

المحاضرة الثانية

ماهية المعلومات بالمؤسسة

ان اهتمام المؤسسة بالموارد المالية والبشرية والتكنولوجية من بين الركائز الأساسية، الا ان ذلك يتوقف في الأساس على مدى توريدها بالمعلومات كون جميع وظائفها تعتمد وفي الأساس 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 المعرفة⁸، كما عرفها LE MOIGNE⁹ على أنها عنصر لتقليص حالة عدم التأكد، ويمكن اعتبار هذا الأخير كتعريف مبدئي للمعلومات فلاحقا سيتم تعريفها بطريقة أكثر دقة و وضوح.

وتعرف كذلك على أنها: " تعبر عن حقيقة أو ملاحظة أو ادراك أو أي شيء محسوس أو غير محسوس يستعمل في تحقيق عدم التأكد بالنسبة لحالة أو حدث معين كما أنها معرفة للفرد أو للمجموعة"¹⁰.

⁸ MACKAY, D.M. Information, Mechanism, and Meaning, Cambridge: MIT Press, 1969.

⁹ LE MOIGNE J.L.: La théorie du système général, Presses Universitaires de France, 1979

¹⁰ LUCAS H.C., Information system concepts for management, McGraw-Hill Book. Co, New York, 1982 p. 12

كما يمكن تقديم التعاريف التالية للمعلومات:

-المعلومات هي البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعا للفرد مستقبلا والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يم اتخاذها.

- المعلومة هي منتج موجه للاستهلاك قابل للتخزين، التحويل والمعالجة ويشكل موردا هاما للمؤسسة مثل مواد أولية داخل عملية تحويل، وهي تمثل كذلك الطاقة الأساسية لعملية التحويل.

-المعلومات هي عبارة عن بيانات تم تصنيفها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، وبالتالي فالمعلومات لها معنى وتؤثر في ردود أفعال وسلوك من يستقبلها.

-المعلومة مظهر قياسي وتتميز بخاصية الاستمرار مثل الشدة الكهربائية، وآخر تقني وتتميز بخاصية الانقطاع مثل الأرقام أو الحروف وتتمثل عملية الرقمنة في تحويل المعلومة القياسية إلى معلومة رقمية .

-ويمكن تعريف المعلومة بأنها كل البيانات والحقائق والأفكار الموجودة والمسجلة في شكل وتتخذ أشكال عديدة مقروءة أو مسموعة أو مرئية أو غيرها، وتظهر كأحد العناصر الإنتاجية الهامة وتلعب دورا أساسيا فهي مصدر للمعرفة ووسيلة للاتصال وسند لعملية اتخاذ القرار.

وفي هذا الصدد يجب التمييز بين البيانات (المعطيات) والمعلومات والتي شاع لدى العديد من الكتاب اعتقاد خاطئ بأن المصطلحين مترادفين ولهما نفس المعنى الا أن ذلك مغاير تماما حسب الوكالة الفرنسية للقياس (AFNOR) فإن البيانات هي كل حادث، مفهوم أو تعليمة، تقدم في شكل متفق عليه قابلة للتبادل عن طريق البشر أو بوسائل أوتوماتيكية اما البيانات فهي

جميع الحقائق والأرقام والحروف والرموز التي تشير أو تصف موضوعا ما، أو فكرة معينة، وبغية التدقيق في هذا الاختلاف يمكن الاعتماد على التصنيف التالي:

(1) البيانات les données

هي مجموع الاشارات والرموز والأعداد والأرقام والحروف فالبيانات تتطلب المعالجة لتصبح معلومات فهي تعبر عن مجموعة البيانات التي تمت معالجتها،

(2) المعلومات Les informations

هي مجموع البيانات المسجلة والتي تم تحويلها في شكل من أشكال المواد التي يمكن الاستفادة منها بصورة مقروءة أو مسموعة أو مرئية وغيرها وأصبحت ذات معنى وفائدة لمستعمل معين.

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 أساسيين من خلال تعريف المعلومات هما:

البعد التقني للمعلومات

يتعلق بالتقنيات والوسائل المستعملة في جمع ومعالجة وتخزين وإيصال المعلومات.

البعد المعرفي للمعلومات

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 آخر.

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:

(1) معلومات حسب طبيعتها

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

(2) 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.

(3) معلومات حسب شكلها

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

(4) معلومات حسب حاملها

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

المحاضرة الثالثة

خصائص جودة المعلومات

يحتاج متخذ القرار إلى معلومات عالية الجودة؛ حيث ترتبط جودة المعلومات ارتباطاً وثيقاً بعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة وهي تعد من بين المحددات الأساسية لخلق الميزة التنافسية للمؤسسة. فإن تحقيق أهداف المؤسسة يرتبط بمدى قدرتها على تفعيل نظم معلومات فعال ولا يمكن تحقيق ذلك سوى من خلال توافر عناصر معلوماتية ذو جودة. وتحدد جودة المعلومات بمدى ملاءمتها، ويمكن تحديد خصائص المعلومات الجيدة من خلال الأبعاد الثلاثة التالية¹¹:

I بعد المحتوى

ويتضمن هذا البعد الجوانب التالية:

1- **الموضوعية:** يقصد بها أن تكون المعلومات قادرة على وصف مختلف الوضعيات العملية والتشغيلية للمؤسسة بطريقة موضوعية بعيدة عن التحيز تركز على حقائق مثبتة

2- **الدقة:** ويقصد به خلو المعلومات من الأخطاء حيث أن دقة المعلومات تساهم في جودة القرار، تعمل على تجنب القرارات الخاطئة وتقلل من التكلفة وإهدار الوقت كما يجب أن تكون هذه الأخيرة قادرة على تصوير الحقيقة وبدون غموض.

¹¹ Lacroux, F., Augier, M., & Lecoer, A., Systèmes d'information organisationnels. Pearson education, 2005.