المحاضرة 01: مدخل مفاهيمي حول المعلومات

اصبحت المعلومات تمثل المورد و العنصر الحيوي لضمان نشاط المؤسسات و استمرارها حيث تعتبر أحد الموارد الإستراتيجية باعتبارها منطلق الحاجة المعرفية ، إذ لا يمكن القيام بالعديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ أي قرار دون الاعتماد على المعلومات، كما أن هذه الأخيرة تعتبر استثمارا يمكن استغلاله استراتيجيا للحصول على ميزة تنافسية.

أولا : المعلومات :

1 _ البيانات :

- _ يعرفها wiig : هي ملاحظات غير مفهومة و حقائق غير مصقولة تظهر في اشكال مختلفة قد تكون أرقاما او حروفا او كلمات او اشارات او صور دون أي سياق او تنظيم لها
- _ هي عبارة عن الحقائق و الأفكار و المفاهيم التي تجمع و تخزن في شكل خام (لا تقدم احكام و لا تفسيرات او قواعد للعمل)
- " البيانات هي المادة الخام لصناعة المعلومات فالبيانات يتم جمعها من مصادرها المختلفة ثم يتم دراستها و تصنيفها بطرق مختلفة و من ثم الحصول على معلومات مفيدة.

2_ المعلومات

تعد البيانات هي الركيزة الأساسية للمعلومات اذا تتنوع بتنوع البيانات ، و عليه يمكن تعريف المعلومات على انها :

- بيانات مترجمة أي اعطاءمعنى للبيانات بخلق قيمة مضافة من اجل بناء معلومة.
- يعرها wiig المعلومات هي حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا او مشكلة معينة و يوضح ذلك بأنه من اجل ان تصبح البيانات معلومات يجب ان تقدم هذه البيانات في سياق مع وجود هدف و مع تنظيم لها يمكن تمييزه و ادراكه.

3_ المعرفة :

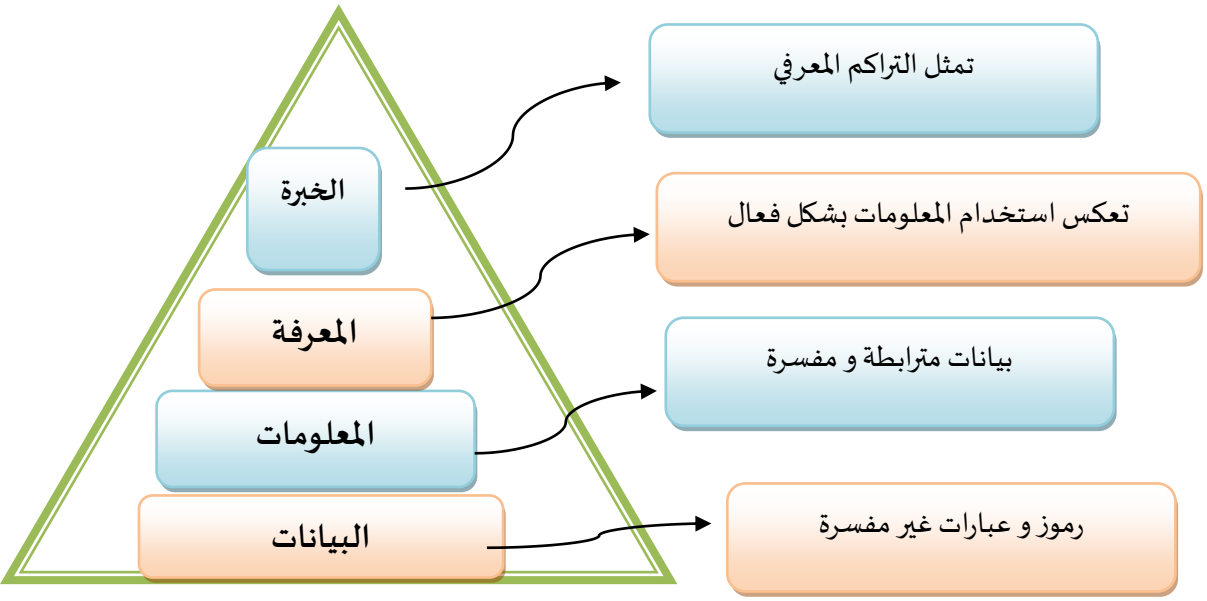
هي احد العناصر ضمن سلسلة متكاملة تبدأ بالاشارات و تندرج الى البيانات ثم الى المعلومات ثم المعرفة ثم الى الخبرة فالحكمة و هذه الأخيرة هي أساس الابتكار

و هي عبارة عن "مجموعة من المعلومات الموجهة والمختبرة والتي تخدم موضوع معين تمت معالجتها وإثباتها وتعميمها وترقيتها بحيث نحصل على تراكمية هذه المعلومات وخصوصيتها على معرفة متخصصة في موضوع معين.

خصائص المعرفة :

- _ المعرفة ناتجة عن معلومة و بالتالي من الصعب السيطرة عليها و مراقبتها فهي قابلة للتقاسم و الاستعمال من طرف اشخاص ربما لم يقوموا بانتاجها .
- _ لا تفنى بالاستعمال
- _ هي عملية تراكمية أي ان انتاج معارف جديدة هو نتيجة للمعارف الموجودة سابقا .

ثانيا :الفرق بين البيانات و المعلومات و المعرفة:



هناك فروق واضحة في هذه المفاهيم فالبيانات هي الحقائق الأولية و المواد الخام التي تعتمد عليها المعلومات بينما المعلومات ينظر إليها على أنها مجموعة منظمة و مترابطة من البيانات ارتبطت مع بعضها بشكل منطقي مفهوم و يكون ذلك عادة عن طريق البرمجيات و الأساليب الفنية الممثلة في الحواسيب . أما المعرفة فيتم إدراكها على أنها المعلومات ذات الدلالة و تعكس استخدام المعلومات

بشكل فعال حيث انه اذا لم تخضع المعلومات للاستخدام و التطبيق فإنها لن تكون معرفة، اما الخبرة فتمثل التراكم المعرفي .

_ المشكلة الأساسية بالنسبة للمعرفة متعلقة بعملية انتاجها أو تقليدها و التي تعتبر مشكلة تعلم ، في حين ان عملية انتاج المعلومة لا يطرح أي مشكلة حقيقية حيث ان تكلفة إعادة انتاجها تعد معدومة المشكلة المتعلقة بالمعلومة تتعلق باكتشافها و حمايتها

_ ما يميز المعرفة عن المعلومات هو ان المعرفة ديناميكية تعتمد على الافراد ، ضمنية و يجب إعادة تكوينها و تستلهم معانيها من الأفراد. أما المعلومات فهي ساكنة مستقلة عن الأفراد صريحة و مكتوبة سهلة النقل و الاستنساخ

ثالثا: خصائص المعلومات :

هناك العديد من الخصائص الهامة للمعلومات نوجزها فيما يلي :

1. **_ الدقة :** و تعني ان تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع و التسجيل و معالجة البيانات أي درجة غياب الأخطاء من المعلومات الناتجة و يمكن القول ان الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة الى مجموع المعلومات الناتجة في خلال فترة زمنية معينة.
2. **_ التوقيت :** توفير المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب و بالسرعة المناسبة، اي ان تكون مناسبة زمنيا لاستخدامات المستفيدين خلال دورة معالجتها و الحصول عليها . و من اجل الوصول الى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات انه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة و لا يتحقق ذلك الا باستخدام الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة و ملائمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب.
3. ***الشمول:*** و هو الدرجة التي تغطي بها المعلومات احتياجات المستفيدين بحيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد و دون ايجاز يفقدها معناها ، حيث يجب أن تغطي المعلومات كل حقائق الظاهرة موضع الدراسة، وكل المؤثرات التي يمكن أن تؤثر عليها لتتمكن الإدارة من استخدامها و الإستفادة منها في اتخاذ القرارات.

4. ***إمكانية الوصول:*** وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة ويسر و بالسرعة المطلوبة.
5. ***الملاءمة:*** ويعني أن تكون المعلومات ملائمة ومناسبة لطلب المستفيد. و تعتبر المعيار الاصلي لقيمة المعلومات ، حيث تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي اعدت من اجله، و يمكن الحكم على مدى الملاءمة من عدمها بكيفية تأثير هذه الاخيرة على سلوك مستخدميها
6. ***الوضوح:*** و هي ان تعطى المعلومات للمستفيدين دون لبس او غموض دون تعارض او تناقض، ويكون عرضها بالشكل المناسب للمستفيد بحيث يستطيع قراءتها واستعمالها دون غموض.
7. ***المرونة:*** هي قابلية تكييف المعلومات و تسهيلها لتلبية الاحتياجات المختلفة لجميع المستفيدين. وتعني أن تكون المعلومات مناسبة أو مرنة بحيث يمكن استخدامها في تلبية رغبات أكثر من مستفيد.
8. ***التأكيد (مؤكدة):*** وتعني أن تكون المعلومات مؤكدة المصدر بالإضافة إلى عدم احتوائها على أخطاء مما يجعل مصدر الحصول عليها دائما محل ثقة للمستفيدين.
9. ***عدم التحيز:*** وتعني عدم تغيير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغيير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف أو رغبات المستفيدين. هذه الخاصية تعني غياب القصد من تغيير او تعديل ما يؤثر في المستفيدين
10. ***قابلية القياس :*** أي إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة عن نظام المعلومات

رابعا: تصنيف المعلومات:

يمكن الإستدلال على مختلف تقسيمات المعلومات بالإعتماد على مجموعة من المعايير أهمها:

1- حسب درجة الرسمية:

أ/ المعلومات الرسمية: وتشمل الإحتياجات الرقابية، التشريعات الحكومية، الإجراءات المحاسبية، ميزانيات المنظمة، عمليات اتخاذ القرارات، المتطلبات التخطيطية...إلخ.

ب/ المعلومات غير الرسمية: وتتمثل في الآراء والأفكار والخبرات الشخصية والشائعات وهي قد تكون مكملة للمعلومات الرسمية أو بديلة لها في حالة توفر الأولى.

2- حسب مصدر المعلومات:

أ/معلومات داخلية: كالمعلومات عن عمليات المنظمة.

ب/ معلومات خارجية: كالمعلومات عن البيئة.

كما يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى:

- **معلومات أولية:** وهي التي تم جمعها لأول مرة.
- **معلومات ثانوية:** وهي التي قامت المنظمة أو أي طرف آخر بجمعها وتخزينها مسبقا.

3- حسب درجة التغير:

أ/ معلومات ثابتة: أي معلومات لا تتغير كأسماء المواطنين وتواريخ ميلادهم...إلخ.

ب/ معلومات متغيرة: مثل عناوين السكن والحالة الإجتماعية، الوظيفة،...إلخ.

4- حسب مستويات إتخاذ القرار:

أ/ المعلومات الإستراتيجية: هي معلومات متعلقة بفترة زمنية مستقبلية طويلة نسبيا تصف هذه المعلومات أهدافا وغايات واستراتيجيات المنظمة والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف، ولكي يحقق هذا النوع من المعلومات الأهداف الإستراتيجية لابد من تميزها بمجموعة من الخصائص تتمثل في:

- خاصية نوع المعلومات: وهي التي تتحدد من خلال نوع المعلومات المستخدمة في المنظمة والتي تراعي تحسين نوع المعلومات أكثر من عملية تحسين كمية المعلومات وذلك من خلال صلة المعلومات بالقرار ودرجة وضوح المعلومات وسريتها.
- خاصية كمية المعلومات: وتشير إلى كمية المعلومات المعتمدة في قرارات الإدارة العليا والتي تغطي البيئتين الداخلية والخارجية.
- خاصية المرونة: وتشير إلى مقدرة النظام على التكيف لتلبية المتطلبات المتغيرة للمستفيدين من خلال المرونة العالية للمخرجات المعلوماتية للإستخدام المتعدد من قبل متخذي القرار في المنظمة.

ب/ المعلومات الإدارية: تتعلق بقرارات الإدارة الوسطى المسؤولة عن التحليل ومتابعة السياسات، كالمعلومات التحليلية عن جداول الإنتاج، أو عن مخصصات الميزانية.

ج/ المعلومات التشغيلية: وهي معلومات يومية قصيرة الأجل ترتبط بالأعمال التنفيذية، وتستخدم من قبل الإدارة الدنيا (الإشرافية)، ومن أمثلتها: المعلومات المتعلقة بغياب العاملين، وساعات العمل، الأعطال،...إلخ.

خامسا: مصادر المعلومات:

نشير هنا إلى أن هذه المعلومات باختلاف أنواعها يتم استقاؤها من مصادر مختلفة قد تكون:

1- ***مصادرثانوية:*** مثل المراجع والكتب والدوريات والنشرات والمجلات الموجودة في المكتبات العامة والخاصة، ودور النشر ومراكز البحث، ويتم جمعها وتجهيزها في أوقات سابقة.

2- ***مصادرأولية:*** أي بيانات تم تجهيزها عند الطلب من هذه المصادر، الملاحظة الشخصية، الإستقصاء والتجربة والإختبار.

3- ***بنوك المعلومات:*** هو مصدر ظهر حديثا نسبيا والذي يتم من خلاله تجميع أكبر قدر من المعلومات المرتبطة مع بعضها البعض وتخزينها حسب فئات يمكن إسترجاعها بسرعة لتسهيل الإستفادة منها.

4- ***الأنترنت:*** وهي البيانات والمعلومات التي تجمعها وتنظمها وتجهزها المنظمات من كافة أنحاء العالم وتعرضها على مواقعها على شبكة الأنترنت للجميع والإستفادة منها.

- لكل مستوى من مستويات الإدارة مصادر معينة تستقي منها المعلومات الضرورية التي تخدم أهداف هذه المستويات، والمعلومات التي تحتاجها المنظمة قد تتحصل عليها من:

مصادرداخلية: تتمثل في الأشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستوياتهم داخل المنظمة، ويتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، وأيضا قد يتم التجميع على أساس غير رسمي من خلال الإتصالات والمناقشات غير الرسمية.

مصادرخارجية: مثل العملاء والموردين والمنافسين والنشرات المهنية و الاتحادات الصناعية والهيئات الحكومية، وهذه المصادر تمد المنظمة بالمعلومات البيئية والتنافسية التي تعطي المديرين قاعدة هامة من المعلومات تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة.

سادسا: أهمية المعلومة في المؤسسة :

تعتبر المعلومات موردا مهما للمنظمات حيث إن اتخاذ القرارات الصائبة يحتاج إلى معلومات صحيحة حتى تتخذ هذه القرارات في حالة التأكد التام , فتوافر المعلومات يساعد المنظمات على :

1. العمل على اتخاذ القرارات الرشيدة و ذلك باستخدام المنهجية العلمية و التحليل الكمي لاختيار بديل من عدة بدائل ، شريطة ان يحقق هذا البديل المنفعة الأكثر للأفراد و التنظيمات .
2. استخدام أنظمة اتصالات فعالة و الابتعاد عن الانماط التقليدية في الاتصالات اذ لا بد من استخدام نمط يساعد على مواكبة المستجدات المحيطة .

3. الاستمرار في العمليات الرقابية داخل بيئات العمل و ذلك للتأكد من : _ ان الخطط الاستراتيجية للمنظمة تتفق مع الظروف البيئية السائدة و المتوقعة _ ان اهداف المنظمة قد تحقق حسب الاستراتيجيات المحددة و السياسات السائدة,
4. للتأكد من ان المعلومات يتم استخدامها كأساس في عملية التخطيط الاستراتيجي و التي تتضمن : _ العمل على تحديد المهام و الوظائف الأساسية و الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها

_ تحديد الوسائل و الإجراءات التي عن طريقها ترغب المنظمة بتحقيق أهدافها

_ اعداد و تعديل السياسات العامة بالمنظمة،

5. تضمن الاتصال على المستوى (صاعد ، نازل ، افقي) و هذا ما يضمن التنسيق و الانسجام بين مختلف المستويات و الوحدات بهدف ترشيد مختلف القرارات على مستوى المنظمة.
6. كما تساهم المعلومات في تحديد علاقة المنظمة بمحيطها الخارجي حيث مثلا :

- يستفيد المستثمرون من المعلومات عن المؤسسة في قياس مدى صحة الأداء الحالي
- يستفيد المقرضون و الممولون من المعلومات في الحكم على مدى إمكانية اقراضها
- تستفيد الأجهزة الرقابية الحكومية من المعلومات عن المؤسسة متابعة تنفيذها اللوائح و القوانين و القواعد و الإجراءات.
- يستفيد العملاء في تحديد تعاملهم معها او شراء منتجاتها
- فعلى المؤسسة ان تؤمن المعلومات اللازمة التي تكفل اتخاذ القرار الصحيح و بالتالي الأداء الجيد و السليم.