

## الفصل الخامس

### أهمية المعلومات للمنشآت

### Importance of Information for Organizations

فى الماضى كانت الموارد المادية والكوادر البشرية هى أهم الموارد التى تحتاجها المنشآت (الشركات والمؤسسات والوزارات) فى أعمالها . ولكن فى هذه الأيام برز دور المعلومات ، وأصبحت المعلومات ضرورية جداً للقيام بالعمليات والأنشطة المختلفة داخل المنشأة . فإجراء العمليات المختلفة – من تخطيط وتنظيم واتخاذ قرارات وتشغيل – يتطلب التعامل مع حجم كبير من المعلومات . ولو أننا شبيهنا المجتمع بالجسم البشرى ، فإن أهمية المعلومات فى المجتمعات الحديثة مثل أهمية الدم الذى يتدفق فى الشرايين ولا يمكن أن يحيا الجسم بدونه .

ويبرز دور الحاسب الآلى فى خدمة الإدارات الحديثة فى كونه الأداة التى تعالج المعلومات وتتحكم فى عمليات حفظها واسترجاعها . ودور الحاسب فى خدم المعلومات ونظم المعلومات مثل القلب الذى يضخ الدم إلى جميع أنحاء الجسم . فالمعلومات والحاسب فى المجتمعات الحديثة هما مثل الدم والقلب فى الجسم البشرى .

وتعتمد مساهمة المعلومات فى كافة أعمال وأنشطة المنشأة على جودة هذه المعلومات. فإذا كانت جودة المعلومات أقل من المستوى المطلوب فإن مستخدم هذه المعلومات يكون فى موقف خطر إذا اعتمد عليها فى اتخاذ القرار ، وقد يؤدي استخدام هذه المعلومات إلى مشاكل أخرى للإدارة . وللمساعدة فى فهم وتقييم قيمة المعلومات يمكن تحديد

عدة عوامل تؤخذ في الاعتبار لأنها تمثل شروط وخصائص المعلومات  
الجيدة :

- ١ - سهولة وسرعة الحصول على المعلومات . فإذا كان جهد الحصول على هذه المعلومات كبيراً، فقد تتأخر المعلومات وتصبح تكلفة الحصول عليها باهظة جداً.
- ٢ -- الشمول . وهو يشير إلى كمال المعلومات حيث يلزم توفر كل المعلومات المطلوبة لاتخاذ قرار ما .
- ٣ - الصحة . وهو يشير إلى درجة خلو المعلومات من الخطأ ، فالمعلومات الخاطئة قد تؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة .
- ٤ - الدقة . وهو يشير إلى درجة الدقة التي يمكن الوصول إليها والتي تناسب مختلف المستخدمين ومختلف التطبيقات . فبعض المعلومات يجب أن تكون دقيقة جداً مثل راتب الموظف ومقدار البدلات التي يستلمها . وبعض المعلومات يمكن أن تكون تقريبية مثل عدد السكان في المدينة .
- ٥ - الملائمة . وتشير إلى مدى ملائمة المعلومات لطلب المستخدم حيث يجب أن تكون المعلومات ملائمة لموضوع البحث .
- ٦ - الوقت المناسب . وهو يشير إلى وقت توفر المعلومات للإجابة على استفسار معين ، حيث يجب توفر المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ قرار أو إجراء نشاط ما .
- ٧ - الوضوح . وهو يشير إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض . فالمعلومات الغامضة يصعب الاستفادة منها .
- ٨ - المرونة . وهو يشير إلى قابلية المعلومات على التكيف لاستخدام أكثر من مستخدم وفي أكثر من تطبيق .

- ٩ - عدم التحيز . وهو يشير إلى خلو المعلومات من التحيز ، فالمعلومات المنحازة تؤدي أيضاً إلى اتخاذ القرارات الخاطئة .
- ١٠ - قابلية القياس . وهو يشير إلى طبيعة المعلومات المنتجة من نظم المعلومات وإمكانية قياسها في شكل كمي حتى يمكن الاستفادة منها خاصة في النماذج والحسابات الرياضية .

ومن أجل تدعيم أعمال وأنشطة أى منشأة يصبح من الضروري تطوير نظم للمعلومات تضع المعلومات في متناول يد من يحتاج إليها . إن المعلومات المنتجة من نظم المعلومات يجب أن تتوفر فيها الشروط والخصائص السابقة حتى يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات أو في إجراء أية عمليات أو أنشطة داخل المنشأة .

وبصفة عامة يمكن تقسيم نظم المعلومات التي يمكن استخدامها داخل المنشأة للمعاونة في عمليات المستويات الإدارية المختلفة إلى أربعة أنواع رئيسية هي :

**أولاً : نظم معالجة العمليات :**

هي نظم للمعالجة الآلية للعمليات الروتينية الأساسية لدعم أنشطة التشغيل المختلفة داخل المنشأة . وأهم وظائف هذه النظم هي معالجة البيانات وإنتاج التقارير . وكأمثلة لنظم معالجة العمليات يمكن ذكر :

- نظام شئون الموظفين
- نظام الشئون المالية
- نظام المستودعات ومتابعة المخزون ، . . . الخ .

**ثانياً : نظم المعلومات الإدارية :**

وهي نظم آلية للمعلومات تتألف من مجموعة من العمليات المنتظمة التي تمد المدراء والمستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات

- اللازمة لمساعدتها في تنفيذ الأعمال واتخاذ القرارات داخل المنشأة .  
 وكأمثلة لهذه النظم يمكن ذكر ما يلي :
- نظام معلومات التسويق .
  - نظام معلومات التمويل .
  - نظام معلومات الإدارة العليا ، . . . الخ .

#### ثالثاً : نظم دعم اتخاذ القرارات :

- هي نظم آلية للمعلومات لدعم أنشطة اتخاذ القرارات داخل المنشأة  
 ويكثر استخدامها في العمليات التالية :
- التخطيط ووضع الخطط .
  - تحليل البدائل .
  - اختيار أفضل الحلول للاستغلال الأمثل للموارد المتاحة .

#### رابعاً : نظم المعلومات المكتبية :

- هي نظم آلية تهدف إلى تحسين كفاءة أعمال السكرتارية  
 والعاملين والمدراء في المنشأة عن طريق تعديل هياكل أنشطة  
 المكاتب . وتستخدم هذه النظم تقنيات حديثة لتسهيل عمليات :
- تجهيز المعلومات .
  - تخزين واسترجاع المعلومات .
  - ل واتصال المعلومات .