

# أنظمة المعلومات الإدارية

22/1/2024

الأستاذة أسماء حوفاني



# قائمة المحتويات

5	I-المحور الأول: الإطار النظري لأنظمة المعلومات الإدارية
5.....	أ. تمرين: أسئلة المكتسبات القبلية.....
6.....	ب. مفهوم نظام المعلومات الإداري.....
7.....	ب. أهداف نظام المعلومات الإداري.....
7.....	ت. أنواع أنظمة المعلومات.....
8.....	ث. خطوات تشغيل أنظمة المعلومات.....
8.....	ج. دلالة نجاح نظم المعلومات الإدارية.....
9.....	ج. معايير نجاح نظام المعلومات الإداري.....
9.....	ح. معايير نجاح نظام المعلومات الإداري.....
11	حل التمارين
13	معنى المختصرات
15	مراجع

# المحور الأول: الإطار النظري لأنظمة المعلومات الإدارية

5	تمرين: أسئلة المكتسبات القبليّة
6	مفهوم نظام المعلومات الإداري
7	أهداف نظام المعلومات الإداري
7	أنواع أنظمة المعلومات
8	خطوات تشغيل أنظمة المعلومات
8	دلالة نجاح نظم المعلومات الإدارية
9	معايير نجاح نظام المعلومات الإداري
9	معايير نجاح نظام المعلومات الإداري

## وحدة

يهدف هذا النشاط إلى تحقيق الأهداف الآتية :  
1- التعرف على ماهية أنظمة المعلومات الإدارية من تعريف وأهداف وأنواع  
2- يوضح دلالة كل من نجاح أنظمة المعلومات أو فشلها  
3- يشرح مؤشرات نجاح أنظمة المعلومات الإدارية

## آ. تمرين: أسئلة المكتسبات القبليّة

[ 11 ص 1 حل رقم ]

### اختر الإجابات المناسبة

يتكون نظام المعلومات من :

المدخلات والمخرجات

التغذية الراجعة والعمليات

المدخلات والمخرجات والتغذية الراجعة والعمليات

### أجب بـ : صحيح أو خطأ

في نظم المعلومات : البيانات هي المعلومات

### إملاً الفراغات

مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج والاتصالات و  والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع  لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل

## ب. مفهوم نظام المعلومات الإداري

لا يوجد اتفاق بين المختصين في تحديد تعريف لنظم المعلومات الإدارية \* MIS، فأكثر التعريفات تعكس أن هناك حاجة ماسة لإدارة أي مؤسسة إلى إيجاد أنظمة لمعلوماتها من شأنها تحقيق الجودة في اتخاذ القرارات الإدارية، غير أن هناك العديد من المحاولات للتعريف بها من أهمها:  
التعريف الأول: نظم المعلومات الإدارية هي نظم توفر المعلومات عن الماضي والحاضر فيما يتعلق بأنشطة المنظمة لمساعدة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات(1) 1.

التعريف الثاني: نظم المعلومات الإدارية نظام متكامل يتكون من مجموعة الأفراد والأجهزة والإجراءات والأنظمة الفرعية للمعلومات، تعمل معا على تجميع البيانات ومعالجتها وتحليلها لقواعد وإجراءات مقننة وذلك بغرض تزويد إدارة المنظمة بكل وتبويبها، طبقا ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية من أجل إنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة واتخاذ قرارات كفؤة وفعالة(2) 2.

التعريف الثالث: هي أحد تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة أو معروضة أو في شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي مما يساهم في اتخاذ القرار وتتبع وعلاج المشاكل الإدارية لمنظمات الأعمال(3) 3.  
والواضح من جملة هذه التعريفات أن أنظمة المعلومات الإدارية:

- 1- تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات وعلاج المشاكل الإدارية لمنظمات الأعمال.
- 2- تبنى على الحواسيب الآلية التي تقدم مخرجات هذه الأنظمة على شكل تقارير أو قرارات إدارية.
- 3- يختص بتحديد وتجميع المعلومات وتشغيلها وتحليلها.
- 4- يمكن أن يكون نظاما يدويا أو كهروميكانيكيا أو الكترونيا.
- 5- توفير المعلومات للمستخدمين ذوي الاحتياجات المتشابهة.
- 6- يتكون من أفراد ومعدات وبرمجيات وإجراءات بهدف تزويد المستخدمين بكل ما يحتاجونه من معلومات.

## ب. أهداف نظام المعلومات الإداري

- توفر نظم المعلومات الإدارية المعلومات المناسبة على الصعيدين الداخلي والخارجي للإدارة على كافة مستوياتها، لغرض اتخاذ القرارات الفاعلة والمؤقتة، وتوفير القيام بعملية التخطيط والرقابة والتوجيه داخل منظمة ما.
- وتهدف أنظمة المعلومات الإدارية بشكل إلى الآتي(4) 5 :
- 1- خفض كلفة المعلومات والتقارير مع المحافظة على الدقة العملية للمعلومات.
  - 2- تقدم سلسلة من الطرق البديلة للإدارة لانجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المتعددة قبل ان يطبق عليها.
  - 3- تيسير عملية صنع القرارات بقدر كبير من الكفاءة ، وجعلها تعتمد على عدة أفراد من أصحاب الخبرة والمعرفة .
  - 4- نظم المعلومات تعزز من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين قابلية اتخاذ صنع القرارات.
  - 5- نظم المعلومات التي تعزز من ربحية المنظمة الناتج من استخدام نظم المعلومات في تحسين اتخاذ القرارات.
  - 6- أن هدف نظم المعلومات الإدارية تحقق غايتي الكفاءة، بتوفير المعلومات باقل كلفة ممكنة والفاعلية بتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لاتخاذ القرارات.
- ولتحقيق الأهداف السابقة يقوم نظام المعلومات بالوظائف الآتية(5) 6 :
- 1- استقبال البيانات من مصادرها وإدخالها الي قواعد البيانات في النظام:
    - مصادر داخلية: المبيعات - المشتريات - المخازن - الأفراد
    - مصادر خارجية: العملاء - الموردن - الإنترنت - النشرات الحكومية
  - 2- اعداد التعليمات أو الاجراءات الخاصة بمعالجة البيانات. وعند وضعها يجب مراعاة الآتي:
    - طبيعة استخدام المعلومات المطلوبة ومواصفاتها وأسلوب معالجة البيانات
    - تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في التنفيذ.
    - الخبرات المتخصصة واللازمة لوضع التعليمات والاجراءات.
  - 3- معالجة البيانات وتلخيص المعلومات الناتجة وتبويبها وتحليلها للحصول على الاستعلام المناسب او التقارير المطلوبة بناء النماذج الرياضية والمنطقية لمساعدة المنظمة في التخطيط والبحث والتطوير والمنافسة وبالتالي الوصول للأهداف
  - 4- 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.
  - 5- المساعدة والمساندة في عملية صنع القرار في جميع المستويات التنظيمية من خلال توفير التقارير التي تتضمن المعلومات اللازمة لتلك القرارات وفي التوقيت المناسب.
  - 6- توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة في المكان والتوقيت والشكل المناسب.
  - 7- الرقابة على عملية تداول البيانات والمعلومات وحفظها.

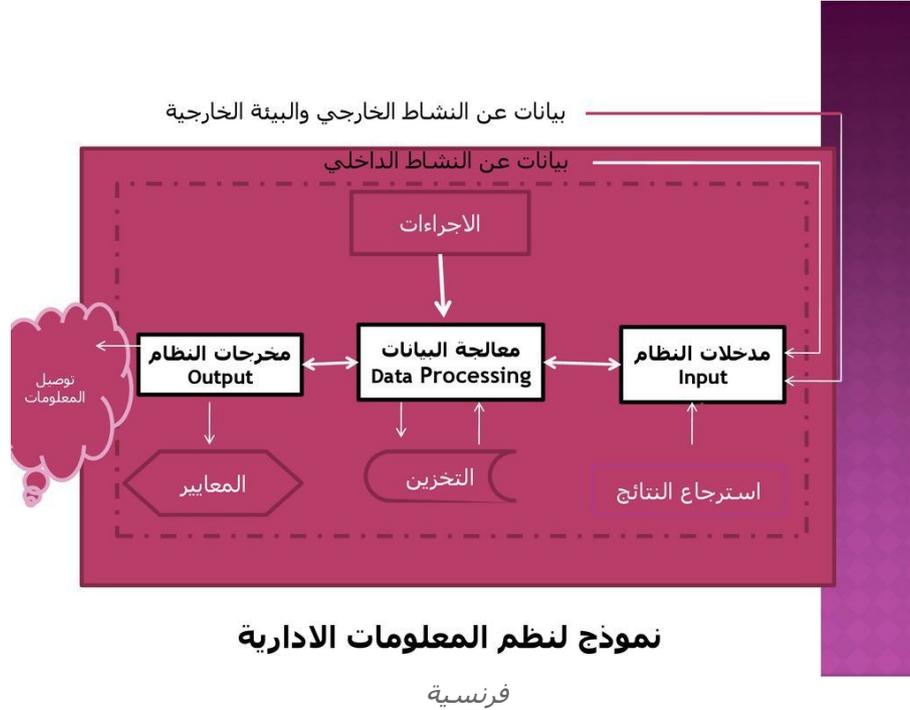
## ت. أنواع أنظمة المعلومات

النظم لا تنشأ من فراغ ولا تعمل في فراغ، بل تأتي لهدف وتعمل ضمن مجموعة من الأنظمة الفرعية المترابطة، ونظم المعلومات الإدارية كغيره من النظم الفرعية له أهدافه ومكوناته ومهامه، واعتمادا على ذلك تشير معظم أدبيات هذا الموضوع إن نظم المعلومات تقسم إلى ثلاثة أنواع: اليدوية والتي تعتمد على الأدوات الفنية، ونظم المعلومات نصف الآلية والتي تعتمد على فنيات وأدوات متوسطة القدرة، ونظم المعلومات الآلية وهي التي تتم بها عمليات الإدخال والإخراج والمعالجات باستخدام الحاسبات الإلكترونية وهي التي تستعمل ضمن مفهوم نظم المعلومات وتطبيقاته الحالية.

. وهناك تصنيفات كثيرة لنظم المعلومات الإدارية تختلف باختلاف الباحثين والميادين التي تعمل فيها، فمن حيث الوظائف التي يقوم بها التنظيم هناك ما يسمى بنظم معلومات الإنتاج والتصنيع، ونظم معلومات التسويق والتمويل والموارد البشرية. والبعض صنفها بحسب النشاطات

الإدارية، كنظم معلومات التخطيط ونظم معلومات التنظيم والرقابة والتقييم(6) 7. ومنهم من صنفها بحسب المستوى الإداري في المؤسسة كنظم دعم الإدارة العليا الاستراتيجية ونظم دعم الإدارة الوسطى ونظم الإدارة الدنيا .

## ث. خطوات تشغيل أنظمة المعلومات



## ج. دلالة نجاح نظم المعلومات الإدارية

هناك تفاوتاً في عدد المؤشرات الدالة على نجاح أي نظام من أنظمة المعلومات الإدارية من باحث إلى آخر فمنهم من ركز على مقياس واحد فقط، ومنهم من ركز على اثنين أو أكثر. و القسم الأكبر من الباحثين اعتمد مقياس قناعة المستفيد واستخدام النظام بوصفهما أكثر المقاييس استخداماً في تقييم نجاح أو فشل استخدام نظم المعلومات.

و أي كان فإن نظام المعلومات الإدارية الناجح هو العامل الحاسم في نجاح أي المنظمة، ومصدراً فرصاً جديدة تحاول من خلالها الحصول على عجز قدراتها التنافسية ويحقق لها حصص سوقية جديدة.

و يقصد بنجاح نظام المعلومات الإداري أنه(7) 7:

- يحقق جميع أهداف ومتطلبات المستخدم
- يعمل بطريقة تقنية صحيحة وبدون أخطاء
- سهل الصيانة والتطوير

• أن تفوق محصلة فوائده المادية والمعنوية التكاليف المنفقة عليه.

أما فشل نظام المعلومات فهو عدم استخدامه بطريقة فعالة ويعزى الفشل إلى عدم ملائمة نوعية التقنية المستعملة أو النظام المستخدم، وإنما يمكن أن يفشل النظام عندما يكون هناك إهمال لردود فعل المستخدم النفسية والعوامل التنظيمية الأخرى من قبل مصممي النظام. 1

## ج. معايير نجاح نظام المعلومات الإداري

وانطلاقاً على ما اتفق عليه العلماء من أن أهم ما يعتمد عليه كمؤشرين لتقييم نجاح نظام المعلومات الإداري هما استخدام النظام وقناعة المستفيد ويمكن التفصيل في معنييهما كالآتي(8) 8:

-استخدام النظام

والمقصود باستخدام النظام مدى اعتماد المستفيدين على مخرجات هذا النظام من معلومات مفيدة في أداء مهامهم. على أن الاستخدام يجب أن يسبق بالقناعة فنظام المعلومات الناجح يكون مضمون الاستخدام حتى وإن أدى هذا الاستخدام إلى رفع أداء المستفيد ما لم تتحقق القناعة لدى المستفيد بأهمية هذا النظام.

قناعة المستفيد

يشمل رضا المستفيد أو المستخدم من نظام المعلومات الجانب السلوكي في حين أن قناعة المستفيد أو المستخدم من نظام المعلومات تمثل الجانب النفسي والسلوكي للمستفيد.

وتعد قناعة المستفيد من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح نظم المعلومات لأنها تفترض أن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وبين قناعة المستفيد من النظام. وبناء على ذلك فإن نجاح نظام المعلومات يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية. 2



فرنسية

## ج. معايير نجاح نظام المعلومات الإداري

وانطلاقاً على ما اتفق عليه العلماء من أن أهم ما يعتمد عليه كمؤشرين لتقييم نجاح نظام المعلومات الإداري هما استخدام النظام وقناعة المستفيد ويمكن التفصيل في معنييهما كالآتي(8) 8:

-استخدام النظام

والمقصود باستخدام النظام مدى اعتماد المستفيدين على مخرجات هذا النظام من معلومات مفيدة في أداء مهامهم. على أن الاستخدام يجب أن يسبق بالقناعة فنظام المعلومات الناجح يكون مضمون الاستخدام حتى وإن أدى هذا الاستخدام إلى رفع أداء المستفيد ما لم تتحقق القناعة لدى المستفيد بأهمية هذا النظام.

قناعة المستفيد

يشمل رضا المستفيد أو المستخدم من نظام المعلومات الجانب السلوكي في حين أن قناعة المستفيد أو المستخدم من نظام المعلومات تمثل الجانب النفسي والسلوكي للمستفيد.

وتعد قناعة المستفيد من أكثر المقاييس استخداماً لتقييم نجاح نظم المعلومات لأنها تفترض أن هناك علاقة مباشرة بين فاعلية النظام وبين قناعة المستفيد من النظام. وبناء على ذلك فإن نجاح نظام المعلومات يعبر عنه بالمدى الذي يعتقد فيه المستفيد بأن النظام يلبي احتياجاته المعلوماتية. 2



فرنسية

# حل التمارين

< 1 (ص 5)

اختر الإجابات المناسبة

المخرجات والمدخلات	<input type="checkbox"/>
التغذية الراجعة والعمليات	<input type="checkbox"/>
المخرجات والمدخلات والتغذية الراجعة والعمليات	<input checked="" type="checkbox"/>

أجب بـ : صحيح أو خطأ  
خطأ

إملاً الفراغات

مجموعة منظمة من الافراد والمعدات والبرامج والإتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتوزيع المعلومات لمساندة اتخاذ القرارات والتعاون والرقابة داخل المنظمة

# معنى المختصرات

Management Information System

MIS -

# مراجع

- [1] أ. علي إدريس محمد, أ. محمد سليمان مسعود, & د. الهمامي صالح الهمامي. (2022). دور نظم المعلومات الإدارية في جودة القرارات الإدارية، ص: 132.
- [2] معوج, & عبد الحكيم. (2003). مناهج بناء نظم المعلومات الإدارية (Doctoral dissertation, الجزائر)، ص: 211.
- [3] حمودة, & أمل المختار. (2021). دور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية (Doctoral dissertation, جامعة الزاوية)، ص: 154.
- [5] بن بوط, حسينية, عياش, & زبير. (2013). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية، ص: 254.
- [6] هالة يونس محمود أبوعرقوب. (2023). تأثير نظم المعلومات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار لدى المنشآت الصناعية من وجهة نظر إدارتها (Doctoral dissertation, جامعة القدس)، ص: 120.
- [7] الحارث أحمد عبدالمنعم حمد النيل. (2019). نظم المعلومات الإدارية، ص: 24.

[7]

بن ابراهيم, سليمان, علي الطالب, & عبد الواحد. (2023). أثر نظم المعلومات الإدارية على الأداء المالي للبنوك التجارية، ص: 54.

[8]

مريم غلوم اشكيناني. (2023). الدور الوسيط لنظم المعلومات الإدارية في العلاقة بين إدارة المعرفة وأثرها على نقل التكنولوجيا: دراسة تطبيقية على مدراء ومسؤولي إدارة نظم المعلومات بوزارة التربية بدولة الكويت. مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية, 7(10), 50-63، ص: 54.