

# المحاضرة الأولى

## تمهيد

يعرف العالم الحالي بعصر ثورة المعلومات وانفجار المعرفة، عصر مجتمعات المعلومات التي تزداد اندماجا بفضل الانترنت وشبكات اتصالات البيانات والمنظومة الشبكية للكمبيوتر والبث المباشر أو الانتقائي عبر الأقمار الصناعية، الى غير ذلك من التحولات الجوهرية.

وقد رافقت كل هذه التحولات التي ألغت حواجز الزمان والمكان تغيرات نوعية وجذرية في بيئة الاعمال والمنافسة وفي السوق العالمية، فضلا عن التعقيد المتزايد في المتغيرات التكنولوجية، الاقتصادية، والاجتماعية والثقافية والدولية التي فرضت تحديات مختلفة ومستمرة على كل منظمات الاعمال مهما اختلفت احجامها ومواردها، بغض النظر عن الموقع الريادي والحصة السوقية.

في ظل هذا الوضع تزداد أهمية الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات وضرورتها انطلاقا من حيوية واهمية المعلومات كمورد ثمين من موارد كل منظمة، ومن كونها أداة لا غنى عنها لامتلاك او تحقيق الميزة التنافسية، المساعدة في اتخاذ القرارات، تطوير وتنمية المنظمة، تحسين النوعية المستمرة،....الخ.

## أولاً: المفاهيم الأساسية: البيانات....المعلومات...المعرفة

### 1/ البيانات:

يشار إلى البيانات بأنها المادة الخام وهي مجموعة من المعطيات تكون في شكل نصوص، كلمات، حروف، ارقام، رموز، مشاهدات غير منظمة وليس لها معنى وغموضها يجعلها تحتاج لتوضيح وتفسير ووضعها ضمن سياق معين ليكون لها مدلول واضح.

ومن اهم أنواعها هي البيانات النوعية(الكيفية): وهي المعبر عنها بحرف والبيانات الكمية (الرقمية): وهي البيانات المعبر عنها برقم.

### 2/ المعلومات:

المعلومات هي النتيجة الحتمية لمعالجة البيانات، هذه المعالجة تتم عادة عن طريق أجهزة الكمبيوتر ينتج عنها معلومات لها معنى قابلة للتفسير والاستخدام ضمن سياق محدد، يمكن أن تظهر المعلومات في شكل حقائق، مفاهيم، احداث أو نتائج ذات صلة بالموضوع.

أما **المعرفة** فهي خلاصة ترتيب ومعالجة وتراكم للمعلومات لتصبح أكثر فائدة، بحيث تؤدي الى اكتساب المهارة التي تستخدم في قيادة وتطوير مختلف أنشطة المؤسسة.

### خصائص المعلومات:

إن الهدف الأساسي لنظام المعلومات في المؤسسة، هو توفير المعلومات للجهات المستفيدة منها لاتخاذ القرارات المختلفة، وحتى تكون هذه المعلومات ذات قيمة وفائدة وتفي بالغرض المرجو منها، لا بد وأن تشمل على مجموعة من الخصائص، والتي بدورها تحدد مدى فاعلية وجودة النظام من عدمه، إذ ان توفير المعلومات بخلاف الخصائص المطلوبة يعد من أهم حالات فشل النظام وفيما يلي اهم الخصائص:

✓ **الدقة:** بمعنى ان تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل والمعالجة التي تتم على البيانات، فالمعلومات تكون صحيحة عندما يتم إدخال بيانات صحيحة الى نظام المعلومات وتكون دقيقة عندما تقيس المتغيرات التي تلي حاجة المستفيد بدقة متناهية، فالأخطاء التي تظهر في المعلومات هي ناتجة في الغالب عن ادخال بيانات غير صحيحة وغير دقيقة اثناء المعالجة.

✓ **التوقيت:** ويعني توفير المعلومات في الوقت المناسب وبالسرعة المطلوبة، إذ لا قيمة للمعلومات ما لم تصل في وقت الحاجة اليها، أي عند ظهور مشكلات معينة في المؤسسة تحتاج الى اتخاذ قرارات سريعة بشأنها.

✓ **الوضوح:** أي ان تكون المعلومات خالية من الغموض، بحيث تحقق الفهم المباشر من قبل مستعملها فوضوح المعلومات يجعلها اكثر فائدة في المجال المطلوب منها.

✓ **المرونة:** وهي قدرة المعلومات على التكيف مع الاحتياجات المتغيرة لكافة المستخدمين، فالمعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة العديد من المستفيدين وفي تطبيقات متعددة، تكون اكثر مرونة من تلك التي يمكن استخدامها في تطبيق واحد، إضافة الى هذا ان تكون قابلة للتطوير والتحديث.

✓ **الشمول:** وهي ان تكون المعلومات كاملة، بحيث تغطي جميع جوانب المشكلة او الظاهرة محل الدراسة، مع تقديم بدائل الحلول الممكنة لها، حتى تتمكن الإدارة من تأدية وظائفها المختلفة ومنه يجب على المستفيد ان يحدد كل التفاصيل اللازمة عن المشكلة حتى يتم توفير المعلومات الكافية لها.

✓ **الايجاز:** ويعني تقديم المعلومات بشكل موجز ومختصر، أي ما هو مطلوب فقط دون الاكثار من التفاصيل التي من الممكن ان تؤدي الى عدم فهمها واستيعابها من قبل المستفيد غير انه يجب مراعاة بعض الحالات الاستثنائية والتي يؤدي الايجاز فيها الى إخفاء بعض المعلومات الهامة.

✓ **الموضوعية:** ونقصد بها ان يتم اعداد المعلومات بشكل محايد، بحيث لا تميل الى جهة معينة او تتحاز مع رأي معين.

✓ **أن تكون اقتصادية:** وهنا الامر يتعلق بالتكاليف التي تتجنبها المؤسسة في سبيل الحصول على المعلومات، من أجهزة وعمالة كما ان توفيرها بالخصائص المذكورة يتطلب كذلك تكاليف بمستوى اكبر، لذا لا بد ان تكون الفائدة المرجوة من وراء استخدام تلك المعلومات اكبر مما ينفق في سبيل الحصول عليها.

## أنواع المعلومات:

تتبع أهمية تحديد المعلومات من أهمية تحقيق فاعلية نظام المعلومات في المؤسسة، وفي هذا الصدد يمكن تصنيف المعلومات حسب عدة معايير أهمها:

**تصنيف المعلومات حسب المصدر:** طبقا لهذا المعيار فإنه يتم تصنيف المعلومات الى معلومات داخلية ومعلومات خارجية:

**المعلومات الداخلية:** ويكون مصدرها من داخل المؤسسة عن طريق الأشخاص او الإدارات المكونة لها مثل المشرفين، رؤساء الأقسام والمدراء، بمختلف مستوياتهم وهذه المعلومات تعكس الحقائق المتصلة بالأحداث والوقائع المتعلقة بسير العمل في مختلف وظائف المؤسسة.

**المعلومات الخارجية:** وهي المعلومات التي تحصل عليها المؤسسة من مصادر خارجية، أي من البيئة المحيطة لها والتي تعكس الاحداث والوقائع التي تجري في تلك البيئة والمتعلقة أساسا بالأسواق، المنافسين، الموردين،.....الخ.

## تصنيف المعلومات حسب المستوى الإداري:

تنقسم الإدارة في الغالب الى 3 مستويات وهي الإدارة الاستراتيجية، الإدارة التكتيكية والإدارة التشغيلية حيث يتطلب كل مستوى اداري نوع خاص به من المعلومات.

## **المعلومات الاستراتيجية:**

وهي المعلومات التي تغطي فترة زمنية مستقبلية طويلة نسبيا، حيث تصف اهداف المؤسسة، واستراتيجياتها والموارد اللازمة لبلوغ هذه الأهداف، تحديد الفعاليات والسياسات.....الخ.

**المعلومات التكتيكية:** هي المعلومات التي تغطي فترة زمنية متوسطة، وتتعلق بتنفيذ مختلف الأنشطة الوظيفية في المؤسسة كالانتاج، المشتريات والمبيعات وذلك حسب الاستراتيجيات الموضوعية من قبل الإدارة العليا أي انها تتركز حول وصف الخطط التكتيكية الضرورية لتنفيذ استراتيجية معينة.

**المعلومات التشغيلية:** هي المعلومات التي تتعلق بالعمليات اليومية التي تتم داخل المؤسسة، حيث يجب توفير معلومات تفصيلية ودقيقة وبصفة مستمرة ومتكررة عن جميع أوجه النشاط في المؤسسة.

**تصنيف المعلومات حسب درجة الرسمية:** نميز هنا بين المعلومات الرسمية والغير رسمية.

**المعلومات الرسمية:** وهي الناتج الأول لنظام المعلومات وخاصة النظام الجيد، وتشمل بوجه عام على الاحتياجات الرقابية، المتطلبات القانونية، التشريعات الحكومية، الإجراءات المحاسبية.....الخ.

**المعلومات الغير الرسمية:** وتتضمن المعلومات غير الرسمية كالآراء والاجتهادات والخبرات الشخصية والشائعات وما الى ذلك وهي في بعض الأحيان تكون ضرورية لتكامل المعلومات الرسمية.

**تصنيف حسب معيار الزمن:**

**معلومات تاريخية:** تخص النشاط السابق والحالي للمؤسسة ومعلومات مستقبلية تتعلق بالتوقعات والتخطيط للمؤسسة.

هناك من يضيف تصنيفات أخرى للمعلومات مثل:

**حسب خصائص المعلومات:** دقيقة، غير دقيقة، كاملة، غير كاملة.....الخ.

**حسب وظائف التسيير:** معلومات تخطيطية، تنظيمية، رقابية،.....الخ

**حسب وظائف المؤسسة:** معلومات تجارية، تسويقية، إنتاجية،.....الخ.

**أهمية المعلومات في المؤسسة:**

تكتسي المعلومات أهمية بالغة في حياة الأفراد والمؤسسات، فقد أصبحت من أهم الموارد التي لا يمكن ان تستغني عنها المؤسسات في القيام بأعمالها ونشاطاتها، وخاصة في هذا العصر الملئ بالمتغيرات السريعة والمتلاحقة في مختلف مجالات الحياة، حيث تتلخص أهميتها في النقاط التالية:

- تلعب المعلومات دورا مهما في إدارة المؤسسة داخليا من خلال تسهيل القيام بالوظائف، فتوفر المعلومات الصحيحة وفي الوقت المناسب يسهل من أداء الوظائف واتخاذ القرارات السليمة، كما أن انسياب المعلومات بين مختلف هذه الوظائف عن طريق الاتصالات الفعالة من شأنه أن يرفع من مستوى أداء المؤسسة ككل.

- تساعد المعلومات المسيرين على صنع واتخاذ القرارات السليمة، ذلك أنها تعتبر المادة الأولية للقرار وبذلك تتمكن المؤسسة من تحقيق النجاح وضمان الاستمرار في مجال نشاطها.

- أصبحت المعلومات تشكل أصلا من أصول المؤسسة مثل: الرأس المال والعنصر البشري، والمواد الخام وغيرها حيث يجب على المسيرين أن ينظروا إليها على أنها استثمار يمكن استغلاله استراتيجيا للحصول على مزايا تنافسية، وليس تكلفة يجب التحكم فيها.
- أصبحت المعلومات كذلك تشكل سلعة تستطيع المؤسسة بيعها مثل أي سلعة أخرى.
- لا تقتصر أهمية المعلومات على المستوى الداخلي فقط للمؤسسة بل تمتد الى المستوى الخارجي فهي تعد أداة ربط مع المحيط، فالمعلومات تمكن المؤسسة من التعرف على الاحداث والتطورات التي تطرأ على بيئة عملها والتي من الممكن أن تؤثر عليها، ومنه فإن المؤسسة تحاول من خلال الحصول على المعلومات التكيف مع الأوضاع الجديدة.
- تعد المعلومات المنطلق الأساسي للحصول على المعرفة.