المحاضرة الثانية

المعلومات بالمؤسسة

كما تهتم المؤسسة بالموارد المالية والبشرية والتكنولوجية، فينبغي عليها أن تولي اهتماما بمورد المعلومات لكون أن جميع وظائفها تعتمد على هذا المورد هذا من جهة، ومن جهة أخرى هو المورد المشغل لنظام المعلومات.
ولهذا سنحاول من خلال ما يأتي التطرق إلى مفهوم المعلومات، وإبراز الفرق بين البيانات والمعلومات، ومعرفة قيمة المعلومات، وأنواعها، وخصائص المعلومات الجيدة، ومعرفة مصادر الحصول عليها، وأخيرا التعرض إلى أهم المشاكل التي تواجه استغلال المعلومات.

مفهوم المعلومات

يعد MC Kay 1969 أول من عرف المعلومات باعتبارها تغيير في المعرفة، كما عرفها LE MOIGNE على أنها عنصر لتقليص حالة عدم التأكد، ويمكن اعتبار هذا الأخير كتعريف مبدئي للمعلومات فلاحقا سيتم تعريفها بطريقة أكثر دقة و وضوح.
وفي هذا الصدد تجدر التفرقة بين البيانات (المعطيات) والمعلومات التي شاع لدى العديد من الكتاب اعتقاد خاطئ بأن المصطلحين مترا دفين.
فالبيانات les données هي مجموع الاشارات والرموز والأعداد والأرقام والحروف فالبيانات تتطلب المعالجة لتصبح معلومات فهي تعبر عن مجموعة البيانات التي تمت معالجتها أما المعلومات **Les informations** فقد أصبحت ذات معنى وفائدة لمستعمل معين.
كما يمكن تعريف المعلومات على أنها مجموع البيانات المسجلة والتي تم تحويلها في شكل من أشكال المواد التي يمكن الاستفادة منها بصورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية وغيرها.
من خلال هاذين التعريفين تتضح العلاقة بين البيانات والمعلومات، وهي علاقة المادة الأولية الخام بالمنتج التام، فالبيانات هي المادة الأولية الخام المستعملة للحصول على المنتج التام(المعلومات)، وهذا التحويل يتم داخل نظام المعلومات.
ويمكن تمييز بعدين أساسين من خلال تعريف المعلومات هما:

بعد تقني

يتعلق بالتقنيات والوسائل المستعملة في جمع ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات.

بعد معرفي

يتعلق بالمعنى والفائدة والمعرفة التي نجنيها من المعلومات والذي يجلب لنا المعرفة، يغير وجهة نظرنا في العالم، ويقلص من حالة عبارة عن المعلومات وعليه لا تعتبر المعلومات معلومات إلا إذا غيرت من معرفة متخذ القرار، كما أن هذا المفهوم يتعلق بمستقبل المعلومة بحيث تعتبر معلومة لشخص ما، فهي لا تعتبر كذلك لشخص أخر.
وكما تقيم الإدارة الموارد البشرية والتكنولوجية والمالية فإنها تقيم وتهتم بمورد المعلومات، حيث تعتمد جميع وظائف الإدارة على المعلومات، وعلى الاستخدام الفعال لها.

- **قيمة المعلومات**

المعلومة هي مادة أولية خاصة جدا وغير مادية وهو ما يتطلب معالجتها بطريقة خاصة وسريعة. ولهذا فإنه من المهم النظر إليها من منظور اقتصادي لكون المعلومات لها تكلفة تتحملها المؤسسة وينبغي على الإدارة أن تراعي الحصول عليها وتوفيرها بأقل تكلفة ممكنة بحيث يزيد العائد المترتب منها على تكلفتها، أي تحقيق العلاقة التالية:
عائد المعلومات > تكلفة الحصول عليها.

أو بعبارة أخرى يجب على المؤسسة حساب قيمة المعلومات ومعرفة إذا كانت المعلومات تحقق منفعة مضافة من خلال استعمالها أم لا ؟
وحساب قيمة المعلومات يكون من خلال الصيغة التالية:

قيمة المعلومات = الربح المحقق بتوفرنا على المعلومة – الربح الإجمالي بدون معلومة.

ويتم مقارنة هذه القيمة النسبية مع تكلفة الحصول عليها.
عرفنا أن المعلومات ذات قيمة هي المعلومات التي تحقق منفعة مضافة، والسؤال الذي يطرح نفسه الآن كيف يمكن قياس هذا التغيير في المعرفة؟ والإجابة عنه تكون في قياس كمية المعلومات.

- **قياس كمية المعلومات**

التغير في رصيد المعرفة لدى مستلم الرسالة يقاس بكمية المعلومات المكتسبة وحسب كلود شانون إن كمية المعلومات المكتسبة تقاس بدرجة الأنتروبيا وعدم التأكد المرتبطة بحدث أو أحداث معينة،

- **أنواع المعلومات**

تكون المؤسسة بحاجة إلى استخدام معلومات عديدة ومتنوعة؛ ويمكن تقسيمها كما يلي

معلومات حسب طبيعتها

تتمثل في المعلومات التسويقية، والتجارية، والمالية، والاجتماعية، والتقنية، والمحاسبية...الخ.

معلومات حسب هدفها

هي معلومات حول التنظيم الداخلي ومعلومات حول أبعاد البيئة (اقتصاد كلي واقتصاد جزئي)، ومعلومات سياسية وجبائية، ومعلومات على المؤسسات ومعلومات تكنولوجية، وقانونية، أي تقسيمها حسب ما ترمي المؤسسة الحصول عليه من خلالها.

معلومات حسب شكلها

هي معلومات مكتوبة، ومسموعة، ورقمية، و رسوم، وأشكال...الخ.

معلومات حسب حاملها

هي معلومات ورقية، ومعلومات موجودة في أجهزة الإعلام الآلي، ومعلومات على شكل ملصقات...الخ.

انطلاقًا مما تقدم، نستنتج بأن المؤسسة تكون دوما بحاجة إلى توفير معلومات مختلفة، ولكن هل يكفي أن تتوفر في المؤسسة معلومات مهما كان نوعها وخصائصها ؟

- **خصائص جودة المعلومات**

يحتاج متخذ القرار إلى معلومات عالية الجودة؛ وتحدد جودة المعلومات بمدى ملاءمتها، ويمكن تحديد خصائص المعلومات الجيدة من خلال الأبعاد الثلاثة التالية:

جدول يوضح أبعاد جودة المعلومات

المحتوى	التوقيت(البعد الزمني)	الشكل(الهيكل)
الموضوعية: المعلومة ذات الجودة هي معلومة ذات موضوعية، أي المعلومة التي تصف الوضعية المشاهدة بكل موضوعية، وتكون بعيدة عن التحيز الذاتي للملاحظ. **الدقة:** تكون المعلومات دقيقة إذا توفرت بكيفية كاملة ودون أي غموض في الحقيقة التي تصورها. **المصداقية:** يجب أن تكون المعلومات خالية من الأخطاء، وكلما كانت المعلومات قليلة الأخطاء كلما ازدادت درجة مصداقيتها. **الأثرية:** تكمن في قدرة إثبات صحة المعلومات وهذا بإعطاء مصدرها أو طريقة حسابها.	**ملائمة التوقيت:** يجب توفير المعلومات عند الحاجة إليها، أي في الوقت المناسب. **الحداثة:** يجب أن تجاري المعلومات كل ما يحدث في داخل المؤسسة وخارجها. **الفترة الزمنية التي تغطيها المعلومات:** يجب أن يكون تقديم المعلومات حول ماضي، و حاضر، ومستقبل المؤسسة. **السرعة:** يجب أن يحصل المستعمل على المعلومات بأكبر سرعة ممكنة، وهذا لاستخدامها في أقرب وقت ممكن وتكمن أهمية هذه الخاصية في بعض أنواع القرارات التي تحتاج إلى السرعة في التنفيذ.	**الوضوح:** يجب توفير المعلومات بطريقة وصورة سهلة الفهم. **درجة التفصيل:** يجب أن تكون هناك قدرة على توفير المعلومات في صورة ملخصة ومفصلة. **الترتيب:** يجب أن تعرض المعلومات في ترتيب منطقي. **أسلوب العرض:** يجب أن يكون هناك العديد من بدائل عرض المعلومات مثل النصوص والأرقام والأشكال البيانية. **الركائز:** يجب أن تكون هناك إمكانية توفير أو عرض المعلومات من خلال حوامل مختلفة مثل الورق وسائل الإعلام الآلي.

- **مصادر المعلومات**

إن اتخاذ القرار السليم والصحيح بحاجة إلى توفر معلومات صادقة وصحيحة، بطبيعة الحال الحصول عليها ليس بالأمر الهين نظرا لتواجد المعلومات بشكل مشتت سواء كان من داخل المؤسسة أو خارجها، وعليه يمكن تقسيم مصادر تدفق المعلومات إلى قسمين هما:

مصادر معلومات خارجية ومصادر معلومات داخلية،

✓ **مصادر المعلومات الخارجية**

إن المؤسسة الاقتصادية ليست وحدة منعزلة عن العالم فهي تقوم بمعاملات ومبادلات مع البيئة، ولهذا فهي تكون دوما في حاجة إلى جمع المعلومات عن البيئة التي تعمل فيها وتؤثر وتتأثر بها وخاصة أن عالم اليوم يشهد تحولا كبيرا من اتساع دائرة القطاعات، والتشريعات، والمساهمين، والمعلومات، ولهذا على المؤسسة متابعة ومراقبة كل ما يجري حولها وأن تتصف بالمرونة، ويمكن تلخيص أهم مصادر المعلومات الخارجية في النقاط التالية:

-موردي المعلومات: تقوم المؤسسة بشراء المعلومات من مراكز المعلومات، وكذا من بنك المعلومات.

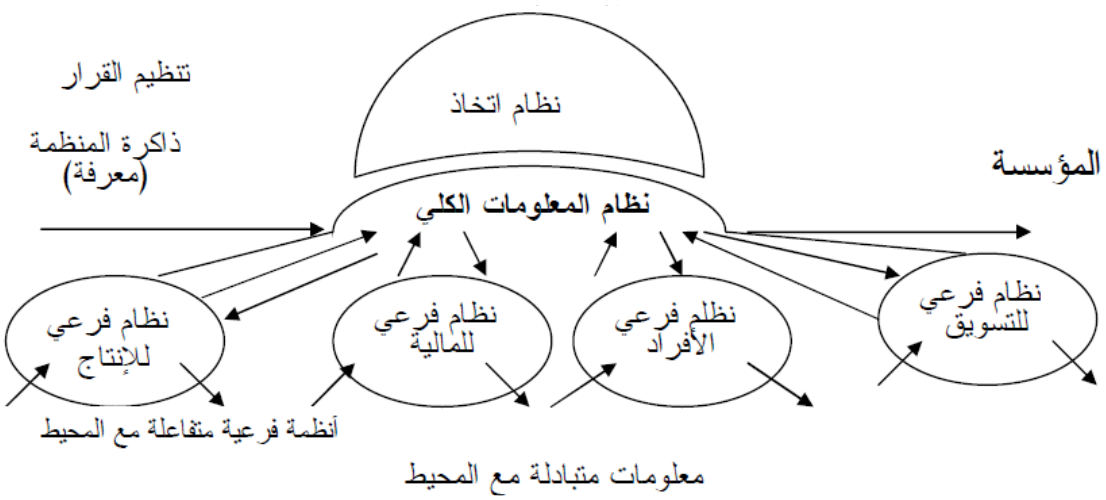
-الحصول على المعلومات من المؤسسات الدولية والوطنية.

-المتعاملون الاقتصاديون من الموردين والعملاء والنقابات المتخصصة، وغرف التجارة.

✓ **مصادر المعلومات الداخلية**

المؤسسة عبارة عن نظام يتكون من أنظمة فرعية كالنظام الفرعي التسويقي، النظام الفرعي المالي، النظام الفرعي للإنتاج، النظام الفرعي للأفراد، هذه النظم تكون متفاعلة مع بعضها البعض من جهة، ومتفاعلة مع المحيط الخارجي من جهة أخرى، فمن خلال التفاعل الداخلي والخارجي تتمكن المؤسسة من التزود بالمعلومات اللازمة لسير النشاطات بداخلها، وكذا الحصول على المعلومات اللازمة لنظام اتخاذ القرار في المؤسسة من خلال نظام المعلومات الشامل.

رسم بياني يوضح مصادر المعلومات داخل المؤسسة



- **المشاكل التي تواجه استغلال المعلومات**

تعتبر عملية استغلال المعلومات المتوفرة والتي تم الحصول عليها من عدة مصادر ذات أهمية بالغة وكل مسؤول يجد نفسه في مواجهة جملة من المشاكل ويمكن ذكر البعض منها في النقاط التالية:

- ✓ توّفر الكثير من المعلومات في حوزة المؤسسة وهي في تزايد مستمر، ويمكن اعتبار هذه الميزة سلاح ذو حدين الأول هو توفير المعلومات بكميات كبيرة، وفي المقابل يبرز مشكل تسيير هذا الكم من المعلومات.
- ✓ تنقص المعلومات التي بحوزة المؤسسة الملائمة حيث أنه في الكثير من الأحيان يجد متخذ القرار نفسه أمام عدد كبير من المعلومات، ولكن هذه الأخيرة تكون غير مفيدة لكونها لا تتعلق بموضوع القرار الذي يريد أن نتخذه.
- ✓ توجد المعلومات متشتتة في أرجاء المؤسسة، هذا بسبب تعدد الوظائف والمستويات التنظيمية، وكذا سلمية الوظائف، وهو ما يسبب تأخر في إيصال المعلومات إلى مستعمليها.
- ✓ إن طريقة تقديم المعلومات إلي حد ما هي عملية، وهو ما ينتج أخطاء أثناء عملية تحويل البيانات إلى معلومات بسبب سوء فهم مستقبل المعلومات لمحتوى الرسالة.
- ✓ صعوبة تقييم المعلومات التي تم إنتاجها في نظام المعلومات.
- ✓ قصر مدة حياة المعلومات ولهذا يجب استغلالها في الوقت المناسب وإلا فقدت
- ✓ قيمتها.
- ✓ المعلومات ما هي إلا عبارة عن بيانات خام معالجة، ولهذا يجب معالجتها وتحويلها
- ✓ مثل المواد الأولية مما يزيد في التكاليف مع العلم أن تكاليف التحويل والمعالجة
- ✓ مكلفة ولهذا يجب أن لا تعالج البيانات إلا بعد التأكد أولا من منفعتها.
- ✓ وأخير، استخدام المعلومات المناسبة في الوقت المناسب هو بدون شك الرهان الأكثر

أهمية الذي يواجه كل مسؤول (متخذ قرار).

تطرقنا من خلال ما سبق إلى مورد المعلومات بالمؤسسة، ولكن السؤال الذي يطرح نفسه الآن أين يتم تحويل البيانات إلى معلومات؟ والإجابة عن هذا السؤال تكون في المحاضرة الموالية لنظم المعلومات.