

أنظمة المعلومات

الخطة :

المقدمة :

2

المبحث الأول : أهمية

المعلومات 3

المطلب الأول : الفرق بين البيانات و

المعلومات 3

المطلب الثاني : معالجة

البيانات 4

المطلب الثالث : مصادر و أهمية

المعلومات 5

المطلب الرابع : تكاليف و شروط جودة

المعلومات 7

المبحث الثاني : ماهية نظام

المعلومات 9

المطلب الأول : تعريف نظام

المعلومات 9

المطلب الثاني : تطور نظام

المعلومات 10

المطلب الثالث:موارد نظام

معلومات.....11

المطلب الرابع:أنواع نظام

لمعلومات.....13

المطلب الخامس:أهمية نظام

لمعلومات.....14

المبحث الثالث :نظام المعلومات

لاستراتيجي.....15

المطلب الأول :تعريف نظام المعلومات

الاستراتيجي.....15

المطلب الثاني :استخدام نظام المعلومات لتحقيق ميزات

تنافسية16

المطلب الثالث:التطبيقات الإستراتيجية لنظم

المعلومات.....17

المطلب الرابع: أهمية نظام المعلومات الإستراتيجية.....

19

خاتمة:.....21

مقدمة :

إن التطور الذي وصل إليه الاقتصاد العالمي أكد على قيمة المعلومات
بالنسبة للمنظمة وما توفره من فرص جديدة في ظل تعقيدات و حدة

المنافسة. فنظم المعلومات تقدم للمنظمة ما تحتاجه من قوة الاتصالات و
قوة التحليل التي تستطيع أن تعتمد عليها في التجارة الخارجية على أساس
عالمي .

كما أن تطور الاتصالات أصبحت تمثل تهديدا للمنظمات المحلية وذلك
لأنه أصبح من السهل للمستهلكين التسوق في أي وقت شاءوا مما زاد حدة
المنافسة و أجبر هذه المؤسسات على العمل في أسواق عالمية مفتوحة غير
محمية. وضمن كل هذا أصبح وجود نظام المعلومات شيء ضروري لنجاح
المؤسسة و ضمان فعاليتها في الأسواق العالمية. ومن هنا نستطيع صياغة
اشكالتنا كالتالي: ما الفرق بين البيانات و المعلومات؟ و ما المقصود بنظام
المعلومات؟ و ماهو مفهوم نظام المعلومات الاستراتيجي؟

المبحث الأول: أهمية المعلومات

تشارك معظم المنظمات في المنشآت العمة و الخاصة في توفير المعلومات اللازمة
لتسهيل تحقيقها لأهدافها المختلفة. و في سبيل ذلك تحرص هذه المنظمات على جمع

البيانات من بيئتها الداخلية والخارجية و تصفيها و تنقيها و تعالجها لتتوصل إلى المعلومات اللازمة في اتخاذ القرار .

المطلب الأول :الفرق بين البيانات و المعلومات

يختلف مفهوم البيانات عن المعلومات برغم العلاقة الوثيقة بينهما .فالبعض يستخدمهما على أساس أنهما مترادفين لمعنى واحد إلا أنه توجد العديد من المفاهيم التي بواسطتها يمكن التفريق بين البيانات و المعلومات .

يعرف شيلي و كاشمان **shelly et cashman**"البيانات هي تمثيل لحقائق أو مبادئ أو تعليمات في شكل رسمي للاتصالات ،و التفسير ،و التشغيل بواسطة الأفراد أو الآلات الأوتوماتيكية " (1)

يعرف لوкас **Lucas**المعلومات على أنها "تعبير عن حقيقة ،أو ملاحظة أو إدراك ،أو أي شيء محسوس ،أو غير محسوس يستخدم في تدنيه عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين و يضيف إلى معرفة الفرد أو الجماعة " (2).

و يمكن الحصول على المعلومات إما عن طريق الملاحظة المباشرة أو الاتصال ،و يحصل أغلب المديرين على المعلومات من خلال الاتصالات و حتى بالنسبة لأبسط مراكز المسؤولية في التنظيم .

هناك فرق كبير بين البيانات و المعلومات فالأولى عبارة عن أرقام أو كلمات أو حقائق خام إذا عولجت أي تم تنقيتها و تصفيتها أو تبويبها أو معالجتها حسابيا أو رياضيا ،تحولت إلى بيانات معالجة .و الثانية هي بيانات سبق معالجتها في المرحلة الأولى ،والتي تعطي لنا معلومات كاملة تكون لها فائدة في ترشيد وظائف الإدارة .

(1)(2): كامل السيد غراب :نظم المعلومات الإدارية ،مدخل إداري ،مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية ،مصر

،1999،ص40

–يشير تعبير البيانات إلى تك الحقائق غير المنظمة و التي تمثل المدخلات الخاصة بنظم المعلومات الإدارية .أي أن البيانات هي بمثابة المادة الخام التي يتم تشغيلها في نظام المعلومات .

-المعلومات تشير إلى المخرجات الناتجة عن تشغيل نظام المعلومات و التي تعبر عن معاني محددة لمستخدمي المعلومات في المنظمة. (3)

المطلب الثاني : معالجة البيانات .

تعتبر البيانات المادة الخام التي يجب أن تعالج و تشغل لتصبح معلومات من جانب مستقبلها . وهذه العمليات قد تكون بسيطة أو معقدة ،ويمكن تحديد عدة خطوات للمعالجة التي يتم من خلالها تحويل البيانات إلى معلومات وهي :

*الحصول على البيانات : تشير إلى تسجيل البيانات من أحداث تحدث في شكل معين .

*التأكد من صحتها : وذلك من خلال التأكد من انه تم الحصول عليها وتسجيلها بطريقة صحيحة .

*التصنيف : هذه العملية تتعلق بوضع عناصر البيانات في قطاعات معينة بحيث تعطي معنى للمستخدم .

*الفرز و الترتيب : هذه العملية تتعلق بوضع عناصر البيانات في ترتيب معين أو محدد مقدما .

*التلخيص : و تتم من خلال دمج و تجميع عناصر البيانات .

*العمليات الحسابية : هذه العملية تشير إلى العمليات الحسابية أو العمليات المنطقية لاستخدام البيانات .

(3): سونيا محمد البكري : نظم المعلومات الإدارية ،الدار الجامعية ،مصر ،1999،ص98

*التخزين :وتشير إلى وضع البيانات في أماكن محددة في وسيلة معينة مثل المستندات أو الميكروفيلم أو الأشرطة الممغنطة و التي يمكن استرجاعها وقت الحاجة إليها .

*الاسترجاع: وهي عملية البحث و الحصول عن عناصر البيانات من الوسيلة المستخدمة في التخزين .

*الانتشار أو الاتصال: تتضمن تحويل البيانات من مكان لآخر ويمكن أن تحدث في أماكن التقاء ،مجموعة من عمليات تشغيل البيانات. (4)

المطلب الثالث :مصادر أهمية المعلومات

الفرع الأول:مصادر المعلومات

المعلومات التي تستخدم من طرف المؤسسة في اتخاذ القرارات يمكن الحصول عليها من مصادر معينة ومختلفة وعلى المديرين أن يكونوا متبهرين لهذه المصادر لتفادي المشاكل التي يمكن أن تحدث جراء عدم معرفة المصدر الحقيقي للمعلومة .والملاحظ انه توجد نوعين من المصادر والموضحة كالتالي:المصادر الأولية ،المصادر الثانوية .

أولا:المصادر الأولية (الرئيسية):

هذه المصادر لها أهمية أكبر من المصادر الثانوية نتيجة لاختلاف التنظيم وطبيعة المجالات الوظيفية المختلفة ،وأهم مصادر المعلومات الأولية نجد:

- الملاحظة:من مميزاتا تجنب تحيز المستجيب .
- التجارب :من خلالها يتم التحكم في متغيرات ذات الاهتمام.
- البحث الميداني :هو طريق كفاء للوصول إلى مجموعة كبيرة من الناس .
- التقدير الشخصي:عملية الحصول على المعلومات من الخبراء .

(4): سونيا محمد البكري :مرجع سابق ،ص102.

ثانيا :المصادر الثانوية :

-معلومات الشركة :من مميزاتها أنها تكون محددة وفقا للموقف ،موجودة ،جاهزة و تكلفتها رخيصة جدا.

-المصادر الخارجية :لا يمكن الحصول عليها ووجودها بطريقة سهلة ، و تكلفتها قليلة.

-المطبوعات و المنشورات :

-الأجهزة الحكومية :من مميزاتها أنها غير شخصية ،وذات حجم كبير من المعلومات.(5)

الفرع الثاني :أهمية المعلومات

يتم جمع البيانات من طرف المنشأة ومعالجتها لعدة أسباب فمنها التي تستخدم لقياس مدى صحة الأداء المالي للمنشأة و حيويته، و تفيد المستثمرين الذين يرغبون في الاستثمار وكذا رجال البنوك الذين ينظرون في إمكانية منح المنشأة بعض القروض .إضافة إلى ذلك تزويد العملاء و الموردين بما يحتاجونه عن المؤسسة فينا يخص منتجاتها و التسعيرة الخاصة بها. يمكن اعتبار المعلومات المورد الثالث بعد رأس المال و العمل ،فبدون المعلومات يصبح اتخاذ القرار اعتباطيا ومكلفا و ليس بالضرورة رشيدا اقتصاديا.وتستخدم الإدارة المعلومات في قيامها بجميع وظائفها من تخطيط وتوجيه و تنظيم ورقابة على القيام بوظائف المنشأة .فاستخدام المعلومات في اتخاذ القرارات يعد من أهم الأغراض التي تحتفظ المنشأة بالبيانات من أجلها .

تقاس قيمة المعلومة بمدى تغطية المنفعة الناتجة عنها لتكلفة إعدادها .ويدخل في هذه التكلفة عنصر الوقت و الجهد و المال .

(5):سونيا محمد البكري :مرجع سابق ،ص136

المطلب الرابع:تكاليف وشروط جودة المعلومات

الفرع الأول: تكاليف إنتاج المعلومات .

التكاليف المتعلقة بإنتاج المعلومات غالبا ما تتعلق بواحد أو أكثر من أغراض المعلومات فالتصنيف المحاسبي يصنف التكاليف التي لها علاقة بحجم الإنتاج إلى متغيرة ، و شبه متغيرة و ثابتة .

وهناك تصنيف تكاليف المعلومات وفقا للوقت والتي سنذكرها في الآتي :

*تكاليف التطوير :هذه التكاليف تتضمن تحديد و تحليل متطلبات التنظيم للمعلومات ،وتصميم و تنمية الإجراءات الروتينية و الخاصة بالحاسب الآلي للوفاء بمتطلبات التنظيم.

*تكاليف الإنشاء: هذه التكلفة تتضمن التدريب المبدئي للوظائف الكتابية أو مشغلي الآلات أو الاستثمار في بعض المعدات المبدئية مثل معدات تكييف الهواء ،معدلات الرطوبة ،..والجهود الخاصة بتحويل وسيلة أو شكل مستند ليتغير مع طرق تشغيل البيانات الجديدة .

*تكاليف التشغيل :هذه التكاليف المتغيرة و شبه المتغيرة و الثابتة تتضمن تكاليف جميع الآلات المستعملة ،مرتبات العاملين الملازمة لتشغيل الآلات ، و التدريب المستمر للعاملين الجدد،تكاليف الصيانة و الإمداد(6)

(6):سونيا محمد البكري :مرجع سابق ،ص125.

الفرع الثاني :شروط المعلومات الجيدة :

هناك عدة شروط لتكون المعلومة جيدة تساعد في فهم و تقييم و اتخاذ القرارات الصائبة.

*سهولة وسرعة الحصول عليها :

*الشمول :هذا يعني إلى أن تكون المعلومات كاملة و شاملة إلا أن هذا الشرط غير ملموس يصعب قياسه.

*الصحة والدقة :بمعنى أن تكون خالية من الخطأ، خطأ في نقلها أو خطأ في حسابها.

*الملائمة :بمعنى مدى ملائمة المعلومات لطلب المستخدم و الموضوع محل البحث.

*الوقت المناسب :هذا الشرط يشير إلى تخفيض وقت التشغيل إلى أقصى ما يمكن لكي يكون ملائم وقت الحاجة إليه.

الوضوح :يجب أن تكون المعلومات واضحة أي خالية من الغموض.

*المرونة :تعني المرونة قابلية المعلومات على التكيف للاستخدام بأكثر من مستخدم.(7)

*الحدثة :أي أن تكون المعلومات جديدة لم يمر عليها وقت طويل ، و الوقت هنا على حسب حساسية المعلومة.

*يمكن الاعتماد عليها(8)

(7) : سونيا محمد البكري :مرجع سابق ،ص147

(8): كامل السيد غراب، مرجع سابق، ص 53.

المبحث الثاني: ماهية نظام المعلومات

تحتاج المؤسسة إلى كم هائل من المعلومات على جميع المستويات، والتي قد يتوقف نجاحها على هذه المعلومات باعتبارها مورد هام للمؤسسة من جهة، وحسن استخدامها وإدارتها من جهة أخرى لاتخاذ القرارات الرشيدة. تتضح أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحسين عمليات و أداء جميع أنواع و أحجام المنظمات .

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات

"يمكن تعريف نظام المعلومات من الناحية الفنية على أساس أنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل و تخزين و توزيع المعلومات لتدعيم اتخاذ القرارات و الرقابة في التنظيم." (9)

عرف هودج وزملاؤه (1984) نظام المعلومات على أنه "عملية اتصال يتم من خلالها تجميع البيانات و تشغيلها و تخزينها و نقلها للأفراد المناسبين داخل المنظمة بغرض توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، و يتكون ذلك النظام من شخص واحد على الأقل، له نمط نفسي معين، ويواجه مشكلة ما داخل نسق تنظيمي معين و يحتاج حلها إلى وجود بعض الحقائق (المعلومات)، والتي يتم من توفيرها من خلال وسيلة عرض معينة" (10)

المطلب الثاني: تطور نظام المعلومات

اتسع الدور الذي تقوم به نظم المعلومات في المنشآت بدرجة واضحة على مر السنين

(9): سونيا محمد البكري: مرجع سابق، ص 14

(10): منال محمدم الكردي، نظم المعلومات الادارية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، دون ذكر سنة النشر، ص 186

،فحتى الستينات كان دور نظم المعلومات بسيطا يتناول معالجة المعلومات ،و إمساك الدفاتر ،و المحاسبة التقليدية ،وغيرها من تطبيقات المعالجة الالكترونية للبيانات .ثم أضيف دور آخر بانثاق نظم المعلومات الإدارية والذي ركز على إمداد المستخدمين النهائيين بالتقارير المحددة لتوفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة لأغراض اتخاذ القرارات .

بحول السبعينات ظهرت نظم دعم اتخاذ القرارات و التي كان دورها هو إمداد المستخدمين بالدعم ألتخاطبي المرن لعمليات اتخاذ القرار. الشكل: نمو دور نظم المعلومات في خدمة الأعمال :

- تشغيل البيانات :الخمسينات -الستينات .
- نظم الكترونية لمعالجة المعاملات ،إمساك الدفاتر ،و المحاسبة التقليدية .
- إعداد التقارير الإدارية :الستينات -السبعينات .
- نظم المعلومات الإدارية لإعداد التقارير و لتوفير المعلومات المحددة مقدما لدعم اتخاذ القرار .
- دعم القرارات :السبعينات -الثمانينات .
- نظم دعم اتخاذ القرار لتوفير الدعم ألتخاطبي المرن لعملية اتخاذ القرارات الإدارية .
- دعم استراتيجي للمستخدم النهائي :
- * نظم محوسبة للمستخدم النهائي لتوفير الدعم المباشر للمستخدم النهائي في سبل رفع إنتاجيته .
- * نظم معلومات الإدارة العليا لتوفير المعلومات الحرجة للإدارة العليا .
- * نظم خبيرة لتوفير استشارة للمستخدم النهائي قائمة على معرفة الخبير .
- * نظم معلومات إستراتيجية لتوفير الخدمات القائمة على المعلومات الإستراتيجية لدعم الميزة التنافسية .
- مرحلة الأعمال والتجارة الالكترونية :التسعينات وحتى الآن
- نظم الأعمال الالكترونية و التجارة الالكترونية وتستند على الانترنت و الانترنت والاكسترنات .(11)

المصدر : كامل السيد غراب : مرجع سابق ، ص 100

(11): منال محمد الكردي ، مرجع سابق ، ص 34

المطلب الثالث: موارد نظام المعلومات

الفرع الأول :وظائف نظام المعلومات

قبل التطرق إلى موارد نظام المعلومات يجدر بنا التطرق إلى وظائفه والمتمثلة في الآتي:

1/الإدخال :وهو تجميع العناصر اللازمة لتشغيل النظام فمثلا لا بد من تجميع

المواد الخام ،الطاقة ،الأفراد ،و البيانات ،قبل أن يتم التشغيل .

2/التشغيل :وهو عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات مثل إجراء عمليات حسابية على البيانات .

3/المخرجات:ينطوي على نقل المخرجات الناتجة من عملية التحويل إلى مقرها

النهائي مثل توزيع التقارير على المستخدمين.

4/التغذية المرتدة :تمثل معلومات حول أداء النظام مثل :صدور معلومات حول أداء رجال البيع لمدير المبيعات.

5/الرقابة :تنطوي على متابعة و تقييم المعلومات المرتدة لتحديد انحرافات للنظام

عن أهدافه و كذلك اتخاذ ما يمكن اتخاذه لتعديل المدخلات و عمليات النظام

للوصول إلى مخرجات ملائمة.(12)

الفرع الثاني :مكونات نظم المعلومات .

يتكون نظام المعلومات من مكونات يتم استخدامها للقيام باستقبال موارد البيانات و

تحويلها إلى منتجات معلوماتية .

(12): منال محمد الكردي، مرجع سابق ،

أولاً: الموارد البشرية .

إن وجود الأفراد ضروري لعمل أي نظام معلومات و هناك نوعين من هذه الموارد:

1/المستخدمين النهائيين :وهم الأفراد الذين يستخدمون مخرجاته المجهزة بواسطة

الآخريين .ومثال ذلك :المحاسبين ،رجال البيع ،المهندسين ،المديرين..

2/الأخصائيون في نظم المعلومات :هم الذين يطورون و يشغلون النظام و يشمل كل

محلي النظم وهم الذين يصممون نظام المعلومات . مطوري البرامج وهم الذين

يقومون باستخدام التفاصيل بالاعتماد على الحاسب الآلي . أما مشغلي النظام

فيساعدون في تشغيل ومتابعة و صيانة نظم المعلومات.

ثانياً:الموارد المادية.

وتتضمن جميع الأجهزة المادية و المواد المستخدمة في تشغيل المعلومات وهي

تشمل الحاسبات،الأجهزة المكملة وتشمل الفأرة و لوحة المفاتيح و الطابعة

،والوسائط مثل الأقراص و الورق .

ثالثاً:موارد البرمجيات .

تشمل جميع أنواع تعليمات تشغيل البيانات ،و البرامج و الإجراءات مثل برامج

تشغيل النظام ،و برامج التطبيقات ،و الإجراءات و هي تعليمات التشغيل.

رابعاً:موارد البيانات :

تعتبر البيانات مورداً هاماً ينبغي إدارته بفاعلية لصالح جميع المستخدمين النهائيين في

المنظمة.

خامساً:موارد الشبكات :

أصبحت شبكات الاتصال مثل الانترنت و الانترنت و الاكسترانت ضرورية لقيام المنظمة بالتجارة و الأعمال الالكترونية في جميع أنواع المنظمات و نظم المعلومات.

(13): منال محمد الكردي، مرجع سابق، ص 27

المطلب الرابع: أنواع نظم المعلومات:

يمكن تقسيم نظم المعلومات في المؤسسة بعدة طرق ونذكر أشهرها:

أولا: التصنيف حسب المستوى التنظيمي

من الاتجاهات المعروفة و المستخدمة بكثرة، إقامة هذه النظم بشكل موازي

لخطوط التنظيم وبالتالي يوجد عدة أنظمة من أشهرها :

- نظم معلومات الأقسام
- نظم معلومات المشروع: تخدم أقسام ووظائف مختلفة في مشروع أو منشأة معينة .
- نظم المعلومات بين الوحدات التنظيمية: تستخدمها أكثر من وحدة إدارية بالتداخل و الاشتراك.

ثانيا: التصنيف حسب وظائف المنشأة الرئيسية

هذه النظم تتبع وظائف المنشأة الرئيسية من إنتاج، تسويق، تمويل، محاسبة وإدارة الموارد البشرية.

ثالثا: التصنيف حسب الدعم الذي يوفره النظام

اتضح أهمية المعلومات لإنجاح نظام المعلومات بظهور الحاسب الآلي و اتساع استخدامه، فقد تعددت الأهداف التي استخدمت الإدارة الحاسب الآلي لتحقيقها والتي يمكن حصرها في الآتي:

- 1- نظم دعم عمليات المنشأة: و يتم هنا معالجة العمليات الإدارية بكفاءة ،والرقابة على العمليات الصناعية ،و تسهيل اتصالات المكاتب ،وتحديث قواعد البيانات بالمنشأة ويضم (نظم معالجة البيانات، نظم الرقابة ،نظم أتمتة المكاتب) .
- 2- نظم دعم وظائف الإدارة: تدعم تخطيط وتوجيه وتنظيم ورقابة أدوار الإدارة عامة و اتخاذ القرارات خاصة .
- 3- نظم دعم اتخاذ القرارات: وفقا لهذا النظام يتم تقسيم اتخاذ القرارات إلى ثلاث مراحل :التحري وهي جمع البيانات ،التصميم والتي بموجبها يتم تحديد البدائل الممكنة لحل المشكلة، وفي مرحلة الاختيار يتم تحليل البدائل المطروحة لحل المشكلة ،وقد أضاف آخرون مرحلة التطبيق والتي فيها يتم إصدار القرارات بوضع البديل المختار.
- 4- خلق ودعم الميزة الإستراتيجية سيتم التطرق إليه في المبحث الثاني. (14)

المطلب الخامس: أهمية نظام المعلومات

يعتبر نظام المعلومات ذو أهمية بالغة وذلك لعدة أسباب منها :

- تزايد المعرفة المتاحة للمديرين
- نمو المنشآت وتعقد أعمالها .
- ازدياد درجة تخصص المنشآت وكذا التعقيد التكنولوجي.
- ازدياد درجة التغير البيئي و التكنولوجي و انتشار استخدام الحاسبات الآلية.
- بالاعتماد على هذه الأسباب يمكن استخلاص أهمية نظم المعلومات حيث أنها ناحية وظيفية هامة للإدارة لتحقيق أهداف المؤسسة . كما أن نظام المعلومات جزء أساسي و هام من موارد التنظيم ،ومن ثم له تأثير بليغ على كفاءة التشغيل من جهة ،و إنتاجية العاملين و رضا العملاء من جهة أخرى.

تعتمد المؤسسة على نظام المعلومات كمصدر رئيسي لدعم فاعلية اتخاذ القرارات و فرصة حيوية خلاقة لعمل كثير من الناس .وفي الأخير وخلاصة للأهمية السابقة يمكن القول بأنه مكون هام لتطوير الميزة التنافسية للمنشأة و أعمالها.(15)

(14):(15) : كامل السيد غراب :مرجع سابق ،ص109،ص85.

المبحث الثالث: نظام المعلومات الاستراتيجي :

ثبت في دراسة حديثة في التسعينات أن استخدام تكنولوجيا المعلومات لزيادة الميزة التنافسية يحتل المرتبة الثالثة بين أهم الموضوعات التي تواجه المدراء ، أي بعد الإنتاجية و الجودة ومن هنا يجب علينا أن نحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بهذا النظام .

المطلب الأول :تعريف نظام المعلومات الاستراتيجي.

"نظم المعلومات الإستراتيجية هي تلك النظم التي تقوم بدعم أو تكوين الإستراتيجية التنافسية لوحدة الأعمال .و تتميز هذه النظم بقدرتها الجوهرية على تغيير أسلوب أداء الأعمال التي يدعمها النظام .ويتم ذلك من خلال مساهمتها في تحقيق أهداف التنظيم و قدرتها المعنوية على زيادة الأداء و الإنتاجية."(16).

بمعنى أنها أصبحت تركز على تحسين الموقف التنافسي للمنشأة من خلال دعم إعادة هندسة عمليات الأعمال بها ، و زيادة إنتاجية عمالها و تحسين العمل الجماعي ، و تحسين الاتصالات.

"نظم المعلومات الإستراتيجية هي نظم معلومات مبنية على استخدام الحاسب الآلي تستخدم كأداة لتطبيق إستراتيجية المنظمة التي تعتمد على استخدام و تشغيل و اتصال المعلومات.وعادة يتعدى هذا النوع من المعلومات الإستراتيجية حدود

المنظمة ليشمل العملاء و المستهلكين و الموردين و المنافسين . و لهذا نجد أن استخدام أدوات وشبكات الاتصال يعتبر جوهر تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية." (17)

و يلاحظ أن الأداة التي تمكن نظم المعلومات الإستراتيجية من تحقيق الهدف من استخدامها هو تكنولوجيا المعلومات

(16): كامل السيد غراب :مرجع سابق ،502

(17):سونيا محمد البكري ،مرجع سابق ،196.

المطلب الثاني :استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية لتحقيق ميزات

تنافسية

لتغلب المؤسسة على المنافسة تلجأ إلى عدة طرق و من أهم هذه الطرق الاعتماد على نظم المعلومات الإستراتيجية ،ومن مزاياها أنها تساعد المؤسسة في تطوير منتجات و خدمات جديدة و الحصول على حصة سوقية ،و تشجيع المستهلكين و الموردين على التعامل مع المنظمة .

لكي يستخدم نظام المعلومات كسلاح استراتيجي لا بد من التعرف على الفرص الإستراتيجية المتاحة للمنظمة ،وهناك نموذجين يمكن استخدامهما لتحقيق نظم المعلومات للمنظمة مميزات تنافسية تفوق منافسيها،وهذان النموذجان هما نموذج سلسلة القيمة و نموذج القوى التنافسية.(18)

أولاً:نموذج القوى التنافسية :

يمكن تحقيق مزايا تنافسية عن طريق تدعيم قدرة المنظمة في التعامل مع المستهلكين و العملاء و المنتجات و الخدمات البديلة و المنافسين الجدد الذين يدخلون السوق و الذين قد يؤدي إلى تغير ميزان القوى بين المنظمة و المنافسين. و يمكن للمنظمات أن تستخدم أربع استراتيجيات رئيسية لمواجهة هذه القوى التنافسية.

- 1- تميز المنتجات: تطوير الولاء للعلامة و تقديم المنتجات و الخدمات الجديدة التي يمكن بسهولة تمييزها عن المنافسين و يصعب تقليدها.
- 2- تميز الأسواق: تحديد أسواق جديدة عن طريق تحديد هدف محدد للمنتج أو الخدمة يمكن أن يتفوق فيه.

(18) :سونيا محمد البكري، مرجع سابق، 208.

3- تطوير علاقة وثيقة مع العملاء و الموردين: خلق روابط وثيقة تربط بين المستهلكين و الموردين و تربط العملاء بمنتجات المنظمة و تربط الموردين بمواعيد التسليم و بجداول الأسعار، و بالتالي تخفيض من قوة المساومة لكل من العملاء و الموردين.

4- تخفيض تكلفة الإنتاج: إنتاج منتجات و خدمات بأقل من أسعار المنافسين بدون التضحية بمستوى الجودة أو أداء الخدمة.

ثانيا: نموذج سلسلة القيمة: هو مجموعة الأنشطة المحددة في المنظمة حيث يمكن تطبيق الاستراتيجيات التنافسية .

- 1- الأنشطة الرئيسية: هي الأنشطة المرتبطة بالإنتاج و التوزيع لمنتجات و خدمات المنظمة و التي تخلق قيمة بالنسبة للعملاء.

2- الأنشطة المدعمة أو المساعدة: هي التي تجعل القيام بالأنشطة الرئيسية ممكنا و تكون البنية الأساسية للمنظمة (الإدارة و التنفيذ) و الموارد البشرية (تعين الموظفين و التدريب)، التكنولوجيا (تحسين الإنتاج و العمليات الإنتاجية) و التوريد (المدخلات من المشتريات).

المطلب الثالث: التطبيقات الإستراتيجية لنظم المعلومات الإستراتيجية.

إن التطبيقات الإستراتيجية لنظم المعلومات يمكن تصنيفها في قطاعين رئيسيين كما هما موضحين في الجدولين الآتيين:

-تطبيقات تؤثر مباشرة في القدرة التنافسية للتنظيم: وهي التي تؤثر في قدرة المنافسين على تشغيل هذه الطبقة من نظم المعلومات ،ويجعل تكلفة التحول إلى منافسين جدد غالية و مرتفعة .

-تطبيقات تغير طبيعة المنتجات أو الأسواق أو الصناعة:والمقصود هنا هو التغيرات المستمرة في طريقة الأداء بالنسبة للمنظمة في صناعة معينة. أولاً:التأثير التنافسي:

جدول: التأثير التنافسي لنظم المعلومات الإستراتيجية.

التأثير	التعريف
---------	---------

ثانيا :التأثير على الصناعة .

جدول: تأثير نظم المعلومات الإستراتيجية على الصناعة

التأثير	التعريف
* طبيعة المنتجات و الخدمات	خلق أو تغيير المنتجات و الخدمات عن طريق الاعتماد على التكنولوجيا.
* دورة حياة المنتج	مد دورة حياة المنتج أو الخدمة

<p>تخفيض المحددات الجغرافية أو السوقية للمنتجات.</p> <p>زيادة الحجم في الإنتاج بدون زيادة مماثلة في التكلفة أو في مزيج المنتجات</p> <p>تغير محتوى المنتجات و قيمتها بإضافة معلومات مبنية على الأبعاد الجديدة</p> <p>القدرة على التحكم في السوق عن طريق الأسعار أو توفير المنتجات أو التسليم أو الجودة</p> <p>خلق منتجات أو أسواق جديدة.</p>	<p>*المدى الجغرافي</p> <p>*اقتصاديات الحجم في الإنتاج</p> <p>*التغير في القيمة المضافة</p> <p>*قوة الموردين في المساومة</p> <p>خلق منظمات جديدة</p>
---	---

المصدر :سونيا محمد البكري ،مرجع سابق ،220

المطلب الرابع :أهمية نظام المعلومات الاستراتيجي

يمكن للمدراء استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في ثلاثة أدوار أساسية من خلال تحسين كفاءتها التشغيلية ، و الترويج للابتكار في الأعمال ، و تكوين موارد تكنولوجيا المعلومات الإستراتيجية . وبالتالي تدعم هذه الأدوار المنشأة في توظيفها للإستراتيجيات التنافسية لمواجهة قوى المنافسة الخمسة من منافسين مباشرين ، و عملاء ،موردين ، و منتجي البدائل و القادمين الجدد للصناعة . لقد برهنت البحوث التطبيقية على صحة هذه النتيجة و سعي الإدارة الحثيث تجاهها.

تمكن تكنولوجيا المعلومات المؤسسة من بناء موارد معلومات إستراتيجية التي يمكن من انتهاز الفرص الإستراتيجية . و عادة ما يمكن المؤسسة من

تغطية تكلفة بناء نظام معلوماتها الاستراتيجي من الزيادة في أعمالها عن طريق خلق المنتجات أو الأسواق أو الأعمال الجديدة أو تطوير المنتجات أو المنتجات أو الأسواق القائمة و عموما تمكن الاستثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات من :

بناء قاعدة معلومات إستراتيجية من البيانات الداخلية و الخارجية و تحليلها، و كذا تغطية الاستثمارات في تقنية المعلومات من خلال الاستخدام التشغيلي في تطبيقات إستراتيجية . (19)

(19): كامل السيد غراب ،مرجع سابق ،ص 127

خاتمة :

تكنولوجيا نظم المعلومات هي من أهم الوسائل التي يلجأ إليها المدير لتعزيز موقف المنشأة في السوق و تحقيق النجاح لإستراتيجيته التنافسية ، فإن مفهوم المنافسة قد تغير في الوقت الراهن عما كان عليه في السابق ، وكل هذا يؤثر على الاستراتيجيات التي قد يلجأ إليها المدير لمواجهة المنافسة التي قد تتعرض لها المنشأة في السوق .

تعتبر المعلومات أحد الموارد الإستراتيجية في أي منظمة حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ قرار بدون الاعتماد على المعلومات .وتحقق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات و الموارد الفنية والمادية و المالية و التنظيمية و المعلوماتية بالإضافة إلى

القدرات و الكفاءات و غيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها المنظمة و التي
تمكنها من تصميم و تطبيق استراتيجياتها التنافسية .