

## نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات

عبد الله احمد الملحم  
جامعة نجران / المملكة العربية السعودية

Email: [a.almolhem@htomail.com](mailto:a.almolhem@htomail.com)

### المستخلص

نتحدث في هذا البحث حول أهمية نظم المعلومات الادراية ودورها في اتخاذ القرارات ، حيث ان الادارة هي فن وعلم الاشياء ، فاننا نرى ان النظام يلعب دورا بارزا في حياة الفرد والمجتمع . ان واجب الانسان لايقف عند حد تعلم واكتساب الخبرات لنفسه فقط ، بل يتعدى ذلك الى ضرورة نقل خبراته ومعرفته الى ابناءه والاجيال التي من بعده لذلك كان لزاما عليه ان يبتكر ما يعرف بالذاكرة الخارجية لان ذاكرة الانسان تنتمي بها انتماء وثيقا ، فضلا عن كونها تتأثر بما يطرأ عليه من انفعالات نفسية واضطرابات صحية وبإلوجية .

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات ، المعلومات الادراية ، الذاكرة الخارجية ، اتخاذ القرارات

## المقدمة

ان نظم المعلومات الادارية أصبحت تلعب دورا بارزا في حياة الفرد والمجتمع . ان واجب الانسان لايقف عند حد تعلم واكتساب الخبرات لنفسه فقط ، بل يتعدى ذلك الى ضرورة نقل خبراته ومعرفته الى ابنائه والاجيال التي من بعده لذلك كان لزاما عليه ان يبتكر ما يعرف بالذاكرة الخارجية لان ذاكرة الانسان تنتمي بها انتماءً وثيقا ، فضلا عن كونها تتأثر بما يطرأ عليه من انفعالات نفسية واضطرابات صحية وبإيلوجية .

وتشمل الذاكرة الخارجية فيما يستخدمه الانسان من وسائط يسجل عليها معلوماته وبياناته التي يجمعها من خلال مشاهداته اليومية والتي يحصل عليها من نتائج تفكيره الخلاقة وتجاربه وخبراته على مر الايام ،

وسبق وان قيل بين اوساط المختصين في العلوم الادارية ان الانسان الاول دون مشاهداته وتجاربه نقشاً على جدران الكهوف والمغارات التي كان يسكنها ، وقد تطور اسلوب التسجيل الذي استخدمه الانسان ،

كما تطورت وسائط التسجيل بتطور الزمن فظهرت اللوح الطينية باشكالها المختلفة وكذلك اللوحات الجرانيتية والحجرية الاخرى ان اهمية نظام المعلومات الادارية يؤكد ان من الصعب تحديد اتجاهات واستراتيجيات واهداف العمل دون ان تكون هناك معلومات كما انه من غير الممكن تنفيذ نشاطات المنظمة ومتابعتها والسعي الى تطويرها دون ان تتوفر معلومات دقيقة ومنظمة ومبوبة .

ومع تطور العالم ودخوله في ثورات ادارية وتنظيمية كبرى رافقنا اسلوب الصناعة الجديد ، فظهرت مفاهيم مبتكرة للتخطيط والمتابعة وتقييم الاداء ومحاولة التحسين والتطوير المستمر لصالح زيادة كفاءة استخدام الموارد المتاحة لدى الانسان بهدف تحقيق الرفاهية وتهيئة الظروف لتنمية الاجيال القادمة ، ولقد تم ابتكار نظم مناسبة لاستيعاب المعلومات من خلال ادخال نظم المعلومات على الحاسوب بانواع متطورة من التقنيات الحديثة التي تستطيع ان تقابل المشكلة ، ويقصد بذلك تحويل اسلوب حفظ ومعالجة وتداول المعلومات الى نظام

( برامج ) يلانم طبيعة المعلومات التي توجد فيه إن ما يشهده نظام المعلومات في عصرنا الحاضر ونتيجة لتطور الحياة الاقتصادية بشكل عام و في المؤسسة بشكل خاص، وتضخم عدد المعطيات والمؤشرات و كثافتها، أثمرت أهمية وجود اهتمام في تعميق أفكار ومهارات متخذي القرارات على مختلف المستويات المنظمة لمسايرة تطورات الادارة الحديثة ، إن ظهور عالمية الاقتصاد وتكنولوجيا المعلومات ومع النقص الشديد في الموارد الاقتصادية، بالإضافة إلى التعقد في البيئة التي تعمل فيها المؤسسة، أصبح يمثل تهديدا للمؤسسات والمنظمات المحلية وذلك من خلال زيادة حدة المنافسة وضرورة انفتاحها (المؤسسة) على هذا الاقتصاد العالمي المفتوح وغير المحمي، ولتجنب مثل هذه المشاكل وحتى تضمن المؤسسة مكانة في السوق العالمية.

لاتخاذ القرار السليم في المنظمة يجب وضع إستراتيجية لنظم المعلومات مفادها الذكاء الاقتصادي لإنتاج المعرفة من اجل خدمة الأهداف الاقتصادية والأساسية للمنظمة والتي تساعد موظفي الإدارة في بناء ثقافة المعلومات .

العمل الذي يؤدي بها لانتهاج نموذج الابتكار والتجديد والذي يسمح لها بتبني المنافسة والتوسع في السوق ويعزز لها المصالح الاقتصادية مع قدراتها التنافسية لمختلف مشاريعها وذلك من اجل تطوير التنمية مع الأخذ بعين الاعتبار البيئة الخارجية لها، تعتبر عملية اتخاذ القرار عصب الوجود الإنساني كله، بأفراده وجماعته ومنظماته فهي تلعب دورا أساسيا ومحوريا في كفاءة وفعالية المنظمات وتكاد تكون حجر المنطلق في كل شيء داخل المؤسسة كالأفراد والآلات والمعدات والمواد وكل ما يتعلق بها من تغيرات أو مستجدات يحتاج إلى اتخاذ القرار كما هو الحال بالنسبة للعملية الإدارية في وظائفها الأساسية فهي تحتاج إلى نفس القرار كذلك .

### نظم المعلومات الإدارية

#### Management نظم المعلومات الإدارية

وهي أحد فروع علم الحاسوب، وهي طريقة منظمة لعرض (Mis) ويرمز لها اختصاراً بـ Information System، معلومات الماضي والحاضر المتعلقة بالعمليات الداخلية والآثار الخارجية. وتدعم نظم المعلومات عملية التخطيط والإدارة ونشاطات المشروع داخل جمعية تنظيم الأسرة، بحيث توفر المعلومات المناسبة في الوقت المقرر للمساهمة الفعالة في اتخاذ القرار ويهدف هذا الفرع إلى دمج أكثر من علم في علم واحد وهي تقنية المعلومات وعلوم الحاسبات والإدارة، وجاء هذا النوع من الأنظمة للمساهمة في بناء الأنظمة الحاسوبية التي تعتمد على التكنولوجيا، وتقديم الخدمة للمدراء داخل إطار المنظمة، كما وتدعم المنظمات وتساعد على إنجاز النشاطات والأعمال المختلفة من خلال مجموعة من المهام المحاسبية، وبالتالي دعم عملية صنع القرار واتخاذها. وكما تستحضر نظم المعلومات الإدارية المعلومات حول ماضي المنظمة، وتجمع المعلومات حول حاضرها وخاصة فيما يرتبط بالأنشطة المؤسسة لمساندة الإدارة ودعمها لاتخاذ القرار الأنسب من بين مجموعة من الخيارات المتاحة، ويساهم استخدام هذا النوع من النظم في الحد من كمية الأعباء التي تقع على عاتق الإدارة، وخفض قيمة المصاريف المالية التي يتحملها الموظفون بالإضافة إلى تخليصهم من العمل الروتيني وملله، وتحفيزهم معنوياً، ويمكن لهذا النوع من فروع علم الحاسوب إفادة إدارات المنظمات على الصعيدين الداخلي والخارجي من خلال إمدادها بالمعلومات اللازمة.

#### أهمية البحث :

ترجع أهمية البحث إلى أنه خصص لدراسة تكييف جريمة سرقة (بطاقة الصراف الآلي)، وهي البطاقة المخصصة للسحب والتحويل وشراء السلع والخدمات من نقاط البيع، من الناحية الفقهية والقانونية، سعياً نحو تحقيق الحماية القانونية اللازمة لها، ومساهمة في إبراز أهمية التصدي التشريعي لجرائم سرقة بطاقات الصراف الآلي.

#### أهداف البحث .

شرح أهمية نظم المعلومات الادراية في ملائمة المعلومات لغرض اتخاذ القرارات شمولية المعلومات من خلال تخزينها في الذاكر الداخلية للحاسوب ومعالجتها أهمية النظم الادراية في المساعدة في اختيار التوقيت المناسب في اتخاذ القرارات

#### منهج الدراسة

لقد اعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

#### تساؤلات البحث:

– ما المقصود بنظم المعلومات الادراية

– ما مدى أهمية نظم المعلومات الادراية في اتخاذ القرارات الادراية؟

#### خطة البحث:

المبحث الأول: أهمية نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثاني: مكونات نظم المعلومات الإدارية

المبحث الثالث : أهداف نظم المعلومات الإدارية

المبحث الرابع : مراحل اتخاذ القرارات والعوامل المؤثرة فيها

#### الخاتمة

#### المبحث الاول

أهمية نظم المعلومات الإدارية

لقد تزايدت أهمية نظم المعلومات الإدارية لعدة أسباب:

- إنجاز العمليات الإدارية بسرعة عالية وكفاءة وفاعلية، بالاعتماد على أقل عدد ممكن من الأيدي العاملة.
- تزايد المعرفة المتاحة للمديرين، والتي يمكن استخدامها في اتخاذ قراراتهم طبقا للمعرفة العلمية المتقدمة.

- نمو المنشآت في الحجم وتعقد أعمالها مما يضطر المديرين إلى الاعتماد بطريقة متزايدة على المعلومات المكتوبة.
- ازدياد درجة تخصص بعض المنشآت واتجاه أغلب المنشآت لتنويع أعمالها.
- ازدياد التعقد التكنولوجي للمجتمع بصفة عامة.
- ازدياد ندرة بعض الموارد الطبيعية.
- ازدياد درجة التغيير البيئي والتكنولوجي.
- انتشار أنشطة المنشآت ولا مركزيتها، مما زاد من حاجتها إلى أساليب متقدمة في الرقابة لتأمين قيام المديرين بواجباتهم طبقاً لما هو متفق عليه في الخطة. انتشار استخدام الحاسبات الآلية وانخفاض تكلفتها مما يجعل منها وسيلة مثالية لمعالجة البيان
- تمكين المنظمة القدرة العالية على استغلال قدرات الحاسوب في إنجاز مهامها.
- تحليل البيانات والمعلومات والنظم داخل إطار المنظمة.
- تمكين المنظمات من دخول سوق المنافسة ودعم وضعها التنافسي وتقويته.
- رفع مستوى الكفاءة والفاعلية
- التخلص من الفساد الإداري، والقضاء عليه تماماً، من خلال الاعتماد على الحاسوب بإنجاز المهام.
- تحسين العملية الإنتاجية ورفع مستوياتها.
- المساهمة في توفير الوقت والجهد. منح المهام الاستراتيجية وقتاً أكبر من خلال تقليل الوقت اللازم للاهتمام بالأعمال الروتينية.
- توفير المعلومات للإدارة وتجهيئتها في الوقت المناسب؛ لمساعدتها وتحفيزها على اتخاذ القرار الفعال والصحيح.
- استغلال مصادر المعلومات ومواردها داخل المؤسسة وإحكام السيطرة على المعلومات الواردة جميعها.

- اتخاذ القرارات الصائبة داخل المنظمة، وربط جميع أطراف المنظمة الموردة للمعلومات والمنتجة لها مع بعضها البعض.
- إرسال المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية وتزويدها بها عند ما تحتاج لها المستويات، وذلك بهدف ممارسة وظائف العملية الإدارية.
- تسهيل عملية مشاركة المعلومات وتبادلها بين المستويات الإدارية عبر الشبكات داخل المنظمة وعلى الصعيد العالمي.

## المبحث الثاني

### مكونات نظم المعلومات الإدارية

تعتمد نظم المعلومات الإدارية على خمسة عناصر رئيسية لتتمكن من تزويد الإدارة بالمعلومات التي تطلبها لأداء العملية الإدارية بكل كفاءة وفعالية، وهي:

الأجهزة:

وهي المعدات التكنولوجية والتقنية اللازمة لاحتواء عملية دعم القرار في المنظمة، ولتتمكن الأفراد من القيام بالإجراءات فيما يتعلق بالبيانات باستخدام برمجيات خاصة.

البرمجيات:

هي حزمة من العمليات والإجراءات الحاسوبية المتكاملة التي يتم استخدامها لإيجاد حل لمسألة رياضية ما، أو عملية إحصائية أو تحرير صيغة ما وتصحيحها أو أداء عملية ما.

البيانات (Data):

هي مجموعة من الحقائق الموضوعية التي تكون غير مترابطة في ماهيتها، ويمكن استقطابها وجمعها بالبحث والتسجيل والملاحظة، أو يمكن وصفها بأنها المادة الخام للمعلومات قبل إجراء أي عملية معالجة عليها.

الإجراءات:

وتتضمن عملية تصميم البرمجيات وتوثيقها.

الأفراد:

ويعتبر العنصر الأساسي في نظم المعلومات الإدارية، ويكمل دور العناصر الأخرى، حيث يُعتبر المستخدم والمشغل لهذه العناصر الأخرى.

عناصر نظم المعلومات الإدارية

حتى تتحقق إنتاجية نظام المعلومات الإدارية فلا بد أن تكون مخرجاتها أكبر من المدخلات التي تتحصل عليها، حيث أن مخرجات النظام تأتي قيمتها من قدرتها على خدمة المستفيدين ، لذلك فإن إنتاجية نظم المعلومات ترتبط بهؤلاء المستخدمين، و يمكن تحديد إنتاجية نظم المعلومات الإدارية من خلال العناصر التالية:

- التخطيط الفعال: عنصر أساسي لنجاح أي مهمة في أي مستوى تنظيمي.
- التوجيه الواضح: يعتبر التوجيه نتيجة التخطيط باعتباره يمد العاملين بالمعلومات اللازمة لتحديد ما هو مطلوب منه.
- السبل و الإجراءات: تمثل السبل والإجراءات إطار العمل الضروري لإنتاجية المستويات التنظيمية.
- التدريب الملائم: إن الطريقة الصحيحة لأداء المهام و إنتاجية تلك المهام لن تتحقق إلا من خلال التدريب.
- البيئة المادية للعمل: يجب أن يتم التدريب أخذاً في الاعتبار البيئة المادية للعمل من آلات و معدات مثل مساحة المكان، درجة الإضاءة، التهوية، نوع الأثاث، الألوان
- الأدوات الملائمة: تهتم معظم المنظمات بالأدوات الملائمة في المستويات الدنيا من إدارة نظم المعلومات مثل الوسائل الطرفية، الحاسبات الشخصية، لغات البرمجة من الجيل الرابع.
- فعالية إدارة الوقت: يقل الفاقد في المستويات الدنيا لأن المهام محددة بينما يزداد هذا الفاقد في المستويات العليا.
- قياس الأداء: وهي خطوة ضرورية مرتبطة بالخطوة السابقة حيث في هذه الخطوة يتم قياس طريقة أداء الفرد لعمله و أثرها في تحقيق الأهداف و قياس الأداء.
- فعالية الاتصال: وهي الخطوة التي تربط الخطوات السابقة واللازمة للقيام بها ويتم الاتصال من خلال قنوات الاتصال و المعلومات المترددة

أنواع نظم المعلومات اللازمة للمدراء

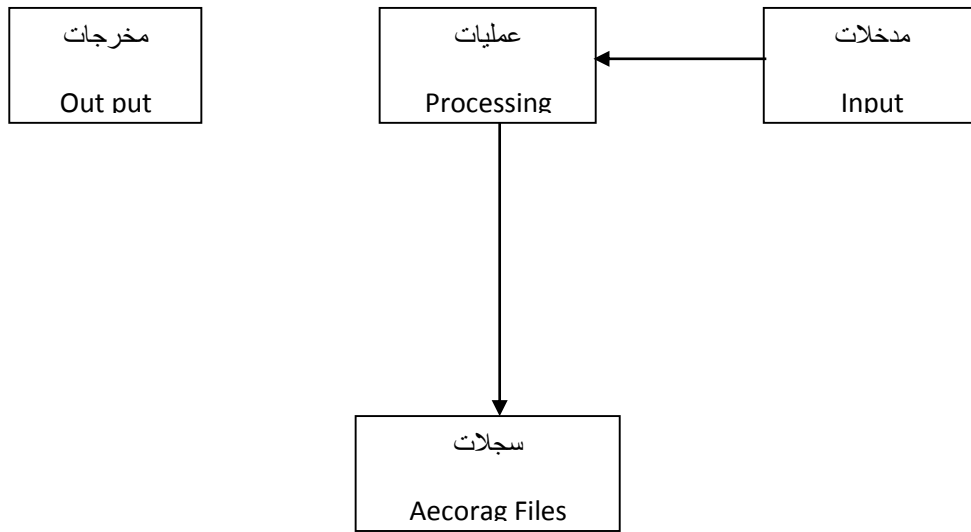
ان نظم المعلومات الادارية يمكن تصنيفها وفق المهام الادارية التي تتعلق بالمهام الادارية التي سيتم التطرق اليها ، التي سوف تتم بين رئيس الدائرة ومدراء الاقسام التابعين له ، وقبل تصنيف النظم علينا ان نتعرف على النظام والادارة والمعلومات فيمكن تعريفها على النحو الاتي :-

تعريف النظام system بصورة عامة كونه :

مجموعة الاجزاء المترابطة وهذه الاجزاء قد تكون عمليات Processing او مكونات فالمكونات قد تكون : شخص ، جماعة ، معهد او شيء معين "

الادارة يمكن تعريفها على انها : فن انجاز الاعمال من خلال الاخرين .

اما المعلومات فهي : البيانات التي تتم معالجتها بحيث اصبحت ذات دلالة معينة ، وينبغي ان تعالج هذه البيانات وان تحور بصورة او باخرى بحيث يمكن ان تتحول الى مايسمى معلومات



وهذه النظم يمكن تصنيفها الى :-

نظم المعلومات المالية :-

وهي من اهم نظم المعلومات في ادارة المعلوماتية ، وتتضمن معلومات تاريخية عن واردات العمل وعن مطلوبات العمل ( الميزانية العمومية ) ، والمعلومات الخاصة بها ومن خلال عملية تحديد الموازنات التقديرية تتوفر بها ادارة معلومات حول التخطيط والسيطرة على الارباح ،



ويستفاد من هذه النظم في القطاع الاشتراكي اضافة الى استثمار المساهم بالنسبة لمنشآت القطاع المختلط ، ومما لاشك فيه ان الادارة العليا والمديرون التنفيذيون يحتاجون هذه الانواع من المعلومات لذا غالبا ماتكون هذه النظم واسعة ، بحيث تشمل جميع المعلومات التي تحتاجها المستويات الادارية المختلفة

نظم معلومات ادارة التسويق :-

التسويق هو بيع وتوزيع منتجات المنشأة . ولاداء هذه الفعاليات تطور مدير استراتيجية شاملة وذلك من خلال تحديد الخليط التسويقي وتحليل الربحية ، وتطوير هذه الفعاليات بالخط .

ويستخدم مدير التسويق نظم المعلومات المستخدمة في تطوير استراتيجية شاملة للتسويق متعددة وغير محددة . إذ يعتمد المدير على مصادر شتى للحصول على المعلومات ، مثل الدراسات الاقتصادية ، والتسويقية ، وابحاث السوق وتقارير التطور التكنولوجي والدوريات المتخصصة والموردين والعملاء .

نظم المعلومات في ادارة العمليات :-

تتضمن ادارة العمليات جميع العمليات الادارية الخاصة بانتاج السلعة او الخدمة التي تسوقها المنشأة . ففي المنشآت التي تنتج السلع تسمى هذه بادارة الانتاج . ويكون مفهوم ادارة العمليات اوسع من ادارة الانتاج، لانه ينظم ادارة عمليات المنشآت التي تقدم الخدمات .

وان التخطيط للعمليات يتطلب جدولة الانتاج او الخدمات ، وتكون المعلومات اللازمة مستقاة من عدد كبير من سجلات المنشأة .

تستخدم معلومات جدولة الانتاج في تطوير خطط مفصلة للتنفيذ والميزانيات التقديرية وتغير سجلات المالية والانتاج ومصادر اساسية في تطوير هذه الخطط .

ولاجل توفير سيطرة على العمليات الانتاجية يجب تطوير نظام معلومات مكمل يزود الادارة بنتائج العمليات التي تم التخطيط لها وتم تنفيذها فعلا .

نظم معلومات ادارة المشروع :

في بعض الاحيان تنحصر مهمة الادارة في انجاز هدف محدد او مهمة محددة ، كبناء معمل جديد او انتاج سلعة جديدة ، على ان تنتهي ادارة المشروع اعمالها بانتهاج تحقيق الخطة .

وبسبب خصوصية هذا النوع من الاعمال تختلف نظم المعلومات اللازمة لها عن تلك التي سبق ذكرها بالنسبة للمنشآت الاولى لانجاز مشروع محدد ، ويتضمن النظام ميزانية المشروع وسجلاته حول فعاليتها وكلفة تلك الفعاليات .

### نظم معلومات الإدارة العليا :-

ان استخدام الطرق الرياضية والاحصائية في تحليل المعلومات يجعل عملية اتخاذ القرارات اكثر تطور بالنسبة للإدارة . وتسمى الوسائل المستخدمة في التحليل الكمي للمعلومات ببحوث العمليات . وتستخدم هذه الوسائل في تحليل المعلومات الخاصة بقرارات لها خواص معينة كقرارات التخطيط العام والتنفيذي .

ففي بعض هذه الحالات تكون بعض العوامل معلومة او مؤكدة ، فمثلا التخزين وكلفة الانتاج والطلب على المنتج يمكن تحديدها بالنسبة لإدارة المخازن في معظم الاحوال .

وفي بعض الاحيان هنالك عوامل

مثل المبيعات المختلفة . وفي بعض الاحيان تكون العوامل الاساسية مجهولة كليا ، مثل عدم قابلية المدير على تحديد العملاء او الطلب على خطة معينة جديدة تنفذها الشركة.

ان نظم المعلومات المستخدمة في هذه الحالات تعتبر نظم لدعم القرارات الادارية .

فالنظام يستخدم نماذج معقدة تعمل على المدير عملية تقييم البدائل المتوفرة ، كما يستخدم الرموز والمعاملات الرياضية

### **المبحث الثالث**

#### **اهداف نظم المعلومات الادارية**

من خلال التعاريف السابقة لنظم المعلومات الإدارية فإنه يمكن وضع مجموعة من الأهداف التي تسعى نظم المعلومات إلى تحقيقها، وتتمثل تلك الأهداف فيما يلي:

- ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها في نظام متكامل بما يسمح بتدفق البيانات والمعلومات بين تلك النظم وبما يؤدي إلى تحقيق التنسيق بين أنشطة تلك النظم.
- المساعدة في ربط أهداف النظم الفرعية للمنظمة بالهدف العام للمنظمة وبالتالي المساهمة في تحقيق هذا الهدف.
- المساعدة والمساندة في عملية صنع واتخاذ القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات في الوقت المناسب.
- توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والوقت والشكل المناسب.

- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.
- تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تحسين إنتاجية المنظمة بعدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية للمنظمة بدقة، تحديث البيانات والمعلومات، التنبؤ بالمشاكل التي تتعرض لها المنظمة.
- تهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تطوير أداء المنظمات من خلال ما تتيحه من معلومات مرتدة عن تنفيذ الخطط والمشروعات.

### مراحل نظم المعلومات الإدارية

#### جمع البيانات

وهي عملية استيراد البيانات من مصادرها فيما يتعلّق بقضية ما تعالجها المنظمة وتنتجها.

#### تحليل البيانات.

#### إعداد القوائم البيانية.

اتخاذ القرار المناسب من بين مجموعة من البدائل والاقتراحات المتوفرة بين يدي الجهة المختصة بصنع القرار واتخاذها.

#### مميزات نظم المعلومات الإدارية

منح صورة عامة حول المنظمة أو المؤسسة.

تأدية دور الاتصال والقيام بعملية التخطيط.

توفير كم من البيانات الخاصة بالعملاء، وإبداء ردود فعل من الممكن أن تقدّم المساعدة والعون للمنظمة في إنجاز الإجراءات والأعمال.

إنجاز أنشطة خاصة بالتسويق والترويج المباشر.

يمنح نظم المعلومات الإدارية للمنظمة ميزة تنافسيّة تمكنها من إنجاز الأنشطة بكفاءة وفاعلية وبأقل وقت وجهد وتكلفة.

## المبحث الرابع

### مراحل اتخاذ القرارات والعوامل المؤثرة فيها

#### مراحل اتخاذ القرار

##### ● تعريف المشكلة واكتشافها

تعرف المشكلة في مجال عملية اتخاذ القرار بأنها "انحراف عن الهدف المحدد مسبقاً أو هي حالة من عدم التوازن بين ما هو كائن وبين ما يجب أن يكون".

##### ● تشخيص المشكلة

يعني التشخيص التعرف على أسباب المشكلة وتحديد أبعادها وتحري السبب الرئيسي لظهورها ومعرفة أسبابها وأعراضها.

##### ● تحليل المشكلة

يقتضي تحليل المشكلة وتصنيفها تحديد البيانات والمعلومات المطلوبة لحلها ومصادرها، ويعني تصنيف المشكلة تحديد طبيعتها وحجمها ومدى تعقدها ونوعية الحل الأمثل المطلوب لمواجهتها.

##### ● إيجاد البدائل لحل المشكلة

يعني الحل البديل وسيلة الحل المتاحة أمام المدير لحل المشكلة المطروحة أو هو بمعنى آخر قرار مقترح يؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب قرارات أخرى مقترحة بقصد المقارنة والتحليل حتى يتم اختيار أفضلها ويصبح القرار الأخير.

##### ● تقييم البدائل المتاحة لحل المشكلة

بعد إن يتضح للمدير الحلول البديلة للمشكلة يجب عليه بعد ذلك إجراء تقييم شامل لها، وتعتبر هذه المرحلة من المراحل الصعبة، ذلك لأن عملية المفاضلة بين البدائل ليست عملية واضحة وسهلة لأن مزايا وعيوب كل بديل لا تظهر وقت بحثها ولكنها تبرز عند تنفيذ الحل مستقبلاً ومن هنا يأتي الشك وعدم التأكد من صلاحية البدائل المطروحة للحل.

### ● اختيار الحل الملائم للمشكلة

تعتبر عملية الاختيار النهائي للبدائل المتاحة لحل المشكلة من أهم الخطوات التي يوليها المديرون جل اهتمامهم.

إن رواد المدارس التقليدية لم يهتموا بدور العوامل السلوكية والاجتماعية والبيئية وتأثيرها في عملية اتخاذ القرار، وإنما ركزوا على الجوانب المادية بينما رواد المدارس السلوكية، فقد ركزوا اهتمامهم على أهمية العوامل والمتغيرات النفسية والاجتماعية والبيئية وتأثيرها في هذه العملية.

وبناء على ذلك ركزت دراساتهم في تحليل عملية اتخاذ القرار على العوامل النفسية والظروف البيئية المحيطة بالمنظمة وما يرتبط بها من عادات وتقاليد وقيم اجتماعية ونظم سياسية واقتصادية. وعلى ضوء ذلك فإن العوامل المؤثرة في عملية اتخاذ القرار هي:

#### العوامل الإنسانية:

إن هذه العوامل ناتجة عن كون عملية اختيار البدائل المتاحة ما هي إلا ناتج لتفاعل إنساني تتفاعل فيه عدة عوامل منطقية و غير منطقية، موضوعية وشخصية، إن العوامل الإنسانية قد تكون نابعة من شخص المدير أو من سلوك مساعديه ومستشاريه أو من المرؤوسين وغيرهم ممن يساهم في القرار.

#### العوامل التنظيمية:

بالإضافة إلى العوامل الإنسانية التي تؤثر على اتخاذ القرار هناك أيضا العوامل التنظيمية والمتمثلة في القوى الكامنة في الموقف الإداري، الاتصالات الإدارية، التفويض واللامركزية الإدارية ونطاق التمكن.

#### العوامل البيئية:

هناك مجموعة من العوامل و القيود التي تؤثر في فعالية القرارات الصادرة عن الظروف البيئية المحيطة بالقرار أهمها

– طبيعة النظام السياسي والاقتصادي السائد في الدولة.

– انسجام القرار مع الصالح العام.

– النصوص التشريعية.

– التقدم التكنولوجي.

## خاتمة

بما ان المؤسسة الاقتصادية تسعى جاهدة إلى تحقيق التنمية ومسايرة التطورات العالمية خاصة في ظل العولمة التي تتطلب منها الاندماج الكامل في حصولها على المعلومات والبيانات الكافية بناء على معطيات بنك المعلومات لأجل اتخاذ قراراتها السليمة ، لذا يتطلب لمتخذي القرارات أن يواكبوا التغيرات في جمع البيانات الرياضية التي تحتاج الى مجموعة من المتغيرات كالإحصاء الذي يتطلب بدوره نماذج تعتمد على بحوث العمليات والبرمجة مع الأخذ بعين الاعتبار الإعلام الآلي ، وهذا من اجل تكوين وتسيير المعرفة للوصول لاتخاذ القرار السليم .

لنظام المعلومات الإدارية دور كبير وفعال في مختلف المؤسسات وذلك نظرا للأهمية البالغة التي يكتسبها، باعتباره يسعى إلى ربط النظم الفرعية للمنظمة مع بعضها البعض وذلك بجعلها في نظام موحد ومتكامل، وهذا بغرض مراقبة تدفق البيانات والمعلومات بين تلك الأنظمة بشكل دقيق، إضافة إلى التنسيق بين مختلف الأنشطة، وبالتالي ربط هذا النظام بالهدف العام المحدد والمسطر من طرف المنظمة من أجل تحقيقه وذلك من خلال المساعدة والمساندة في عمليات صنع القرار عبر جميع المستويات التنظيمية، وتنفيذ أهدافها الإستراتيجية .

## المراجع

- ❖ جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- كلية الحقوق والعلوم السياسية - قسم العلوم السياسي - دور نظم المعلومات في صنع القرار الإداري
- ❖ أسلوب التحكم في نظم المعلومات واتخاذ القرار في المؤسسة - الدكتور عمر شريف - جامعة باتنة
- ❖ د . علي السلمي ، جهاز المعلومات في خدمة الادارة ، مجلة المدير العربي .
- ❖ نظام المعلومات الادارية ، المبادئ والتطبيق ، هادي كليباوي ، مكتبة الرواد للطباعة ، شارع الرشيد ،

. ١٩٨٢