

دور نظم المعلومات في تحسين الأداء الإداري

أ.حنك سعيدة

جامعة الجزائر، الجزائر

الملخص:

يتمثل نظام المعلومات في مجموعة منتظمة من موارد تسمح بجمع، معالجة، تخزين، إيصال المعلومات في المؤسسة. إن تألية إجراءات نظام المعلومات تجعله محوسب. فهو يمثل نظام جزئي لنظام المعلومات أين يتم تحويل البيانات عن طريق الحاسوب. لقد ظهرت عدة أنواع من هذه الأخيرة، مطبقة في كافة المستويات التنظيمية بالمؤسسة، والتي تسمح بتحسين الأداء الإداري حسب الهدف الذي صممت من أجله.

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات المحوسب، الأداء الإداري، المستوى الإداري، اتخاذ القرار

Résumé:

Un système d'information est un ensemble organisé de ressources permettant d'acquérir, de traiter de stocker, communiquer des informations au sein de l'entreprise. On appelle système d'information automatisé, l'ensemble des moyens et méthodes se rapportant aux traitements automatisés des données. C'est un sous système du système d'information global de l'entreprise. Il existe plusieurs types de ce dernier, appliqués aux différents niveaux organisationnels de l'entreprise et qui permet d'améliorer les performances de gestion selon le but pour lequel il a été conçu.

Mots clés : Système d'information automatisé, Performance administrative, Niveau administratif, Prise de décision

المقدمة:

تسعى المؤسسات لخلق قيمة من خلال نظام المعلومات والذي يولد مكاسب ملموسة وغير ملموسة. من أجل هذا فهي لا تزال تستثمر في نظم المعلومات لتحسين أدائها وتحقيق أيضا نتائج.

ولمساعدة هذا الاستثمار، تلجأ المؤسسة إلى استخدام نظام المعلومات المحوسب. وكان هو هذه الاستثمارات الهائل في السنوات الأخيرة نتيجة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات الحديثة والمتمثلة في

أجهزة الحاسوب الجديدة، بالإضافة إلى تطور الشبكات الداخلية والخارجية والبرمجيات والتي تحتوي على تطبيقات جديدة.

فقد أتاحت نظم المعلومات المحوسبة فرصة كبيرة للمؤسسات في تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق أهدافها المرجوة، كما ساهمت في تحسين وتطوير الأداء الإداري بفعل اعتمادها على تكنولوجيا حديثة تمكنها من تشخيص المشكلات مع القدرة على تحديد البدائل وسرعة إنجاز المهام بكفاءة مع تحسين الأداء.

يختلف استعمال نظام المعلومات المحوسب في عملية اتخاذ القرار حسب المستوى الموجود فيه، فيتم في المستوى الاستراتيجي تحديد الأهداف مع سياسات طويلة المدى لتحقيق هذه الأهداف. أما في المستوى المتوسط، فيقوم المدراء بتطبيق الأهداف والسياسات التي وضعت في المستوى الاستراتيجي. كما يقوم مدراء المستوى التشغيلي بتنفيذ المهام التي وجهت إليهم من طرف مدراء المستوى المتوسط. من هنا يمكننا صياغة مشكلة دراستنا من خلال الإجابة على السؤال التالي: ما مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين أداء الموظفين في جميع المستويات؟

المحور الأول: مفاهيم عامة عن نظام المعلومات

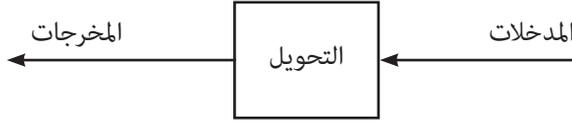
أولاً: مفهوم النظام

سنحاول في البداية تقديم مجموعة من التعاريف ثم نقدم حوصلة لهذه الأخيرة

- النظام عبارة عن مجموعة من المركبات مرتبطة فيما بينها والتي لديها مراقب (E.R.M.E.S.) (1994, P 5)
- النظام عبارة عن مجموعة من العناصر المادية وغير المادية المتفاعلة فيما بينها والتي تحول عناصر (المدخلات) إلى عناصر أخرى (المخرجات) من خلال عملية تحويل (Jean Patrik Matheron,) (1989, P 1)
- ويعد التعريف الذي ذكره كمال الدين الدهراوي أشمل لكلمة نظام حيث يقول في تعريفه للنظام « هو إطار عام متكامل يحقق عدة أهداف، فهو يقوم بتنسيق الموارد اللازمة لتحويل المدخلات إلى مخرجات. وهذه الموارد تتراوح من المواد إلى الآلات وعناصر الطاقة الإنتاجية وذلك حسب نوع النظام» (كمال الدين الدهراوي، 1998، ص 16)
- من التعاريف السابقة يمكننا القول أن كل الكائنات الموجودة عبارة عن نظام، فهو يعيش في بيئة معينة ويتكون من عناصر محتكة ببعضها البعض فتتأثر وتتوثر. وهذه الأخيرة يجب أن تكون متوازنة لتحقيق هدف معين.

فكل نظام يتكون من مدخلات ومخرجات تفصلهما عملية تقوم بتحويل الأولى إلى الأخيرة.

الشكل 1: الشكل العام للنظام



ثانياً: مفهوم المعلومة

لا يمكن تخيل نظام ما دون معلومات. فوجود النظام مرهون بالمعلومات التي يحتويها. تمثل المعلومة البيانات المحولة حسب صيغة لها معنى بالنسبة للشخص الذي يتلقاها، فلها قيمة حقيقية لقراراته وإجراءاته. فمفهوم المعلومة هو مفهوم نسبي أي حسب مستعملها. يمكن لنفس المعلومة أن تمثل مادة أولية، أي مجموعة من البيانات، لشخص آخر. فلا يمكن أن نقول عنها أنها معلومة إلا إذا كان لها تأثير على الشخص المستقبل أي تكون لديها قيمة من وجهة نظره.

تلعب المعلومة مجموعة من الأدوار، فهي:

- **التزام قانوني للمؤسسة:** يلزم القانون المؤسسة إصدار المعلومات. فحسب المتطلبات القانونية والتنظيمية، يجب على المؤسسة أن تملك معلومة دقيقة، مراقبة وتصدر حسب شكل معين مثل المحاسبة العامة، الفاتورة
- **قاعدة للقرارات:** فكل قرار يحتاج إلى معلومة ذات نوعية. لها يجب الحصول على المعلومات المناسبة لعملية اتخاذ القرار
- **وسيلة تنسيق:** المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأشخاص تنجز بعض الوظائف لتحقيق أهداف معينة. تتطلب هذه الوظائف تدخل عدة أشخاص مما ينشأ عنه الاحتياج للتنسيق وهذا حتى نتحصل على الانسجام أي يجب تداول المعلومات بين الموظفين.

لهذا الغرض تنشأ تدفقات للمعلومات بالمؤسسة والتي تمثل مجموعة الاتصالات. بحيث تستعمل هذه التدفقات سلم المنظمة:

- عمودي من الأعلى إلى الأسفل: الأوامر
- عمودي من الأسفل إلى الأعلى: التقارير
- أفقي: تبادل المعلومات في نفس المستوى السلمي

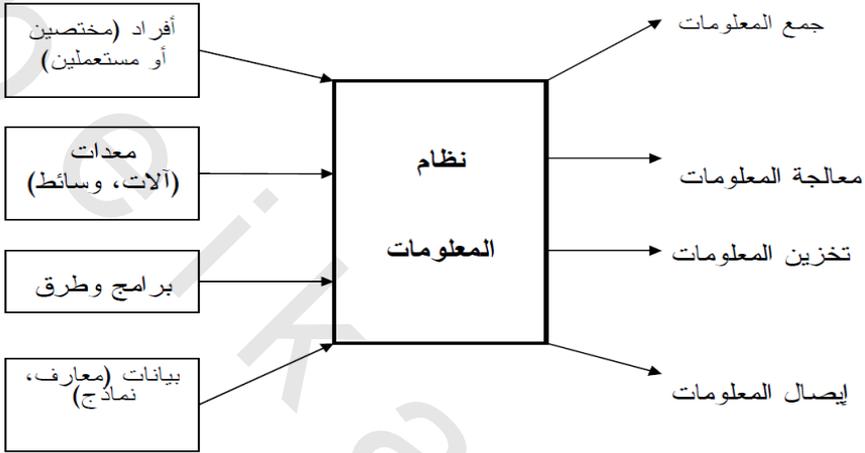
ثالثاً: مفهوم نظام المعلومات

لا يوجد تعريف واحد لنظام المعلومات ولا يوجد نظام معلومات واحد لكل مؤسسة. فحسب [Raymond et al, 1992] تتمثل وظيفة نظام المعلومات في جمع، تحويل وإرسال المعلومات اللازمة لتشغيل وتسيير المؤسسة.

ويعرف [Reix, 2002, P 75] نظام المعلومات على أنه مجموعة منتظمة من موارد: مادية، معلوماتية، عمال، بيانات، عمليات... تسمح بجمع، معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (في شكل معطيات، نصوص، صور وأصوات...) في المؤسسة.

(أنظر الشكل 1):

الشكل 1: موارد ووظائف نظام المعلومات



Source : Reix Robert, Systèmes d'information et management des organisations, Vuibert, Paris 2002.

فتتمثل موارد نظام المعلومات في:

- الوسائل البشرية: وهم جميع الأشخاص الذين يستعملون المعلومات والمحللين والمبرمجين والذين تتمثل وظيفتهم في تصميم وتشغيل أنظمة المعلومات
- الوسائل: وتتمثل في الآلات (آلة الكتابة، الحاسوب...), حوامل المعلومات (الورق، الحوامل الممغنطة...) ووسائل أخرى (المكتب، الهاتف...)
- الطرائق: الخوارزميات أو البرامج، النماذج الرياضية، النماذج المحاسبية...

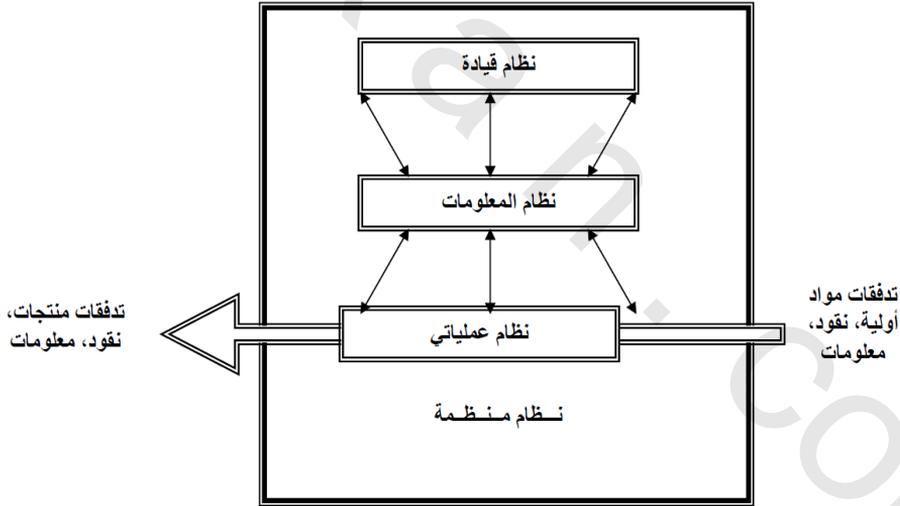
كما تتمثل وظائف نظام المعلومات في:

- جمع المعلومات: كل نشاط يتم بموجبه نقل معلومة يستلزم إدخال معطيات أساسية. فمهما كانت أهمية المعطيات الخامة، إذا لم تحجز لا يمكن القول بأنها قابلة للاستعمال، وبالتالي فهي ليست جزء من نظام المعلومات.
- وظيفة التخزين: يمكن أن تظهر المعلومة في وقت يختلف عن وقت استعمالها، إذن يجب تخزينها

بين الوقت الذي تسجل فيه ووقت استعمالها. فلا بد أن توجد المعطيات في مكان يسمح بالعثور عنها بهدف استغلالها.

- **وظيفة التحويل:** تظهر المعلومة في شكل يختلف عن الشكل الذي تستعمل فيه، لهذا يجب تحويلها حتى تكون في شكل معين وهذا عن طريق مجموعة من المعالجات والتي تتمثل في الترتيب، العمليات الحسابية والمنطقية، المراقبة...
 - **وظيفة الاتصال:** بعد معالجة المعلومة يجب جعلها في متناول مستعملها.
- كما تقوم النمذجة النظامية بتقسيم المؤسسة إلى ثلاثة أنظمة جزئية: النظام العملي، نظام المعلومات ونظام القيادة. (أنظر الشكل 3).
- يقوم النظام العملي بتحويل التدفقات الأولية للإجابة على طلبات الزبائن.
 - يجمع نظام القيادة جميع الإداريين الذين يقومون بجمع، ضبط، قيادة وتكييف المؤسسة لمحيطها.
 - يسمح نظام المعلومات بجمع، حفظ، معالجة واسترجاع مختلف بيانات المؤسسة وهذا حتى يسمح لنظام القيادة بالقيام بمهامه مع مراعاة تعامله مع النظام العملي.

الشكل 3: نظام المعلومات في المؤسسة



Source : J.T. LE MOIGNE, C. DUMOULIN, Management des systèmes d'information, Paris, 1995, P 123

يقوم النظام العملي بإنتاج بيانات تخزن في نظام المعلومات والذي يقوم بمعالجتها ويحولها إلى نظام القيادة والتي تسمح لهذا الأخير بمعرفة ما يجري في النظام العملي. تنتقل قرارات نظام القيادة إلى النظام العملي عبر نظام المعلومات حتى تسمح له بمراقبة نشاط النظام العملي.

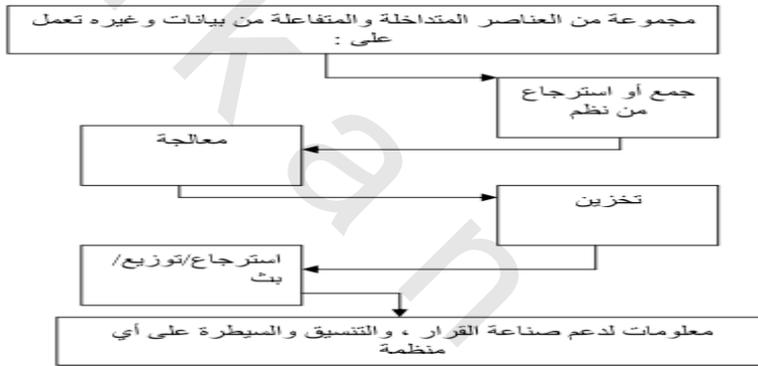
انطلاقاً مما سبق يتضح لنا مكانة نظام المعلومات في عملية اتخاذ القرار، فهو يعتبر وسيط بين النظامين: نظام القيادة والنظام العملي. فيحتاج متخذي القرار إلى نظرة شاملة للمعلومات الموجودة بالمؤسسة من أجل توجيهه وتكييف عملية اتخاذ القرار.

باستعمال الحاسوب عند تحقيق وظائف نظام المعلومات يصبح لدينا نظام المعلومات المحسوب.

1- نظام المعلومات المحسوب:

إن تآلية إجراءات نظام المعلومات تجعله محسوب. فهو يمثل نظام جزئي لنظام المعلومات أين يتم تحويل البيانات عن طريق الحاسوب. ففي هذه الحالة يستعمل نظام المعلومات الحواسيب بالنسبة للجزء الآلي ومن الأشخاص والآلات الأوتوماتيكية بالنسبة للجزء اليدوي. ففي الجزء الأول تخزن المعلومات على الحوامل الآلية وتكون المعالجة آلية، أما في الجزء الآخر فتخزن البيانات على ملفات يدوية وتبقى المعالجة يدوية.

الشكل 4 : نظام المعلومات المحسوب



المصدر: قنديلجي عامر، الجنائي علاء الدين، نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، 2005

يربط بين المعالجة اليدوية والمعالجة الآلية عمليتين تتمثل في:

- **عملية الحجز** (جمع أو استرجاع من نظم): أي إدخال البيانات اللازمة للمعالجة الآلية، بحيث يمكن أن تبقى هذه البيانات في الذاكرة، كما يمكن أن تعالج وتخزن.
- **عملية العبور (استرجاع/توزيع/بث)**: تقوم المعالجة الآلية بتحويل البيانات المخزنة إلى نتائج خارجية يمكن استعمالها يدوياً.

فيستعمل نظام المعلومات المحوسب من أجل تبسيط وتحسين العمل الإداري بتالية الإجراءات المتكررة والتي تستغرق وقت كبير مع تقليص نسبة الأخطاء مع المساعدة في عملية اتخاذ القرار، فيقدم الحاسوب لمتخذ القرار عناصر تساعد في اختيار القرار الأمثل.

2-أنواع نظم المعلومات:

لقد ظهرت عدة نظم للمعلومات مطبقة في كافة المستويات التنظيمية بالمؤسسة وتمثل هذه النظم فيما يلي: (طارق طه، 2008، ص-ص 253-255) (سعد غالب ياسين، 2008، ص-ص 94-135)

2-1-نظم معالجة المعاملات (TPS: Transaction Processing Systems)

فهي عبارة عن نظم محوسبة تخدم المستوى التشغيلي في المؤسسة. هدف هذا النظام هو تحقيق النشاطات اليومية. ترتكز هذه الأنظمة على أجهزة الإعلام الآلي والتي تقوم بجمع وفرز ومعالجة وتخزين البيانات الناتجة عن المعاملات بهدف تمكين مستخدميها من استعمالها لاحقاً. عادة ما يكون مستخدم هذه البيانات في الإدارة الدنيا. القرارات الخاصة بهذا النظام هي قابلة للبرمجة.

2-2-نظم المعلومات الإدارية (MIS: Management Information Systems):

هي أنظمة معلومات مبرمجة والتي تقوم بتجميع ومعالجة المعلومات من أجل مساندة متخذي قرارات الإدارة الوسطى والعملية، أو يعتمد عليها في وظائف إدارية مختلفة كالتخطيط والتوجيه والرقابة. كما تهدف هذه النظم إلى خدمة النظم الفرعية والمتمثلة في: الإدارة المالية، إدارة التصنيع، إدارة التسويق... الخ

3-2-أنظمة المكتب الأوتوماتيكي (OAS: Office Automatic Systems) وأنظمة العمل المعرفي

(KWS: Knowledge Work System)

تقع هذه الأنظمة ضمن المستوى المعرفي للمؤسسة، فأنظمة المكتب تساعد في معالجة البيانات التي لا تتطلب معرفة جديدة وتعمل على تحويلها إلى معلومات ذات فائدة للأطراف المعنية، وهي تعتمد على التطبيقات والبرمجيات الحاسوبية الشائعة والتي تؤدي إلى السرعة والدقة في إنجاز المهام المختلفة بالمنظمة. أما أنظمة العمل المعرفي فهي تدعم العاملين المختصين كالعلماء والمهندسين لإيجاد معرفة جديدة تسمح لمؤسستهم بالمشاركة بشكل أوسع في الحياة اليومية لمجتمعهم.

4-2-نظم دعم القرارات (DSS: Decision Support Systems):

تقع هذه الأنظمة في المستوى الإداري المتوسط، وهي تمثل تفاعل نظم المعلومات مع الخبرة من أجل استخدامها من قبل المدراء في عملية اتخاذ القرار وتتميز هذه النظم في حل المشاكل المعقدة، وتهتم بدرجة كفاءة وفعالية استخدام الموارد. تعتمد نظم دعم القرارات على قواعد المعرفة والمعلومات والنماذج، البرامج الخاصة بالاستقراء، والبرامج الخاصة بالحوار. ويندرج ضمن هذه النظم مجموعة من النظم الفرعية الأخرى كنظام إدارة قواعد البيانات ونظام إدارة الحوار البيئي مع

المستفيد النهائي. فهو يسمح بتحويل الخطط واستراتيجيات المستوى الأعلى إلى مهام.

2-5- نظم دعم قرارات الجماعة (GDSS: Group Decision Support Systems)

تستخدم هذه النظم في المؤسسة بشكل يسمح لأعضاء الجماعة بالتفاعل عبر الاستخدامات الالكترونية للنظام الحاسوبي وبرمجياته، للتواصل مع جماعات أخرى وتبادل المعلومات معها، وعلى هذا الأساس فإن أكثر النظم الجماعية فعالية ونجاحا هي النظم التي تحتوي على برامج فعلي لتكوين الأفكار وتقييم البدائل وإدارة الجماعات... الخ

2-6- نظم دعم التنفيذيين (ESS: Executive Support Systems)

هي النظم التي تساعد على صناعة واتخاذ القرار على المستوى الاستراتيجي، حيث أن أصحاب القرار ومن خلال تفاعلهم مع متغيرات الأعمال وربطها بما يحدث في البيئة الخارجية، يمكنهم أن يجهزوا المخططات وإعداد خطط الاتصالات التي تساعد على تحقيق أعمالهم. وتدعى أيضا بنظم المعلومات الاستراتيجية (SIS) ونظم المعلومات التنفيذية (EIS)

2-7- نظم إدارة المعرفة (KMS: Knowledge Management Systems)

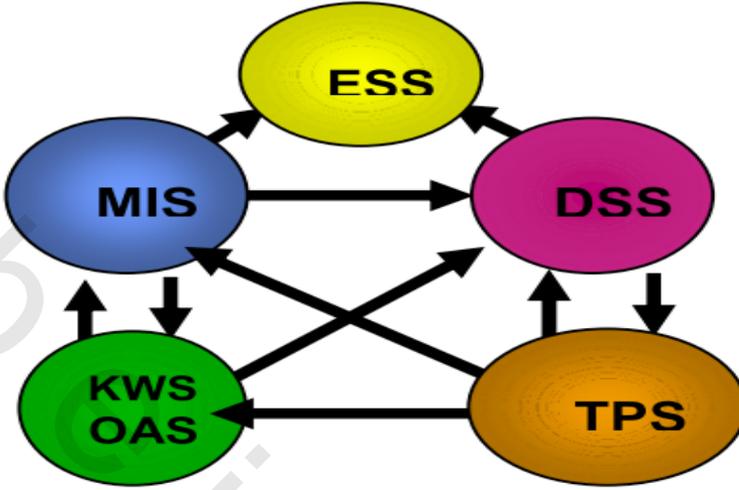
هي النظم التي تستند على قواعد المعرفة عوضا عن قواعد البيانات، حيث تم الانتقال من التركيز على «المعلومات والقرارات» إلى التركيز على «الذكاء والمعرفة». تسمح هذه النظم للمؤسسة بمعرفة مجالات المعرفة ومصادرها وكيفية استرجاعها من قواعد البيانات ومن أمثلة هذه النظم: الأنظمة الخبيرة.

الأنظمة الخبيرة: صممت الأنظمة الخبيرة من أجل نمذجة المعرفة الموجودة لدى الخبير وبرمجتها في نظام معلومات مرتبط بحقل متخصص من حقول المعرفة وبنمط معين من الأنشطة، وذلك من أجل أن يحل النظام الخبير محل الخبير الإنساني ويمارس دوره في حل المشكلات الإدارية المعقدة.

تقوم المؤسسة بمعالجة مجموعة من المعلومات منها من تكون ناتجة عنها ومنها ما يتعلق بالمحيط. يعالج هذا الحجم من المعلومات بطريقة قليلة الفعالية فيجب تحويل كثير من التقريبات إلى قليل من الاحتمالات وهنا تكون الأنظمة الخبيرة وسيلة معتبرة فهي تقوم باستعمال عدد كبير من البيانات والأفعال والاستدلالات بسهولة وفي وقت معقول بالمقارنة مع الإنسان. فالخبيرة هي موارد نحاول توزيعها داخل المؤسسة باستعمال هذه التكنولوجيا وباستعمال هذه الأنظمة يصبح للمؤسسة معلومات ذات درجة عالية في النوعية وهذا يؤدي إلى تحسين قراراتها. (حنك، 2002)

يلعب كل نوع من أنواع النظم دورا مميزا في خدمة مستوى إداري معين، ويوجد ترابط بينها لخدمة المنظمة ككل. لا يعمل كل نظام منها بشكل مستقل عن الآخر وإنما تعمل من خلال علاقات تبادلية فيما بينها. (الشكل 5)

الشكل 5: علاقات تبادلية بين النظم



Source :Laudon & Laudon, Management Information Systems,” Managing the digital firm”, 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 2002, P 46.

المحور الثاني: دور نظم المعلومات في تحسين الأداء

أولاً: الأداء

1-تعريف الأداء:

يعد الأداء بأنه: انفجار الناجم عن ترجمة المعارف النظرية إلى المهارات من خلال الممارسة العملية والتطبيقية لهذه النظريات وبواسطة الخبرات المتراكمة والمكتسبة في مجال العمل. (نصر، 2002، ص. 94).

كما أنه: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها. (عبد المحسن، 1997، ص. 5). يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة (حسن، 2001).

فيمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضلياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له.

2-محددات الأداء الوظيفي: (راوية حسن، 2003، ص 210)

إن الأداء الوظيفي هو « الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد

والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد

ولهذا نجد أن محددات الأداء توضح في:

- الجهد المبذول من طرف الفرد.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد لأداء الوظيفة.
- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

3-أبعاد الأداء: (محمد سعيد أنور سلطان، 2003، ص 220)

تعنى بأداء الفرد للعمل القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز ثلاثة أبعاد للأداء، وهذه الأبعاد هي:

- الجهد المبذول.
- كمية الجهد.
- نمط الأداء.

أ- كمية الجهد المبذول:

تعبّر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو كميته في خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

ب- الجهد المبذول:

فتعني مستوى بعض الأنواع للأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة خلو الأداء من الأخطاء والتي تقيس درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

ج- نمط الأداء:

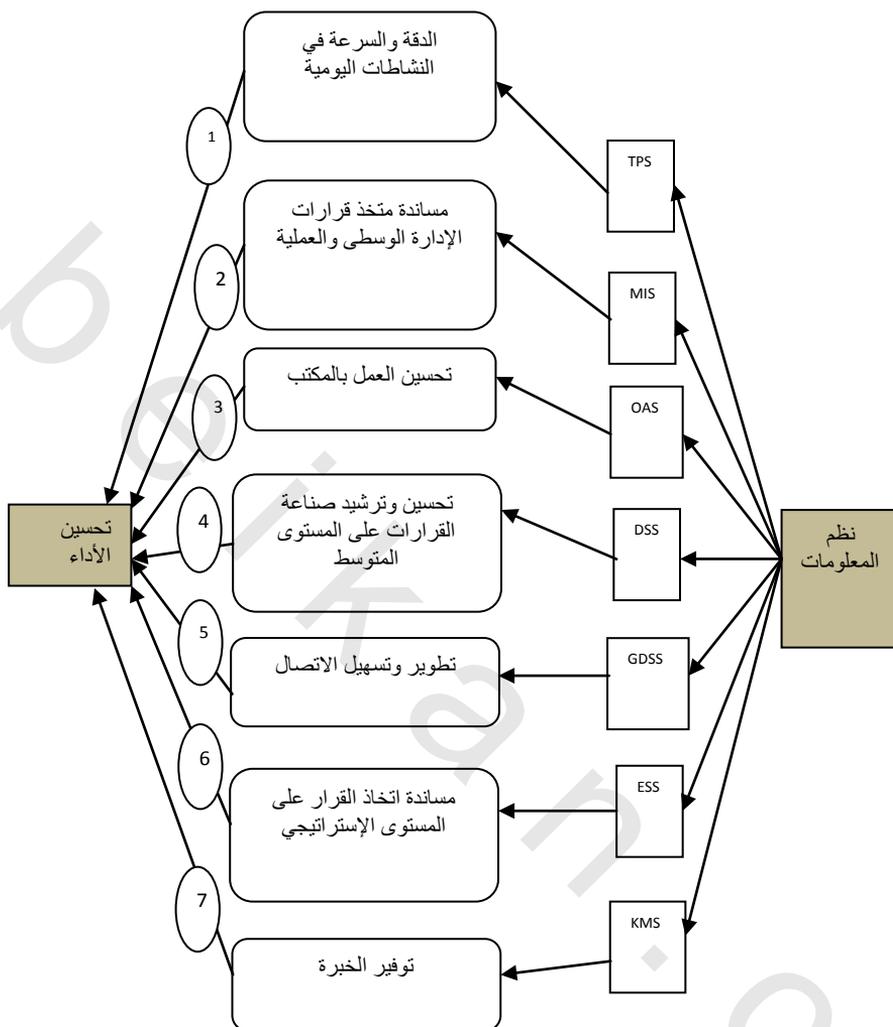
يقصد به الأسلوب أو الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي تؤدي بها أنشطة العمل فعلى أساس نمط الأداء يمكن قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة أو مزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن أيضا قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء بحث أو دراسة.

ثانيا: مساهمة نظام المعلومات في تحسين الأداء

انطلاقا من التعاريف السابقة لأنواع نظم المعلومات وللأداء يمكن أن تمثل مساهمة نظام

المعلومات في تحسين الأداء بالشكل التالي:

الشكل 6: مساهمة نظم المعلومات في تحسين الأداء



المصدر: من إعداد الباحث

ويكون شرح الأسهم، والتي تحدد مساهمة كل نوع من أنظمة المعلومات في تحسين الأداء، في الجدول التالي:

الجدول (1): شرح علاقات الشكل (4)

رقم العلاقة	مساهمة النظام في تحسين الأداء
1	إنجاز العمل بأكثر سرعة ودقة من خلال استعمال مجموعة من النظم الالكترونية مثل: معالج النصوص والجداول، البريد الالكتروني، البريد الصوتي، الناشر المكتبي...الخ تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة وخارجها تقوم بتسجيل تفاصيل الأنشطة اليومية للأعمال كالبيع والشراء والنفقات اليومية...الخ وتزويد الإدارة بمعلومات روتينية عن أنشطة المنشأة
2	تقدم تقارير مختصرة ومتكاملة ودقيقة ومنظمة للإدارة الوسطى والعملية تمكنهم من: رقابة التشغيل للأنشطة اليومية بالمؤسسة رقابة الوظائف الإدارية بالمؤسسة دعم التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة
3	زيادة الإنتاجية الإدارية وتحسين فعالية الاتصالات والمعلومات داخل المكتب وبين المكتب والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الخارجية
4	دعم القرارات على مستوى الإدارة الوسطى في المؤسسة من خلال الإمكانيات التي تقدمها لمتخذ القرار مثل النماذج الرياضية والإحصائية والمحاكاة التي تفيد في التنبؤ بنتائج الحلول البديلة وقد تشمل نظم التحليل الاقتصادي والمالي ودراسات الجدوى الاقتصادية وغيرها. فهي تعتمد على قواعد البيانات وقواعد النماذج
5	تطوير وتسهيل الاتصال والذي يؤدي إلى تحسين القرارات حيث أن الاتصال الجيد يضمن تركيز النقاش على المشكلة وتخفيض الوقت الضائع مما يؤدي إلى الحصول على وقت أطول لتحليل المشكلة.
6	توفر هذه النظم مجموعة من معلومات حول البيئة المحيطة بالمؤسسة بالمنافسين والمستهلكين والعمليات الداخلية وعمليات خاصة بالإدارة والتي تستعمل: للتحليل والمقارنة والتنبؤ بالاتجاهات المستقبلية للمؤسسة، بالإضافة إلى استخدام الرسوم البيانية والتي تسمح للمستخدم برؤية أوضح للمعلومات وفهم أعمق في وقت قصير. لرقابة أداء المؤسسة والذي يسمح بالتنبؤ بالمشاكل قبل ظهورها ومواجهتها بالإضافة إلى التعرف على الفرص المتاحة أمام المؤسسة وبالتالي إمكانية استغلالها والاستفادة منها.
7	حل المشاكل المتكررة والتي تتطلب اتخاذ قرارات وتساعد في حل مشاكل الأعمال التجارية والعلمية والصناعية والطبية...الخ، وتنشيط اتخاذ القرارات تقديم النصائح والحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين تماثل تلك التي يمكن أن يقدمها الخبير البشري في ذلك المجال. تساعد الموظفين الجدد وحديثي العهد بالمهنة في بلوغ مستويات عالية من الإنتاجية في

المصدر: من إعداد الباحث

الخاتمة:

إن نظام المعلومات موجود في عدة أشكال وعلى عدة أنواع وهذا حسب استعماله في المؤسسة. كما يعتبر وسيلة لتسيير المعلومة، فهو يمثل عنصر أساسي في عملية تحسين الأداء الإداري.

فيستعمل نظام المعلومات المحوسب من أجل تبسيط وتحسين العمل الإداري بتالية الإجراءات المتكررة مع تقليص نسبة الأخطاء مع المساندة في عملية اتخاذ القرار، فيقدم الحاسوب لمتخذ القرار عناصر تساعد في اختيار القرار الأمثل فهو يسمح بالحصول على معلومات دقيقة، يساند متخذ القرارات في جميع مستويات الإدارة، يقوم بتحسين العمل بالملكتب، يعمل على تطوير وتسهيل الاتصال مع توفير الخبرة في مجال معين. فكل نوع من أنظمة المعلومات المحوسبة يساهم في تحسين الأداء حسب دوره والمستوى التنظيمي المستعمل فيه.

المراجع:

اللغة العربية

1. كمال الدين الدهراوي، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، مصر، 1998
2. نصر محمد، تطوير برامج إعداد المعلم وتدريبه في ضوء مفهوم الأداء، المؤتمر العلمي الرابع عشر- مفاهيم التعليم في ضوء مفهوم الأداء، المجلد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 2002
3. عبد المحسن توفيق، تقييم الأداء، القاهرة: دار النهضة العربية، 1997
4. حسن راوية، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003
5. حنك سعيدة، «هل الأنظمة الخبيرة هي الخطوة الأولى نحو تحسين تسيير المؤسسة»، مجلة متخصصة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر، العدد: 2002/07، 1112-ISSN: 2382
6. طارق طه، نظم المعلومات والحاسبات الآلية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2008
7. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات»، دار المناهج للنشر، عمان، الاردن، 2008
8. محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2003
9. عامر قنديلجي، الجنائي علاء الدين، نظم المعلومات الادارية، دار المسيرة للطباعة والنشر، عمان، 2005

اللغة الأجنبية

10. E.R.M.E.S, Systèmes d'information, Edition Masson, Paris, 1994
11. J.T. LE MOIGNE, C. DUMOULIN, Management des systèmes d'information, Edition Vuibert, Paris, 1995

12. Jean Patrik Matheron, Comprendre merise, Edition Eyrolles Paris, 1989
13. Laudon Kenneth C., Laudon Jane P., Management Information Systems,» Managing the digital firm»,7 th ed. New Jersey: Prentice-Hall , Inc., 2002
14. RAYMOND, Louis et BLILI, Samir. “Les systèmes d’information dans les PME : synthèse et apports de la recherche”, REVUE ORGANISATION, 1992
15. Reix Robert, Systèmes d’information et management des organisations, Vuibert, Paris, 2002