



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

**République Algérienne Démocratique et Populaire**

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

**المحاضرة الثانية:**

**مفاهيم أساسية (المعلومات)**

**أستاذة المقياس الدكتوراة : جيجرات سناء**





### أهداف المحاضرة:

ينتظر من الطالب بعد تناوله هذه المحاضرة أن يصبح قادرا على:

- التمييز بين المصطلحات المرتبطة بالمعلومات
- فهم العلاقة التي تربط بين المصطلحات المرتبطة بالمعلومات
- ادراك أهمية المعلومات بالنسبة للمنظمة
- وصف و قياس جودة المعلومات



### محتوى المحاضرة:

- المعلومات و المفاهيم المرتبطة بها
- العلاقة بين المفاهيم المرتبطة بالمعلومات
- المعلومة: عامل حيوي
- جودة المعلومات

## I: المعلومات و المفاهيم المرتبطة بها

يرى Reix أنه عندما نتكلم عن المعلومات يجب أن نتكلم عن ثلاثة أشياء: البيانات ، المعلومات، المعرفة.، لأنها مرتبطة بفعل التداخل الموجود في المحتوى

## البيانات:

- مصطلح شاع استخدامه بصيغة الجمع، مفرده بيان
- تشير الى الوصف الاولي لمجموعة من الوقائع و الاحداث **دون أي سياق أو تنظيم**، وتكون اما نوعية ( كأن نقول السماء زرقاء) أو كمية ( كأن نقول 20 درجة مئوية)
- تمثل المادة الخام للحصول على المعلومات ، وهي **ذات طابع موضوعي**.
- يحصل عليها بأدوات قياس طبيعية ( الحواس) أو مصنوعة من قبل الانسان ( الآلات)

## المعلومات:

وفقا ل Nonaka فانه يمكن رية المعلومات من منظورين:

- المنظور التركيبي perspective syntaxique ( حجم المعلومات): مأخوذ من **نظرية المعلومات ( théorie de l'information )** ، وتمثل قياس كمي لعدم اليقين في رسالة ما وفق درجة احتمال كل اشارة مكونة لهذه الرسالة .
- المنظور الدلالي perspective sémantique :
- ✓ هو الاكثر أهمية في خلق المعرفة لانه يركز على نقل المعنى.
- ✓ المعلومة تشير الى **التفسير او المعنى** الذي يخص به الانسان البيانات باستعمال قواعد معروفة لتمثيلها ، مما يجعلها ترتقي الى مرتبة أرقى من البيانات من خلال نموذج التفسير الذي أكسبها معنى . مع العلم أن المعنى مرتبط بسياق الفرد ( الاجتماعي ، الجغرافي ... الخ)

النتيجة:

المعلومة = بيانات + نموذج التفسير ( التمثيل )

✓ تُفهم المعلومات على أنها بيانات ذات معنى للفرد ولا يمكن تعريفها بشكل مستقل عن مستخدميها.

✓ نفس المعلومة يمكن أن تكون لها أكثر من معنى حسب نموذج التفسير المرتبط بها

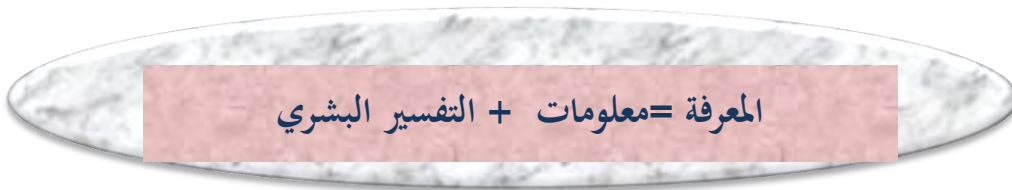
👉 فمثلا عندما نقول 20 درجة مئوية:

-البيان: اسم حدث يأخذ قيمة مشفرة ، فدرجة الحرارة هو الاسم و 20 هي القيمة المشفرة

- المعلومات : تفسير لبيان أو لبيانات في سياق محدد: فحسب المثال 20 درجة مئوية يكون الجو باردا لأصحاب الجنوب ، ونفس هذه الدرجة يكون الجو ساخنا لأصحاب الشمال

### المعرفة :

- المعرفة أكثر من مجرد تراكم بعض المعلومات، إنها تكمن فيما يفهمه الأفراد من تلك المعلومات، حيث يرتبط الفهم بالاعتقادات، الخبرات، الكفاءات، التعلم، وترجمة كل ذلك إلى فعل أو اتخاذ قرار معين.
- معظم المعارف حقائق استنتاجية أكثر منها حسابية أو بيانية.
- المعرفة هي معلومات ذات قيمة ، تنشأ من العقل البشري الذي تشمل التفكير والتوليف وسياق معين.

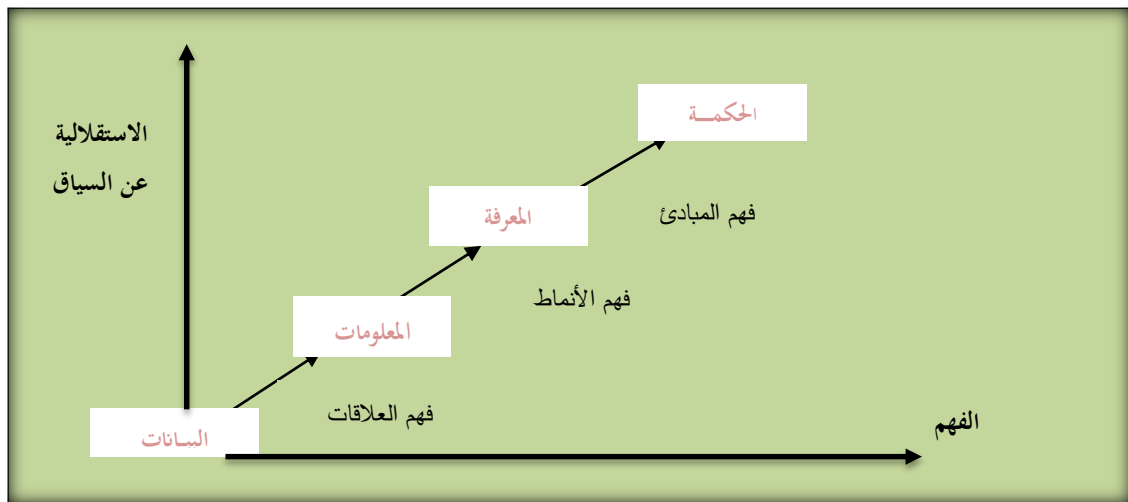


النتيجة :

### II: العلاقة بين المفاهيم الثلاث:

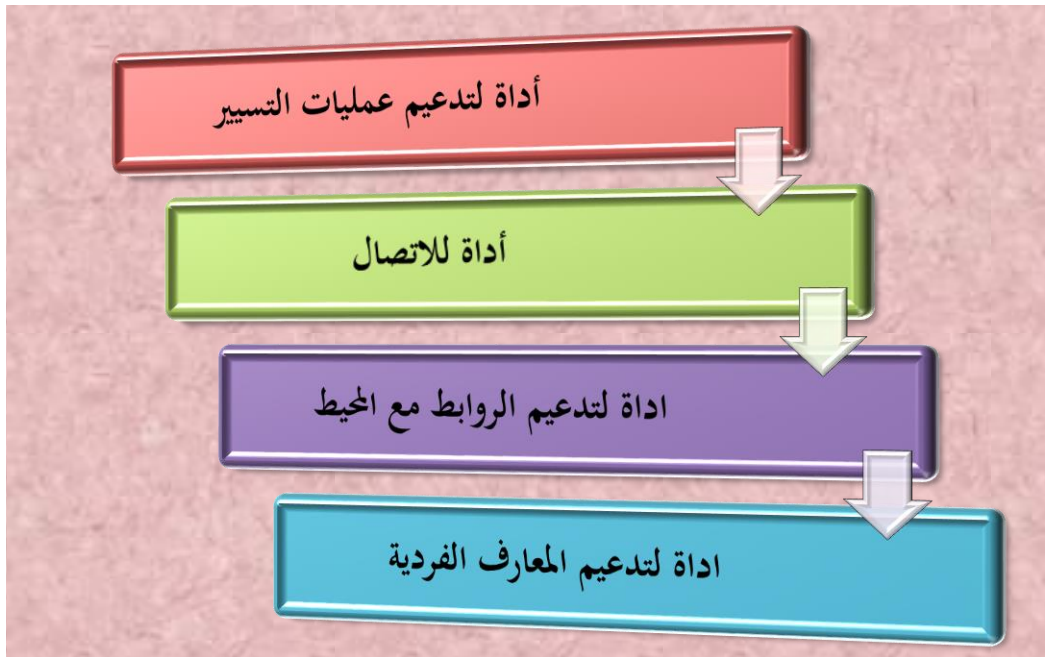
بشيء من التفصيل يعرض Neil Fleming العلاقة بين المصطلحات الثلاثة مضيفا إليهم مصطلح رابع وهو الحكمة ، في شكل سلسلة متصلة بدايتها تكون البيانات يليها صعودا المعلومات ثم المعرفة ، و تستمر السلسلة في التطور ببعديها الفهم و السياق المستقل وصولا إلى الحكمة

سلسلة البيانات، المعلومات، المعرفة و الحكمة



ان المعلومات و المعرفة و الحكمة أكثر ببساطة من مجرد مجموعات ، فالبيانات ليست بذات معنى دون ارتباطها بمجال أو زمان ، أي أنها خالية من السياق ، و بما أنها خالية من السياق فإنها لا ترتبط بعلاقة معنوية مع أي شيء آخر . ومن هنا فإن " مجموعة البيانات ليست معلومات " تشير ضمنها إلى كون مجموعة البيانات التي لا ترتبط بعلاقات بين أجزائها ليست معلومات . و قد تعتمد مسألة كون البيانات تمثل أولا تمثل معلومات على درجة فهم الفرد على العلاقات بين أجزاء البيانات و هذا بدوره يعتمد على جميع العلاقات التي سبق له إدراكها في الماضي . وما بعد العلاقات يأتي النمط ، وهو أكثر من مجرد علاقة للعلاقات ، انه يجسد معا ثبوت و كمال العلاقات التي تحدث لنفسها سياقها الخاص . عندما تحصل علاقة النمط وسط البيانات و المعلومات يكون ذلك النمط هو الأساس لتمثيل المعرفة . أما الحكمة فتقف في نهاية السلسلة ، تنشأ نتيجة الفهم للمبادئ الأساسية المسؤولة عن أنماط المعرفة ، فهي المعرفة المجتمعة مضافا إليها المعنى الدلالي .

### III: المعلومة: عامل حيوي للمنظمة



### IV : جودة المعلومات:

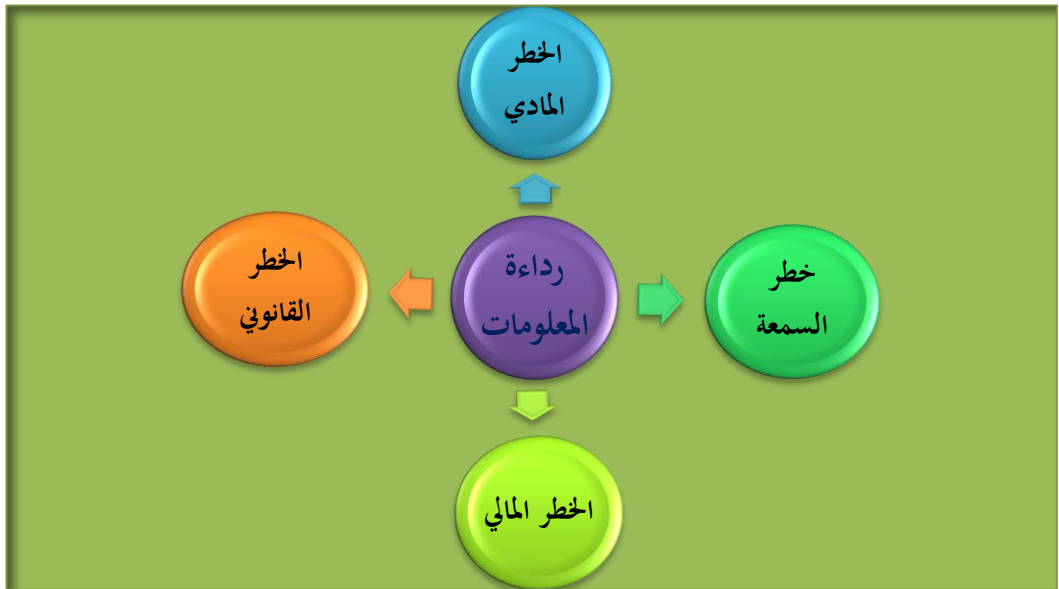
- ✚ هي الشكل الجديد للاهتمام بالجودة بعد الاهتمام بالسلعة وفيما بعد بالخدمة
- ✚ هي مفهوم يرتبط على نحو وثيق باحتياجات المستخدم
- ✚ هي مقياس يستخدم لمعرفة مدى مناسبة المعلومات للجهات الطالبة لها .
- ✚ هي مقياس نسبي لأن مفهوم المعلومات نسبي أيضا، فما يعد بيانات لمستخدم ما هو يمثل معلومات لمستخدم آخر .

- وسيلة لبلوغ هدف اساسي هو تحقيق الاستعمال الامثل لنظام المعلومات .
- هي مفهوم متعدد الابعاد

يمكن القول أن:

جودة المعلومات تعد مؤشر على نجاحها في نقل المعاني المقصودة ، وتعني معلومات مطابقة للاستعمال من قبل المستخدمين .

السؤال الأول الذي يطرح هنا : لماذا الجودة في المعلومات ؟

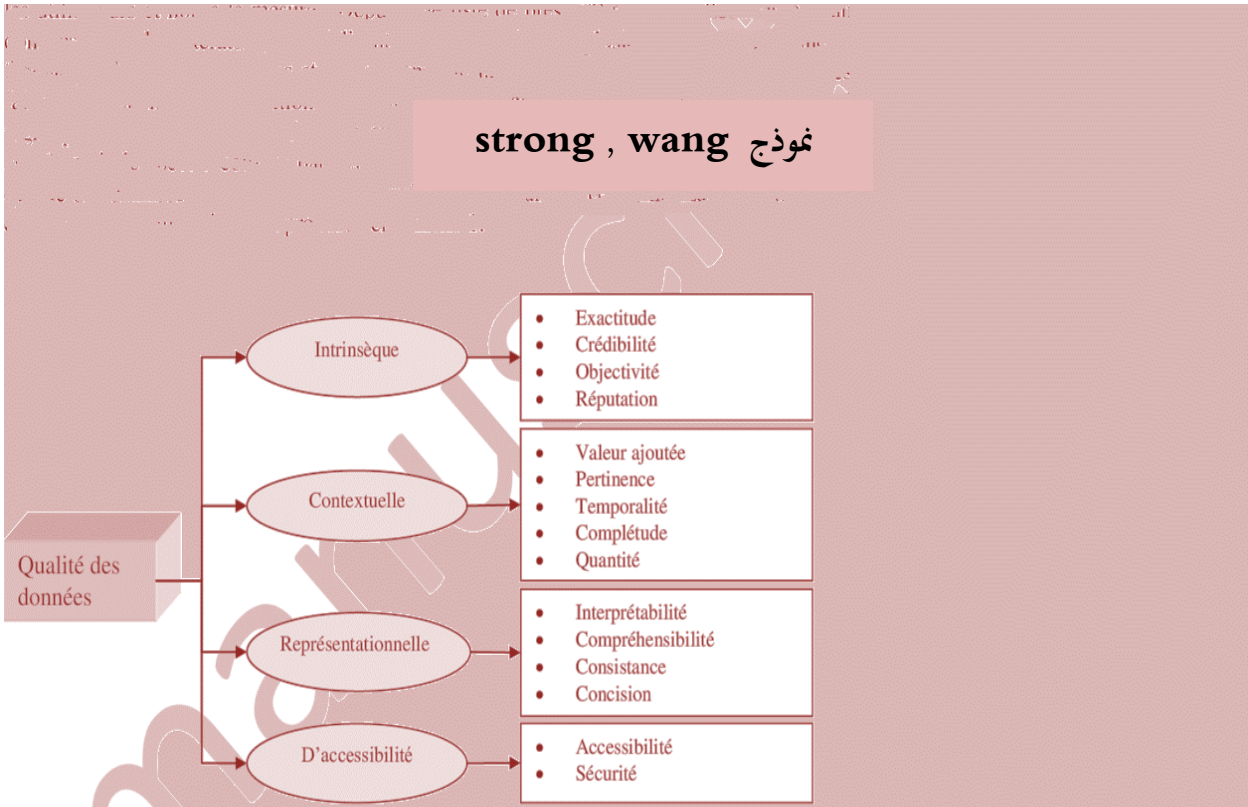


تؤثر الجودة على المخرجات المعلوماتية، بتفادي حدوث مجموعة من الأخطار و المتمثلة في:

- الخطر المادي: حيث أن المعلومة التي تخطئ في تنفيذ الاجراءات يمكن أن تؤدي إلى نتائج بشرية و مادية مؤسفة.
- الخطر القانوني: إذ أن المؤسسة التي تغير من شروط البيع أو خصائص المنتجات دون التبليغ عن هذه التغيرات يمكن ان تتعرض إلى ملاحقات.
- الخطر المالي: حيث أن المعلومة غير الدقيقة يمكن أن ينجم عنها توقف للمبيعات.
- خطر السمعة: إذ أن المعلومات ذات الجودة الضعيفة يمكن أن تسيء إلى مصداقية المؤسسة و صورتها الجادة.

### أما السؤال الثاني فهو : كيف نقيس جودة المعلومات ؟

- ابتداء من منتصف التسعينات ، طفت رؤية جديدة بتجميع المركبات المعقدة في مجموعة من الأبعاد شكلت نموذجا لقياس مدى كفاءة المخرجات المعلوماتية لنظم المعلومات.
- من أشهر النماذج نموذج strong ,wang (1996) وهو مكون من 15 خاصية موزعة على أربعة ابعاد :



**البعد الجوهرية :** يشير إلى مدى خصوصية المعلومات من خلال الجوانب التالية :

- \* الدقة : يقصد بها خلو المعلومة من الأخطاء.
- \* الصدق : هي إعطاء المعلومة لنفس النتائج التي أعطتها التجربة السابقة .
- \* الموضوعية : أي أنها تخلو من التحريف الشخصي أو غيره من أشكال التحريف
- \* السمعة: مصدرها معروف و موثوق

**البعد السياقي :** يصف حالة المعلومات التي تأخذ بعين الاعتبار سياق مهمة معينة و ذلك من خلال :

- \* القيمة المضافة: تجلب الفائدة من خلال استخدامها
- \* الملائمة : و هي أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله .
- \* الشمولية : يقصد بها قدرة المعلومات على إعطاء صورة كاملة تغطي كاف جوانب اهتمامات مستخدمها أو جوانب المشكلة المراد اتخاذ القرار فيها .
- \* التوقيت : أي توفير المعلومة في الزمن الملائم لمستخدمها .

\*الكمية: كافية لانجاز المهمة

✚ - البعد التقديمي : يتعلق بكيفية تقديم المعلومة من خلال :

\* الوضوح : و تعني تقديم المعلومة بطريقة و شكل يسهل فهمها من قبل المستخدم بحيث تكون خالية من أي غموض .

\* الایجاز : بمعنى تقديم المعلومة لمستخدمها بما يتناسب مع احتياجاته دون الاسترسال في اضافات تؤدي إلى تشتت ذهنه .

\* التقديم : تعني بطريقة تقديم المعلومات بشكل مناسب ، فقد تكون بشكل مختصر أو تفصيلي ، بشكل كمي أو وصفي .

\*القابلية للتفسير: تشير الى تقديم المعلومات بشكل مناسب ، فقد تكون بشكل مختصر او تفصيلي، بشكل كمي أو وصفي

\*الاتساق: بمعنى تقديم المعلومات بنفس التنسيق (الشكل) و تكون متوافقة مع المعلومات السابقة

✚ بعد قابلية الوصول : تشير إلى مجموعة من الجوانب التالية :

\* سهولة الوصول : و تعني المدى الذي يمكن المستخدم من الحصول على المعلومات و الاستفادة منها

\* الأمن : وتعني مدى تمتع المعلومات بالحماية ضد أي دخول غير مسموح به