

محاضرة رقم 3: مفاهيم أساسية حول المعلومات

مقدمة: تعتبر المعلومات من الحاجات الملحة للإدارة الحديثة حيث تعتبر الأساس الذي تبنى عليه القرارات إضافة إلى دورها الفعال في مجالات أخرى فنجد المؤسسات تسعى إلى بناء قاعدة للمعلومات يقوم هيكلها حول أهداف تجدد بجلاء التوقعات التي تخص كل مشروع ، فالمعلومات تعتبر من أهم الموارد المتاحة في أي مؤسسة و من ثم تقاس قيمتها بطريقة نسبية وفقا لمدى مساهمتها في الإضافة إلى مستوى المعرفة و نلاحظ أن المعلومات تحمل في طياتها عناصر ثلاثية الأبعاد وهي البيانات، المعلومات، المعرفة.

1/تعريف المعلومات: هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً لمستخدميها، والتي لها قيمة مدركة في الاستخدام الحالي والمتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها.

- كما يمكن تعريفها بأنها بيانات تم تجهيزها وتحويلها لكي تصبح ذات منفعة لمستخدميها، وذلك بعد إزالة الغموض عنها.

-وعرفها Dhenin Et Fournitel "هي مجموعة بيانات تحمل (تنقل) معرفة حول موضوع معين و هي تسمح للفرد بالمعرفة الجيدة لمحيطه لذا فإنه من الضروري الحصول على المعلومات لاتخاذ قرارات جيدة."

2/مصادر المعلومات: تختلف حاجة المؤسسة للمعلومات باختلاف حجمها و نوع النشاطات التي تمارسها .فالمؤسسات الكبيرة

تحتاج بطبيعة الحال إلى كمية معلومات أوفر من المؤسسات الصغيرة، فالمعلومات التي يجري البحث عنها توجد في المؤسسة أو واردة من الخارج و يمكن تمييز مصدرين رئيسيين للمعلومات وهما:

أولاً: المصادر الداخلية: تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو أدوات داخل المؤسسة مثل المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين وكذلك هي كل السجلات والدفاتر والتقارير المتعلقة بأوضاع العمل فهذه المعلومات ذات أهمية كبيرة للإدارة لأنها أساس اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخطط والسياسات وتقييم الأداء و يتم تجميع المعلومات الداخلية على أساس رسمي للأحداث التي وقعت بالفعل.

✚ **المعلومات المتعلقة بقسم المحاسبة و المالية:** تعتبر المحاسبة جزءاً من نظام المعلومات العام للمؤسسة وتشمل رقم الأعمال، الميزانية، الفواتير، جدول حسابات النتائج، ويوفر نظام التكاليف الذي يعتبر جزءاً من النظام المحاسبي قدراً كبيراً من المعلومات المحاسبية اللازمة في اتخاذ القرارات لهذا يجب تحديد نوعية المعلومات التي تحتاج إليها المستويات الإدارية المختلفة.

✚ **المعلومات المتعلقة بقسم المبيعات:** و تحتوي على المعلومات الخاصة بفواتير البيع التي تحدد نوع الأصناف التي تم بيعها وعدد وحداتها وسعر بيع الوحدة وطريقة الدفع والنقل والتأمين فهي تحتوي على المعلومات الخاصة بالعملاء و المراسلات و العقود و تقارير الممثلين و دراسة السوق.

✚ **المعلومات المتعلقة بقسم الإنتاج:** هي تختص بالتدفق المادي للسلع أو الإنتاج من السلع و الخدمات و تتضمن المعلومات المتعلقة بتحديد متطلبات الإنتاج و مواصفة المنتجات و عدد الآلات و الطاقة الإنتاجية و ساعات التشغيل و برامج الصيانة فهذه المعلومات تقدم فرص كبيرة للتنمية و توفير التكاليف و زيادة الكفاءة التشغيلية مما يحقق نتائج ملموسة للمؤسسة.

✚ **المعلومات المتعلقة بقسم المشتريات و المخازن:** تتضمن معلومات تتعلق بالموردين و أصناف السلع و أسعارها و تكاليف النقل و عقود و فواتير الشراء وميزانية المشتريات وسجلات الفحص والاستلام.

➤ **المعلومات المتعلقة بقسم الموارد البشرية:** و تتعلق هذه المعلومات بالعاملين بالمؤسسة و تتضمن عدد العاملين و مدة خدمتهم و الأجور و التعويضات و الترقيات و العقوبات و التدريب و القوانين المتعلقة بشؤون الموظفين.

➤ **المعلومات المتعلقة بقسم البحث و التطوير:** تحديد تكاليف التطوير و البحث تحدد جودة المنتجات و نوعيتها و التقنيات الواجب استخدامها لمقابلة التطورات السريعة.

ثانيا: المصادر الخارجية: المؤسسة و هي تزاوّل نشاطها تظل في اتصال دائم بحيطها الذي يزودها بدون انقطاع بمعلومات، و تشمل أطراف متعددة كالحكومات و المؤسسات الإعلامية و البنوك و الموردين و العملاء...، و تحصل منهم على المعلومات المتعلقة بالقوة العاملة، والطاقة، و الأفكار و مختلف الآراء و الدراسات و الأبحاث و القوانين و التشريعات المتعددة و تتضمن المصادر الخارجية قسمين هما:

➤ **المعلومات الأولية:** و هي جمع المعلومات من طرف فئات معينة للمرة الأولى و لم يتم استعمالها من قبل، و يمكن للمؤسسة أن تجمع معلومات بنفسها أو تستأجر مكتب استشاري لأداء العمل نيابة عنها. و يتم تجميعها من المصادر التالية:

➤ **الملاحظة:** و يتم الحصول فيها على أجوبة جزئية لمشكلة معينة بملاحظة الأحداث المرتبطة بها.

➤ **التجربة:** من أجل التحكم أكثر في المعلومات تلجأ المؤسسات في بعض الأحيان لاعتماد على التجريب لتحديد نوعية و فائدة هذه المعلومات و بقدر ما كانت التجربة ناجحة بقدر ما يكون استغلال هذه المعلومات ذو فائدة.

➤ **المسح (البحث الميداني):** يعتبر المسح أحد الطرق الشائعة في تحصيل المعلومات الأولية و هذه الطريقة تمكن من الوصول إلى عدد كبير من مصادر المعلومات مع العلم أن المسح يحتاج إلى تخطيط جيد.

➤ **المعلومات الثانوية:** هي معلومات تم تجميعها و تخزينها في مكان قابل للوصول إليه، و من الطبيعي أن تجد ملفات ضخمة و أجهزة مختلفة التي يمكن الرجوع إليها للحصول على معلومات الإنتاج، الاستهلاك، الدخل و يتم الحصول عليها من الوثائق و القوانين و المناشير و المعلومات التي تعطيها أو تنشرها الدولة في المطبوعات و المجلات و الدوريات... الخ.

3/ خصائص المعلومات: من خلال التفرقة بين البيانات و المعلومات رأينا أن مخرجات النظام لن تعتبر معلومات إلا إذا كانت ذات معنى مفيدة لمستخدمها، و حتى تؤدي المعلومة هذا الدور لا بد أن تتوفر فيها بعض الخصائص:

✓ **الملائمة:** بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله و يمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه الأخيرة على سلوك مستخدمها. مثلا المعلومات التي تساعد في اتخاذ قرار لشراء سيارة فرنسية لن تكون ملائمة إذا كان المطلوب شراء سيارة يابانية.

✓ **التوقيت المناسب:** يجب أن تكون المعلومة متوفرة وقت الحاجة لها حتى تكون مفيدة ومؤثرة. فمثلا المعلومات الملائمة جدا على السيارات اليابانية لن تكون مفيدة إذا قدمت بعد أن تكون عملية الشراء قد تمت بالفعل.

✓ **السهولة و الوضوح:** يشير هذا الشرط إلى درجة خلو المعلومة من الغموض، فلا يجب أن تتضمن ألفاظ أو رموز أو مصطلحات غير واضحة و لا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها فالمعلومات غير المفهومة لن تكون لها قيمة حتى لو كانت ملائمة و تم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار. فمثلا قد يتم تقديم معلومات عن سيارات باستخدام مصطلحات فنية لأجزاء السيارة و نوع الصلب و المطاط المستخدم فهذه المعلومات لن تكون مفهومة للمستهلك العادي.

✓ **الصحة و الدقة:** يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه و دقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج و تجميع و تقرير و نشر هذه المعلومات.

✓ الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو كافة جوانب المشكلة المراد ان يتخذ بشأنها القرار. فلا تكون مختصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها و لا تكون مفصلة بأكثر من اللازم مما قد يؤدي إلى سرعة ملل مستخدميها.

✓ التكلفة: إن عملية الحصول على المعلومة لها تكلفة يجب علينا مقارنتها على المنفعة التي سنحصل عليها.

4/ تصنيف المعلومات: يمكن تصنيف المعلومات حسب عدة معايير و من أهمها:

✚ المعيار الزمني: في هذا المعيار يمكن التمييز بين:

- المعلومات التاريخية: يمكن استخدامها لإيجاد حلول بديلة لمشكل ما.
- المعلومات التنبؤية: تستخدم في تصميم الحلول البديلة تمهيدا لمرحلة الخيار.

✚ المعيار الوظيفي: نميز هنا بين:

- المعلومات التجارية المتعلقة بالطلب.
- المعلومات الصناعية المتعلقة بالعرض.
- المعلومات تكنولوجية و المتعلقة بأسلوب الصنع.

✚ معيار مصدر المعلومة: نميز بين:

- المعلومة الداخلية: هي التي تنتج من طرف المؤسسة بنفسها في شكل ملفات أو إحصائيات و تقارير.
- المعلومة الخارجية: تصدر من خارج المؤسسة أي معلومات البيئية.

✚ معيار مدة حياة المعلومة: نميز بين:

- المعلومة الدائمة: وتتميز بكونها ثابتة، أي لا تتغير مثل تاريخ الميلاد.
- المعلومة المؤقتة: تتغير بتغير الزمن مثل عدد السكان.

✚ معيار المستوى الهرمي للمؤسسة: نميز بين:

- المعلومة الإستراتيجية: تعتبر من أهم المعلومات على المستوى العام للمؤسسة حيث يستفاد منها في صياغة الأهداف الإستراتيجية المستقبلية للمؤسسة لتحقيق ميزة تنافسية حيث ترتبط بمستقبل المؤسسة و تلعب دورا هاما في عملية تكييفها مع تغيرات المحيط.

- المعلومة التكتيكية (الوظيفية): تتعلق عادة بالأنشطة الوظيفية حيث تعمل على ضمان الاتصال و التنسيق بين مختلف الأقسام وتتميز بكونها وصفية لأنها تتعلق بالأداء الحالي للمؤسسة و تغطي فترة زمنية عادة ما تقدر سنة.

- المعلومة التشغيلية: مرتبطة بالوظائف الروتينية كالحاسبة والإنتاج وهي تفصيلية ودورية و رسمية.

✚ معيار القياس: نميز بين:

- المعلومة الكمية: متعلقة بأرقام و القيم.
- المعلومة النوعية: تعتمد على المعرفة و الخبرة.