

الاسم : رحمه عبد الحكيم كامل الصباحي

الكود : ٢٠٢٢١٠٠١٥٢

الشعبة : نظم معلومات الاعمال

الفرقة : الثانية

تحت إشراف:

دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار

تعتبر عملية اتخاذ القرارات وتطبيق وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابه وهي جوهر ومحور العملية الإدارية وذلك من خلال اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب والظروف المناسبة كما يتركز نجاح وسلامة القرارات الإدارية على مدى توفر المعلومات الملائمة الصحيحة التي تعتبر اساس نجاح عملية اتخاذ القرارات مما يساهم في تحقيق اهداف المنظمة وقد احدثت التطورات التكنولوجية المتسارعة بروز اهمية وجوده نظم المعلومات للمساعدة المنظمات في اتخاذ القرارات التي تتسم بالسرعة والدقة والتوقيت المناسب والتقليل من عمليات التخمين ويعتبر نجاح او فشل اي منظمه مرتبط ارتباطا وثيقا بمدى صواب وصحة القرارات التي يقوم المسؤولين باتخاذها اعتمادا على سرعه وتوفير المعلومات المناسبة بالصورة والدقة المناسبة هكذا يعكس دور الهام لنظم المعلومات في عمليات اتخاذ القرارات.

ونظرا لكثير من التحولات الكبيرة وتطورات المتسارعة في انظمه العمل اصبح هناك الكثير من التحديات الإدارية الحديثة بسبب التطور المستمر في مجال المعلومات واساليب ادارته نظم المعلومات ومدى تطبيقها للأساليب الحديثة في جميع المعلومات بطرق علميه تعتمد على الدقة والموضوعية والشمولية لتساهم في اتخاذ القرارات الصائبة ومعالجه مشاكل العمل بصورة صحيحة .

ومن هذا المنطلق تقوم هذه الدراسة على بيان اهمية ودار المعلومات في صحه وسلامه القرارات التي تصدرها المنظمة ومدى نجاح هذه القرارات في تحقيق اهدافها كما تهدف لتتعرف على مفهوم ومكونات نظم المعلومات لإبراز دورها الفعال في اتخاذ القرارات الإدارية والتطرق الى تحليل المعوقات التي تواجه و توظيف نظم المعلومات بالصورة الصحيحة.

واستنادا الى ما يتم الوصول له من النتائج سيقوم الباحث بتقديم عدد من التوصيات لكي يستفيد منها اصحاب القرار في الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب بشكل عام في ادارته اعضاء هيئتي التدريس والتدريب بشكل خاص .

وفي ظل التحديات والتطورات المتسارعة في حقل التكنولوجيا المعلومات أصبح من الضروري ان تسعى كل منظمة للحصول على نظم المعلومات ويمكن الاعتماد عليها في الحصول على البيانات المطلوبة لاتخاذ القرارات السليمة والدقيقة التي تساهم في تزويد متخذ القرارات في اي منظمة بما يحتاجه من معارف وبيانات تساعد في القيام باتخاذ القرارات الصائبة التي تساهم في تحقيق الاهداف المطلوبة .

وتعتبر وفرة البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها في الوقت المناسب من اهم عوامل النجاح في المنظمة حيث تساهم نظم المعلومات في الحد من مخاطر القرارات الغير صائبة والتي قد تكلف المنظمة الكثير من الجهد والمال وقد اكدت الكثير من الدراسات على ان ضعف استخدام نظم معلومات في عملية اتخاذ القرارات يمكن ان يؤدي الى ضعف الكفاءة وعدم القدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة وفقا للخطوات العلمية الصحيحة مما يؤدي الى عدم قدره على التحقيق الاهداف المطلوبة.

اهمية نظم المعلومات :

- ابراز دور واهمية نصب المعلومات وتأثيره في صنع القرارات الإدارية.
- معرفه اساليب اتخاذ القرارات فعليا في جهة تطبيق الدراسة.
- فهم وبيان العلاقة بين استخدام نظم المعلومات ومناهج اتخاذ القرارات.
- التعرف على نظام المعلومات المتوفر في ادارته اعضاء هيئتي التدريس والتدريب.
- معرفه مدى توفر البنية الأساسية اللازمة لتطبيق نظم المعلومات .
- المساهمة في اكتشاف المشاكل التي تواجه تطبيق نظم المعلومات في الجهة المبحوثة.
- تشجيع اصحاب القرار في الجهة المبحوثة على ضرورة بناء نظام معلومات جيد والاعتماد عليه في توفير المعلومات السليمة التي تساهم في دعم واتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة .

مفهوم البيانات :

يكسب بها المادة الخام المستخدمة لتوليد المعلومات وهي تعبر عن حقائق ومفاهيم مرتبطة بظاهرة معينة وتقوم على وصف وقائع واحداث من خلال معالجتها لتحويلها الى صيغة مفيدة للمستخدم او المتلقي له كما تعرف البيانات على انها الشكل الظاهري لمجموعه من الحقائق

الغير المنظمة والتي لابد منه معالجتها بالأساليب المناسبة لتحويلها الى معلومات صالحة ومفيدة لاتخاذ القرارات .

نظم المعلومات MIS :

هي عبارة عن قاعده بيانات محسوبة للمعلومات تنظم وتبرمج بطريقه منتظمة ثم تنتج التقارير عن العمليات لكل مستوى من المستويات الإدارية في الشركة اذا يمكن الحصول على التقارير من النظام بسهولة كبيره ويعد الغرض الرئيسي من نظم المعلومات الإدارية هو اعطاء المدراء التغذية الراجعة حول امور الشركة وادائها فهي يمكن للإدارة العليا ومراقبه الشركة كامله عن طريق هذا النظام كما يظهر .

هذا النظام المعلومات النتائج الفعلية والخطة الموضوعة مسبقا للأمر الذي يسمح بقياس كفيه سير العمل على نحو الاهداف المرجعية ويجمع نظام البيانات من الوحدات الشركة كافه اذا تجمع البيانات التلقائية من اعدادات السحب المرتبطة بالكمبيوتر وذلك ضمن فترات زمنية دوريه او تطلب مباشره من النظام وتوجيه العديد من الأنظمة المتطورة التي يمكن ان يختارها المدراء كله حسب حاجات الشركة .

تتضمن انظمه المعلومات مجموعه مختلفة من البرامج المختصة في عدد من الوظائف المتعلقة بالبيانات والمعلومات والتي تتمثل في تحليل البيانات وجمعها وتخزينها وفقا لمجموعه من القواعد تكنولوجيه ويتم ذلك من خلال تحويل البيانات الأولية الى معلومات مفيدة

ويمكن استخدامها لاتخاذ القرارات المختلفة في المنظمات وتعتمد شركات الاعمال والمؤسسات على انظمه المعلومات لتنفيذ واداره عملياتها والتفاعل مع عملائها ومورديها والمنافسة في السوق لزياده المبيعات والارباح هناك مجموعه من الانواع والمفاهيم المختلفة التي تتكون منها انظمه المعلومات واهمها مفهوم او تعريف نظم المعلومات الإدارية الذي يتضمن مجموعه من النقاط التكنولوجية والإدارية بتفاصيل معينه .

نظم المعلومات الإدارية :

تتضمن نظم المعلومات الإدارية مجموعه من البيانات المحاسبية المتعلقة بأخذ القرارات التجارية المختلفة ويعدي تعريف نظم ومعلومات الإدارية جزء من كيان انظمه المعلومات التكنولوجية وتستخدم الشركات والمؤسسات في انظمتها الإدارية نظاما ويتكون من اجهزه وبرامج مختلفة تعمل بمثابة الجزء الاساسي للمعلومات الخاصة بالشركة على وجه التحديد وقد تحتوي قاعده البيانات المحاسبية على جميع المعلومات المالية للشركة وتنظيمها بطريقة يمكن الوصول اليها لأنشاء تقارير عن العمليات على مستويات مختلفة من الشركة والمؤسسات .

يمكن ان يكشف تحليل البيانات نظم المعلومات الإدارية عن كيفية استخدام المعلومات الداخلية والخارجية المختلفة بشكل افضل مما يساعد على زياده الارباح بالإضافة الى ذلك تساعد هذه النظم الشركة على تنفيذ استراتيجيات جديدة للوسائل التواصل الاجتماعي بشكل افضل او تنظيم مزايا متقدمة للموظفين بشكل افضل وتعدي نظم المعلومات الإدارية المطور الاساسي لعمليات التخطيط والإدارة ونشاطات الاعمال داخل الشركة من خلال توافرها المعلومات المناسبة في وقت مناسب لتساهم بشكل على فعال في عملية اتخاذ القرارات الإدارية المختلفة للمنظمة يتضمن تعريف نظم المعلومات الإدارية عمليات استكشاف وتحليل نظم ادارته المعلومات لتبسيط العمليات التجارية الاقتصادية الصعبة نوعا ما وجعل البيانات ذات قيمة مناسبة وجوده عالية للشركات والمؤسسات المختلفة استمرت انظمه المعلومات الإدارية بالتطور ضمن مجموعه من الفهم الإدارية .

اهمية نظم المعلومات الإدارية

- تقديم المعلومات الى مستويات الإدارية المختلفة
- تقديم المعلومات الى اقسام المختلفة بغايه اصدار التقارير عن نشاطات المنظمة المختلفة
- تجهيز المعلومات الملانة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئه ظروف مناسبة لصنع القرار
- تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة لتصحيح اي انحرافات محتمله
- المساعدة على التنبؤ بالمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها
- تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها

- تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات
- الإحاطة المستمرة بالمعلومات وعن التطورات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاط المنظمة
- تسهيل التحوار بين النظم والمستفيد للرد على الاستفسارات المختلفة

خصائص نظم المعلومات الإدارية:

- (1) تحقيق الاهداف التي وضعت من اجلها
- (2) يخدم كافة المستويات الإدارية في المنظمة وكذلك كافة المجالات الوظيفية المختلفة مع القدرة على تزويد اتخاذ القرارات بالمعلومات المناسبة بالنوعية المطلوبة
- (3) يحتوي على درجة عالية من التكامل بين النظم الفرعية المكونة للنظام الكلي
- (4) يحقق النظام عائد مجيدا للمنظمة وذلك بمساهمته في خفض التكاليف وزيادة الارباح .
- (5) استخدام تكنولوجيا معلومات واجازته اتصال معلومات حديثة كلما امكن ذلك
- (6) ان يكون النظام مقبولا من قبل العاملين في المنظمة وتوليد القناعة بأهمية وفوائد النظام .

دور المعلومات في اتخاذ القرارات

تعتبر عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية كما ان سلامة القرارات التي يتم اتخاذها في كافة المستويات الإدارية مرور بمادي توفر كفيته وملانمه المعلومات لمتخذ القرارات ومدى الثقة فيها وتعتبر معلومات تجزئية الأساسية التي يتوفر عليها نجاح او فصول القرارات الإدارية في المنظمة ويتوقف ذلك على مدى صحة المعلومات ودقتها ففي زياده جوده المعلومات المتوفرة بالكمية والنوعية بالوقت المناسب وزياده كفايتها ومقدار الدقة في شرحها للحقائق كلما زادت القدرة على اتخاذ القرارات الرشيدة والملائمة في المنظمة .

فوائد نظم المعلومات الإدارية

يتضمن نظم المعلومات الإدارية مجموعه من المميزات والفوائد التي ساهمت في تطور وزيادة انتشاره تكنولوجيا وعلميا في فترة زمنية مناسبة ويمكن بيان فوائد نظم المعلومات الإدارية فيما يلي.

- تحسين الكفاءة التشغيلية للمنظمة بالإضافة الى خلق الابتكار وتصوير بمساعده المديرين على اتخاذ القرارات الافضل
- العمل كداه اتصال وتخطيط تساهم في انجاز العمل بطريقه سليمة دون الوقوع باي اخطاء
- تساعد نزول المعلومات الإدارية المنظمات في الحصول على الميزات التنافسية
- تؤثر نظام المعلومات الإدارية بشكل ايجابي على عمليات اتخاذ القرارات المختلفة في المنظمة

وظائف نظم المعلومات الإدارية:

1. الحصول على البيانات (المدخلات) : تتضمن وظيفه الحصول على البيانات اختيار كل البيانات اللازمة وتحديد ما سواء من داخل المنظمة او خارجها على ضوء الاحتياجات في المستويات الإدارية بالمنظمة .
2. تعليمات تشغيل البيانات (الاجراءات) : يتم تحديد طبيعة استخدام المعلومات والمواصفات والمعلومات المطلوبة من ثم طريقه معالجه البيانات اذا يشترك المتخصصون في وضع تعليمات وبرامج التشغيل اللازم لأعداد التقارير المطلوبة وكذلك يتم تحديد التكنولوجيا المستخدمة والاجراءات الفنية للتشغيل.

3. معالجة البيانات: تتضمن هذه الوظيفة تقويم البيانات للتأكد من صحتها ومناسبتها وتحديد درجات اهميتها للمنشأة وتمام معالجه البيانات بهدف اعداد المعلومات التي تطلبها الإدارة نعتذر عمليه المعالجة وفقا للإجراءات او برامج معده مسبقا .

4. إدارة البيانات : هي وظيفه وتنظيميه موجهه الى اداره اعمال البيانات اكثر منها الى اداره التكنولوجيا المعلومات فهي تهتم بوضع السياسة المرتبطة بالبيانات والتخطيط لها والصيانة النظام البيانات المختلفة يكون من مسؤوليتها وضع معايير الجودة فمن اهم مهمات اداره البيانات في مجال السياسة المعلوماتية صياغة الخطط والقواعد التي تتضمن المحافظة على البيانات وتوزيعها واستخدامها في المنظمة .

مكونات نظم المعلومات الإدارية

الاجهزة و الشبكات : يفترض اليوم في اي نظام معلوماتي ان يكون مكانا من حاسب على الاقل ويمكن ان يكون حاسبا شخصا او متوسط الحجم او كبير الحجم اما الشبكة قد تكون محليه خاصه بالمؤسسة او تغطي كامل لبلد او عدة دول.

البرمجيات : هي الأنظمة التي تشغل الأجهزة والبيانات والمعلومات والمعارف وتحديد العمليات التي ستادها الأجهزة.

قواعد البيانات: هي المخزن الذي يحتوي على البيانات التي تصف كل العمليات والاحداث الجارية في المنظمة بكل التفاصيل الهام والخاص بنشاطها على شكل الملفات وقد تكون هذه القواعد ورقية في النظام اليدوي او حوسبيه وتكون وظيفه نظم المعلومات تحويل هذه البيانات لمعلومات .

الاجراءات : هي عملية تتضمن وصفه وترتيب مجموعه الخطوات والتعليمات المحددة لإنجاز العمليات الحاسوبية كافيها وكذلك تسمى احيانا خريطته المسار النظام فهي تعد ادله عمل تشرح من الذي يجب عمله ومن الذي سيعمله ومتى سيتم عمله.

الموارد البشرية: هم الافراد الذين يشغلون المكونات الاخرى ويسيطرون عليها ويقولون مختصين وقدرين لتشغيل اداره نظم المعلومات

غلاف البحث

اسم الطالب: ولاء ثابت عبدالحليم نعمان.

كود الطالب: 2022100135

الشعبة: نظم معلومات الاعمال.

المادة: نظم المعلومات الإدارية.

عنوان البحث

دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

العناصر

1-المقدمة.

2-مفهوم نظام إدارة المعلومات.

3-أهمية اتخاذ القرارات في الإدارة.

4-مصادر المعلومات.

5-أهداف نظام المعلومات.

6-نظم دعم القرارات.

7- مراحل صنع القرار ودور نظم المعلومات فيها.

8- الخاتمة.

المقدمة

تحتاج المنظمة إلى المعلومات كي تتمكن من ربط أجزائها المختلفة لتحقيق أهدافها وحتى تتمكن من التكيف مع البيئة المحيطة بنجاح . وتكون المعلومات ذات قيمة للمنظمة كلما كانت فائدتها أكبر في اتخاذ القرارات والعمليات. وهناك خمس صفات أساسية للمعلومات حتى تكون ذات قيمة :

ملائمة المعلومات للتكنولوجيا المستخدمة في المنظمة، ودقة هذه المعلومات، وكميتها، وتوقيتها، وسهولة الحصول عليها .

وتعد عملية اتخاذ القرار من العمليات الإدارية المهمة ولكن يجب التأكيد هنا أن ليس كل عملية تتطلب اتخاذ قرار، ولكن كل عملية تتطلب نوعاً وكماً من المعلومات مختلفاً عن غيرها من العمليات.

و ترتبط عملية حل المشكلة مع عملية اتخاذ القرار ارتباطاً وثيقاً حيث إن حل المشكلات يتطلب اتخاذ قرارات حول الافتراضات المطروحة، والمعوقات المحتملة، وحدود المشكلة، ويرى العديد من كتاب علم الإدارة أن كلتا العمليتين ترتكزان على سلسلة من الأنشطة تتكون من تحديد المشكلة وتحليلها، تحديد الحلول واختيار البدائل ومن ثم الاتجاه الذي سيسير فيه حل المشكلة كل حلقة من السلسلة.

تتطلب معلومات من نوع معين ومن مصدر معين حتى تصبح عملية اتخاذ القرار ذات مردود إيجابي. وتعد المعلومات هي المادة الأساسية لاتخاذ القرار ويرى العديد من الباحثين أن الأفراد والذوادر ما هم إلا نظم لجمع المعلومات ومعالجتها. ويتفق العديد منهم أنه لكي يستمر الفرد أو الدائرة في البقاء لابد من تبادل المعلومات والطاقة مع محيطه الداخلي والخارجي من خلال استقبال وترجمة المعلومات وبثها. وعطينا الإقرار هنا إلى كيفية وصول المدير إلى القرار هي عملية ما زالت غير مفهومة بالكامل. هناك فجوة مازالت واسعة -بعض الشيء- بين النظرية التي ترى اتخاذ القرار كإجراء منطقي مبني على سلسلة من المقدمات ويقود من ثم إلى نتائج وبين النظر إليه كعملية مبنية على التقدير (الحكم الفردي) معتمداً على الخبرة والحدس والمعلومات المتوافرة. ويعد موضوع اتخاذ القرارات من خلال تقنية نظام المعلومات الإدارية من الموضوعات التي حظيت وما تزال تحظى باهتمام علماء الإدارة وعلم النفس والإنتاج والكثير من العلوم الأخرى.

وتعرف نظم المعلومات الإدارية: بأنها النظم التي توفر للإدارة معلومات أفضل نوعية وأفضل توقيت وأدق اختبار وأكثر توثيقاً للمساعدة في عمليات صنع واتخاذ وتنفيذ القرارات الإدارية ومراقبة عملية التنفيذ .

مفهوم نظام إدارة المعلومات

نظام إدارة المعلومات عبارة عن نظام معد لتوفير المعلومات الدقيقة والملائمة في الوقت المناسب للمديرين لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات. وهو أسلوب منظم لتزويد المنظمة بالمعلومات الماضية والحاضرة والمستقبلية بهدف دعم وظائف المنظمة التخطيطية والتنظيمية والتوجيهية والرقابية ومساعدتها في اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة.

ويتوفر للمنظمة بديلان أساسيان في أثناء إدارة المعلومات، وهما: إما زيادة القدرة التشغيلية للمعلومات أو تخفيضها. وأنظمة الحاسوب الإلكتروني الخاصة بالمعلومات أصبحت منتشرة لأنها تزيد من تلك القدرة. ولم تعد أجهزة الحاسوب أجهزة مساعدة بل أصبحت ضرورية بسبب المتطلبات المتزايدة على المعلومات في دنيا الأعمال سواء من البيئة الداخلية أو البيئة الخارجية.

أهميه اتخاذ القرارات في الإدارة

تعد عملية اتخاذ القرارات عملية أساسية في الإدارة ذلك أن عملية اتخاذ القرارات تكاد تكون العملية الوحيدة التي تميز مديرًا عن مدير أو مديرًا ناجحًا عن مدير فاشل، ومن ناحية أخرى فإن اتخاذ القرارات يتغلغل في نشاطات كل مدير ووظائفه. فالمدير يتخذ قرار في العمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوظيف، القيادة والرقابة) فقد يتخذ قرارًا يتعلق بوضع الأهداف أو السياسات أو تعديل الهيكل التنظيمي لمؤسسة أو تعيين موظف أو ترقية أو عزله أو توجيه العاملين وحل مشكلاتهم. قد تكون القرارات على أكثر من مستوى، قد تكون على مستوى الأفراد، وقد تكون على مستوى المجموعات، وقد تكون على مستوى المؤسسة .

وإن عملية اتخاذ القرارات كما اتفق عليها العديد من العلماء البارزين تعد محور العملية الإدارية وجوهرها وإن نجاح المؤسسة أو الدائرة يتوقف -إلى حد كبير- على قدرة وكفاءة القيادة الإدارية على اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة، ومن هذا المنطلق أصبح التفكير في العمل الإداري يركز -إلى حد بعيد- على عملية اتخاذ القرارات ومناهجها المتبعة والعوامل التي تؤثر فيه

وتأكيدًا لهذا المنطلق لم يكن عالم الإدارة الأمريكي هيربرت سايمون مغاليًا عندما أشار إلى كلمة (الإدارة بمعنى اتخاذ القرارات أو اتخاذ القرارات بمعنى الإدارة) ولم يتردد عالم الإدارة العامة الأمريكي المشهور ليونارد وايت باعتبار عملية اتخاذ القرارات من الأمور الجوهرية للمدير ووصفها بأنها قلب الإدارة.

وفي الحقيقة إن عملية صنع القرار تبدأ بالرسالة وتنتهي باتخاذ القرار، وبعبارة أخرى تبدأ عملية صنع القرار بتجميع البيانات ومعالجتها واستخلاص المعلومات التي بناء عليها يتم اتخاذ القرار.

مصادر المعلومات

هناك نوعان من مصادر المعلومات هما :

أ- المصادر الأولية: تحتل هذه المصادر قيمة أكبر لدى مستخدميها بسبب اختلاف التنظيم واختلاف المجالات الوظيفية والمصادر الأولية للمعلومات هي: 1- الملاحظة 2- البحوث الميدانية 3- التجارب 4- التقدير الشخصي

ب- المصادر الثانوية: 1) معلومات الشركة 2) المطبوعات والمنشورات 3) المصادر الخارجية 4) الأجهزة الحكومية.

أهداف نظام المعلومات

الملائمة: تكون المعلومات ملائمة لغرض ما في وقت ما وقت الحاجة لها فقط.

الشمول: المعلومات الشاملة تلك التي تزود المستخدمين بكل ما يحتاجون معرفته عن حالة معينه.

التوقيت المناسب: وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها.

الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة وخالية من الغموض.

الدقة: وتعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل.

المرونة: مرونة المعلومات تعني قابلية تكيف المعلومات وتسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة للمستخدمين.

إمكانية القياس: إمكانية القياس الكمي للمعلومات الناتجة عن نظام المعلومات الرسمي .

نظم دعم القرارات

تسمح هذه النظم بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي والمستخدم النهائي للنظام دون الحاجة إلى وساطة خبراء المعلومات أثناء عملية الاستخدام، وهي عبارة عن نظم مبنية على الحاسب الآلي لدعم القرارات غير المبرمجة أو شبه المبرمجة في المنظمة من خلال الإمكانيات المختلفة التي تستطيع أن تقدمها لمتخذ القرار، كاسلوب تحليل الحساسية (*Sensitivity Analysis*) والتحليل التمثيلي (المحاكاة) (*Simulation*) وغيرها من الإمكانيات الأخرى.

كما يعتمد نظام دعم القرار بشكل رئيسي على قاعدة البيانات وقاعدة النماذج

(*Model Base & Data Base*) أين توفر قاعدة البيانات، المعلومات والبيانات المختلفة حول أنشطة وعمليات المنشأة وكذلك بيانات عن خارج المنشأة، أما قاعدة النماذج فتحتوي

على نماذج قد تكون ذات أغراض خاصة أو عامة، فالخاصة تنفذ مهام تحليلية محددة لأنشطة معينة.

أما النماذج العامة فتستخدم في تحليل عدة أنواع من المتغيرات ولعدة مشكلات، ومن النماذج المتوفرة بكثرة، الجداول الإلكترونية الممتدة

(*Spread Sheets*) التي يمكن استخدامها في التحاليل الرياضية والإحصائية المختلفة .

أما برمجيات نظام دعم القرار فهي برامج إدارة قاعدة النماذج (*Management Model Base*) وهي التي تمكن من تطوير وتخزين واستخراج النماذج، كذلك تمكن من دمج عدة نماذج مختلفة لتكوين نماذج متكاملة (*Integrated Models*) وهناك أيضا برامج إدارة وإنتاج الحوار

(*Dialog Generation And Management*) وهي التي تمكن المستخدم من التفاعل مع النظام، وتمكن النظام من تقديم المخرجات المطلوبة من قبل المستخدم والرد على استفساراته المختلفة، وتستخدم عدة أساليب للتعامل مع النظام كالأوامر (*commands*) والقوائم (*Menus*) والأشكال المصغرة (*Icons*) وهناك أيضا برامج إدارة قواعد البيانات، وهي التي تسهل عملية بناء واستخدام وصيانة قاعدة البيانات المستخدمة، وتستخدم أيضا لتنظيم السجلات الموجودة في القاعدة وتسجيلها واستخراجها عند الحاجة، وكذلك تستخدم لربط السجلات معا. إن المعلومات التي توفرها نظم دعم القرار تكون في شكل تقارير دورية، وتقارير خاصة بالإضافة إلى نواتج النماذج الرياضية، حيث يتم تصميم التقارير الدورية لإمداد المديرين بالمعلومات التي تساعد في تحديد بدائل الحلول وتقييمها واختيار الأفضل، أما النماذج الرياضية والإحصائية والمحاكاة فتفيد في التنبؤ بنتائج البديل الذي سوف يستخدم في الحل .

إن ما يميز نظم دعم القرار هو المرونة والتكيف وسرعة الاستجابة للمستخدم النهائي، كما

لها تمنحه القدرة على التحكم في المدخلات والمخرجات حيث أن شكل المعلومات المطلوبة يكون قابلاً للتعديل بحسب احتياجات المستخدم، إضافة إلى ذلك فإن نظم دعم القرار تعمل بدون مساعدة من المبرمجين المحترفين في أغلب الأحيان بحيث يتم الحصول على إجابات لاستفسارات المستخدم

الإداري بشكل مباشر وتفاعلي، كما تقدم هذه النظم دعماً في جميع مستويات عملية اتخاذ القرار، إضافة إلى كونه قابلاً للتعديل بحسب اختلاف أنماط اتخاذ القرار الخاصة بالمدرء. كما أن هناك نوعين أساسيين لنظم دعم القرارات هما:

أ- نظم دعم القرارات الفردية:

وهي التي تركز على وجود مستخدم فرد يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تكرر على فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسندات.

ب- نظم دعم القرارات الجماعية:

وهي التي تعتبر من أهم أنواع نظم دعم القرارات حيث من النادر أن يقوم المدير بمفرده بحل المشكلات والدليل على ذلك وجود اللجان وفرق العمل داخل المنظمات أي وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم يعملون معاً كفريق واحد.

إن الافتراض الذي تقوم عليه نظم دعم القرارات الجماعية هو أن تطوير وتسهيل الاتصال يؤدي إلى تحسين القرارات حيث أن الاتصال الجيد يضمن تركيز النقاش على المشكلة وتخفيض الوقت الضائع مما يعطي وقتاً أطول لمناقشة الأبعاد المختلفة للمشكلة أو التعرف على المزيد من بدائل الحل.

كما أن نجاح نظم دعم القرار يعتمد على عدة عوامل أهمها توافر نظم معالجة بيانات مراقبة ومصممة بشكل جيد، كذلك دعم المنشأة للبحث والتطوير، وانفتاح الاتصالات بين الدوائر والأقسام المختلفة، إلا أن أهم العوامل هو تدريب وتأهيل المستخدم الإداري لاستخدام هذا النوع من النظم، وبدون هذا التدريب يكون النظام بلا فائدة حتى ولو توافرت أفضل البرمجيات وقواعد البيانات.

مراحل صنع القرار ودور نظم المعلومات فيها

إن الهدف الأساسي من نظم المعلومات الإدارية هو خدمة عمليات صنع القرار في المنظمات لذلك فإن التطرق لمراحل صنع القرار سوف يظهر طبيعة الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات في كل مرحلة منها؛ وفي هذا المجال تعتبر جهود "هيربرت سايمون" وبحوثه من الأعمال الرائدة في مجال وصف التصميم، الاختيار والتنفيذ، وفيما يلي عرض لتلك المراحل:

أ- مرحلة الاستخبارات:

تبدأ عملية اتخاذ القرارات عندما يدرك متخذ القرار أن هناك حاجة لاتخاذ قرار معين؛ وبصفة عامة تظهر الحاجة إلى اتخاذ القرارات عندما تكون هناك مشكلة تحتاج إلى حل أو فرصة يجب اغتنامها، ويبدأ إدراك المشكلة عند اكتشاف انحرافات نتيجة عدم اتفاق الأداء المستهدف مع الأداء الفعلي.

إن أهم ما تحتاجه مرحلة الاستخبار عند البحث عن المشكلة هو مسح البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، ونظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي يمكن أن تفيد بشكل فعال صانع القرار في هذه الخطوة من خلال كم المعلومات الذي يتم تخزينه سابقاً، كذلك تسهم نظم المعلومات من خلال ما تقدمه من تقارير في تيسير عملية البحث عن المشكلات وذلك بمقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط.

ب- التصميم (تخطيط الحلول البديلة)

يقوم متخذ القرار أثناء مرحلة التصميم بتنمية بدائل الحلول الممكنة والتي يشتمل كل منها على مجموعة من التصرفات التي يجب القيام بها واختبار مدى جدوى تطبيقها لحل المشكلة، وعادة ما تستخدم الأساليب الكمية وأدوات التصميم المتاحة في بحوث العمليات وبناء النماذج لأغراض التنبؤ بالنتائج المحتملة لكل بديل.

ويفترض أثناء مرحلة التصميم توافر كل البيانات اللازمة لإجراء المزيد من التحليل، وبالتالي فمن المتوقع أن يشتمل نظام المعلومات الذي يساند هذه المرحلة على نماذج للتخطيط والتنبؤ؛ ومن ثم فإن نظم دعم القرار يمكن أن توفر العديد من النماذج الرياضية والكمية التي تساعد في التعرف على بدائل الحلول المختلفة وتقييمها، كما أن النظم الخبيرة يمكن أن تساعد في إظهار بدائل الحل بالنسبة للمشكلات المعقدة كما يمكن أن تسهم في إجراء عمليات التنبؤ بنواتج هذه البدائل.

ج- مرحلة الاختيار

يواجه متخذ القرار في هذه المرحلة العديد من البدائل التي يجب أن يختار من بينها ويصبح البديل المختار هو القرار الذي تترتب عليه مجموعة من التصرفات والأفعال.

ويمكن أن تسهم نظم دعم القرار في مرحلة الاختيار عن طريق إجراء عمليات التقييم الكمي للبدائل، وأيضا من خلال إجراء تحليل الحساسية وتقدّم الإجابات السليمة بشأن أسئلة "ماذا-لو" ومن ثمّ يمكن تحديد السيناريوهات البديلة لحل المشكلة.

د- مرحلة التنفيذ

في هذه المرحلة يتم وضع الحل الذي تم التوصل إليه موضع التنفيذ، وغالبا ما تتطلب مرحلة التنفيذ إجراء تغييرات معينة يستلزمها هذا الحل مثل إعادة تخصيص الموارد المالية المتاحة، تدريب العاملين، تغييرات تنظيمية... وغيرها. وكنتيجة لأن تنفيذ القرار يتطلب إقناع الأطراف المشاركة وتلك التي سوف تقوم بالتنفيذ فإن الأمر يحتاج إلى عمليات اتصال بين العديد من الأطراف المعنية بالقرار، ومن ثمّ يمكن استخدام نظم دعم القرار مثلا في إجراء هذه الاتصالات من خلال شبكات الحاسب الآلي، كما يمكن استخدام النظم الخبيرة في عمليات التفسير والتبرير المصاحبة للقرار الذي تم صنعه حتى يسهل تنفيذه.

الخاتمة

وفي نهاية هذا البحث فإن نظم المعلومات تعتبر لها دور كبير وعظيم داخل المؤسسات، حيث تعمل نظم المعلومات الإدارية على حل المشكلات داخل المؤسسات.

وتوفير المعلومات الدقيقة لمتخذي القرار في الشركات، عن طريق معالجة البيانات وتخزينها وتحليلها لكي تساعد على تنفيذ استراتيجية المؤسسة.