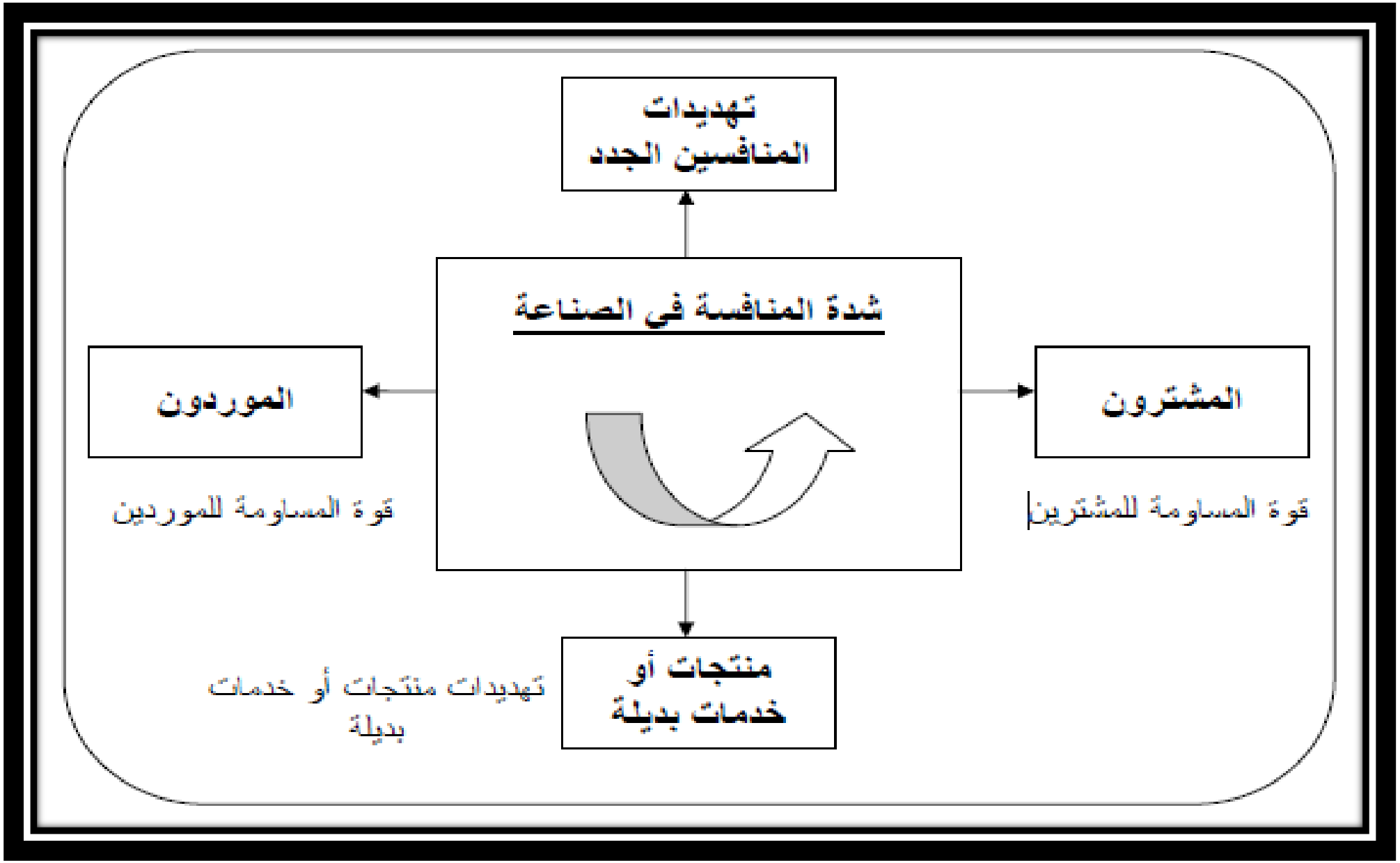
جامعة واسط
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الاعمال
المرحلة الرابعة
الفصل الثالث
الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية
مدرس المادة علي عبد المنعم مهدي

اولا: مفهوم الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الادارية

لنظم المعلومات الادارية وظائف تقليدية تتمثل بجمع وتحليل وتخزين ومعالجة البيانات واسترجاع المعلومات واعداد التقارير المفيدة للادارة لاتخاذ القرارات المبرمجة والغير مبرمجة كما أنها تعمل على دعم وإسناد وظائف الإدارة من تخطيط تنظيم، توجيه ورقابة، وسيطرة على الأنشطة والعمليات .وإضافة إلى ذلك فهي تقوم بتعزيز دور الإدارة الاستراتيجية والإدارة الدولية، وكل إدارات المنظمة كل حسب عملياتها وأنشطتها، ويتضح دورها الاستراتيجي من خلال تأثيرها الجوهري في المنظمات والأنشطة الرئيسية التالية :

1. المشاركة في صياغة الرؤيا الاستراتيجية للمنظمة من خلال اضافة خصائص الوضوح والبساطة والعمق والشمول على هذه الرؤيا والمساعدة في تحقيق اعلى قدر من المشاركة الفاعلة في صياغة الرؤيا الاستراتيجية
2. دعم عملية صياغة رسالة المنظمة وذلك عن طريق تحديد انواع الانشطة الجوهرية وتقديم معلومات عن الاسواق المستهدفه.
3. صياغة الاهداف الاستراتيجية من خلال تحليل عناصر القوة والضعف داخل المنظمة ومقارنتها بعناصر الفرص والتهديدات الحالية والمتوقعه في البيئة الخارجية (تحليل SWAT).
4. تقديم المعلومات الثمينة والموثوقة وذات الجودة الشاملة للمفاضلة بين البدائل الاستراتيجية الممكنة واختيار استراتيجية الأعمال الشاملة الملائمة للمنظمة .
5. تعمل نظم المعلومات الإدارية على تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية المؤكدة، وذلك من خلال ما توفره من معلومات عن القوى المنافسة الرئيسية الواردة في نموذج بورتر (Porter)


تهديدات
المنافسين الجدد
شدة المنافسة في الصناعة
الموردون
قوة المساومة للموردين
المشترون
قوة المساومة للمشترين
منتجات أو
خدمات بديلة
تهديدات منتجات أو خدمات
بديلة

إن المعلومات ذات القيمة المضافة والجودة الشاملة التي تقدمها نظم المعلومات الإدارية يجب أن تتناول قوى المنافسة الخمسة في النموذج اعلاه، وهي :

1. شدة المنافسة في الصناعة.
2. تهديدات دخول منافسين جدد.
3. قوة المساومة للمجهزين الموردين
4. قوة المساومة للمشترين العملاء
5. تهديدات المنتجات البديلة

ثانيا: نموذج سلسة القيمة Value Chain Model

نموذج يستخدم لتحليل الانشطة الرئيسية والداعمة للمنظمة تم اعدادة من قبل العالم (Porter)لغرض تحليل المصدر الداخلي للميزة التنافسية وبالتالي تحديد عناصر القوة والضعف, حيث ان نظم المعلومات افضل من ينفذها لتحقيق الميزة التنافسية .

يعرف نموذج سلسلة القيمة بانه **سلسلة من الانشطة التي تضيف القيمة لمنتجات او خدمات المنظمة**.

يتكون نموذج سلسلة القيمة من **الأنشطة الرئيسية وهي :**

1) المدخلات (الامدادات الداخلية) : وتعني كل الانشطة ذات العلاقة بنقل واستلام وتحريك وتخزين المواد وعناصر المدخلات الاخرى اللازمة للنظام الانتاجي .
2) العمليات : كل الانشطة الخاصة بتحويل المدخلات الى مخرجات (منتجات او خدمات) .
3) المخرجات : وتشمل كل الانشطة والعمليات ذات العلاقة بنقل وتوزيع او تخزين وتسليم المخرجات من منتجات تامة الصنع او نصف مصنعه الى منافذ التوزيع .
4) التسويق والمبيعات : يرتبط هذا النشاط بحقل ادارة التسويق وما يتضمن ذلك من تخطيط استراتيجية للمزيج التسويقي .
5) خدمات الزبائن : وهي الانشطة المرتبطة بدعم ادارة التسويق وتحفيز المبيعات وتقديم خدمات ما بعد البيع الى الزبائن بما في ذلك خدمات التدريب , الاصلاح , الصيانه ,توفير قطع الغيار وغيرها .

6) الانشطة الداعمة والتي تتكون من :

أ- تطوير التكنولوجيا : وهي انشطة تحسين المنتج , تصميم المنتج , المعرفة بالتقانه , والمعرفة اجراءات العمل والمدخلات التكنولوجية الضرورية لكل نشاط في سلسلة القيمة .

ب- شراء المواد : وهي انشطة توفير موارد عمل النظام من مدخلات , ومواد خام , واجزاء ومكونات , طاقة , مع ضمان توفر المعرفه الضرورية بوسائل مختلفة .

ج- خدمات الدعم والتنسيق الاداري: تتمثل هذه الخدمات بجميع الانشطة الادارية الداعمة لعمل نظام الاعمال في المنظمة بما في ذلك وظائف التوجيه والتنسيق لانشطة المحاسبية والمالية في المنظمة .

ثالثا: تأثير نظم المعلومات الادارية على نموذج سلسلة القيمة

تؤثر نظم المعلومات الادارية على سلسلة القيمة من خلال اندماجها مع الانشطة الرئيسية والداعمة التي تتكون منها سلسلة القيمة , وفي بعض الاحيان تستخدم نظم المعلومات الادارية بمختلف انواعها كأدوات فعالة لدعم واسناد الانشطة الرئيسية التي تضيف قيمة الى منتجات وخدمات المنظمة بالإضافة الى دورها في تخطيط وتنفيذ الانشطة المساندة على مستوى الخدمات الدعم والتنسيق الاداري , وادارة الموارد البشرية , وتطوير التكنولوجيا , حيث نجد ان نظم المعلومات الادارية , تتولى تنفيذ الانشطة الداعمة في نموذج سلسلة القيمة من خلال نظم المعلومات التي تستند على شبكة المنظمة الداخلية لإدارة تدفق الاعمال فيها.

رابعا: التحديات التي تواجه نظم المعلومات الادارية في المنظمة

1. **معلومات لا يمكن إدخالها في النظام** :بعض المعلومات الضرورية والمهمة لعمليات صنع القرارات بسبب طبيعتها لا تسمح بعملية الإدخال في نظم المعلومات وذلك لصعوبة التعبير عنها بشكل نظامي؛ ومثال ذلك الأفكار بشأن تقديم منتجات جديدة ، او بعض آراء المستهلكين حول منتج معين، وخطط المنافسين، او بعض القرارات التي تصدرها الدولة.

2. **المعلومات وطرق تفسيرها :** غالبا ما يتم تزويد نظم المعلومات في المنظمات بالمعلومات الكمية نظرا لسهولة إدخالها، وهذه المعلومات قد لا تكون على درجة عالية من الأهمية عند اتخاذ القرارات الاستراتيجية في المنظمة مالم يتم ربطها مع معلومات أخرى؛ وبالتالي فإن قيمة المعلومات تتوقف إلى حد كبير على وجود سياق او طريقة يتم تفسيرها من خلاله ، مثلا رصيد المخزون عادة ما لا يكون له قيمة إلا إذا تم ربطه بمعلومات أخرى مثل حجم الطلب المتوقع على منتجات المنظمة .

3. **قيمة المعلومات تتناقص بمرور الزمن:** تتناقص قيمة المعلومات بشكل سريع مع مرور الزمن، فالمعلومة ذات القيمة العالية الآن قد لا تكون كذلك في المستقبل، إذ أن توقيت ظهور المعلومة يحدد إمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات؛ فمثلا رصيد المنظمة في أحد البنوك يمثل معلومة ذات قيمة في لحظة إصدار شيك معين، ولكن بمجرد صدور الشيك تصبح هذه المعلومة عديمة القيمة.

التحديات التي تواجه نظم المعلومات الادارية في المنظمة

4- التغيير المستمرفي تكنولوجيا الحاسوب: يعد التغير والتطور السريع والملموس في تكنولوجيا الحاسوب من التحديات التي تواجه نظم المعلومات، حيث أن هذا التطور يؤدي إلى تقادم نظم المعلومات المبنية على الحاسوب بعد فترة قصيرة من اقتنائها مما يؤدي بالمنظمة إما إلى تغيير النظام وما يترتب عليه من أعباء مالية أو الإبقاء على النظام الحالي وهو ما تفضله المنظمات توفيرا للتكاليف وهو ما يؤدي إلى استخدام نظم معلومات أقل حداثة ولفترات طويلة نسبيا.

5- النقص في الموارد البشرية : أدى نقص المبرمجين ومحللي النظم ذوي المهارة العالية إلى زيادة تكاليف عنصر العمل ، كما أدت زيادة الطلب على تطبيقات الحاسوب إلى زيادة النقص في الموارد البشرية الفنية الماهرة والمتخصصة؛ ترتب على ذلك وجود فجوة في أقسام نظم المعلومات بالمنظمات .

6- التطور المستمر للموارد البشرية : إن تعلم الفرد لمهنة مرتبطة بالحاسوب ثم استمرار مزاولته لها مدى الحيا ة أمر غير مجدي ؛ فنتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات، يجد العاملون أنفسهم مجبرين على تطوير معارفهم والتدريب بشكل متكرر ومستمر لكي يواكبوا التغيرات السريعة.