

المقدمة

قد أصبحت نظم المعلومات الإدارية من أنجح الوسائل التي تستخدمها المنشأة ونجاعة تحديات العصر وتوضيح المقياس الحقيقي للنظام أو التخلف ويعني ذلك معالجة البيانات وتحويلها إلي معلومات تساعد القائد أو المدير علي تيسير القرار.

ومن هذا فإن نظم المعلومات الإدارية هو النظام الذي بواسطته يوفر المعلومات لمتخذ القرار ويعالج البيانات بواسطة الحاسب الآلي. ويمكن القول بأن نظم المعلومات الإدارية هي:-

الإدارة التي بواسطتها تتم معالجة البيانات الإدارية بالحاسب الآلي.

وأصبحت هامة جدا" لعموم المؤسسات لأنها تسارع في التطوير التكنولوجي والإنتاج والمنافسة الشديدة بين المؤسسات وهذا مما يؤدي ويساعد علي سرعة اتخاذ القرار المبنية علي المعلومات الدقيقة التي تشمل علي كافة العوامل المؤثرة علي بيئة العمل.

وسوف يساعد ذلك علي تطوير وسائل الاتصال في سرعة وجمع وتحليل ومعالجة وتخزين وإخراج ونشر البيانات وتحويلها إلي معلومات ذات قيمة لدعم وترشيد عملية اتخاذ القرار.

مشكلة البحث:-

هنالك صعوبة في الحصول علي المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات في الشؤون الإدارية. الأمر الذي يعكس علي الإدارة العام والجهد والوقت والمال كما أن عدم وجود آلية فعالة لحفظ المعلومات المناسبة تجعل توفر المعلومات لاتخاذ القرار امراً "صعب".
علي ذلك فان مشكلة البحث تمثلت في الآتي :-

- ١/ هل هنالك نظام معلومات في بنك الادخار والتنمية الاجتماعية - فرع بربر.
- ٢/ هل هنالك علاقة بين اتخاذ القرارات وتحقيق سياسيات في بنك الادخار والتنمية الاجتماعية - فرع بربر.
- ٣/ هل المعلومات تتوفر بصورة كافية مما يساعد علي اتخاذ القرارات الصحيحة.

أهمية البحث:-

تمثلت أهمية البحث في الآتي :

- ١/ مدي توفر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية.
- ٢/ نظم المعلومات الإدارية توفر الحد الأدنى في المعلومات اللازمة لحل مشكلة المنظمة وذلك من خلال إعداد التطوير ويستخدم في السجلات.

أهداف البحث:-

- ١/ تزايد أهداف المعلومات بصورة مكررة.
- ٢/ عدم القدرة علي استخدام تقنية المعلومات لتصميم نظام عمل فعال يؤدي الي انجاز مهام المنظمة.
- ٣/ إدارة موارد المعلومات المتاحة .
- ٤/ معرفة إمكانيات الأجهزة والمعدات.

فروض البحث :-

- ١/ توفر المعلومات بصورة كافية مما يساعد علي اتخاذ القرارات الصحيحة .
- ٢/ هنالك علاقة بين اتخاذ القرارات وتحقيق السياسيات بـ بنك الادخار والتنمية الاجتماعية.
- ٣/ يوجد نظام معلومات متكامل بـ بنك الادخار والتنمية الاجتماعية .

مصادر البيانات :-

استخدمنا في هذا البحث المراجع والبحوث السابقة .

أدوات جمع البيانات:

وتم استخدام المقابلة والاستبيان.

حدود الدراسة :-

المجال المكاني :- بنك الادخار والتنمية الاجتماعية - فرع بربر .

المجال الزمان - ٢٠١٢ - ٢٠١٣ م.

المجال البشري :- العاملين ببنك الادخار والتنمية الاجتماعية .

الدراسات السابقة :-

هنالك بحوث سابقة في مكتبة جامعة الشيخ عبد الله البدري التقنية بعنوان:

((المعلومات وأثرها في اتخاذ القرار))

إعداد الطالبات :-

١/ ابتسام عثمان بابكر.

٢/ صفاء هاشم بابكر.

٣/ ملاذ الرشيد الحاج.

٤/ نجلاء حاج إدريس.

إشراف الأستاذ:-

إسماعيل محمد عبد الجليل

النتائج والتوصيات :-

النتائج:

١/ اعتماد النظام في اتخاذ القرار ؛وهناك إدارة مسئولة عن جمع وحفظ المعلومات وعرضها في الوقت والمكان المناسب .

٢/ اشتراك جميع المرؤوسين في اتخاذ القرار في عملية اتخاذ القرار تتم بصورة جماعية.

٣/ القرارات المدروسة الدقيقة تؤدي ألي تحقيق الهدف.

التوصيات:-

١/ جمع اكبر قدر كافي من المعلومات بشأن المشكلة لتساعد في اتخاذ القرار.

٢/ يجب غلي المديرين التعرف علي عملية اتخاذ القرار واكتساب المهارات اللازمة لانجاز كل مرحلة.

٣/ نوصي باستخدام الأساليب الحديثة في اتخاذ القرار.

((دور المعلومات واثرها في فاعلية اتخاذ القرارات))

إعداد:-

١/ تغريد صلاح احمد.

٢/ تيسير عبد الله بابكر.

٣/ عائشة ابشر جعفر.

٤/ شادية موسي عبد الكريم.

٥/ لمياء عوض الكريم.

٦/ ياسمين عبد الرحيم.

إشراف:-

د: عمر مصطفى

النتائج والتوصيات:-

النتائج:

١/ يعتبر دور المعلومات عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل أي مجال؛ خاصة منشآت الأعمال.

٢/ تمثل أنظمة دعم القرارات داخل الجهاز الراداري أساس العملية الإدارية المتعلقة بالتحقيق وتحقيق البدائل واختيار أفضل الحلول.

التوصيات:

١/ يجب استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات.

٢/ يجب علي متخذ القرار أن يتأكد من المعلومات والبيانات في عملية اتخاذ القرار.

٣/ يجب أن تستخدم المعلومات بشكل صحيح في منظمات الأعمال.

المبحث الأول

مفهوم نظم المعلومات الإدارية

نظم المعلومات الإدارية نظام يعتمد علي الحاسب الآلي ويقدم المعلومات للمديرين في المستوي الإداري في شكل تقارير دورية وتقارير استثنائية أو خاصة لتدعيم العملية الإدارية من تخطيط ورقابة وتدعيم أنشطة اتخاذ القرارات. وعادة يمكن لنظم المعلومات الإدارية أن توفر المعلومات ألي نصف الأنشطة التي حدثت في الماضي و ابيضا" الوضع الحالي عن أداء المنظمة.

وعادة تتحصل هذه النظم علي المعلومات من نظم معالجة البيانات وعادة تستخدم من نظم المعلومات الإدارية نماذج بسيطة لتقدم المعلومات ؛ولهذا تكون قدرة النظام التحليلية محدودة وعادة تهتم هذه النظم بالظروف والإحداث الخارجية.

وفي بعض الكتابات يستخدم مصطلح نظم المعلومات الإدارية يشمل مصطلح نظم المعلومات التي تدعم المجالات الوظيفية المختلفة في المنظمة .

ولكن المنهج المتبع في في هذا الكتاب هو أن مصطلح نظم المعلومات المبنية علي الحاسب الآلي هو المظلة التي تضم كل أنواع نظم المعلومات .

وقدمت نظم المعلومات الإدارية في بداية الستينات لتزويد المديرين بمعلومات عن الأنشطة الخاصة بالمنظمة في المجالات الوظيفية المختلفة

وعن الإحداث الخارجية بما يساعدهم علي أداء وظائفهم الإدارية من تخطيط ورقابة بالإضافة ألي تدعيم عملية اتخاذ القرارات بما يؤدي ألي حل المشكلات وتحسين كفاءة الأداء ويؤدي هذا التدفق المستمر للمعلومات لخدمة مستوي الإدارة في المنظمة .

*نظم المعلومات في المنظور الإداري :-

تعتبر نظم المعلومات أكثر من مجرد نظام مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات .بل تعتبر نظم المعلومات حل تنظيمي وأداري مبني علي تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة من البيئة.ووجهة النظر تؤكد علي الطبيعة الإدارية والتنظيمية لنظم المعلومات.^١

^١ سويننا محمد البكري -نظم المعلومات الإدارية-القااهرة-دار الإشعاع-ص٦١

نظم المعلومات تقدم حلول رئيسيه للتحديات والمشاكل التي تواجه المنظمة .ولفهم نظم المعلومات الإدارية والإلمام بثقافة الحاسب الآلي يجب علي المديرين فهم الإبعاد التنظيمية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات كنظام متكامل.

لتصميم واستخدام نظم المعلومات بكفاءة فلا بد أولاً" من فهم البيئة والهيكل التنظيمي والوظائف بالإضافة ألي دور الإدارة في اتخاذ القرارات الإدارية ثم يتم فحص ودراسة الإمكانيات والقرارات والفرص المقدمة من تكنولوجيا المعلومات لتقديم الحلول.

أ/التنظيم:-

أن مكونات أي تنظيم هي الأفراد والهيكل والإجراءات التشغيلية والسياسات والثقافة التنظيمية . والتنظيم الرسمي يتكون من مستويات مختلفة من الأخصائيين.فعادة يتم تعيين واستخدام الخبراء وتدريبهم لشغل الوظائف المختلفة ؛مثل المبيعات والإنتاج والمحاسبة والتمويل والموارد البشرية . وعادة يرتب الهيكل التنظيمي للأفراد في مستويات تنظيمية تأخذ شكل هرمي يتكون من الإدارة والمهنيين والموظفين الفنيين.

ويؤدي وجود مستويات مختلفة من الأخصائيين في التنظيم ألي وجهات نظر مختلفة ومراكز قوي ومصالح مختلفة في التنظيم.ووجهات النظر المختلفة عادة تتصارع وهذا يكون ساس القوة السياسية التنظيمية.

ب/الإدارة :-

المديرون في التنظيم هم القادرون علي إدراك التحديات في البيئية وهم المسئولين عن رسم الاستراتيجيات القادرة علي مواجهة هذه التحديات ؛ ويقوموا بتخصيص الموارد البشرية والمالية لتحقيق أهداف الاستراتيجيات وتنسيق الأعمال.وعادة ما تؤثر نظم المعلومات في النظم فهي تعكس الآمال والأهداف ودوافع العمل للمديرين. ولا يجب علي المديرين ان يديروا فقط ما هو قائم ولكن يجب علي المديرين أن يعملوا علي خلق المنتجات الجديدة وتجديد وتطوير التنظيم.ويساهم جزئياً" في قدرة الإدارة علي التطوير والتجديد والقوة الدافعة للعمل ووجود معلومات جديدة والمعرفة المتطورة.^١

^١ سونيا محمد البكري -مرجع سبق ذكره-ص١٨-٢٠٠

ج/التكنولوجيا:-

تكنولوجيا المعلومات تعتبر احد الأدوات الهامة المتاحة للمديرين للتكيف والتعامل مع التغيير – وتعتبر تكنولوجيا المعلومات هي المسؤولة عن تلاحم وتماسك التنظيم كوحدة واحدة. فهي الإدارة التي يمكن بواسطتها خلق ورقابة الأنشطة المختلفة للتنظيم .

أن النواحي الآلية للحاسب الآلي تعتمد علي Hardware والبرامج Software والتخزين Storage وتكنولوجيا الاتصالات.

الناحية الآلية عبارة عن المعدات المادية التي تستخدم للمدخلات والتشغيل وأنشطة المخرجات في نظم المعلومات .

وهي تتكون من وحدة التشغيل المركزية وأجهزة المدخلات والمخرجات والمعدات المادية اللازمة لربط هذه الأجهزة معا.

ويعتمد هذا النظام علي العديد من العناصر مثل الحاسب الآلي

ب أجهزته اللازمة لتحضير وأعداد وتحليل البيانات والتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات ومجموعة الاصطلاحات أو البيانات التي تكون سهلة المنال ويزود بها الحاسب الآلي.^١

*الاتجاهات الحالية في المجتمع المعلوماتي الحديث:-

يعد توفر المعلومات ضرورة حيوية سواء لتكوين الصورة المرغوبة. فالمعلومات تمثل الموضوع الأساسي. ويتم من خلاله معرفة دور المعلومات وأهميتها وتأثيرها في منظمات الأعمال المختلفة. والتغيرات الكبيرة التي يمكن ان تحدثها في المنظمات .

وينعكس هذا التغيير بدوره علي منظمات الأعمال مما يطرح أمامها تحديا " كبيرا" يتلخص في ضرورة المواءمة والتطوير للاستفادة من هذه التغيرات واستيعاب أثارها. ويعد هذا شرطا " أساسيا" للنجاح والنمو والمحافظة علي استمرارية هذه المنظمات ووجودها.^٢

^١سونيا محمدا البكري-مرجع سبق ذكره-ص ٢١

^٢ محمد نور برهان –أنظمة المعلومات الإدارية-الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة –ص ٨

المبحث الثاني

أهمية نظم المعلومات الرادارية

هنالك إجماع كامل علي أن البشر تعيش في انفجار المعلومات سلاح كل عصر وكل مجتمع لذا أصبح تداول المعلومات في غاية التنوع , تعتبر المعلومات من أهم الموارد الأساسية وتقف علي نفس الدرجة لباقي الموارد الأخرى مثل الموارد البشرية المادية والمالية.

ورغم أن المعلومات موارد منطقي ملموس, أن المعلومات الوسيلة الوحيدة للتغيير عن الموارد الأخرى لأي منشأة كلما اتسع المجال نشاط المنشأة, والمعلومات لكلمة لها دلالاتها واه أولوية عديدة وقد يقصد بها بالمعلومات العلاقات بين الحقائق , وقد تستخدم كلمة المعلومات تحتوي علي معلومات عن التنظيم والبيئة المحيطة , ويتم إنتاج المعلومات من خلال ثلاثة أنشطة رئيسية من مدخلات, والعمليات التشغيلية , والمخرجات .

نظم المعلومات تقدم قوة الاتصالات والقوة التحليلية التي تستطيع المنظمة أن تعتمد عليها في التجارة الخارجية وإدارة المنظمات علي أساس علمي . وبالتالي أصبحت المعلومات والاقتصاد المعرفي أصبحت المعلومات أكثر أهمية وأصبحت الوحدات الاقتصادية في بيئة الأعمال المعاصرة تتعامل مع المعلومات عي أنها مورد أداري لها بمدي ملامتها من حيث الكم والتوقيت وخصوصيا في بيئة الأعمال تتعلق بسرعة التغيير والتطوير الإداري الدائم من الأهداف والبدائل والوسائل , بالتالي من الضروري أن يكون هنالك تدفق دائم من المعلومات الملائمة لمساعدة الوحدة الإدارية في نظم المعلومات المتعلقة بتخطيط ورقابة أعمالها بالإضافة ألي تحديد نتيجة النشاط وقياس المركز الإداري.

وظائف نظام المعلومات الإدارية :-

١/ استقبال البيانات وإدخالها إلي قواعد البيانات في النظام ويمكن أن تأتي هذه البيانات من مصادر داخلية أو مصادر خارجية.

٢/ إعداد التعليمات أو الإجراءات الخاصة بمعالجة البيانات. وعند وضع هذه التعليمات يجب مراعاة ما يأتي :

- طبيعة استخدام المعلومات المطلوبة ومواصفاتها وأسلوب معالجة البيانات .^١

^١ محمد تيهان سويلم- تحليل وتصميم النظم- دار الإشعاع- ١٩٩٦م-ص ٢٥

- تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التنفيذ.

- الخبرات المتخصصة واللازمة لوضع التعليمات والإجراءات.

٣/ معالجة البيانات وتلخيص المعلومات الناتجة من عمليات المعالجة وتبويبها وتحليلها للحصول علي الاستعلام المناسب، أو التقارير المطلوبة وإيصالها للجهات المعنية من اجل قيام المنظمة بأداء أعمالها بكفاءة أو حل المشكلات التي تواجهها.

٤/ بناء النماذج الرياضية والمنطقية لمساعدة المنظمة في التخطيط والبحث والتطوير والمنافسة , وبالتالي الوصول إلي أهدافها الموضوعية. كأن يقوم مدير منظمة ببناء نموذج كمي من المتغيرات المؤثرة في سلعة جديدة لتحديد سعر بيعها او كمية الاستثمار اللازمة لإنتاج كمية محددة من منتج جديد.

*أهداف نظم المعلومات الإدارية:-

تحدد أهداف نظام المعلومات الإدارية في ضوء الدور المطلوب منه في المنظمة حيث يمكن تحديد دور نظام المعلومات المنظمة من خلال وجهتي نظر مختلفتين ,تركز وجهة النظر الأولى علي دور تقنية المعلومات وإمكانياتها المتطورة كسرعة المعالجة ,وطاقات التخزين وغير ذلك من الإمكانيات الفنية الكبيرة التي توفرها هذه التقنية, وتبحث عن الوسائل المناسبة للاستفادة من هذه الإمكانيات الفنية وتوظيفها لتحسين كفاء العمل الإداري في المنظمات .

أما وجهة النظر الثانية فتقوم علي رؤية معاكسة للرؤية السابقة التي يمكن الاستفادة منها ثم تقييم كيفية استخدام تقنية المعلومات للاستفادة من هذه الفرص والإمكانيات ونقاط القوة ,وتجسم هذه الرؤية قوة نظام المعلومات الإدارية بكونه يمكن للإدارة من وضع أوضاع مستقبلية مرغوبة للمنظمة يتم تحديدها من خلال تساؤلات مهمة مثل:كيف يمكن الاستفادة من تقنية المعلومات في الوصول آلي زبائن أو أسواق جديدة.

وهكذا نجد أن لنظام المعلومات الرادارية هدفا" عاما" هو تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات وتنفيذها بما يضمن التحكم في سير المنظمة بشكل ثابت نحو تحقيق هدفها.^١

^١ محمد نور برهان -أنظمة المعلومات الإدارية- ٢٠١٠م- الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة-ص ١٦----

يؤدي تطوير انظمه معلومات أدارية ناجحة واستخدامها ألي تمكين منظمات الأعمال من تحقيق الفوائد الأساسية الآتية:

- رفع مستوى الإنتاجية.

- تحسين الكفاءة.

- تعزيز الموقع التنافسي.^١

^١ محمد نور برهان-مرجع سبق ذكره-ص ٢١---٢٤

المبحث الثالث

الملاح الأساسية لنظم المعلومات الإدارية ومكوناتها

تؤكد الدراسات في مجال نظم المعلومات أنه يجب أن يتسم بعدد من الملامح والسمات الأساسية التي تميز نظام المعلومات في المنظمات, يمكن تلخيصها فيما يلي:-

١- أن نظم المعلومات تتكون من مجموعة من الإجراءات الموضوعية للتأكد من المعلومات المناسبة قد وصلت للفرد المناسب في الوقت المناسب, كما أن هذه الإجراءات هي التي تحدد ما الذي يجب عمله في البيانات عبر المراحل المختلفة لمعالجتها منذ لحظة تجميعها وإدخالها إلى النظام حتى يتم تحويلها إلى معلومات مناسبة لصنع القرار.

٢- أن العنصر البشري يعتبر احد المكونات الأساسية في نظام المعلومات حيث أن الدور الذي يلعبه لا يمكن تجاهله. فالمعلومات تنتج وتستخدم بواسطة بشر في المنظمات, وهم أيضا" يقومون بصنع القرارات وممارسة أنشطة العمل اليومية بناء علي المعلومات التي تتوافر لديهم من هذه النظم.

٣- أن هنالك فرقا" بين نظام المعلومات والحاسب الآلي, فالحاسب الآلي والبرمجيات المرتبطة بهي تعتبر أدوات ووسائل في نظم المعلومات الحديثة علي الدعم من أن نظم المعلومات كانت تعتمد بشكل عام علي النظام اليدوي منذ فترة طويلة قبل نشأة الحاسبات الآلية إلا أن ظهور الحاسبات الآلية قد ساعد في تخزين, ومعالجة, واسترجاع, وعرض المعلومات.

والبرمجيات تمثل مجموعة من الإجراءات والتعليمات التي توجه وتتحكم في عمليات تشغيل الحاسبات الآلية.

لذلك فإن معرفة كيفية تشغيل واستخدام الحاسبات الآلية والبرمجيات تعتبر امراً" هاماً" في تصميم نظم المعلومات الحديثة مع الأخذ في الاعتبار أن الحاسبات الآلية هي جزء فقط في نظام المعلومات, وليست هي كل نظام المعلومات كما يعتقد البعض.^١

٤- أن هنالك فرقا" بين البيانات والمعلومات, فالبيانات هي حقائق تم تسجيلها بشأن أحداث معينة تمت أو ستتم مستقبلاً". هذه الحقائق تكون مستقلة وغير مرتبطة ببعضها وغير محدودة العدد. أما

^١ محمد احمد حسان-نظم المعلومات الإدارية-٢٠٠٨م-الدار الجامعية-ص١٨-١٩

المعلومات هي 'بيانات قد تمت معالجتها بشكل أعطي لها معنى بالنسبة لمستقبلها أو مستخدميها وضاف إليها قيمة حقيقية بالنسبة لعمليات صنع القرارات الحالية أو المستقبلية.

٥- أن الغرض من نظام المعلومات هو تحسين عمليات صنع القرار في المنظمة, ولقد قسمت معظم الدراسات القرارات إلى نوعين قرارات هيكلية وهي تلك القرارات المتكررة والروتينية والمحددة جيدا", والتي توجد إجراءات معروفة مسبقاً" للتعامل معها. وقرارات غير هيكلية وهي تلك التي يجب علي مستخدميها أن يستخدم حكمه الشخصي وتقييمه ورؤيته بشأنها, وهي قرارات غير مكرره ولكل منها طبيعته المميزة. وغالبا" ما تكون درجة عالية من الأهمية ولا توجد إجراءات معروفة مسبقاً" للتعامل معها . ويقع من هاذيين النوعين من القرارات نوع ثالث هو القرارات شبه الهيكلية, وهي تلك التي تحتوي علي بعض الجوانب الروتينية وبعض الجوانب المتميزة.

٦- أن نظام المعلومات هو احد النظم الفرعية في المنظمات ويستمد نظام المعلومات مدخلا ته من البيانات من مصادر داخلية وخارجية عديدة . اي أن مخرجات نظام المعلومات تستخدم في عمليات صنع القرارات وعمليات الرقابة التي تمارس في المنظمات.

عناصر نظام المعلومات :-

هذه العناصر تعد ذات صيغه فنية ,بمعني إنها تساعد علي فهم كيفية عمل النظام .ومن الجديد بالذكر أن عناصر نظام المعلومات الإستراتيجية لا تختلف عن عناصر أي نظام للمعلومات .
في جميع الحالات ان عمليات نظام المعلومات لأتخرج عن طار العمليات الأربعة آلتية:-

١- جمع البيانات:

وتتم هذه العملية الحصول علي البيانات من مصادرها المختلفة مراعيًا توفر أل(الصحة, الدقة, الشمول, المرونة). ويتم كذلك تزويد المنظمة بالبيانات الخاصة بالاتجاهات المستقبلية والاحتمالات الخاصة بالبيئة المحيطة عن طريق استخدام وسائل المراقبة البيئية(التنبؤ, والتحليل).

٢- معالجة البيانات:

حيث يتم تحويل البيانات من هيئتها الأولية إلى معلومات إستراتيجية ذات معنى وقيمة وهذه العملية يتم تقسيمها إلى تصنيف البيانات, وترتيبها, و تلخيصها

,ومعالجتها, واختبارها. فضلا" عن استخراج النتائج حتى تكون جاهزة للاستخدام في الوقت المناسب من قبل المستفيدين.

ومن الاهتمامات الرئيسية لهذه العملية والخاصة بنظم المعلومات الإستراتيجية, هي إضافة عنصر للبيانات الخام التي تكون ذات طبيعة تاريخية, ومن اجل تحقيق هذه الغاية يجب استخدام أساليب التنبؤ الملائمة كجزء عمل لأي نظام رسمي من نظم المعلومات الإستراتيجية. حيث نجد أن نظام المعلومات الذي يزود المدراء بكميات هائلة من المعلومات إنما هو نظام يقدم خدمات سيئة, حيث أن المطلوب هو تصفية تلك المعلومات وضمان وصول المهم منها فقط هؤلاء المدراء.

٣-تخزين المعلومات:

أن الحاجة للمعلومات لا تنتهي بمجرد استخدامها لمدة معينة, حيث أن هنالك بعض المعلومات التي لتستخدم بمجرد استخراجها , فإن من المهم جدا" خزن تلك المعلومات لحين ظهور الحاجة إليها.

٤-استجماع المعلومات:

وهي العملية الخاصة باسترجاع المعلومات التي تم تخزينها عند ظهور الحاجة إليها من قبل المستفيد, ويجب مراعاة عامل التوقيت عند استرجاع المعلومات حتى لا تفقد المعلومات الفائدة المرجوة منها إذا تأخرت عن توقيت الحاجة إليها. والمنظمة التي تتلقي المعلومات وتقوم بتحليلها وتوزيعها ألي مراكز القرار المناسبة وبصورة أسرع من منافسيها ^١.

^١ حسن الزغبى -نظم المعلومات الإستراتيجية- ٢٠٠٥م-دار وائل للنشر والتوزيع-٤٠-٤٣

المبحث الرابع

أنواع أنظمة المعلومات الإدارية

تصنف أنظمة المعلومات الإدارية وفقاً لمعايير عديدة، فمثلاً "تصنف هذه الأنظمة حسب قطاعات إدارة الأعمال إلى:

أنظمة معلومات التصنيع، أنظمة معلومات الإدارة للبنوك والعمليات المصرفية، وأنظمة معلومات إدارة المستشفيات، وأنظمة معلومات إدارة الشركات التجارية، وغير ذلك من أنظمة المعلومات الإدارية التي يمكن أن تجدها في جميع قطاعات الأعمال المختلفة من زراعة وصناعة وتمويل وسياحة وصحة وتعليم وخدمات متنوعة.

أما المعايير الأهم لتصنيف أنظمة المعلومات فتعتمد علي طبيعة هذه الأنظمة ووظائفها حيث تقوم أنظمة المعلومات علي اختلاف أنواعها بالوظائف الرئيسية الآتية:

١-التقاط البيانات التفصيلية للإحداث والوقائع المختلفة وتجميعها.

٢-تمكين الإدارة من اتخاذ القرارات من خلال تزويدها بالمعلومات المناسبة.

٣-تأمين تبادل المعلومات بين المديرين الموجودين في مواقع مختلفة.

بالرغم من التشابه الكبير في وظائف أنظمة المعلومات الإدارية إلا أن هذه الأنظمة تتفاوت ألي حد كبير من ناحية وجهة اهتمامها وطبيعة عملياتها، ولذلك فإنه يمكن تصنيف أنظمة المعلومات الإدارية الموجودة حالياً" ألي ستة أنواع رئيسية:-

١/أنظمة معالجة العمليات:

يقصد بالعملية الوقائع أو الإحداث أو المعاملات التي تتم في بيئة المنظمة وتؤثر في سيرها نحو تحقيق أهدافها. فمثلاً" عمليات البيع أو الشراء أو الاستلام أو غير ذلك.

تتمثل عمليات يومية تتم في المنظمة وفور حدوث هذه العمليات وفعاليتها يجب التقاط البيانات المهمة الناتجة عنها وذات العلاقة بمجال اهتمام الإدارة وتسجيل هذه البيانات التفصيلية الخاصة بالعمليات وإدخالها ألي الحاسوب ليتم معالجتها بواسطة أنظمة العمليات التي تقوم بمعالجة البيانات الخاصة بأنشطة المنظمة.¹

محمد نور برهان - أنظمة المعلومات الإدارية- الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة-ص ٢٤١

وبالرغم من هذه الأنظمة موجهة أساساً لخدمة العمليات التنفيذية في ادني مستوي اداري في المنظمة إلا أنها تعد ضرورية جداً "لكونها توفر البيانات الأساسية التي تمثل مدخلات مهمة ألي أنظمة المعلومات الإدارية الأخرى ولذلك يجب الاهتمام بدقة عمل هذه الناظمة وفاعليتها.

٢/أنظمة التقارير الرادارية:-

تقدم هذه الأنظمة المعلومات اللازمة للمستويات الإدارية في المنظمة لمساعدتها علي اتخاذ القرارات كل يوم وتتراوح صعوبة هذه القرارات من تحديد أسعار البيع للمنتجات والخدمات المختلفة ألي تحديد عدد الموظفين والعمال الذين يجب توظيفهم,أي تحديد نوعية الحملات الإعلانية المطلوب تنظيمها لترويج المبيعات.تستخدم هذه الأنظمة البيانات التي يتم تجميعها وتخزينها من قبل أنظمة معالجة العمليات , حيث تقوم بمعالجتها بأسلوب محدد في ضوء الحالة التي يتم استخدامها فيها , نجد أن أنظمة التقارير الإدارية تركز علي دعم القرارات الإدارية في الحالات التي يمكن فيها تحديد المتطلبات المعلوماتية اللازمة لهذه القرارات بشكل واضح ودقيق.

وهكذا يمكن تلخيص ثلاث سمات مهمة لأنظمة التقارير الإدارية:-

-القرارات يتم اتخاذها بشكل متكرر لذلك فإن لدي الإدارة فكرة واضحة عن المتغيرات التي يجب دراستها عند اتخاذ القرار.

-أن جزء كبيراً من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات قد تم تخزينه في قواعد البيانات كنتائج من أنظمة معالجة العمليات.

٣/أنظمة دعم القرارات.

تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالات قليلة الحدوث أو غير المتوقعة. حيث يكون بالتالي من الصعوبة بمكان التحديد المسبق للمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.وتتصف هذه القرارات عموماً "بعدم وضوح البنية أي صعوبة تحديد متغيرات القرار وعلاقتها بالهدف المطلوب الوصول إليه.و غالباً ما تكون هذه الحالات فريدة من نوعها أي نادرة أو قليلة الحدوث كما ذكرنا أعلاه.

تساعد أنظمة مساندة القرارات المديرين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية الفريدة والتي غير محددة البنية, ولذلك فإن هذه النظم مصممة للاستجابة ألي الاحتياجات غير المتوقعة والمفاجئة للمعلومات.¹

٤ / أنظمة دعم المديرين:-

تعمل هذه الأنظمة إلي مساعدة الإدارة العليا في الحصول علي المعلومات اللازمة لتسيير العمل في المنظمة. فنظرا " لان الدارة العليا تكون غالبا" بحاجة ماسة ألي تكوين نظرة أجمالية لسير الأعمال في جميع وحدات المنظمة فإن هذه الأنظمة تصمم لمساعدتها للتعرف علي سير هذه العمليات دون إغراقها بالتفاصيل. كما تهتم هذه الأنظمة بتحديد الفرص التي يمكن أن تستفيد منها المنظمة لتحسين موقعها التنافسي أو التعرف المسبق علي المشكلات المحتملة التي يمكن ان تواجه المنظمة في المستقبل.

٥ / أنظمة دعم جماعات العمل:-

تصمم هذه الأنظمة لمساعدة المديرين والموظفين وغيرهم من العاملين في المنظمة في اثنا أداء أنشطتهم اليومية التي تقع ضمن مسؤوليات الوظائف التي يشغلونها .

توفر هذه الأنظمة إمكانيات اتصال متطورة بين العاملين في المنظمة من خلال انظمه البريد والرسائل الالكترونية والتي تدعي غالبا بالبريد الالكتروني وكذلك من خلال أنظمة نقل الصور , بالإضافة إلي التبادل الالكتروني للبيانات.

٦/الأنظمة الخبيرة:

يطلق علي هذه الأنظمة أيضا" أنظمة الدعم الزكية ,وهي عبارة عن نوع متطور من أنظمة المعلومات حيث تعتبر احد فروع علم الإزكاء الاصطناعي ويمكن تطوير هذه الأنظمة بشكل مستقل أو دمجها ضمن أنظمة دعم القرارات أو أنظمة دعم المديرين.تقوم هذه الأنظمة بتخزين المعلومات بشكل حقائق وقواعد في قاعدة معرفية تشبه أو تقلد عمليات اتخاذ القرار التي يقوم بها الإنسان الخبير.

تتعامل الأنظمة الخبيرة مع الخالات التي تتضمن ب أقصى حدود عدم التأكد ولذلك فإن قوة الأنظمة تركز عادة علي موضوعات محددة ودقيقة جدا".

المبحث الأول

مفهوم القرارات الإدارية

القرارات الإدارية:

قد يكون نوافل القول أن القرار الإداري يمثل المحور الأساسي الذي تدور حوله العمليات الإدارية بمختلف وظائفها. وبناء عليه يعتبر القرار الإداري بمثابة نقطة الانطلاق الفعلية بالنسبة لجميع نشاطات وتصرفات المنظمة الإدارية وذلك بدءاً من تحديد ماذا، وكيف، وأين، ومتى، وكم، وانتهاءً بالتنفيذ والمتابعة لما يتم إقراره وهذا ما تؤكدته الدراسات الإدارية الحديثة بشكل عام.^١

*مفهوم القرار الإداري:

لا يوجد أي اختلاف موضوعي حول معنى كلمة قرار وإذا وجد أي اختلاف بين الباحثين في هذا المجال فإنه يكون نتيجة الخلط بين القرار الشخصي والقرار الإداري أو نتيجة استعمال كل منهم لبعض المفردات التي تختلف شكلياً عما يستعمله الآخرون.

ومما يميز القرار الإداري إضافة إلي ما سبق إنه طبيعة جماعية حتى ولو قام بإصداره فرد واحد وذلك لما يلي:-

- ١- أن القرار الجماعي تتشارك في اتخاذه الجماعة ويميل أن يكون أكثر رشداً وعقلانية مما لو قام به فرداً لو حده فالعقل الجماعي يقول كما "أرسطو" يكون أكثر تنزهاً عن الهوى، وأكثر رشداً من العقل الفردي وذلك مع اشتراط أن يكون العمل الجماعي منظماً وقائم على القواعد العقلانية. وإلا يمكن أن يكون فوضوياً وضعيفاً.
- ٢- أن القرار الإداري لو تم بصوره فردية في حالة اتخاذ القرار إلا انه في مراحل الإعداد الرشيد له يحتاج إلي مجموعة من المعلومات الدقيقة وغالباً ما يشارك أفراد آخرون في توفير هذه المعلومات. وتسعمد دقة القرار ورشده علي مدى دقة المعلومات وموضوعيتها.

إن القرار يعتبر من جوهر حركة الإنسان وسلوكه وحياته لا تعدو أن تكون سلسلة من القرارات الهائلة في عددها والمتنوعة في طبيعتها وذلك حسب تنوع طبيعة القضايا والمشاكل التي يصادفها الإنسان في حياته.²

^١ محمد الذنبيات-محمد القريني-زهير الصباغ-مبادئ الإدارة-ط١-القاهرة-٢٠١٠م-ص ٢٥٠٢
^٢ عبد المعطي عساف-مبادئ الإدارة- المكتبة الوطنية-١٩٩٣م-ص ٢٢٨

كما يوجد فرق جوهري بين القرار الشخصي والقرار الإداري، ويتمثل هذا الفرق أن السلوك الإنساني يكون واعيا" ومستندا" إلى وعي الإنسان وسلوكه الرشيد، وبذلك يجمع بين المقومتين الرئيسيتين اللتين تميزان الإنسان وهما الإدارة والوعي، وقد يكون إراديا" وحسب. فإن جمع بين المقومتين كان سلوكا إداريا" وذلك سواء مارسه بصورة فردية أو جماعية.

معايير القرار الرشيدة:

أولاً:" معيار الكفاءة أو ألقدره علي تحقيق الأهداف المطلوبة بأفضل الشروط زمنيا" أو كميا" أو نوعيا" أو التكلفة.

ثانياً:" معيار القبول وجهان:

* قبول المجتمع صاحب المصلحة (المنتفعين أو المتأثرين).

* قبول العاملين والمعنيين بتنفيذ القرار (على وجه الخصوص).

ثالثاً:" معيار السلامة والأمن. وأن عدم الاهتمام بهذه الشروط قد يؤدي إلي حوادث لأتحمل عقابها، وهو يركز علي الجوانب الفنية التي تمنع من وقوع الحوادث وتحقق السلامة.

* القرار الرشيد الفعال هو الذي يوازن بين هذه الجوانب فيركز علي الجوانب الفنية عندما تفرض نفسها مع مراعاة الجوانب الإنسانية، ويركز علي الجوانب الإنسانية عندما تفرض نفسها مع مراعاة الاعتبارات الفنية. ولضمان الحفاظ علي هذه المعايير أو الأركان الموضوعية فإنه يفترض العمل علي اتخاذ القرارات بالتعاون مع بعض الخبراء الفنيين وبمشاركة العاملين.

* أركان القرار القانونية:

يتسم الحديث عن أركان القرار بالصيغة القانونية ويقصد بالأركان تلك الشروط التي يفترض توافرها ف القرار الإداري حتى يكون قرارا" قانونيا" ومستوفيا" للشروط الأساسية التي يقوم عليها، وهذه الأركان هي:

أولاً:" ركن الاختصاص , أي أن تكون الجهة المعنية المصدرة للقرارات ذات اختصاص في موضوعه ولها صلاحيات ذلك بغض النظر عما إذا كانت هذه الجهة فردية أو جماعية.¹

١ عبد المعطي عساف - مرجع سبق ذكره - ٢٢٨-٢٢٩

ثانياً: ركن الشكل. حيث لا بد أن يصدر القرار تبعاً للعدد محدد من الإجراءات الواضحة التي تحول دون أي غموض أو التباس مغل.

ثالثاً: وهنا نجد ملاحظة أن التركيز على ركن السبب لا يشترط إبراز السبب دائماً فغالباً ما يكون السبب مفهوماً "ضمنياً" ولكن عندما يطلب السبب فلا يرد من إبرازه.

رابعاً: ركن الغاية , حيث لا بد أن ينصرف القرار نحو غاية محددة ولا بد أن يكون هذه الغاية عامة ومتفقة مع عمومية القرار, وذلك حيث يتم تجديد القرار من الأهواء والنزاعات الذاتية.

خامساً: ركن المحل أو ركن الأثر, ويعني ضرورة وجود ما ينصب أو يقع عليها أمر القرار الذي تم إصداره, وهنا لا بد أن يكون هذه الآثار ممكنة عملياً, وجائزة شرعياً.

***أنواع القرارات :**

تتعدد وتختلف أنواع القرارات باختلاف الأساس الذي يتم تصنيفها عليه, فقد يتم النظر للقرارات من زاوية طبيعتها والجهد المبذول في إصدارها وهنا نجد نفسنا أمام ما يسمى القرارات المبرمجة (أي التي تتعلق بالمسائل الإدارية البسيطة وغير المعقدة وذات الطابع الروتيني القابل للتكرار, ولا تحتاج بذلك إلى جهد كبير

وتكون القرارات من هذا النوع قرارات روتينية بسيطة يتم إصدارها بالاستناد إلى الخبرة والتجربة أو بالقياس على الحالات المماثلة التي حدثت سابقاً) أو أمام ما تسمى القرارات غير المبرمجة , وهي القرارات المتصلة بالقضايا والمسائل المعقدة التي تحتاج البت فيها إلى دراسات مكثفه ودقيقه , وذلك حتى يتم تقليل دراسات المخاطر. وكما يلاحظ فإن هذه القرارات تكون متصلة بحياة المنظمة وازدهارها اتصالاً مباشراً, ويتم الاعتماد عليها في استمرار ذلك¹.

١ عبد المعطي عساف - مرجع سبق ذكره ص- ٢٣٠-٢٣١

المبحث الثاني

مراحل عملية اتخاذ القرارات

يختلف الباحثون والدارسون حول هذا الموضوع, وغالبا ما يكون اختلافهم شكليا ومنحصرا" في الخطوات أو المراحل وذلك رغم اتفاقهم من ناحية المضمون والملاحظ أن من يحاول أن يقلل عدد المراحل يقوم فعليا بدمج محتوى المراحل التي اختصرها في بعض المراحل التي اخذ بها وهكذا بالنسبة لمن يقوم بتفصيل المراحل ألي مراحل عديدة حيث يقوم عمليا بتجزئة بعض المراحل إلي أكثر من مرحلة واحدة, ونحن في هذا السياق لا تختلف مع الاتجاه العام ولكننا نصنف هذه المراحل بطريقة مختلفة بعض الشيءي مراعين في ذلك الجهات التي تتولي كل مرحلة منها وهناك مرحلتان رئيسيتان هما:-

مرحلة صنع القرار:-

وتتضمن المراحل الفرعية التالية:-

أ-مرحلة تحديد المشكلة وتحليلها:

وذلك اعتبار انه لا يوجد قرار دون أن يكون برز حدث ما أو مسألة ما في صورته نفترض التصرف ويمكننا أن نطلق اصطلاح ((مشكلة)) لوصف هذه الحالة ونعني بتحديد المشكلة وتحليلها القيام بتقصي الحقائق والمعلومات والبيانات المختلفة المتعلقة بالحدث أو بالمسألة التي برزت واستدعت التصرف وذلك بهدف معرفة طبيعة هذا الحدث وجوهرة,ومعرفة أسبابه ونتائجه ومضاعفاته المتوقعة وتحديد الجهة التي وقع فيها والجهات المتأثرة به والوصول في النهاية إلي تحديد ما إذا كانت المشكلة هي مشكله تستحق البدا الفوري أم انه يمكن إرجاؤها إلي فتره زمنية لاحقة وهل هي بسيطة أم معقدة.

ب-تحديد البدائل وتقييمها:-

ويقصد بهذا وضع (نماذج القرارات الأولية أو بدائلها) وذلك بالاستناد إلي المعلومات والتحليلات التي تم التوصيل إليها في المرحلة السابقة مع إبراز أهمية كل بديل (ايجابياته وسلبياته) وذلك لتكون جاهزة للمرحلة التالية.¹

١ محمد الذنبيات-محمد أقريني - زهير الصباغ -مبادئ الإدارة-ط١-القااهرة-٢٠١٠م-ص٢٦٠

مرحلة اتخاذ القرار وإصداره:

وتتضمن ثلاثة مراحل فرعية وهي:-

أ-مرحلة ودراسة البدائل وتقييماتها المختلفة وإعادة التقييم في وضو ما يراه المسؤولون كل بديل.

ب- مرحلة الاختيار لأحد هذه البدائل وإصدار قرار نهائي.

ج- مرحلة المتابعة والتقويم لعمليات التنفيذ وذلك للتأكد من أن التدفقات التي تم اتخاذ القرار علي أساسها تسير كما خطط لها أما في الحالات التي تبرز عناصر فجائية تعاكس سير التوقعات فإنه يمكن إعادة التصرف بإتباع إي من البدائل الأخرى الجاهزة أو بإعادة البحث عن بدائل أخرى وفي هذه الحالات تبدأ عملية جديدة لاتخاذ القرارات ومما نجد الإشارة إليه أن الجهات التي تحاط بها مهمة للقيام بهذه المرحلة الثانية ,هي الجهات صاحبة الحق في اصدرها القرارات صاحبة السلطة صحيح أنها قد لا تسهم في العملية إلا بان تقوم بالاختيار وهذا ما قد يصف دورها ويبرزها وكأنها اضعف من الخبراء الذين يقومون بوضع بدائل والقيام بالجهد الأساسي في العملية إلا أن الواقع يفترض أن يكون اعقد من ذلك فالخبراء يضعون البدائل ويقومون بجهد كبير إلا أنهم لا يتحملون مسؤولية انه نتائج قد تترتب علي القرار ومن هنا تبدأ اهمية الاختيار بين البدائل حتى ولو لم يتم الاختيار كاملاً" دون تعديلات مهمة ليست لسير هذه الأهمية أن الخبراء وهم يدرسون المشكلة ويحددون بدائلها يتعاملون كل حسب تخصصه بصورة جزئية¹.

١ محمد الذنبيات-محمد القريني - زهير الصباغ -مرجع سبق ذكره-ص ٢٦١-٢٦٢

المبحث الثالث

العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار

تتأثر القرارات الرادارية بالعديد من العوامل التي تعيق اتخاذها بالصورة الصحيحة أو قد تؤدي ألي التأخير في اتخاذها أو تواجه بالكثير من المعارضة سواء من المنفذين لتعرض القرارات مع مصالحهم أو من المتعاملين مع المنشأة لعدم تحقيقها لغاياتهم ومصالحهم ومن هذه المؤثرات ما يلي:

أ-تأثير البيئة الخارجية:

تشكل المنشأة من خلال المجتمع التي تتأثر به بصورة مباشرة أو غير مباشرة من أهم الظروف التي تؤثر علي عملية اتخاذ القرارات ظروف اقتصادية سياسية اجتماعية تقنية والقيم والعادات ,بالإضافة ألي ذلك فهناك أيضا تأثيرات مجموعة من القرارات التي تتخذها المنظومات الأخرى في المجتمع سواء كانت منافسة للتنظيم أو متعاملة معه.

ب- تأثير البيئة المحيطة:

يتأثر القرار بعوامل البيئة الداخلية في المنظومة من حيث حجم المنظومة ومدى نموها وعدد العاملين فيها والمتعاملين معها ويظهر هذا التأثير في نواحي أساسية متعددة ترتبط الناحية الأولى بالظروف الداخلية المحيطة بعملية اتخاذ القرار. وترتبط الناحية الثانية بتأثير القرار علي مجموعة الأفراد في المنظومة, أما الناحية الثالثة فتتعلق بالمواد المالية والبشرية والفنية ,ومن العوامل البيئية الداخلية التي تؤثر علي صناعة القرار تلك التي تتعلق بالهيكل التنظيمي وطرق الاتصال والتنظيم الرسمي وغير الرسمي وطبيعة العلاقات الإنسانية السائدة وإمكانية الأفراد وقرأتهم ومدى تدريبهم ومدى توافر وملتزمات التنفيذ المادية والمعنوية والفنية.

ج- تأثير متخذ القرار:

ترتبط عملية اتخاذ القرار بشكل وثيق بصفات الفرد النفسية ومكونات شخصية وأنماط سلوكه في البيئة المختلفة ,

كالأوضاع العائلية أو الاجتماعية أو الاقتصادية مما يؤدي إلي حدوث أربعة أنواع من السلوك لدي متخذ القرار هي المجازفة, الحزر, التسرع, التهور.¹

نظرا" لأهمية اتخاذ القرارات في حياة المنظمة فانه لابد أن يتم تحذيرها باستنادها ألي عدد من القواعد أو المبادئ الأساسية التي يفترض العمل من خلالها حتى يكون القرار المتخذ أكثر فعالية إضافة إلي محاذير أساسية يفترض تجنبها عند اتخاذ القرارات.

¹ فياض حمزة رملي-نظم المعلومات المحاسبية- ٢٠١١م-ط١-القاهرة-ص١٥٨

قواعد أساسية لاتخاذ القرار:

تتمثل هذه القواعد في الآتي:

القاعدة الأولى: إدراك أن اتخاذ قرار ما لا يهدف للوصول إلي إجابات أو حلول قاطعة ونهاية المشكلات التي يتعلق بها، وإنما يهدف أساسياً" ألي اختيار أفضل البدائل وأكثرها فاعلية. فالقرار طالما يتعلق بعدة بدائل لا يمكن أن يكون قطعياً" مائه بالمئه.

القاعدة الثانية: تحديد وتوضيح مدي الاستفادة التي سوف يتم تحصيلها بإتباع القرار الذي تم اتخاذه وخاصة ما يتعلق بالفائدة المتصلة بالإفراد العاملين لتطبيق القرار ويحتاج يتناسب طردياً" مع درجة الفائدة المعقودة عليه.

القاعدة الثالثة: ضرورة أعطا الوقت الكافي للتعرف علي البدائل المتاحة، وتقييمها وتطويرها، قبل تقديمها لمرحلة الاختيار. وبالطبع فانه لا يعني البطء في التصرف بحيث ينتهي الوقت الذي يفترض التصرف خلاله، وتقع الفأس في الرأس كما يقال دون أن يتحرك رجل القرار، كما لا يعني التسرع الذي لا يسمح بدراسة المشكلة المعنية دراسة واقعية.

هنالك معوقات لعملية اتخاذ القرار والتي نجلها بالتالي :

عدم وضوح السياسيات والأهداف المراد الوصول أليها وهذه من سمات العمل بالأجهزة الحكومية المختلفة التي تصاغ أهدافها في قوالب عامة وبالغة فضفاضة يصعب علي الموظفين فهمها واستيعابها وتحويلها إلي برامج عمل منضبطة وقابلة للتنفيذ والقياس والتقييم والمتابعة.

٢- عدم توفر المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب حول المشكلة المراد معالجتها.

٣- انشغال المسؤولين بالأمر الفرعية ومتابعتهم لكل صغيرة وكبيرة وعدم الاهتمام اللازم بالأمر الرئيسية¹.

٤- تنازع الاختصاصات بين كثير من المسؤولين الذين يشتركون في مجالات عمل متداخلة.

٥- عدم تمتع بعض متخذي القرارات بروح المبادرة والابتكار.

١ محمد الذنبيات-محمد القريني-زهير الصباغ-مبادئ الإدارة-ط١-القاهاه-٢٠١٠م-ص٢٦٢-٢٦٤

- ٦- التهرب والتقاوس من جانب المسؤولين عن اتخاذ القرارات الصعبة.
- ٧- تداخل السلطة العليا في إلغاء القرارات التي تم اتخاذها بواسطة القيادات الإدارية وذلك لإرضاء بعض العناصر صاحبة المصلحة.
- ٨- تحكم الروتين في اتخاذ القرارات وخاصة في كل ما يتعلق بالشؤون المالية. ١

المبحث الأول

مفهوم ومكونات نظم دعم القرارات

بدأ مفهوم نظم دعم القرارات في الظهور أواخر السبعينات مع ظهور نظم مشاركة الوقت في الحاسب الآلي فوفقاً لهذا النظام يستطيع أي فرد أن يتفاعل بشكل مباشر مع الحاسب الآلي دون الحاجة إلى اللجوء للمتخصصين في المعلومات. ولقد فتح نظام مشاركة الوقت بذلك فرصاً جديدة لاستخدامات الحاسب وتعرف نظم دعم القرار بأنها تلك النظم التي تساعد المدير والفرد في حل مشكلة شبه مبرمجة وذلك من خلال توفير المعلومات والاقتراحات المتعلقة بالقرار وتوجد العديد من أنواع نظم دعم القرار التي تختلف في درجة مساهمتها في صنع القرارات. ١.

فهو نظام مساعدة وليس بديل للنظام الرسمي للمعلومات الإدارية في المنظمة. فالنظام المساعد لاتخاذ القرارات هو عبارة عن مجموعة من الأدوات والبيانات والأساليب التحليلية التي يمكن أن تعاون المديرين لاتخاذ قرارات محددة. والمدير في المنظمة ربما لا تروق له النتائج عندئذ يمكن إدخال أي متطلبات أخرى وأولويات جديدة. ٢.

وحتى يمكننا أن نصل إلى ماهية نظم دعم القرارات لابد من التعرض لتعريف نظم دعم القرارات. وعرف عدد من الباحثين نظم دعم القرارات أنها نظم مبنية على الحاسبات الآلية تزود مستخدميها بمعلومات موجهة لعملية اتخاذ القرارات أو في تسهيلات مبنية على الحاسبات الآلية للمساعدة في اتخاذ القرارات أو هي نظم معلومات تفاعلية مبنية على الحاسبات الآلية التي تساعد في حل مشاكل الإدارة غير الهيكلية والنصف هيكلية. نظم دعم القرارات التفاعلية الحوارية التي تقدم دعم الدعم للمدير عند اتخاذ القرارات غير المبرمجة والشبيه بها.

تهدف هذه الأنظمة إلى مساعدة المديرين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالحالات قليلة الحدوث أو غير المتوقعة حيث يكون بالتالي من الصعوبة بمكان التحديد المسبق للمعلومات اللازمة لاتخاذ هذه القرارات للمديرين في اتخاذ القرارات الإستراتيجية الفريدة والتي تكون غير محددة البنية وذلك فإن هذه النظم غير مصممة للاستجابة إلى الاحتمالات وغير المتوقعة والمفاجآت للمعلومات. ٣.

١ محمد احمد حسان-نظم المعلومات الإدارية-٢٠٠٨م-الدار الجامعية-ص٣٧

٢ ثابت عبد الرحمن إدريس-المدخل الحديث في الإدارة العامة-الدار الجامعية للنشر-دون-٢٠٠١م-ص١٥٧

٣ محمد حافظ حجازي- دعم القرارات في المنظمات-معهد الإدارة العامة بالسعودية-دون-ط-دون-ص٢٢٤

وتعتبر هذه النظم مهمة بشكل خاص بالنسبة للإدارة العليا في المنظمة التي تتعامل بشكل دائم مع القضايا الإستراتيجية والتي تتطلب طبيعة عملها لاتخاذ القرارات في الحالات الطارئة وغير المتوقعة.

مكونات نظم دعم القرارات:

تتكون نظم دعم القرارات من العنصر البشري والأجهزة والبرمجيات والإجراءات وعليه سنأتي بشي موجز عن العناصر عدا البرمجيات .

١-العنصر البشري في نظم دعم القرارات في المديرين في المنظمات الذين يرغبون في حل المشكلات الإدارية غير المبرمجة أو الشبيهة بها وهم غير أخصائي المعلومات الذين يقومون بتطوير نظم المعلومات .

٢-الأجهزة –الحاسبات:تستخدم الإجراءات المادية في الأجهزة لتؤدي الوظائف المناط بها في تشغيل البيانات والعمليات الحاسوبية والتخزين والرقابة على العمليات وتقديم المخرجات وعرض النتائج وفي نظم دعم القرارات يتم التفاعل في صورة حوارية بين الأجهزة والمستخدمين .

٣-الإجراءات :تتضمن مجموعة القواعد والتعليمات التي يجب إتباعها حتى يتمكن المستخدمون من الأداء التشغيلي الفعال للأجهزة والبرمجيات وقد تتضمن قواعد تنظيم المناقشات بين جماعة المستخدمين والإجراءات التي تحكم التفاعل مع المواقف الطارئة أثناء اجتماعات نظم دعم القرارات الجماعية .١

٤-البرمجيات:تشمل كافة البرمجيات المتعلقة بالبيانات والنماذج وتلك التي تتعلق بإجراءات الحوار بين المديرين والنظام الذي يطلق على هذه البرمجيات جملة برامج نظم دعم القرارات.ولما كانت برمجيات البيانات والنماذج هي حجر الزاوية في نظم دعم القرارات سنفرد لها تفاصيل خاصة وافية .

قواعد البيانات :

تبدأ التعاملات الحاسوبية بالحرف أو الرمز عند تجميع مضغفة منها تشكل ما يسمى بالعنصر الحقل البياني وتكون مجموعة الحقول البيانية ما يسمى بالسجل وهاهي مجموعة السجلات المصنعة وفق أساس نقدي إلى ما يطلق عليه بالملف عند إعداد التكوين المصنف من الملفات تظهر لنا قاعدة البيانات . ٢

١محمد نورهان-أنظمة المعلومات الإدارية-الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة-٢٠١٠م-ص ٥٤

٢محمد حافظ حجازي -مرجع سبق ذكره - ص ٣٢٨

يتكون نظام دعم القرارات من خمسة مكونات رئيسية هي :

أولاً: الموارد المادية: وتشمل على محطات العمل التنفيذية المرتبطة عبر شبكات بحواسيب أخرى ومعدات متنوعة في المنظمة وهي تشكل الموارد المادية لنظام دعم القرارات الأخرى لمصادر البيانات الخارج.

ثانياً: الموارد البرمجية: تسمى حزم برمجيات نظم دعم القرارات ومولدات نظم دعم القرارات باستخدام قرارات عل أجزاء أخرى مماثلة لما تملكه نظام إدارة قواعد البيانات أما جزء إدارة قاعدة النماذج فيؤثر في استحداث ومواكبة النماذج الرياضية في قاعدة النماذج لاستخدام حزمة النمذجة وحزم الجداول الالكترونية .

ثالثاً: موارد البيانات: تحتوي قاعدة بيانات نظم إسناد القرارات على بيانات ومعلومات متحصلة من قواعد بيانات مدخلة وقواعد البيانات الخارجية وقواعد البيانات الشخصية للمديرين وتشتمل على بيانات ملخصة ومعلومات تكون لها حاجة شديدة عند المديرين لصناعة أنواع معينة من القرارات .

رابعاً: موارد النماذج: تحتوي قاعدة النماذج على مكتبة النماذج الرياضية والأساليب التحليلية مخزونة في أجزاء برامج متنوعة وملفات يتم تشغيل أجزاء النموذج بواسطة برمجيات إدارة قاعدة النماذج لاستحداث نموذج متكامل لإسناد قرار معين .

خامساً: الموارد البشرية: يمكن أن يستخدم نظام إسناد القرارات من قبل المدير أو من غيره من الملاك المتخصصين لاستكشاف بدائل القرارات ويمكن تطوير إسناد القرارات من قبل هؤلاء المستخدمين النهائيين ولكن تطوير نظام إسناد قرارات كبير ومعقد وحزم برمجيات موارد نظام إسناد القرارات هي مهمة اختصاصي أنظمة المعلومات . ١

المبحث الثاني

أنواع نظم اتخاذ القرارات

بين العديد من الباحثين في مجال نظم المعلومات بين أنواع مختلفة من نظم دعم القرار فبالرغم من أن بعض الباحثين قد أوضحوا أن أنواع البيانات وقواعد النماذج يعتبران من المكونات الأساسية لأي نظام دعم قرار إلا أن تتجه بعض الدراسات التي تصنف نظم دعم القرار إلي مجموعتين أساسيتين:-

المجموعة الأولى :- النظم المهتمة بالبيانات وهي تلك النظم التي تهتم بالبيانات في تجاهل نوعية النماذج التي تتعامل معها مثل نظم إدارة الملفات , نظم تحليل البيانات, نظم المعلومات التحليلية.

المجموعة الثانية:-هي النظم المهتمة بالنماذج المستخدمة في التعامل مع البيانات وتجاهل الكيفية التي تتم من خلالها الحصول علي هذه البيانات,ومن أمثله هذه النماذج المحاسبية والنماذج الرياضية ونماذج المحاكاة ونماذج اقتراحات التصنيفات.

انواع نظم دعم القرار:

من التقسيمات الشائعة لنظم دعم القرار هو تقسيمها إلي ثلاثة مجموعات وفقا لمستخدم النظام ,وهي:-

-نظم دعم القرارات الفردية تتركز علي وجود مستخدم ضروري يؤدي نفس الأنشطة في اتخاذ القرارات قد تتكرر عي فترات زمنية مختلفة مثل قرارات اختيار تشكيلة الأسهم والسنوات .

-أما نظم دعم القرارات الجماعية يكون فيها التركيز علي وجود مجموعة من الأفراد كمستخدمين للنظم يكون كل منهم مسولاً" عن أداء مهام مستقلة عن تلك التي يؤديها الآخرون ولكنها مرتبطة بها لدرجة عالية جدا" مثل نظم دعم القرارات في الإدارة المالية لأحدي الشركات .

-أما نظم دعم القرارات التنظيمية: فيكون التركيز فيها علي أداء مهام تنظيمية تتضمن تتابع لعمليات تنتمي ألي مجالات وظيفية مختلفة مثل القرارات المتعلقة بالتخطيط طويل الأجل وعمليات تخصيص المواد وعمليات توزيع المهام . ١

وتعتبر نظم دعم القرارات الجماعية من أهم أنواع نظم دعم القرارات التي لاقى اهتمام الباحثين في مجال نظم المعلومات ولذلك كان من الضروري التصرف باختصار علي مفهومها ومكوناتها وأنواعها وأهم خصائصها .

أنواع نظم دعم القرارات الجماعية :

يمكن التمييز بين أربع أنماط مختلفة لاتخاذ القرارات الجماعية في المنظمات هي:

١-استخدام حجرة القرار:

وهي حجرة مجهزة بالتشغيل اللازمة لصنع القرارات الجماعية وهي في ابسط صورها تحتوي علي منفذ تأخذ شكل دائرة نص دائرة بها أماكن مخصصة لأعضاء الجماعة بحيث يتاح لكل عضو جهاز حاسب ألي خاص به يمكن من خلاله التفاعل مع باقي أعضاء المجموعة كما يمكن أيضا إجراء اتصالات شفوية بينهم كما يوجد في الحجرة شاشة عرض عامة يمكن استخدامها لعرض الأفكار والنتائج لتحليل وتلخيص البيانات .

٢-استخدام شبكة أعمال محلية :

وفيها لا يلتقي جميع الأعضاء في حجرة واحدة ولكن كل منهم في مكانه الخاص ,ويقوم التفاعل مع باقي الأعضاء الجماعة من خلال محطة عمل خاصة به .

٣-استخدام مؤتمرات الاتصال:

ويستخدم هذا النمط عندما يتواجد الأعضاء في أماكن بعيدة عن بعضهم البعض ولا يوجد مبرر اجتماعاتهم معا في أماكن واحدة بغرض صنع القرار.

٤-صنع القرارات عن بعد:

وهذا النمط غير شائع الاستخدام بحيث يتيح فرصة عقد لقاءات غير مجدولة بين الأعضاء المتواجدين في أماكن بعيدة عن بعضها البعض ويتم ذلك عن طريق أن يخبر احد الأعضاء انه يريد عقد اجتماع بعد فترة من الزمن وقد يستخدم التليفون في ذلك أو شاشات محطات العمل التي لدي باقي الأعضاء وبذلك يكون كل الأعضاء جاهزين في الوقت المحدد وقد يستخدم في هذا النوع من المؤتمرات العديد من الأجهزة مثل التليفون,الميكروويف,محطات الإرسال الفضائي وغيره. ١

المبحث الثالث

فاعلية اتخاذ القرارات

تعتمد فاعلية اتخاذ القرار الإداري بشكل كبير علي مدى جودة المعلومات لكي يتخذ علي أساسها, فإذا كانت المعلومات غير ملائمة أو خاطئة أو غير دقيقة فمن الطبيعي توقع صدور قرار غير سليم كما انه تحسنت المعلومات كلما ازدادت فاعلية القرار. ١

وتحتاج الإدارة إلي المعلومات المحاسبية لأداء وظائفها بكفاءة وفعالية من خلال سلطة ممارسة اتخاذ القرارات المختلفة في المواقف الإدارية فعلي سبيل المثال السلع المستهدفة, ومدير التسويق يرغب في معرفة ألي أي مدى يمكن تحقيق برامج المبيعات المستهدفة وغيرها من احتياجات الإدارة.

ولاشك أن النظام المحاسبي يعد المصدر الرئيسي للحصول علي هذه المعلومات ذات الطابع المالي والاقتصادي وغيرها التي تتكون من العديد من البيانات التي يسجلها المحاسب يوميا". سواء باليد أو علي ذاكرة الحاسب .

أن المعلومات المحاسبية شأنها شأن أي معلومات أخر يتعامل في زيادة المعرفة وتحقيق مخاطر عدم التأكد لدي متخذي القرار.

وعلي العكس من المعلومات الوصفية والشخصية فان المعلومات المحاسبية عادة ما تكون كمية أو موضوعية وتساعد في المعلومات الموضوعية أو الكمية متخذي القرار بصورة أكثر فعالية علما لو كانت وصفية أو شخصية. فعلي سبيل المثال إذا رأي مشرف إداري تزيد خبرته علي عشرين عاما أن احد خطوط الإنتاج انخفضت إنتاجيه عن العام السابق علي الرغم من أن رأيه يكون صحيحا لان معلوماته أكثر فائدة .

يمكن الحصول عليها من التقارير المحاسبية كما انه يتضح منها أن هنالك انخفاض قدرة ٨% من كفاءة الإنتاجية مما يترتب عليه زيادة في تكاليف الإنتاج. ومن هنا يأتي اهتمام المديرين وتقديرهم الخاص للمعلومات المحاسبية بالإضافة بالطبع ألي ما يتوافر ليدعم من المعلومات المحاسبية. ٢

١ محمد صبري العطار- المحاسبة الإدارية- دار النشر- ٢٠١١م-ص ٢٥

٢ سلطان محمد السلطان - المحاسبة الإدارية- دار النشر الرياض-ص ٢٥

كما يري احد الكتاب في مجال المعلومات المحاسبية أيضا أن المعلومات التي تتضمنها التقارير المحاسبية ويستخدم في ثلاثة مجالات من خلال تدفق أنواع البيانات التي يوفرها النظام المحاسبي ف المشروع التي يخدم كل منها غرض معين غالبا في مستويات عديدة وهذه المجالات هي:-

أ-تسجيل الانجازات(أو التقرير عن الأداء):

حيث تساهم المعلومات المعدة في هذا المجال في تمكين جميع الجهات الداخلية والخارجية من تقييم الأداء الوظيفي للمشروع.

ب-توجيه النظر (جذب الاهتمام):

حيث تساعد المعلومات المعدة في المستويات الإدارية المختلفة في التركيز علي المشاكل التشغيلية ونواحي القصور وعدم الكفاءة مما يساعد علي تهيئة المديرين في التركيز علي النواحي الهامة من العمليات بدرجة تمكن من اتخاذ قرارات أكثر فعالية سواء عن طريق التخطيط الجيد او الإشراف اليومي علي المعلومات.

ج- حل المشاكل:

تساعد المعلومات المعدة في هذا الجانب علي التلخيص الكمي للمزايا النسبية للبدائل المختلفة للعمل أو القرارات المختلفة وغالبا مع توصيات بالنسبة لأفضل إجراء كما تستخدم في حل المشاكل في التخطيط طويل الأجل وفي الوصول ألي القرارات الخاصة غير المتكررة هي الموافقة التي تتطلب تحليلا" خاص وتقارير أيضا توفي الاحتياجات التقليدية للمحاسبة المالية التي تهتم أساسا" بعملية في مجال المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرار أن احتياجات الإدارة للمعلومات في المستويات الإدارة اتخاذ القرار وتتراوح مستويات اتخاذ القرار في مابين روتينية(مبرمجة). ١

المبحث الأول

النشأة والتطوير

نبذة تعريفية عن مصرف الادخار :-

تم افتتاح بنك الادخار السوداني في الحادي والثلاثون من شهر أكتوبر ١٩٧٤م الذي يوافق يوم الادخار العالمي. وفي العام ١٩٩٦م وبموجب قانون خاص تم تحويله إلي مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية ليكون ملكا خالصا لفقراء السودان.

يعمل المصرف كزراع للدولة في تخفيف حدة الفقر بالإسهام في تحسين الوضع الاقتصادي والاجتماعي لشرائح المجتمع الفقيرة القادرة علي الإنتاج ولا تملك وسائله من خلال تقديم خدمات التمويل الأصغر لدعم مشروعات الفئات المستهدفة بشروط ميسرة وضمانات سهلة تحقيقا لمبدأ العدالة الاجتماعية لكي يكون لا يكون المال دولة بين الأغنياء .

يعمل المصرف كإلية لتنسيق جهود المؤسسات والمنظمات التي تعمل علي تخفيف حدة الفقر من خلال

عمل مصرفي مؤسسي يوظف المال لإغراض التنمية الاجتماعية في ظل الاقتصاد الإسلامي وفقا لإحكام الشريعة الإسلامية.

يقوم المصرف بتمويل الأنشطة التي تعمق مفهوم التنمية المستدامة من خلال تمويل البنيات التحتية بالولايات .

الأهداف:

١/ القيام بجميع الأعمال المصرفية والمعاملات المالية والتجارية والاستثمارية والمساهمة في مشروعات التنمية الصناعية والزراعية والعمرانية.

٢/توجه الموارد حو النشاط الاقتصادي خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة.

٣/تقديم التمويل اللازم لمختلف القطاعات وخاصة الفقراء وصغار المنتجين والحرفيين والمهنيين والأسر المنتجة وذوي الدخل المحدود ومستحي الزكاة والطلاب والمرأة والمنظمات والهيئات وأصحاب العمل ,مع مراعاة الضمانات لظروفهم.

٤/تمويل البحوث ودراسات الجدوى الاقتصادية والاجتماعية في مجال المشاريع الاستثمارية للقطاعات المستهدفة.

الانتشار الجغرافي :-

أ/الفروع :وتتعدد الفروع في مختلف الولايات وعددها ٤٣ فرع.

ب/التواكيل ومكاتب الصراف وعددها ٦ مكاتب للمصرف

ج/ الصرافات الآلية وعددها ٧٣ صراف .

• المسؤولية الاجتماعية للمصرف :-

١-القروض الحسنة:

١/تسليف الطالب الجامعي :ساهم المصرف مع الصندوق القومي لرعاية الطلاب في الاستقرار المعيشي والأكاديمي لطلاب التعليم العالي وأسرهم.

٢/المرأة الريفية: عملت وزارة الرعاية لإنشاء قرض حسن للنساء بالريف عبر المصرف حيث خصص المصرف نوافذ بفروعه لتنفيذ المشاريع (إنتاجية -زراعية)للمرأة كما قام بتسليم المبالغ للمستفيدات في أماكنهن.

٣/ذوي الإعاقة: عملت وزارة الرعاية والضمان الاجتماعي عبر المصرف علي إعداد مشروع متكامل لتنمية المعاقين بتوفير التمويل للأنشطة التي يقوم بها ذوي الإعاقة .

٢-التسجيل الالكتروني لطلاب الجامعات :

بدأ التسجيل الالكتروني منذ العام ٢٠١٠م في مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية وذلك توفيراً للوقت والجهد للجامعة والطلاب .

اكتمل التسجيل الالكتروني في ستة جامعات وتم توقيع العقد مع ٤ جامعات أخرى .

٣/كفالة الطالب:

عدد الطلاب الذين تشملهم كفالة الطالب في جميع أنحاء السودان حوالي ١٨٦ الف طالب ,ويكون هنالك إحلال وإبدال لهذا العدد

• (المحفظة الالكترونية) :-

هي وسيلة دفع متاحة لكل شرائح المجتمع وتتكون من ثلاث أنواع:-

○ البطاقة الأساسية.

○ البطاقة الفضية.

○ البطاقة الذهبية.

تم تقديم خدمة التسجيل الالكتروني عبر بطاقة المحفظة الالكترونية لطلاب الجامعات لعدد ٤٦ جامعة .

○ المعاملات عبرة نقاط البيع والصرافات الآلية هي:

❖ تغيير الرقم السري.

❖ شراء الكهرباء.

❖ شحن رصيد.

❖ تسديد الفواتير.

❖ السحب النقدي.

❖ الاستفسار عن الرصيد.

❖ كشف حساب.

❖ الشراء.

المبحث الثاني

تحليل الدراسة الميدانية

منهجية الدراسة :-

تعتبر منهجية الدراسة من المحاور الأساسية باعتبارها المرتكز الأساسي لمخرجات الدراسة من الناحية التطبيقية وكذلك تعتبر كأداة في عملية جمع البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي ومن ثم التوصل للنتائج وتفسيرها .

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (وذلك بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف المرجو تحقيقها)

الذي يعتمد على دراسة الظاهرة ووصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً , والذي يحاول وصف وتقييم مدى توافر المعلومات المختلفة اللازمة لقياس الأداء بينك الادخار والتنمية الاجتماعية - فرع بربر . كما لا يكتفي بجمع البيانات التي تم جمعها من الظاهرة بل يتعداه إلى التحليل والربط للوصول إلى استنتاجات يبنى عليها التصور المخترع .

مصادر جمع البيانات :

هنالك نوعان من مصادر جمع البيانات لتحقيق أغراض الدراسة :-

١/المصادر الثانوية :- وتشمل جميع البيانات التي تم جمعها من مختلف الكتب ,المراجع ,المجلات العلمية

,المنشورات ,الرسائل الجامعية ,الانترنت وعن طريق التقارير

٢/المصادر الأولية :-

لمعالجة الجوانب التحليلية تم اللجوء إلى المصادر الميدانية وهي مصادر مباشرة وتشمل الوحدات الأصلية التي

تستقى منها المعلومات بصفة مباشرة حيث تم تقديم الاستبيانات إلى العاملين بينك الادخار والتنمية

الاجتماعية فرع بربر لتكملة بعض البيانات .

مجتمع الدراسة :-

يقصد بمجتمع الدراسة جميع المفردات التي تخضع للدراسة , وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فان مجتمع الدراسة المستهدف هو جميع العاملين ببنك الادخار والتنمية الاجتماعية, وقد تم استخدام أسلوب المعاينة والتي من خلاله يتم جمع البيانات باستخدام عدد محدود من مفردات الإطار ثم تعميم نتائج الدراسة على جميع مفردات المجتمع , حيث تم توزيع ١٨ استبانته على مجتمع الدراسة وقد تم الحصول على جميعها أي بنسبة 100% .

أداة الدراسة :-

في إطار مشكلة البحث وفرضياته ومفردات مجتمع الدراسة , تم تحديد أداة للدراسة وهي تصميم استبانته صممت خصيصا لجمع البيانات الأولية لكونها أكثر ملائمة لهذا الغرض بحيث تغطي فرضيات الدراسة .

الوصف الإحصائي لمجتمع الدراسة وفق محاور الدراسة :-

جدول رقم (١/١) المعلومات التي تساعد علي اتخاذ القرار متوفرة بالبنك

العبارات	التكرار	النسبة
أوافق	١٥	٨٣,٣%
أوافق بشدة	٣	١٦,٧%
محايد	-	-
لا أوافق	-	-
المجموع	١٨	١٠٠%

من الجدول (١/١) والذي يخص العبارة (المعلومات التي تساعد علي اتخاذ القرار متوفرة في البنك) نلاحظ انما نسبة ٨٣,٣% بتكرار ١٥ مبحوث كانت إجابتهم أوافق , وان ١٦,٧% بتكرار ٣ مبحوث كانت إجابتهم أوافق بشدة . وان معظمهم كانت إجابتهم أوافق.

جدول رقم (٢/١) يتخذ القرار بالبنك وفق خطوات علمية مدروسة

العبارات	التكرار	النسبة
أوافق	١٥	%٨٣,٣
أوافق بشدة	٣	%١٦,٧
محايد	-	-
لا أوافق	-	-
المجموع	١٨	%١٠٠

من الجدول (٢/١) والذي يخص العبارة (يتخذ القرار في البنك وفق خطوات علمية مدروسة) نلاحظ انما نسبة %٨٣,٣ بتكرار ١٥ مبحوث كانت إجابتهم أوافق , وان %١٦,٧ بتكرار ٣ مبحوث كانت إجابتهم أوافق بشدة . وان معظمهم كانت إجابتهم أوافق.

جدول رقم (٣/١) توجد بالبنك خطة إستراتيجية

العبارات	التكرار	النسبة
أوافق	١٣	%٧٢,٢
أوافق بشدة	٢	%١١,١
محايد	٣	%١٦,٧
لا أوافق	-	-
المجموع	١٨	%١٠٠

من الجدول (٣/١) والذي يخص عبارة (توجد بالبنك خطة إستراتيجية) نلاحظ أن نسبة %٧٢,٢ بتكرار ١٣ مبحوث كانت إجابتهم أوافق. وان %١١,١ بتكرار ٢ مبحوث كانت إجابتهم أوافق بشدة , وان %١٦,٧ بتكرار ٣ مبحوث كانت إجابتهم محايدون. ونجد أن أكثرهم كانت إجابتهم أوافق.

جدول (٤/١) تؤثر عملية اتخاذ القرار في سياسات البنك

العبارات	التكرار	النسبة
أوافق	٨	%٤٤,٤
أوافق بشدة	٢	%١١,١
محايد	٦	%٣٣,٣
لا أوافق	٢	%١١,١
المجموع	١٨	%١٠٠

من الجدول (٤/١) والذي يخص عبارة (تؤثر عملية اتخاذ القرار في سياسات البنك) نلاحظ أن نسبة %٤٤,٤ بتكرار ٨ مبحوث كانت إجابتهم أوافق. وان %١١,١ بتكرار ٢ مبحوث كانت إجابتهم أوافق بشدة , وان %٣٣,٣ بتكرار ٦ مبحوث كانت إجابتهم محايدون. وان %١١,١ بتكرار ٢ مبحوث كانت إجابتهم لا أوافق . ونجد أن أكثرهم كانت إجابتهم أوافق.

جدول (٥/١) هنالك نظام معلومات متكامل بالبنك

العبارات	التكرار	النسبة
أوافق	١٤	%٧٧,٨
أوافق بشدة	٢	%١١,١
محايد	٢	%١١,١
لا أوافق	-	-
المجموع	١٨	%١٠٠

من الجدول (٥/١) والذي يخص عبارة (هنالك نظام معلومات متكامل بالبنك) نلاحظ أن نسبة %٧٧,٨ بتكرار ١٤ مبحوث كانت إجابتهم أوافق. وان %١١,١ بتكرار ٢ مبحوث كانت إجابتهم أوافق بشدة , وان %١١,١ بتكرار ٢ مبحوث كانت إجابتهم محايدون. ونجد أن أكثرهم كانت إجابتهم أوافق.

جدول (٦/١) العاملون بقسم نظم المعلومات مؤهلون للعمل بالقسم

العبارات	التكرار	النسبة
أوافق	١٣	%٧٢,٢
أوافق بشدة	٣	%١٦,٧
محايد	١	%٥,٥
لا أوافق	١	%٥,٥
المجموع	١٨	%١٠٠

من الجدول (٦/١) والذي يخص عبارة (العاملون بقسم نظم المعلومات مؤهلون للعمل بالقسم) نلاحظ أن نسبة %٧٢,٢ بتكرار ١٣ مبحوث كانت إجابتهم أوافق. وان %١٦,٧ بتكرار ٣ مبحوث كانت إجابتهم أوافق بشدة , وان %٥,٥ بتكرار ١ مبحوث كانت إجابتهم محايدون. وان %٥,٥ بتكرار ١ مبحوث كانت إجابتهم لا أوافق . ونجد أن أكثرهم كانت إجابتهم أوافق.

المبحث الثالث

النتائج والتوصيات

النتائج : بناءاً" علي الدراسة الميدانية قد توصلنا علي النتائج التالية :-

١/ أن نظم المعلومات الإدارية ساعد في اتخاذ القرارات في بنك الادخار والتنمية الاجتماعية.

٢/ يتجه بنك الادخار والتنمية لاجتماعية نحو التطور المستقبلي للتكنولوجيا الحديثة.

٣/ نجد أن نظم المعلومات في البنك يعتمد علي الحاسب الآلي يقدم المعلومات للمديرين.

٤/ أن القرارات في البنك تتخذ بصورة جماعية .

التوصيات:

١/ على العاملين بالبنك الإلمام بأهم القواعد اللازم مراعاتها في عملية اتخاذ القرارات .

٢/ على إدارة البنك الاهتمام بتنمية مهارات اتخاذ القرارات حتى يتحقق النجاح الكامل للبنك والاتجاه نحو الأفضل.

٣/ الاهتمام بتدريب الأفراد علي التقنيات الحديثة.

٤/ مواكبة البنك للتطور الحاصل بنظم المعلومات.

الخاتمة

في خاتمة هذا البحث نقول بان نظم المعلومات الإدارية تلعب دورا فعالا" في اتخاذ القرارات الإدارية وهي بالتالي تؤثر تأثيرا" مباشر علي إدارة هذه المؤسسات ولذلك ينعكس مردودها علي الجوانب الإدارية والمالية ولضمان إجراءات اتخاذ القرارات يصبح من الضروري علي القائمين بأمر هذه القرارات البحث أولا" عن الأسباب التي تؤدي إلي المشكلة وتلمس أفضل سبل للمعالجة في موضع التنفيذ وتقييم مدي نجاح هذه السبل.

وكذلك سعيا وراء إيجاد القرارات السليمة في المقام الأول للحصول علي اكبر قدر ممكن من القرارات للحصول علي قدر ممكن من المعلومات المتاحة.

المصادر والمراجع

- ١/ احمد أنور- المحاسبة لإدارة بحوث العمليات-جامعة الإسكندرية -٢٠١١م.
- ٢/ ثابت عبد الرحمن إدريس- المدخل الحديث في الإدارة العامة-الدار الجامعية للنشر – د و ن- ٢٠٠١م.
- ٣/ حسن ألزغبى –نظم المعلومات الإستراتيجية-دار وائل للنشر والتوزيع -٢٠٠٥م.
- ٤/سلطان محمد السلطان-المحاسبة الإدارية-دار النشر الرياض.
- ٥/سونيا محمد البكري –نظم المعلومات الإدارية-القاهرة-دار الإشعاع.
- ٦/عبد المعطي عساف-مبادئ الإدارة –المكتبة الوطنية -١٩٩٣م.
- ٧/ فياض حمزة رملي-نظم المعلومات المحاسبية-ط١ القاهرة -٢٠١١م.
- ٨/محمد نور برهان-أنظمة المعلومات الإدارية –الشركة العربية للتسويق والتوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة.
- ٩/محمد تيهان سويلم-تحليل وتصميم النظم-دار الإشعاع-١٩٩٦م.
- ١٠/محمد احمد حسان –نظم المعلومات الإدارية –الدار الجامعية -٢٠٠٨م.
- ١١/محمد الذنبيات –محمد ألقريني –زهير الصباغ-مبادئ الإدارة-ط١-القاهرة-٢٠١٠.
- ١٢/محمد حافظ حجازي-دعم القرارات في المنظمات-معهد الإدارة العامة بالسعودية-د و ن- ط د و ن.
- ١٣/محمد الفاتح بشير المغربي – نظم المعلومات الإدارية –ط١-القاهرة-الشركة العربية للتسويق والتوريدات-٢٠١١م.
- ١٤/محمد صبري العطار-المحاسبة الإدارية-دار النشر-٢٠١١م.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

الأخ/الأخت:

الموضوع /استبيان

أشارة ألي الموضوع أعلاه أرفق لسيادتكم استبيان بغرض الحصول علي بيانات تقدم بحث تكميلي لنيل درجة الدبلوم.

بعنوان ((نظم المعلومات الإدارية ودورها في اتخاذ القرارات)).

وتستخدم المعلومات بغرض البحث فقط.

وشكرا

٨/علاء الدين عبد الله المهدي

٢/رؤى عثمان محبوب

٣/نغم محمد علي

٤/ميادة مكي

٥/محمد المختار الهاللي

٦/عثمان محمد الأمين

الباحثون

استبيان

م	العبارة	أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا أوافق
١	المعلومات التي تساعد علي اتخاذ القرار متوفرة بالبنك				
٢	يتخذ القرار بالبنك وفق خطوات علمية مدروسة				
٣	توجد بالبنك خطة إستراتيجية				
٤	تؤثر عملية اتخاذ القرار في سياسات البنك				
٥	هنالك نظام معلومات متكامل بالبنك				
٦	العاملون بقسم نظم المعلومات مؤهلون للعمل بالقسم				

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ