البعد التنظيمي لنظم المعلومات

المنظمات ليست مجرد كيانات تقنية ،بل بيئات اجتماعية و ادارية معقدة ، لذا فإن أي نظام يعمل داخل تنظيم له قوانينه و ثقافته و لا يمكنه النجاح بمعزل عنها.

اولا : الموقع التنظيمي لادارة نظم المعلومات

إن تحديد موقع إدارة نظم المعلومات يعتبر من أهم القرارات التي يجب على المنظمة اتخاذها لتكون هذه الإدارة هي المشجع أو المروج للتغيير في أساليب وطرق وإجراءات العمل الحالية .

1- إدارة نظم المعلومات تابعة لإحدى إدارات النشاط: نجد أن أول بدايات تواجد هذه الإدارة بالهيكل التنظيمي في المنظمة أنها كانت تابعة لإحدى إدارات النشاط مثلا بالإدارة المالية أو إدارة المخزون دون غيرها من الإدارات الأخرى بحيث كانت لا تخدم إلا الإدارات التابعة لها، إلا أن هذا الشكل أصبح غير مناسب في الظروف الحالية، لأن نظم المعلومات ومع تطور التكنولوجيا الحديثة قد نفذت إلى جميع وظائف ومستويات العمل الإداري، وأصبحت بالتالي مركز إهتمام جميع إدارات المنظمة.
2- إدارة نظم المعلومات تابعة للإدارة العليا: ظهر هذا النوع لإدارة نظم المعلومات كونها في حالة تبعية للإدارة العليا حيث يتعدى نشاط المعالجة الإلكترونية لها إلى كافة قطاعات النشاط، بمعنى أن نظم المعلومات الآلية التي يتم تطبيقها تخدم الأنشطة المختلفة كلها أو معظمها ، حيث نجد تنوع في التطبيقات ليشمل النظم المالية والتجارية ونظم الأفراد ومراقبة المخزون والمشتريات وكافة الأعمال الإدارية الأخرى والفنية بالمؤسسة، ولذلك فإن هذا الشكل هو الأكثر شيوعًا في الوقت الحالي للمبررات التالية:

–كبر حجم أنشطة المعالجة الإلكترونية للبيانات بالقدر الذي يبرر وجود وحدة مستقلة.
–ضمان عدالة توزيع خدمات الحاسب الآلي على قطاعات النشاط المختلفة وعدم تحيزها.
–تسهيل عملية الإتصالات بين مديري إدارة نظم المعلومات ومديري الإدارات الأخرى حيث يقع في نفس المستوى التنظيمي.
–إختلاف نوعية الوظائف ومتطلباتها بهذه الإدارة عن الوظائف ومتطلباتها بالإدارات الأخرى.

3- ادارة نظم المعلومات متعددة المواقع : في بعض الاحيان تتعدد مواقع تشغيل هذه الادارة داخل المؤسسة ، و قد يرجع ذلك للانتشار الجغرافي لفروع المؤسسة ، و في هذه الحالة فانه تنشأ اقسام صغيرة للتشغيل تابعة اداريا لمدير الفرع الذي توجد به بحيث تتم الاتصالات بينه و بين المقر الرئيسي للادارة.

4- ادارة نظم المعلومات كنيابة لرئيس المنظمة : الشكل الاخير الذي يمكن ان تتواجد فيه ادارة نظم المعلومات فهو تواجدها كنيابة لرئيس المنظمة ، و نجد هذا الشكل خاصة في المنظمات الكبيرة الحجم و المنظمات ذات الطابع الدولي كالشركات متعددة الجنسيات ، و كذلك في المنظمات التي يتوقف نجاحها على مدى دقة و سرعة و كفاءة و انسياب المعلومات و انتقالها بين الادارة العليا و قطاعات النشاط و بين هذه القطاعات و بعضها.

ثانيًا: عناصر البعد التنظيمي للنظم

1- الهيكل التنظيمي(Organizational Structure)

و هو الإطار الذي ينظم توزيع المسؤوليات والصلاحيات وتدفق المعلومات ، يحدد من يتخذ القرارات، ومن يوافق على المعاملات، ومن يراقب الأداء.

و يظهر في أشكال مختلفة:

- **هيكل هرمي** :معلومات رسمية و مقننة ،مستويات إدارية متعددة، تدفق معلومات عمودي ، بطء نسبي في تداول المعلومات، نظام معلومات مركزي يخدم متخذي القرار في القمة.
- **هيكل شبكي** :مرونة وتعاون بين الفرق ، معلومات غير رسمية اعلى مقارنة بالهيكل الهرمي، نظم معلومات مرنة تدعم التعاون بين الفرق ، اعتماد كبير على نظم معلومات تشاركية مثل نظم دعم القرار الجماعي
- **هيكل مسطّح** :**(Flat)** مستويات قليلة، تمكين أكبر للموظفين.، تدفق افقي للمعلومات مع غياب البيروقراطية ، سرعة عالية في تداول المعلومات بسبب قلة المستويات الادارية ، الاعتماد على نظم معلومات لا مركزية تتيح مشاركة مباشرة للبيانات.، استخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات لدعم فرق العمل الذاتية

علاقة الهيكل بالنظام:

- يحدد الهيكل **تصميم النظام** :الصلاحيات، نماذج الموافقات، تدفق العمليات.

كما ان كل تغيير في الهيكل يتطلب **تغييرًا في النظام** أو العكس

2- العمليات والإجراءات التنظيمية

- العملية هي سلسلة خطوات مترابطة تُنتج خدمة أو منتجا مثل عملية "طلب شراء"، "عملية تسجيل طالب"، "عملية سداد فاتورة."

و تتضمن مدخلات، خطوات تشغيل، مخرجات، وجهات مسؤولة.

علاقة العمليات بالنظام:

- نظم المعلومات تعمل على:
  - **أتمتة العملية** (Automation)
  - **تحسين العملية** (Improvement)
  - **إعادة هندسة العملية** (Reengineering – BPR)

3- الثقافة التنظيمية(Organizational Culture)

الثقافة هي مجموعة قيم ومعتقدات وسلوكيات تحدد ما يعتبر مقبولا داخل المؤسسة.
مثل : الموقف من التغيير، درجة الرسمية، طريقة التواصل الداخلي.....الخ

و تمثل مقاومة التغيير احد التحديات الكبرى عند ادخال نظم جديدة

علاقة الثقافة بالنظام:

- ثقافة داعمة للتغيير = تقبل أسرع للنظام الجديد.
- ثقافة ترفض الشفافية = مقاومة لنظم التقارير والتحليل.
- ثقافة تعلم وتطوير = نجاح أكبر لنظم المعرفة والتعلم الإلكتروني.

4- السياسات والقواعد التنظيمية

تحدد السياسات كيفية العمل داخل المؤسسة، وتشمل: سياسات الأمن والسرية.قواعد الصلاحيات والوصول إلى البيانات.سياسة الموافقات والاعتماد ، سياسة الجودة ، سياسة إدارة المخاطر.

علاقة السياسات بالنظام:

- النظام يجب أن يترجم السياسات إلى:
  - أذونات دخول.(Access Rights)
  - حدود استخدام.
  - تسجيل دخول المستخدمين.
  - توثيق العمليات.
  - تطبيق قيود على البيانات.

5- آليات اتخاذ القرار

تتخذ القرارات في المؤسسة على مستويات:

- **تشغيلي** :يومي وروتيني
- **تكتيكي** :متوسط المدى
- **استراتيجي** :بعيد المدى

كل قرار يحتاج بيانات مختلفة:قرارات تشغيلية: بيانات فورية.

- قرارات تكتيكية: تقارير أسبوعية أو شهرية.
- قرارات استراتيجية: تحليلات وتوقعات.

علاقة صنع القراربالنظام:

- تحدد عملية اتخاذ القرار نوع النظام المطلوب.
- تحدد أي معلومات يتم جمعها وكيف يتم عرضها.

و العناصر في البعد التنظيمي ليست منفصلة، بل مترابطة :

- الهيكل يحدد من يقوم بالعملية
- العملية تحدد نوع البيانات والسياسات
- السياسات تحدد طريقة الاستخدام
- الثقافة تحدد درجة التقبل
- صنع القرار يحدد نوع النظام المطلوب

وإذا اختل عنصر واحد، قد يفشل النظام حتى لو كان على أعلى مستوى تقني