



مقرر
نظم المعلومات الإدارية
Management Information Systems
MIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَدِينَةُ الْمَدِينَةِ الْمَدِينَةِ
مَدِينَةُ الْمَدِينَةِ الْمَدِينَةِ

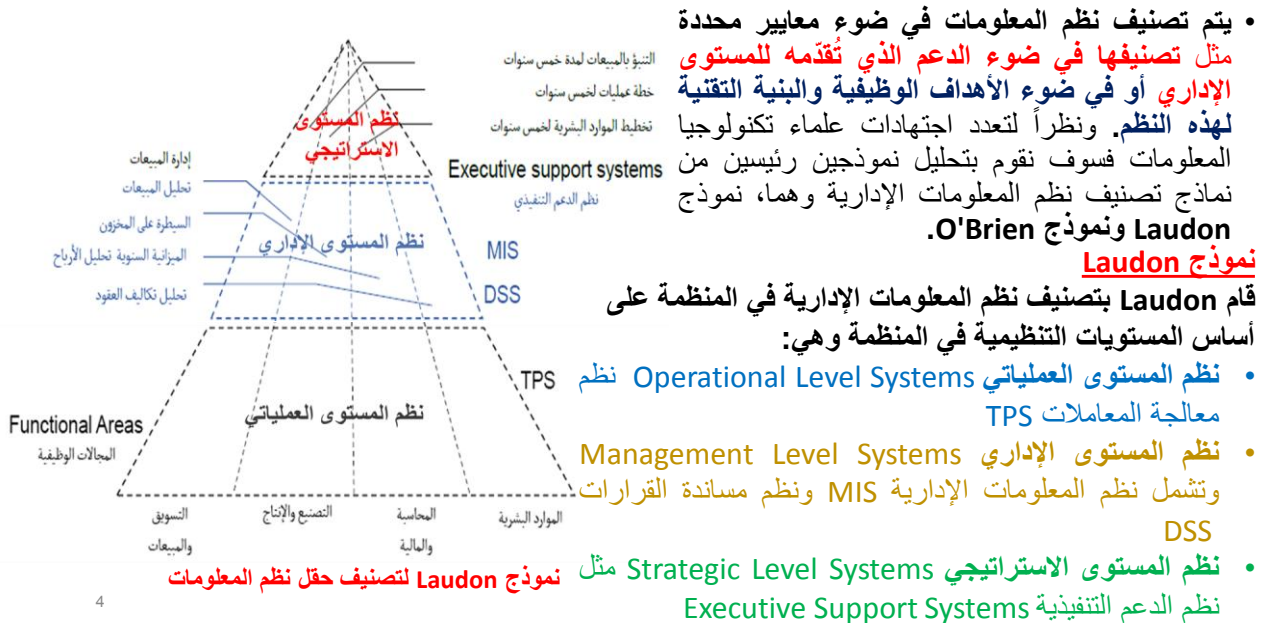
الفصل الثالث
تصنيف وأهداف وأبعاد نظم المعلومات
الإدارية

أنواع نظم المعلومات الإدارية

- يوجد عدد كبير من التصنيفات لأنواع نظم المعلومات الإدارية، فباتساع مجال النشاطات التي تمارسها المؤسسة وتعدد الوظائف، وتعدد النشاطات داخل هذه الوظائف، وكذلك طرق المعالجة للبيانات سواء يدويا أو آليا، كل هذه الأسس كان لها دور كبير في تصنيفات نظم المعلومات الإدارية كما أن التنظيمات الكبيرة تكون لديها هياكل إدارية أكثر تعقيداً، ففي المنظمات الكبيرة ممكن تقسيم وظيفة الإنتاج (مثلاً) إلى الهندسة الصناعية، ورقابة الجودة، الشراء، والعمليات، بالتالي هناك حاجة لتبادل المعلومات بين هذه الوحدات الفرعية ... والإدارات الرئيسية، ويمكن لنظام المعلومات الإداري أن يعكس هذا الهيكل، وهكذا قد يكون لدى المؤسسة في وظيفة من الوظائف مجموعة من الأنظمة المعلوماتية للإدارة مثلاً.
- وهذه التصنيفات هي كالتالي:

3

نماذج تصنيف نظم المعلومات الإدارية

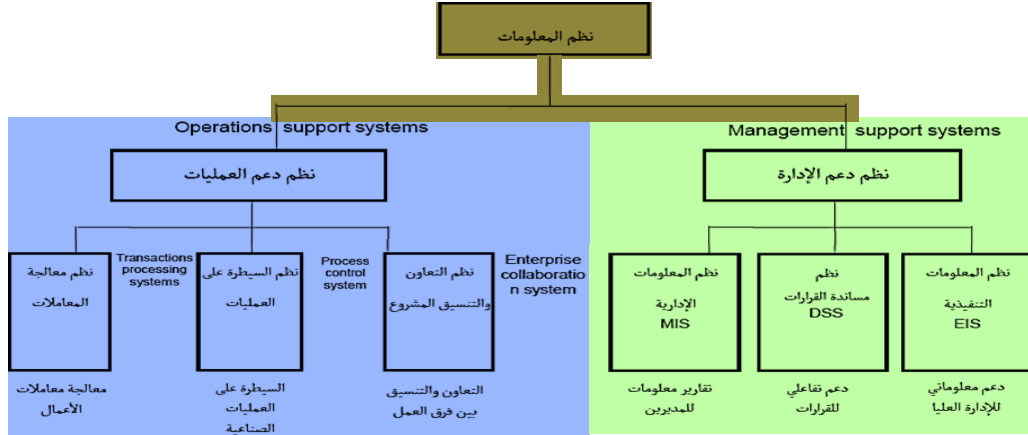


4

نماذج تصنيف نظم المعلومات الإدارية

• نموذج O'Brien

- يقَدِّم O'Brien نظم المعلومات الإدارية على أساس أهدافها الوظيفية وبنيتها التقنية وبالتالي يبدو هذا النموذج أكثر شمولاً من نموذج Laudon كما يظهر في الشكل التالي:

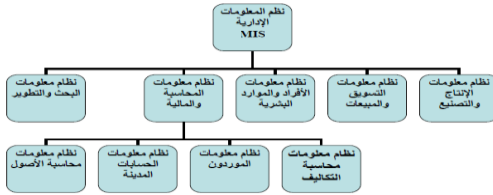


5

نموذج O'Brien لتصنيف حقل نظم المعلومات

نماذج تصنيف نظم المعلومات

- يلاحظ في نموذج O'Brien أنه يضع نظم المعلومات التنفيذية EIS ونظم المعلومات الإدارية MIS ونظم مساندة القرارات DSS في فئة نظم المعلومات المساندة للإدارة، وبالتالي يميزها عن فئة النظم الداعمة للأنشطة التشغيلية وهي نظم معالجة المعاملات TPS ونظم المعلومات المساندة للتصنيع Computer-Aided Manufacturing Systems، نظم تخطيط المواد Material Requirement Planning أو نظم التصميم بمساعدة الحاسوب Computer-Aided Design Systems .
- كما يميزها أيضا عن النظم التي تساعد في تحقيق التنسيق والتعاون بين مجاميع الإدارة وفرق العمل مثل نظم أتمته المكاتب OAS وغيرها.
- وبالتالي فإن نظم المعلومات الإدارية هو الحقل العلمي الذي يضم كل الأنماط الرئيسية لنظم معلومات الأعمال وبغض النظر عن مسمياتها وأنماطها ووظائفها. 6



تصنيف نظم المعلومات الإدارية

تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب الوظائف في التنظيم: وهذا التصنيف يعكس الوظائف التي في الهيكل التنظيمي للمؤسسات المعنية بهذه النظم وهو كالتالي:

1-2- نظام معلومات إدارة الموارد البشرية: يحتوي هذا النظام على كل المعلومات والبيانات الإدارية، والتي تخص الأفراد العاملين داخل المؤسسة مثل:

إ- علاقات العمل ب- شؤون الأفراد ج- سجلات الأفراد د- التدريب هـ- المرتبات والأجور

2-2- نظام معلومات التمويل: وهو نظام معلومات المحاسبة داخل المؤسسة، وقد يصنف ضمن نظم معلومات الإدارة وقد يصنف كنظام مستقل بذاته.

2-3- نظام معلومات التسويق: هو النظام الذي يقوم بكافة المهام المتعلقة بالحصول والمعالجة للبيانات التسويقية للمؤسسة ويتكون من العناصر التالية:

إ- بحوث التسويق ب- تطوير المنتجات ج- التسعير د- الترويج هـ- المبيعات

2-4- نظام معلومات الإنتاج: وهو النظام الذي يجمع كافة المعطيات والبيانات والإجراءات عن:

أ - تخطيط الاحتياجات من الموارد. ب - عمليات التحويل الفعلي للمواد والمنتجات. ج - الهندسة الصناعية للمعدات والتجهيزات. د - الشحن والإستلام للمواد. هـ - المشتريات. و - رقابة الجودة.

7

تصنيف نظم المعلومات الإدارية

تصنيف نظم المعلومات الإدارية حسب المستوى التنظيمي:

4-1- نظم المعلومات الإدارية على مستوى الإدارة: وهي نظم معلومات قد توضع لخدمة إدارة معينة مثل - الإنتاج - المالية الخ.

4-2- نظم المعلومات الإدارية على مستوى المنظمة: وهي نظم معلومات تخدم المنظمة بشكل عام، وترتبط جميع إدارات ووحدات المنظمة في نظام معلومات واحد.

4-3- نظم المعلومات الإدارية على مستوى عدة منظمات: وهي نظم المعلومات التي تربط أكثر من منظمة مع بعضها مثل البنوك والمستشفيات والفنادق **ERP**.

8

تصنيف نظم المعلومات الإدارية

- تصنيف نظم المعلومات وفق اهتمامها وطبيعتها عملياتها:** حيث تقسم النظم وفق هذا التصنيف إلى:
- 1-5- نظم معالجة العمليات:** وهي نظم المعلومات التي تخدم نشاطات وعمليات محددة في المؤسسات وتعالج بياناتها، وتخدم المستويات التنفيذية، وتعتبر بيانات عملياتها مدخلاً من مدخلات نظام المعلومات الإدارية.
 - 2-5- نظم التقارير الإدارية:** وهي النظم التي تقدم المعلومات اللازمة لمتخذ القرارات في منظمات الأعمال المختلفة وتصدر معالجتها للبيانات في صورة تقارير بصورة دورية.
 - 3-5- نظم دعم المدراء:** وتهدف هذه النظم إلى دعم المدراء، في الإدارة العليا في المؤسسة من خلال مدهم بالمعلومات بالسرعة، والدقة اللازمة.
 - 4-5- نظم دعم جماعات العمل:** وهذه النظم تعمل على دعم الموظفين، والمدراء في أعمالهم اليومية من خلال شبكة العمل، والبريد الإلكتروني، وشبكات تبادل المعطيات بينهم.
 - 5-5- نظم دعم القرارات:** وتهدف إلى مساعدة المدراء في اتخاذ القرارات،
 - 6-5- النظم الخبيرة:** وهي أحد فروع الذكاء الصناعي، وتستخدم للوصول إلى القرارات.
- وسوف يتم تفصيلها لاحقاً.

9

الوظائف الأساسية لنظام المعلومات الإدارية

- 1- الإعلام:** تقديم المعلومات لكل المستويات الإدارية (الإدارة العليا والتكتيكية والتنفيذية)
- 2- وظيفة المعالجة:** إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات (الإجراءات)
- 3- وظيفة التخزين:** تقوم بتصنيف المعلومات في ملفات، حيث تحتفظ بجميع المعلومات المتحصل عليها، بطريقة يسهل الرجوع إليها عند الحاجة وهذا وفقاً للتكنولوجيا المتاحة.
- 4- وظيفة الاتصال:** إيصال المعلومات إلى مستخدميها النهائي، وقد يتطلب ذلك نقلها من مكان معالجتها إلى مكان استخدامها باستعمال عدة وسائل لاستخراج المعلومات وفقاً لمعالجة مستخدميها.

10

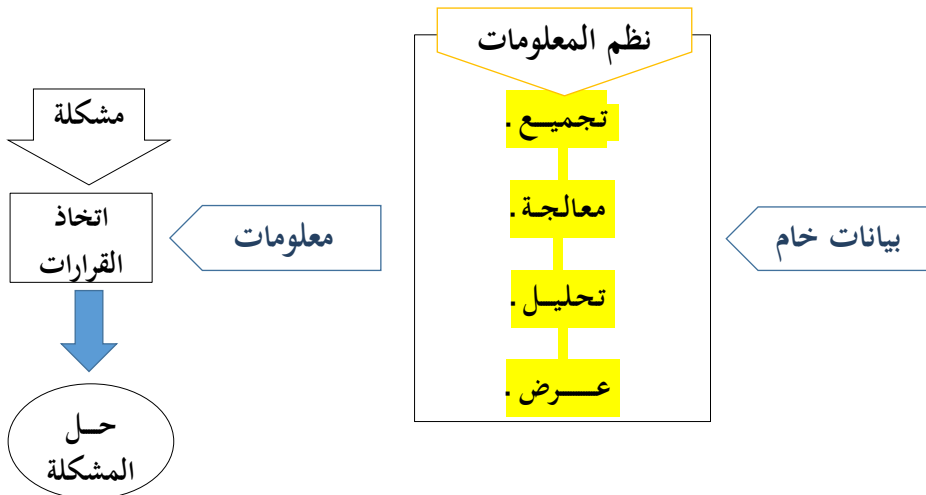
الوظائف العامة لنظام المعلومات الإدارية

يمكن تصنيف وظائف نظم المعلومات الإدارية في بيئة الأعمال المعاصرة ضمن المحاور الرئيسية التالية:

1. دعم عمليات ووظائف الإدارة المختلفة في المنظمة،
2. حفظ البيانات والمعلومات المختلفة في المنظمة،
3. دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمة،
4. زيادة التعاون بين الإدارة العليا والفروع التابعة في المناطق المختلفة،
5. التنسيق بين المنشأة وأصحاب المصالح المختلفين،
6. العمل على تحقيق الفاعلية **Effective** بتوفير المعلومات الصحيحة اللازمة لاتخاذ القرارات،
7. العمل على تحقيق الكفاءة **Efficiency** بتوفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب وبأقل تكلفه ممكنه،
8. المساعدة في تحقيق الميزة الاستراتيجية للمنظمة،
9. تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية والأقسام المختلفة،
10. تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب،
11. تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة؛ لتصحيح أي انحرافات محتملة،
12. المساعدة على التنبؤ من خلال الإحاطة المستمرة بالمعلومات عن التطورات الحديثة التي تخدم المستخدمين فيما يخص نشاطات المنظمة المختلفة.

11

أهداف نظام المعلومات الإدارية في المنظمات



12

أهداف نظام المعلومات الإدارية في المنظمات

1. **أهداف تتعلق بعملية اتخاذ القرار:** زيادة فعالية اتخاذ القرار وذلك من أجل مراقبة سليمة للعمليات.
2. **أهداف تتعلق بخدمات المعلومات:** متابعة نظام المعلومات للنمو المرتقب في نوعية خدمات المعلومات وتجميع وتوفير كافة الوثائق والمطبوعات والمعلومات الصادرة في مجال تخصصه.
3. **أهداف تتعلق بتطوير النظام:** للمحافظة الدائمة على النظام وصيانته ومراعاة جميع التغيرات التي قد تنشأ بعد إقامة النظام وتهدف إلى توفير عملية فحص مستمر للتطبيقات الضرورية في مجال أنشطته ومتابعة تطوير برامجه.
4. **أهداف تتعلق بالمستفيدين:** تتمثل في عمليات تطوير المستفيدين من النظام، والعمل على زيادة القدرة الإنتاجية للقوى العاملة المتاحة للعمل، وخفض حجم معدلات الأخطاء نتيجة تخفيضه لمعدلات التدخل البشري في النظام.

13

أهداف نظام المعلومات الإدارية في المنظمات

5. **أهداف تتعلق بالعاملين بنظام المعلومات:** وتتمثل بالتكفل التام بتطوير العاملين ورفع مستوى أدائهم وتحديد الخطط الموضحة لمدى معرفة العاملين به لتفاصيل النظام وأهدافه.
6. **أهداف تتعلق بالتكلفة:** وتتمثل في التخفيض من تكلفة وحدة المعلومات بقدر الإمكان وتوضيح فعالية التكلفة المرتبطة به والتخفيض من متطلبات التخزين المادي التقليدي.
7. **أهداف تتعلق بالعلاقات والتبادل:** وتتمثل في توفير عملية الاتصال من وإلى المستفيدين والاتصال بنظم المعلومات المتشابهة وإنشاء نظام لتبادل المطبوعات والمواد بينه وبين غيره وتقديم خدمات الإعلام الآلي لعمال المؤسسة.
8. **أهداف تتعلق بوضع سياسة المعلومات:** وتتمثل في القيام بوضع وتحليل وتنفيذ سياسة المعلومات في المؤسسة، ومراجعتها وتطوير سياسة المعلومات واقتراح سياسات جديدة وإعداد كتيباً أو نشرة عن سياسة المعلومات التي تتبعها، وإعلان سياسة المعلومات الخاصة بها، ومتابعتها باستمرار للاتفاق مع أنشطة المؤسسة ومواكبتها للتطور التقني الحديث.

14

أسباب نشوء نظم المعلومات الإدارية

- **المشكلة الإدارية:** إن جوهر المشكلة الإدارية يتمثل باختصار في اتخاذ القرارات التي تحدد كيفية توزيع الموارد المحدودة التي تملكها المنظمة على أوجه الاستخدام غير المحدود تحت تأثير العوامل الخارجية التي لا تملك الإدارة قدرة السيطرة عليها إلا في حدود التخفيف من آثارها، كما أن تلك القرارات تتخذ في ظروف تتصف بنقص المعلومات وعدم التأكد وصعوبة الرؤيا المستقبلية، مما يتطلب وجود نظام فعال للمعلومات يساعد الإدارة على تقدير الاحتمالات المستقبلية بصورة صحيحة واتخاذ القرارات السليمة.
- **تقسيم العمل (الهيكل التنظيمي):** كلما زاد التقسيم الوظيفي والمكاني للعمل كلما ازدادت أهمية تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة للمنظمة، وبالتالي تنشأ الحاجة إلى نظام للمعلومات يؤمن تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة في الوقت المناسب وبالشكل الملائم.

15

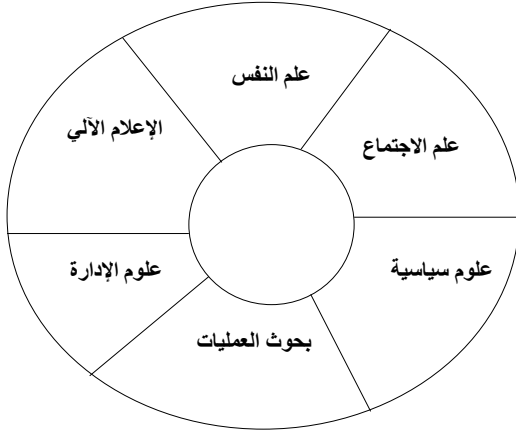
أسباب نشوء نظم المعلومات الإدارية

- **التقدم التقني والعلمي:** إن التطورات العلمية والتقنية للإنتاج جعل العملية الإنتاجية والإدارية أكثر تعقيداً، فالمشروعات أصبحت كبيرة الحجم وتحتاج إلى رؤوس أموال ضخمة، مما أدى إلى ازدياد مخاطر القرار الإداري، بحيث أن قراراً إدارياً خاطئاً قد يقود إلى خسائر كبيرة، والمنظمات الحديثة التي تتميز إنتاجيتها وإدارتها بالسرعة الكبيرة والتعقيد تحتاج إلى كم هائل من المعلومات التي يجب أن تتدفق بشكل منظم بين المراكز الإدارية المتعددة فيها.
- **المنافسة الدولية والمحلية:** إن أهم سمة في الاقتصاديات الحديثة أنها تقوم على اقتصاد السوق، حيث يوجد تنافس كبير بين المنظمات على الصعيد المحلي والدولي، فبالإضافة إلى ذلك فإن الاقتصاد هو اقتصاد الطلب مما يلقي على عاتق إدارة المنظمة أعباء إضافية من أجل ضمان بقائها في السوق واستمرارها في العمل في ظل هذه الظروف، وهذا يتطلب بعض السياسات الإدارية الهامة مثل تسريع دورة رأس المال، الاحتفاظ بأقل كمية من المخزون سواء كان مخزون مواد أولية أو منتجات نهائية، كما أن ثورة الاتصالات تؤدي إلى تغير مستمر في أذواق المستهلكين مما يلقي على عاتق إدارة المنظمة عبء متابعة أذواق المستهلكين ورغباتهم من أجل تطوير الإنتاج والخدمات بما يتلاءم مع هذه التغيرات.

16

المدخل المعاصرة لدراسة أنظمة المعلومات الإدارية

العلوم التي تساهم في دراسة وفهم أنظمة المعلومات



17

- إن أنظمة المعلومات تعتمد على تطبيق المعرفة المستمرة من علوم متنوعة، ويمكن تقسيم المجالات التي تعتمد عليها أنظمة المعلومات إلى **المدخل الفني، والمدخل السلوكي، والمدخل المعاصر يعتمد على المدخل الفني الاجتماعي** حيث أن أنظمة المعلومات تتكون من نظم آلة وتكنولوجيا فنية بالإضافة إلى كونها تحتاج إلى النواحي التنظيمية والاجتماعية والسلوكية لضمان أداء العمل بطريقة سليمة.
- ومن خلال الشكل التالي يمكن توضيح العلوم التي تساهم في دراسة وفهم أنظمة المعلومات.

المدخل المعاصرة لدراسة أنظمة المعلومات الإدارية

- المدخل الفني:** ساد المدخل الفني في مجال نظم المعلومات في السنوات المبكرة حيث اهتم علم الحاسب الآلي بوضع النظريات الرياضية والحسابية للاستفادة من المفاهيم النظرية لعلم الحاسب الآلي وتطبيقاتها في مجال المعلومات.
- المدخل السلوكي:** يركز هذا المدخل على الجانب السلوكي المتعلق بالمشاكل السلوكية التي لا يمكن معالجتها بالاعتماد على المدخل الفني، مثل الاستخدام الأمثل للنظام والتطبيق والتصميم الخلاق، وتأثير النظم المستخدمة على النواحي السلوكية لمجموعة العمل والتنظيم والمجتمع.
- الفني السلوكي :** وفقا لهذا المدخل لا يوجد مدخل منفرد يستطيع أن يكشف عن حقيقة نظم المعلومات ولذلك لا بد من استخدام منظور متعدد المدخل لجمع بين العناصر البشرية والعناصر المادية

18

العلاقة بين العملية الإدارية ونظم المعلومات الإدارية

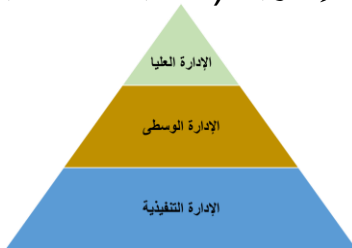
- تتكون العملية الإدارية من العلاقات بين الوظائف الإدارية والموارد ومستويات اتخاذ القرارات والنظم الإدارية فكل من الوظائف الإدارية تطبق على كل مورد من موارد المؤسسة وتكتمل الوظيفة باتخاذ قرار في مستوى من المستويات الإدارية ويؤثر القرار على نظام أو أكثر من النظم الإدارية. وتمثل العلاقات السابقة جميعها في تدفق البيانات والمعلومات بين عناصر العملية الإدارية.



19

العلاقة بين العملية الإدارية ونظم المعلومات الإدارية

- الإدارة هي الجهة التي تتخذ قرارات في مستويات مختلفة. وتتعلق هذه القرارات بمورد أو أكثر من الموارد التي تطبق عليها الوظائف الإدارية (تخطيط - تنظيم) (....)



- وهناك ثلاث مستويات للقرارات:

1. مستوى الإدارة العليا.
2. مستوى الإدارة الوسطى.
3. مستوى الإدارة التنفيذية.

20

العلاقة بين العملية الإدارية ونظم المعلومات الإدارية

- الإدارة هي حجر الأساس لأي منظمة، وأهم وظائف الإدارة هي اتخاذ القرارات واتخاذ القرارات يجب أن يبنى علي أساس معلومات موثوقة ومعيارية وموضوعية وسهلة الاطلاع وهذا ما يوفره نظام المعلومات... إذاً فالعلاقة علاقة اعتمادية، كذلك فإن إدارة نظم المعلومات تقوم علي أسس ومبادئ العملية الإدارية بوظائفها المختلفة ... إذاً فالعلاقة تكاملية واعتمادية بشكل كبير وأساسي.
- نظم المعلومات تكنولوجيا تسهل الوصول إلى المعلومات من خلال برامج تطبيقات للمعلومات .. وهذا يساعد الإدارة في كافة الأوجه والمجالات في اتخاذ القرارات في كافة المجالات. حيث تختلف الطرق والأساليب باختلاف النشاط التجاري ونوعه.

21

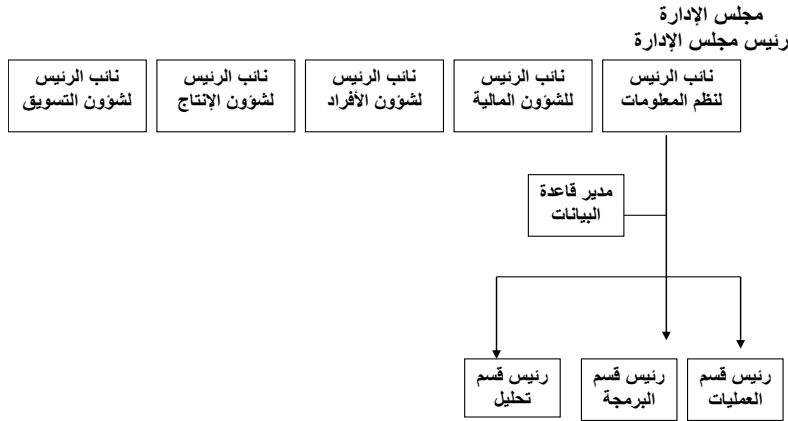
مقاربات تنظيم إدارة نظم المعلومات

من الناحية العملية هناك مقاربتين مختلفتين لتنظيم إدارة نظم المعلومات هما:

1. **المقاربة الأولى:** إدارة نظم المعلومات الإدارية على أساس **التفرقة بين الأنشطة (التصميم، البرمجة، العمليات)**، يعتبر هذا الشكل مقياساً للسرية والأمان فلا يوجد شخص واحد له حرية الدخول في عمل المراحل الضرورية للنظام حتى لا يحدث أي تواطؤ أو احتيال، وبالتالي فإن أداء العمل يتم بالاعتماد على الأقسام المختلفة، ويعتبر هذا الشكل مهماً للمنشآت المالية مثل البنوك وشركات التأمين.
2. **المقاربة الثانية:** تقوم هذه المقاربة على أساس **وجود مجموعة أو فريق عمل من المبرمجين والمحليين** ينظموا من خلال المشروعات أو الخطوط الوظيفية، تضحى هذه التنظيمات باعتبارات السرية من أجل التعاون.

الهيكل التنظيمي لنظام المعلومات

نركز في هذا العنصر على موقع نظام المعلومات من الهيكل التنظيمي العام للمنظمة وطبيعة المهام المنجزة داخل قسم نظم المعلومات، كما أننا نتناول أيضا البدائل التنظيمية الممكنة في إقامة أنظمة المعلومات مع معرفة أهم مزايا و عيوب كل تنظيم .



تنظيم إدارة نظم المعلومات

تقع الأنشطة الخاصة بإدارة نظم المعلومات في أربعة مجموعات رئيسية هي:
الإشراف على التنفيذ ، تحليل و تصميم النظم ، البرمجة ، عمليات النظام .

- يتطلب الإشراف القيام بالتنسيق بين الأنشطة الثلاث الأخرى .
- تتولى إدارة تشغيل البيانات (DBM) التعاقد مع الإدارات الأخرى وتمثيل نظام المعلومات الإدارية (MIS) للمستويات العليا في الإدارة.
- يتضمن تحليل النظم تحديد الاحتياجات الأساسية من المعلومات.
- تتمثل البرمجة في التخطيط لبرنامج متميز من الحاسب الآلي للوفاء بالاحتياجات الأساسية للنظام.
- يستند البرنامج على التحليل والذي يحوله إلى لغة البرنامج كما أن الأنشطة الخاصة بعمليات التنظيم تهتم بالنواحي الخاصة بتشغيل البرنامج على الحاسب الآلي و توزيع النتائج.

مهام قسم نظام المعلومات

- ينصب اهتمام قسم البرمجة على كتابة التعليمات لنظام الحاسب الآلي اللازمة لمعالجة البيانات كما هو محدد بالنظام الذي يضعه المحللون ويصفه المصممون بدقة، ويعمل المبرمجون عادة عن قرب مع محلي النظم في مشروعات النظم الجديدة لتأمين مطابقة كتابة البرنامج مع تصميم هذه النظم.
- يعد تحليل نظم المعلومات الإدارية وتصميمها من مسؤولية محلي النظم ومصمميها.
- ينصب اهتمام قسم العمليات على التنفيذ اليومي لمهام تشغيل النظام عندما يصبح جاهزا لذلك، ويدخل في مسؤولية القائمين على هذا القسم إعداد بيانات المدخلات للتشغيل، وتشغيل الحاسب الآلي، والتحكم في المخرجات وتوزيعها عند إتمامها.

أبعاد نظام المعلومات

- عندما نقوم بتقسيم وظائف نظام المعلومات فإننا نصنفها إلى وظائف ساكنة ووظائف ديناميكية.

1- البعد الساكن Aspect statique

- يتحقق هذا البعد أساسا من خلال وظيفة التخزين وذلك من خلال تحليل الأحداث المحققة خارج المنظمة وداخلها وتشكيل قاعدة المعلومات.
- تسجيل هياكل المعطيات: القواعد والقيود التي يجب أن تخضع لها المعلومات بكيفية رسمية وتشكيل مجموعة تعرف بنموذج المعطيات.

أبعاد نظام المعلومات

مثال حول البعد الساكن

• قاعدة المعلومات

- في الداخل: المنتجات المخزنة، العاملين....
- في الخارج: الزبائن – الموردين – الطلبات- الفواتير....

• هيكل المعطيات

- كل منتج معرّف برمز، اسم، سعر الوحدة ...
- الزبون معرّف: رقم، اسم، عنوان
- العامل معرّف برقم، اسم، تاريخ الميلاد، تاريخ التوظيف...
- الطلبية: رقم - تاريخ
- الفاتورة: رقم - تاريخ

27

أبعاد نظام المعلومات

مثال حول البعد الساكن

• القواعد / القيود

- الزبون يمكن أن تكون له عدة طلبيات
- الطلبية تتعلق بزبون واحد فقط
- الفاتورة ترتبط بطلبية واحدة فقط
- السن القانوني للتوظيف هو 18 سنة



- كل هذه القيود يجب احترامها أثناء عملية المعالجة

28

أبعاد نظام المعلومات

2- البعد الديناميكي لنظام المعلومات

- يشمل هذا البعد وظائف الجمع -المعالجة والنشر ويترجم البعد الديناميكي في بعض العمليات الأساسية مثل:
- تحديث المعلومات المخزنة في نظام المعلومات.
- تغيير هيكلها والقواعد التي تخضع لها نتيجة للتغيرات الحاصلة داخل المؤسسة وبسبب تغيرات المحيط الخارجي.

29

أبعاد نظام المعلومات

مثال حول البعد الديناميكي لنظام المعلومات

- القدرة على إضافة، حذف أو تعديل طلبية أو فاتورة.
- إمكانية تغيير قاعدة إدارية معينة.
- ← **القاعدة القديمة:** الفاتورة ترتبط بطلبية واحدة.
- تغير المحيط الخارجي: يفضل مجموع الزبائن تسوية مجموع طلبياتهم في نهاية الشهر.
- ← **القاعدة الجديدة:** الفاتورة ترتبط بطلبية واحدة أو بعدة طلبيات.

30

نظام المعلومات الرسمي ونظام المعلومات غير الرسمي

- من المهم التأكيد على أن المعلومات التي يحملها نظام المعلومات ليست كلها مسجلة داخل **نظام المعلومات** إذ أنه توجد دوما مجموعة من المعلومات لا يتم جردها من طرف النظام لأنها لا تخضع لأي قاعدة إدارية وبالتالي فهي غير رسمية.
- إن أغلبية المعلومات التي تتدفق في المنظمة هي رسمية لأن لها طابع رسمي (الفاتورة، الطلبية، كشف الأجر....).

31

نظام المعلومات الرسمي ونظام المعلومات غير الرسمي

1- نظام المعلومات الرسمي

- يمثل الإجراءات والقواعد ومجموع المعلومات التي تتدفق بطريقة رسمية من خلال الوثائق الرسمية لأنها تنشأ عن إرادة أفراد المنظمة.
- **مثال:**
- سجل يحتوي على قائمة العاملين بالمؤسسة.
- الإجراءات والشروط المحددة للتوظيف.

32

نظام المعلومات الرسمي ونظام المعلومات غير الرسمي

2- نظام المعلومات غير الرسمي

• يمثل هذا النظام المعلومات والقواعد غير المبرمجة وغير المدرجة في نظام المعلومات الرسمي.

• مثال

• تسديد مبلغ فاتورة الكهرباء بواسطة الهاتف يعتبر إجراء غير رسمي.

33

أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات

1. عدم امكانية استيعاب النظام لكل المعلومات الهامة (يمكن أن يكون هناك مجموعة من المعلومات الكيفية التي لا تستطيع أن اضعها في نظام) مثل الاقتراحات آراء المستهلكين وضع المنافسين معلومات مهمة جدا ومحتاجين اليها ولا نستطيع إدخالها في الـ Data تعتبر بعض المعلومات الضرورية في عملية صنع القرار ذات طبيعة لا تسمح بعملية الإدخال في نظام المعلومات وذلك لصعوبة التعبير عنها في شكل كمي او رقمي
2. حاجة المعلومات الى سياق يمكن تفسيرها من خلاله: غالبا ما تهتم نظم المعلومات I.S بالبيانات الكمية السهلة دون أن تتوقف عند وجود سياق يتم تفسير هذه البيانات من خلاله مثال : المبيعات في الربع الثاني من العام 1000 لا نعرف هل هي كثيرة أم قليلة بالنسبة للمنافسين يمكن أن تكون مبيعات المنافسين 500 فالوضع ممتاز وممكن أن تكون 2000 فوضع الشركة ضعيف.

34

أهم التحديات التي تواجه نظم المعلومات

3. تناقص قيمة المعلومات : المعلومات تتناقص قيمتها بتقدم الزمن (معلومات اليوم لا تفيد غدا) .
4. تأثر الاحتياجات من المعلومات بالتغيرات البيئية: يتواجد نظام المعلومات في بيئة متقلبة وبالتالي يجب تحديث هذه النظم باستمرار حتى تتوافق مع البيئة المتغيرة.
5. نقص العمالة الفنية المتخصصة او الماهرة: ادى نقص المبرمجين ومحلي النظم وذوي المهارات العالية الى زيادة تكاليف العمالة.
6. التغيير السريع في تكنولوجيا الحاسب الالى: وخاصة في نظم المعلومات القائمة على الحاسب الالى عادة ما تصبح متقدمة بعد فترة قصيرة من اقتنائها.
7. التغيير السريع والمستمر في الاحتياجات التدريبية للمشتغلين بتكنولوجيا المعلومات: الاحتياج الى تحديث المهارات للعمالة بشكل مستمر.