ القرارات عملية أساسية في الإدارة ذلك ان عملية اتخاذ القرارات تشكل العملية الوحيدة التي تتميز بمسؤولية مدير او مدير ناجحاً عن مدير قاعل ومن ناحية اخرى فان اتخاذ القرارات يتغلغل في نشاطات كل مدير ووظائفه فكل مدير يتخذ قرارات في العملية الادارية (التخطيط / التنظيم / الرقابة / القيادة / التوظيف) فقد يتخذ قراراً يتعلق بوضع الاهداف او السياسات او تعديل الهيكل التنظيمي او مؤسسة او تعيين موظف او ترقية او عزل او توجيه المجلس وطا مستكراً انهم قد تكون القرارات على اكثر من مستوى فقد تكون على مستوى الافراد على مستوى المجموعات وقد تكون على مستوى المؤسسة.

وبان عملية اتخاذ القرارات كما اتفق عليها العديد من العلماء البارزين تعد محور العمل الادارية وحوهرها وان نجاح المؤسسة او الدائرة يتوقفان على كبرى قدرته وقيادته الادارية على اتخاذ القرارات الادارية المناسبة ومن هذا المنطلق اصبحت في العمل الاداري يتركز على تحديد على عملية اتخاذ القرارات ومناهجتها المتبعة التي تؤتي ثمرتها.

أكد هذا النطق لم يرد في عالم الإدارة الأمريكي لم يردت سابقون فقالوا عندما انشأ
 بالن كلمة (الأداة بمعنى اتخاذ القرارات) أو اتخاذ القرارات بمعنى (الأداة) ولم يرد في عالم الإدارة
 أو اتخاذ القرارات نفس الأداة العلة الأمريكية المشهور ليونارد وايت باعتبار علة
 اتخاذ القرارات من الأمور الجوهرية المدير ومفهومها بالإضافة إلى الأداة
 - وفي الحقيقة كان عليه صنع القرار يتعدى إلى الرسالة وتنفذ باتخاذ القرار ويعبأه أخرى
 فقد اعلى صنع القرار يتجمع البتة فاختار ومعالجتها واستخلاص المعلومات التي
 بناء عليها يتم اتخاذ القرار

رابعاً - (مصادر المعلومات)

هناك نوعان من مصادر المعلومات هما

- 1- المصادر الأولية - تحتل هذه المصادر قيمة أكبر لدى متخذ القرار حسب اختلاف
 التنظيم واختلاف المجالات الوظيفية والمصادر الأولية للمعلومات
- 2- الملاحظة
- 3- البحوث الميدانية
- 4- الأجهزة الحكومية
- 5- المصادر الثانوية
- 6- معلومات الشركة
- 7- المطبوعات والمنشورات
- 8- المصادر الخارجية
- 9- الأهرام الحكومية

خامساً (الحدائق مقام المعلومات)

- 1- (اللائحة)
- 2- التوقيت المناسب
- 3- الدقة
- 4- السقول
- 5- الوضوح
- 6- البروت
- 7- إمكانية القياس

سادساً (قيمة المعلومات)

تكون المعلومات ذات قيمة لمنظمة عندما تكون مفيدة في اتخاذ القرارات
 وكلما زادت جودة المعلومات زادت قيمتها

هناك خمس صفات أساسية للمعلومات حتى تكون ذات قيمة للمنظمة

وهي

أ- كمية المعلومات
ب- نوعية المعلومات
ج- توقيت المعلومات
د- توقيت المعلومات

سابعاً نظم المعلومات الإدارية والمستويات الإدارية

تتكون المؤسسات (بطبيعة الحال) من عدة مستويات إدارية تتدرج من مستوى الإدارة العليا إلى مستوى الإدارة التشغيلية وبالتالي فهي تتطلب وجود عدة من أنواع نظم المعلومات الإدارية وفق للنشاطات الكثيرة والمعقدة بينياتها التنظيمية واشتراطاتها المتعددة لا يستطيع نظام معلومات واحد معها بل يجب أن يكون لوجيا الأجهزة البرمجيات ومهما اختلفت لهذه النظم من تسجيلات مالية وإقالات ومسجلات أخرى وفاقية التفتيش أن يلبي احتياجات الإدارة من المعلومات لتمد كل عملاتها وأنشطتها وتبدأ على ما سبق يقسم أغلب المؤلفين في هذا المجال المنظمة إلى أربعة مستويات إدارية تقابلها أنواع من نظم المعلومات

أ- المستوى الأول: - مستوى الاستراتيجي من مثلاً الإدارة العليا

ب- المستوى الثاني: - المستوى الإداري والذي لا تلوم منه أي مؤسسة فهو

الإدارة الوظيفية

وكل واحد لكل ما سبق يمكننا القول بأن نظم المعلومات الإدارية والأنواع الأخرى لنظم المعلومات تعمل كنسيج متكامل مع البنية التنظيمية لمنظمة الأعمال الحديثة وذلك من أجل تلبية احتياجات الإدارة الإدارية لمختلف من المعلومات التي تختلف كما ونوعا حسب طبيعة ونوع الإدارة ومستواها في التنظيم وكذلك لا عراض التخطيط والرقابة وكذلك اتخاذ القرار كما تلعب دور مهم في تحسين كفاءة الإقالات من المستويات الإدارية المختلفة كما تلعب دوراً هاماً في المحافظة على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات فكما كانت هناك أنظمة جيدة للإقالات وكانت كفاءة العمل وتحسين الأداء.

ثالثاً - أنواع نظم المعلومات الإدارية الحديثة مع الحاسب الآلي -

- بتقديم الوسائل التكنولوجية وتكنولوجيا المعلومات وكذلك تغير طاقات المتأثرات تطورت وتنوعت نظم المعلومات بشكل سريع وفعال خدمة العمل الإداري وعلية فقد برزت عدة أنواع تختلف من حيث درجة تعقدها والقوى الإداري الذي تصمم فيه وكذلك نوعية القرارات التي تتخذها ومنها الأنظمة التي تساعد في اتخاذ القرار وجده -

- نظم تجهيز المكاتب ألياً أو نظم اتصالات المكاتب (AS)

- نظم دعم القرارات (DSS)

- نظم معلومات الإدارة العليا (EIS)

- النظم الخبيرة (ES)

- خامساً (أنواع نظم تجهيز المكاتب ألياً)

- يقصد بالتجهيز الآلي للمكاتب استخدام إحدى التقنيات المتوفرة وادى كاتفي مجال الأجهزة أو البرمجيات لأداء المهام التي كانت عادة ما يؤديها الأفراد وذلك بغرض تخفيض العمل بشكل أكثر سرعة ودقة

- يشمل تجهيز المكاتب ألياً كل أنواع الألكترونية الرسمية وغير رسمية والتي تدل على الاتصالات للحصول على المعلومات المكتوبة وغير مكتوبة من شخص آخر داخل وخارج المنظمة والمتعلقة في

① - معالجة الكلمات أو تنسيق الكلمات (Word Processing)

② - البريد الإلكتروني (Electronic Mail)

③ - البريد الصوتي (Voice Mail)

④ - التنظيم الإلكتروني للمواعيد (Electronic Calendar)

اجتماعات التليفزيونية

(Audio Conferences)

اجتماعات التلفزيون

(TV. Conferences)

اجتماعات نواطة الفيديو

(Video Conferences)

النشر المكتبي

(Desktop Publishing System)

عاشق نظم دعم القرارات

تشجع هذه النظم بالفاعل المتأثرين الحاسب الآن والمستخدم النهائي للتفاهم دون الحاجة للوساطة خبراء المعلومات أثناء عملية الاستخدام وليس عبارة عن نظم مبنية على الحاسب الآن لدعم القرارات غير المبرمجة أو تنفيذية للجبرية في المنظمة من خلال الامكانيات المتكاملة التي تستطيع ان تقدمها لمتخذ القرار كاسلوب تحليل الحاسبات والتحليل التمثيلي وغيرها من الامكانيات الاخرى

كما يدعم نظام دعم القرار بشكل رئيسي قاعدة البيانات وقاعدة النماذج

Model Base 8
Date Base 9

وتحتوي على نماذج قد تكون ذات اعراض خاصة او عامة فالخاصة تنفذ مهام تحليلية محدودة لا تامة معينة.

اما النماذج العامة فتستخدم في تحليل عدة انواع من المتغيرات ولعدة مستويات ومن النماذج المتوفرة بكثرة اكبر الالاتكرونية الممتدة

(Spread sheets) التي يمكن استخدامها في الخليل الرياضية والاحصائية

المختلقة

ما يرميها نظام دعم القرار فهي برامج ادارة قاعدة النماذج Manage Ment
(Model Base) وهي التي تمكن من تطوير وتحسين واستخراج النماذج

٦

١٢- عشرة - مراحل صنع القرار ودور نظم المعلومات فيها

إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية هو خدمة عمليات صنع القرار في المنظمة لذلك فإن التطرق لمرحلة صنع القرار سوف ينظم طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة منها وفي هذا المجال تعتبر جهود كير بيرك سايغون "ويحوتة" من الأعمال الرائدة في مجال وصف وتصنيف عملية اتخاذ القرارات التي تقسم عملية اتخاذ القرارات إلى أربعة مراحل ولكل (الاستشارات / التصميم / الاختيار / التنفيذ) وفيما يلي عرض لتلك المراحل.

١- مرحلة الاستشارات

تعد أعلى اتخاذ القرار عندما يدرك متخذ القرار أن هناك حاجة لاتخاذ قرار معين ويصقه عامة تظهر الحاجة لاتخاذ القرارات عندما تكون هناك مشكلة تحتاج إلى حل أو فرصة يجب اغتنامها جيداً. إدارة المشكلة عند اكتشاف اختلافات تتصية عدم اتفاق الاداء المستهدف مع الاداء الفعلي ان الهم ما يخصه مرحلة الاستشارة عند البحث عن المشكلة لوضع البيئة الأولية والخارجية للمنظمة ونظم المعلومات المبتدئة على الحاسب الآلي يمكن ان تفيد بشكل فعال. صانع القرار في كل خطوة من خطوات حل المشكلة المعلومات التي سيتم تخزينها سابقاً كذلك تسهم نظم المعلومات من خلال ما تقدمته من تقارير في تفسير عليه البحث عن المشكلات وذلك بمقارنته الاداء الفعلي بالاداء المخطط.

٢- التصميم (تخطيط الحلول البديلة)

يقوم متخذ القرارات أثناء مرحلة التصميم بتصميم بدائل الحلول الممكنة التي يمكن حلها. يمكنه كل منها على مجموعة من التصرفات التي يجب القيام بها واختيار مدى جدوى تطبيقها لحل المشكلة وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية وأدوات التصميم المتنا وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية والأدوات التصميم المتنا في بحوث العمليات والتماذج لا عرض الشبكات المتضمنة لكل دليل ويقرض أثناء مرحلة التصميم توافق كل النتائج اللازمة لإجراء المزيد من التحليل وبما فمن المتوقع ان يمثل نظام المعلومات الذي ساعد هذه العملية على نجاح التخطيط والتي

ثم فإنا نقيم المعلومات لدعم القرار يمكن أن توفر العديد من الفوائد الرياضية والكمية التي تساعد في التعرف على بدائل الحلول المختلفة وتقديمها كما أن التقييم الخبير يمكن أن تساعد في إظهار بدائل الحلول بالنسبة للمشكلات المعقدة كما يمكن أن تساعد في إجراء عمليات التنبؤ بنواحي هذه البدائل.

- مرحلة الاختيار

يواجه متخذ القرار في هذه المرحلة العديد من البدائل التي يجب أن يختار من بينها ويصبح البديل المختار هو القرار الذي تقرر عليه مجموعة من التصرفات والأفعال ويمكن أن تساعد نظم دعم القرار في مرحلة الاختيار عن طريق إجراء عمليات التقييم الكمي للبدائل وأيضا من خلال إجراء تحليل الحساسية وتقديم الأبحاث السليمة بشأن أسئلة "ماذا لو" ومن ثم يمكن تحديد الاستراتيجيات البديلة لحل المشكلة.

- مرحلة التنفيذ

في هذه المرحلة يتم وضع كل الذي تم التوصل إليه موضع التنفيذ وغالبا ما تتطلب مرحلة التنفيذ إجراء تغييرات معينة يستلزمها ذلك مثل إعادة تخصيص الموارد المالية المتاحة وتدريب العاملين على تغييرات تخطيطية وعملية لأن تنفيذ القرار يتطلب اقتناع الأطراف المشاركة وتلك التي سوف تقوم بالتنفيذ فإن الأمر يحتاج إلى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار ومن ثم يمكن استخدام نظم المعلومات في دعم القرار مثلا في إجراء عملية الاتصالات من خلال شبكات الحاسب الآلي. كما يمكن استخدام النظم الخبيرة في عمليات التفسير والمساعدة للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه.

مناقشة

إننا نقم دعم القرار تدمين بتطورها على باقي انظمة المعلومات الاخرى
بدمجها بين تكنولوجيا المعلومات ويتوزع العمليات في اطار تفاعل
مما يسمح في دعم متخذى القرار في مقتله مراحل منع القرار
وان الميزة الجوهريه لهذه النظم هي توحيد المديرين بالادوات وليس
المعلومات التي اعد لهم في حل المشكلات غير الهيكلية وبنية الهيكلية.