

المحاضرة الرابعة: إدارة المعلومات

الجدارة: استعراض الحاجة للمعلومات في الإدارة.

الأهداف:

- 1- تحديد خصائص المعلومات والمعلومات الإدارية.
- 2- الوقوف على أهمية المعلومات.
- 3- عرض لأنواع المعلومات في الإدارة.
- 4- آليات تحويل البيانات إلى معلومات.

هناك نقاشات كبيرة يمكن أن تثار حينما نتطرق لدراسة المعلومات خصوصا تلك التي ترتبط بالإدارة باعتبار أن المعلومات اليوم أصبحت علما قائما بذاته، يدرس في عديد الجامعات نظرا للأهمية الكبيرة التي أصبحت تكتسيها فلم يعد هناك قطاع من قطاعات المجتمع لا يقوم عليها، بل والأكثر من ذلك فإنه في حقل الإدارة ظهر توجهها قائما بذاته يدعى إدارة المعلومات وهذا دليل على أن الإدارة أصبحت من بين أهم القطاعات التي تسلط الضوء على المعلومات.

أولا: مفهوم إدارة المعلومات:

مرة أخرى حينما نحاول تحديد مفهوم إدارة المعلومات نجد أنفسنا أمام كم كبير من المفاهيم التي حاولت الإحاطة به، فقد شهد المفهوم اهتماما كبيرا من قبل المفكرين والباحثين الأمر الذي يضعنا في مواجهة هذا الكم من التعاريف، كما أنه يجب علينا أن نكون حذرين من الخلط الذي قد نقع فيه وذلك بمرادفتها مع إدارة المعرفة -على الرغم من أن هناك اتجاه يرى بأنه لا يمكن الفصل بينهما- وعلى العموم سنحاول أن نقف لاحقا على أهم الفروق الموجودة بينهما.

يمكن القول أن إدارة المعلومات هي حقل علمي لا يزال يخطو خطواته الأولى وهو يتطور باستمرار، هذا الحقل العلمي يختص بضمنان مختلف المداخل التي تقود للمعلومات وتضمن لها الأمان والسرية، حيث يسعى هذا التخصص لإيصال المعلومات إلى من يطلبها ويحتاجها وكذا العمل على خزنها واسترجاعها عند الحاجة لها، وكل هذه العمليات تحتاج إلى تدخل تكنولوجيا المعلومات بمختلف أدواتها لأجل الاستخدام الأمثل لما هو متاح من معلومات بغية تحقيق أهداف المنظمات المختلفة والمجتمع ككل. (عبد اللطيف محمود مطر: 2007، 20)

إن إدارة المعلومات هي إدارة ترتبط بالوثائق ورسومات التصميم المسند بالحاسوب، والجداول الالكترونية، ورموز البرامج وهي تعني توفير المداخل، والأمنية والانتقال، والخزن، وهي تتعامل حصريا مع التمثيل الواضح والجلي. (بلال خلف السكارنة: 2010، 83)

يبدو جليا أن هذه الإدارة تعتمد بصورة كبيرة على تكنولوجيا المعلومات في مختلف مراحلها التي تستهدف الوصول للمعلومات وتأمينها والقيام بمختلف العمليات التي تستهدف جعل المعلومات متاحة لدى الأفراد والمنظمات وحتى المجتمع.

هناك تعريف آخر لإدارة المعلومات حيث يمكن اعتبارها أنها فلسفة وإستراتيجية ومنهجية، وهي المحصلة الطبيعية للعوامل الثلاثة، المعلومات والتكنولوجيا والفرص المواتية.

فكونها فلسفة فهي تنبع من حقيقة أساسية هي أن المعلومات تمثل القوة والقدرة ويمكن أن تستخدم المعلومات في الإدارة بأكثر من طريقة ولأجل تحقيق أهداف عديدة.

أما كونها إستراتيجية فهي تدخل ضمن الإستراتيجيات التي يمكن للمنظمات أن تحقق من خلالها البقاء في حقل المنافسة، وهذا سيتوجب إعادة بناء الهياكل الإدارية بما يتناسب مع مقتضيات معالجة البيانات والمعلومات.

أما ناحية أنها منهجية، فتعني اختيار المنهجية المناسبة لتنفيذ إستراتيجية الإدارة بالمعلومات حيث يجب تنفيذ هذه المنهجية من خلال خطة رئيسية إستراتيجية وخطة بعيدة المدى. (سمير إسماعيل محمد مصطفى: 2002، 374).

وعلى هذا النحو فإدارة المعلومات تتمثل في مجموعة من الإجراءات والقواعد التي تمكن من التعامل الجيد من المعلومات وتسخيرها لخدمة المستفيدين منها في شتى الاختصاصات تقوم على التعامل الأمثل مع تكنولوجيا المعلومات.

ثانيا: خصائص ومصادر البيانات:

نظرا لكون أن البيانات هي الطريق الذي يقودنا للوصول إلى المعلومات التي نحتاجها فلا بد من معرفة خصائصها وأيضا المصادر التي تستقى منها فجودة البيانات لها تأثير قوي على جودة المعلومات أولا ثم على جودة المعرفة ثانيا. هذا وتتصف البيانات بمجموعة من الخصائص التي يمكن أن نوردتها في التالي: (هاني شحادة الخوري: 1998، 23)

1- تتميز البيانات بالدقيقة والموثوقية في مصادرها حيث إنها تخلو من الأخطاء والازدواجية وإلا فقدت أهميتها ودورها. وهذا ما ينعكس في نهاية المطاف على جودة المعلومات ومنه جودة المعرفة، فإن كان المصدر الذي تأتي منه غير موثوق سيترتب على ذلك تشوه في المعلومات.

2- البيانات دقيقة فهي معبرة عن مؤشرات وكميات واضحة غير قابلة للتأويل. فالأرقام والجداول عادة على الرغم من افتقارها للمعنى إلا أنها دقيقة تعبر معطيات لا تقبل التأويل أو إعادة النظر كونها ترتبط بالواقع.

3- لها خاصية عدم التضاد بين بعضها حيث تحافظ على التناسق وعدم الاختلاط. وفي حالة وجود أي تضاد بينها فهذا له انعكاس على نوعية المعلومات.

4- تتوافق مع الزمن الذي تمت فيه. وهي خاصية يمكن أن تشترك فيها مع المعلومات حيث إن لكليهما خاصية التوقيت، فهي تصاب بالتقادم ويجب تحيينها وإعادة النظر فيها كلما استحدثت الوقائع.

5- تتميز بالوضوح والواقعية حيث تؤدي البيان اللازم دون زيادة أو نقصان. فالبيانات تعطي صورة كمية عن الواقع وتعبّر عليه بكل وضوح.

هذا من ناحية الخصائص التي تتميز بها البيانات. أما من ناحية مصادرها فهي إنسانية بامتياز حيث إن الفرد هو مصدرها عبر مختلف ملاحظاته ومشاهداته وتجاربه الشخصية التي ترسبت لديه كمحصلة لمحاولته فهم الواقع وفهم ما يحيط به من ظواهر. هذا على الصعيد العام للبيانات أما إذا ربطنا الأمر بالجانب الإداري والتنظيمي فإنه يمكن أن نجد لها مصدرين أحدهما داخلي أما الثاني فهو خارجي.

- المصدر الخارجي يتضمن كافة البيانات التي يتم تجميعها من الأقسام والوحدات المختلفة وحتى العمال داخل التنظيم، وتتعلق هذه البيانات بكافة أوجه النشاط داخله. والتي تحويها الوثائق المختلفة. وهي بيانات ذات طابع رسمي.

- المصدر الخارجي ويكون مصدرها خارج التنظيم أو الإدارة عن طريق العملاء من زبائن وموردين، كما أنها تأتي أيضا عن طريق السوق والتفاعل القائم بين العرض والطلب، وتأتي حتى من قبل الزبائن لدى تقييمهم لمنتوج وسلع التنظيم. وعبر هذه المعطيات يمكن للتنظيم وضع أو تكييف إستراتيجيته المستقبلية بناء على هذا النوع من البيانات. (أحمد بسيوني شحاتة وآخرون: 14).

ثالثا: آليات تحويل البيانات إلى معلومات:

حتى يتسنى للبيانات أن تمر إلى المرحلة الموالية وأن تصبح معلومات لا بد لها مما يسمى بالمعالجة التي تتم عبر مجموعة من الخطوات تتمثل في:

1- تسجيل البيانات: وذلك من خلال مجموعة مشاهدات وأحداث، وبعدها يتم تسجيل تلك المشاهدات بصور يدوية أو آلية ليتم فيما بعد تخزينها.

2- مراجعة البيانات: من خلال مراجعة البيانات التي تم تسجيلها لأجل التأكد من صحتها وخلوها من الأخطاء..

3- تصنيف البيانات: عبر تجميع البيانات في مجموعات أو فئات متجانسة وفقا لمعيار معين.

4- فرز البيانات: من خلال تقسيم البيانات إلى مجموعات متماثلة طبقا لخواص مشتركة لها معنى بالنسبة للمستفيد.

5- تلخيص البيانات: وهذه العملية تتم بغرض تلخيص بيانات فئة معينة لها خاصية التجانس كاستخلاص أسماء العاملين في إدارة الموارد البشرية دون غيرها من الإدارات الأخرى داخل التنظيم.

6- العمليات الحسابية والمنطقية: يتم من خلالها إجراء عمليات حسابية على البيانات كتجميع فواتير المبيعات في نهاية اليوم وكذا معرفة أعداد وأنواع وأحجام السلع المباعة. (ربحي مصطفى عليان: 2008، 40).

7- تخزين البيانات: وذلك من خلال استخدام أحد أساليب الحفظ التي تسمح باسترجاعها بكل سهولة وقت الحاجة إليها.

8- استرجاع البيانات: ويقصد بعملية الاسترجاع البحث عن بيانات معينة وكذا استدعائها عند الحاجة إليها.

9- النسخ والتكرار أو إعادة الإنتاج: وتهدف هذه العملية إلى تقديم البيانات في شكل يمكن أن يفهمها ويستخدمها من يطلبها. حيث يتم تقديم هذه البيانات على شكل تقرير مكتوب أو في شكل رسومات بيانية أو هندسية، أو أن يتم عرضها على شاشة الحاسوب مباشرة.

10- النشر أو الاتصال: وتكون هذه العملية لنقل البيانات من مكان لآخر، حيث أن الهدف النهائي من هذه العملية هو توصيل المعلومات إلى المستخدمين منها بطريقة مناسبة. (ربحي مصطفى حلمي: 1998، 78).

من خلال هذه الخصائص التي تتميز بها البيانات يمكن الوقوف على آليات وطرق تحويلها إلى معلومات، حيث يمكن القول بأنه لا توجد طريقة محددة يمكن الاعتماد عليها فهناك الطرق البسيطة والأخرى المعقدة. حيث تركز البسيطة منها على العنصر البشري عبر المعالجة اليدوية. ثم أن هناك طرق تدمج بين الإنسان والآلة كالطرق التي تستخدم الآلات الحاسوبية الكهربائية أو الآلات الخاصة بعد النقود في حين تعد الطريقة الأكثر انتشارا واستخداما وتطورا هي تلك التي تستخدم الحاسوب في معالجة البيانات، ولكل طريقة خاصيتها التي تميزها عن الأخرى: (ربحي مصطفى عليان: 2008، 42)

رابعا: المعلومات والإدارة:

أ- أهميتها:

لقد تعاظمت الأهمية التي تكتسبها المعلومات في وقتنا الراهن لحاجة جل القطاعات لها، بل والأكثر من ذلك أصبح يصنفها البعض في خانة الموارد، ويمكن الوقوف عند أهميتها خصوصا في العملية الإدارية وذلك عبر النقاط التالية: (ربحي مصطفى عليان: 2008، 262).

- أ- لها قيمة كبرى تضاهي قيمة القوى العاملة والمواد الأولية والموارد المالية المتاحة لأي تنظيم.
- ب- قابليتها للقياس حيث يمكن وزنها وقياسها عند استخدامها من قبل المخططين والمستفيدين.
- ج- تتميز بخاصية التأثير المباشر على الموارد الأربعة الأخرى التي تعتمد عليها الإدارة وهي: القوى العاملة، والمواد الأولية، والنفقات المالية، والأجهزة.
- د- يمكن السيطرة عليها وبالتالي إمكانية تحديد كلفتها المالية المطلوبة لاستخدامها.
- هـ- تعتبر ذات تأثير مهم في تحقيق أهداف ووظائف الإدارة.
- و- يكمن الغرض الأساسي من المعلومات في زيادة مستوى المعرفة لمستفيد ما، حيث تزوده بتصور قد يساعده في اتخاذ القرارات اللازمة.
- ز- تسهم المعلومات بشكل واضح في حل مشكلات للمنشأة، كما يتم الاعتماد عليها في العمليات المتصلة بالتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

ب- خصائصها:

- هناك عدة خصائص للمعلومات، هذه الخصائص يمكن أن تنعكس في نهاية المطاف على جودة المعرفة، فهي تتميز بالخصائص التالية: (ربحي مصطفى عليان: 2010، 110-112)
- خاصية التوقيت وذلك من خلال احترام دورة المعالجة لها كن خلال خفض التوقيت الذي تستغرقه المعالجة، فيمكن القول أن المعلومات قد يصيبها التلف كلما تجاوزنا الزمن المخصص للمعالجة.
- خاصية الدقة والتي قد تفقدها المعلومات نتيجة لبعض الأخطاء المترتبة عن المعالجة الصحيحة للبيانات، وهو ما ينعكس في نهاية المطاف على دقة وجودة المعلومات.
- خاصية الصلاحية وتتعلق بمدى ملائمة المعلومات لحاجات المستفيدين على نحو جيد، فالمعلومات قد تصاب بالتقادم لتصبح غير مجدية لا تحقق الغايات المرجوة منها.
- خاصية المرونة حيث يمكن استخدامها من قبل عدد غير محدود من المستفيدين منها في أكثر من مجال، ثم أنه يمكن تكييفها وتسهيلها لتلبي للمستفيدين منها احتياجاتهم منها.
- خاصية الوضوح حيث يجب أن تكون بعيدة عن التعقيد والغموض دون أن يشوبها تعارض أو تناقض يسودها التنسيق والترابط مع بعضها.
- خاصية قابلية المراجعة وتمثلها درجة الاتفاق الحاصلة بين مختلف المستفيدين منها لمراجعة وفحص نفس المعلومات.
- خاصية عدم التحيز وذلك عبر المحاولات المختلفة لتعديلها أو تغييرها من ناحية محتواها بما يتوافق مع رغبات المستفيدين بما يؤثر على شرائح أخرى.

- خاصية إمكانية الوصول وذلك من خلال سهولة وسرعة وحتى حرية الحصول والوصول إلى المعلومات، وتمكين المستفيدين منها.

- خاصية إمكانية القياس أي سهولة قياس المعلومات بصورة كمية عبر معطيات إحصائية خصوصاً المعلومات التي تتميز بصيغة الرسمية.

خاصية الشمول فيمكنها تلبية حاجات المستفيدين دونما تفصيل زائد أو إيجاز يجعلها بعيدة عن الوصول لمعناها الحقيقي. أما على مستوى المعلومات الإدارية والتي يمكن القول بأنها معلومات أكثر تخصص وهي بعيدة عن العمومية فإنها تتصف هي الأخرى بعدة خصائص ومواصفات تجعلها في خدمة الإدارة والتنظيم بغية الاستفادة منها بصورة تجعلها تسهم في تحقيق أهدافها وأهم هذه الخصائص يمكن التطرق إليها في النقاط التالية: (نعيم إبراهيم الظاهر: 2009، 135).

- أن تصل في التوقيت المناسب لاتخاذ القرار وليس قبله أو بعده.

- أن تكون كاملة.

- أن تكون مناسبة.

- أن تكون مختصرة.

ج- أنواعها:

هناك عدة تقسيمات للمعلومات فهناك من يقسمها حسب درجة الإفاداة منها، وهناك من يقسمها حسب درجة الرسمية، وحسب مصدرها، إضافة إلى تصنيفها إلى معلومات أولية وأخرى ثانوية.

أ- التصنيف حسب درجة الإفاداة منها: تقسم البيانات استناداً إلى درجة الإفاداة منها إلى الأنواع التالية: (عبد الحافظ سلامة: 2002، 91).

- المعلومات التطويرية أو الإنمائية وتتمثل في الحصول على مفاهيم وحقائق جديدة تحاول تحسين المستوى العلمي والثقافي للإنسان بواسطة القراءة خصوصاً.

- المعلومات الإنجازية وتكون عبر الحصول على المفاهيم والحقائق المسهمة في عملية الإنجاز لأي مشروع أو اتخاذ قرار عن طريق استخدام المستخلصات والمراجع والوثائق المساهمة لأداء العمل المطلوب.

- المعلومات التعليمية والمتمثلة في ما يحصل عليه الطلبة من معلومات خلال مراحل الحياة العلمية وذلك من المقررات والبرامج الدراسية.

- المعلومات الفكرية وتتلخص في الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن وجودها بين تنوعات عناصر المشكلة.

- المعلومات البحثية وتتعلق بكل ما له علاقة بالتجارب من ناحية إجرائها ونتائجها وكذا نتائج الأبحاث وبياناتها التي يمكن الحصول عليها في التجربة الشخصية.
- المعلومات الأسلوبية النظامية وتعتمد على الأساليب العلمية التي تمكن الباحث من القيام ببحثه بشكل دقيق.
- المعلومات الحافزة والمثيرة وتشمل جميع المعلومات التي تدفع الإنسان إلى الأمام وتجعله يتخطى الصعاب.
- المعلومات السياسية ويركز هذا النوع من المعلومات على عملية اتخاذ القرار ومختلف المراحل التي تمر بها.
- المعلومات التوجيهية وهذا النوع من المعلومات يعمل على التنسيق بين الأفراد والجماعات من خلال استخدام إعلام توجيهي.

ب- التصنيف حسب درجة الرسمية: وتنقسم من خلال المعلومات إلى صنفين وهما المعلومات الرسمية، والمعلومات غير الرسمية.

- معلومات رسمية: وهذا النوع يتضمن القوانين المنظمة للمنشأة والقوانين الحكومية والعقود وإجراءات المحاسبية والأساليب المتبعة في التخطيط والميزانيات والمتطلبات الرقابية وغيرها.
- معلومات غير رسمية: وهذا النوع من المعلومات يتضمن الآراء والأفكار والخبرات الشخصية والشائعات وغيرها، وهذا النوع من المعلومات غالبا ما يتكامل مع المعلومات الرسمية وقد يحدث أن تنوب عنها أحيانا في حالة غياب المعلومات الرسمية. (يعني مصطفى حلمي: 1998، 97).

ج- التصنيف حسب مصدر المعلومات: وتصنف المعلومات حسب المصدر كذلك إلى نوعان:

- معلومات داخلية وتتجسد في جميع المعلومات الصادرة من داخل التنظيم.
- معلومات خارجية وهي المعلومات التي تكون نابعة من خارج المنظمة ومن تفاعلها مع البيئة الخارجية.
- د- المعلومات الأولية والمعلومات الثانوية:** وتنقسم المعلومات استنادا إلى هذا المعيار إلى أولية وأخرى ثانوية:
- المعلومات الأولية وهي التي تجمع بصفة خاصة لمشكلة معينة وهي المعلومات المقدمة للمرة الأولى لفرد أو مجموعة، لذلك إذا جمعت المنشأة المعلومات بنفسها أو عن طريق مكتب استشارات، فإن هذه المعلومات تكون بالنسبة لها معلومات أولية حتى ولو جمعت منشآت أخرى نفس المعلومات.
- معلومات ثانوية: وهي معلومات تم تجميعها وتخزينها مع قابلية استرجاعها، وغالبا ما يحتاج المديرون لهذه المعلومات الخاصة بالمشاكل التي تواجههم. (محمد الفيومي: 1992، 55).

كما توجد تقسيمات أخرى للمعلومات حيث يمكن أن نجد لها تقسما حسب فائدتها لمستويات الإدارة وفي ضوء ذلك تقسم إلى معلومات إدارية وأخرى تنفيذية وأيضا مكتبية. كما أنه يمكن أيضا تصنيفها من ناحية

طبيعتها حيث تقسم إلى معلومات ذات طبيعة مختصرة وأخرى ذات طبيعة حاضرة، ومعلومات ذات طبيعة مستقبلية.

وعلى العموم فإن هذه التقسيمات متغيرة حسب التخصصات العلمية المختلفة وحسب أيضا طبيعة المجتمع الذي يضيف في كل مرة تصنيفات ترتبط بدرجة تقدمه.

خامسا: المعلومات في العملية الإدارية:

للمعلومات حضور قوي في العملية الإدارية، حيث يمكن اعتبارها اليوم بمثابة الوقود الذي تسيير به الإدارة فمن دونها تسيير الوظائف بطريقة تكاد تكون عبثية، وعليه فهي الطريق الموصل لممارسة العملية الإدارية بموضوعية وكفاءة، فلا يمكننا أن نتصور عملية التخطيط دون وجود قدر كافي من المعلومات ثم أن العملية الاتصالية في حد ذاتها هي عبارة عن عملية نقل للمعلومات بين مختلف الوحدات والفاعلين داخل التنظيم، يمكن أن نرى حضور المعلومات في التنظيم عبر النقاط التالية: (عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمراي: 74).

- **الوظيفة التنظيمية:** تحتاج العملية التنظيمية بصمرة دائمة إلى معلومات تحدد بموجبها طبيعة الهيكل الإداري والتنظيمي الأمثل للمؤسسة، كما أنها بحاجة إلى معلومات يمكن أن تساعد في توزيع المهام والواجبات داخل الوحدات التنظيمية، ثم أنه يمكن أن يتحدد بموجبها مجموع صلاحيات الأفراد العاملين، إضافة إلى أنها حضور قوي بناء الأهداف للمنظمة.

- **وظيفة التنسيق:** لا يمكن لعملية التنسيق داخل التنظيم أن تتم دون معلومات التي توظف في زيادة درجة الربط بين الخطط والبرامج والتنسيق بينها في إقامة المؤسسة، كما يحتاج إلى المعلومات أيضا لاختيار الأدوات والوسائل التي تمكنه من القيام بهذا الدور بصورة فعالة.

- **وظيفة التوظيف:** يحتاج التوظيف هو الآخر لكم كبير من المعلومات التي تتعلق في بداية الأمر بكل ما تحليل النصب المراد شغلة أو عملية توصيف الوظيفة، ثم المعلومات الكافية عن الأفراد المطلوبين لشغل هذه المناصب.

- **عملية التمويل:** يحتاج كل تنظيم لأن يعرف ميزانيته السنوية قصد توزيعها على العمليات والنشاطات داخل وخارج المنظمة، كما يحتاج إلى معلومات حول الجهات المختلفة التي يتم فيها صرف هذه الاعتمادات المالية فضلا عن المعلومات التي يتم بموجبها البحث والتنقيب عن مصادر تمويل إضافية وجديدة.

- **العملية التوجيهية:** التوجيه بحاجة إلى معلومات دقيقة تساهم في وضع سياسات الحوافز الممنوحة لعمال نظير جهودهم المبذولة، كما يتدخل في تحديد العقوبات ومختلف التوجيهات داخل المنظمة.

- الوظيفة الإشرافية والرقابية: تحتاج هي الأخرى للمعلومات لأجل تبني الأساليب العلمية والصحيحة في عملية الإشراف والرقابة داخل التنظيم وكذلك المعلومات الكافية المساهمة في وضع مؤشرات تقييم الأداء. كما تحتاج المنظمة إلى معلومات عن الإمكانيات الحقيقية للوصول إلى الإبداع والمبادرة بداخلها وتنميتها وتشجيعها. وكذا تشخيص الانحرافات والأخطاء المرتكبة لأجل تفاديها وتصحيحها.

سادسا: نظم المعلومات:

لقد ظهرت نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية نظرا لحاجة الإدارة العلمية الحديثة لنوعية معينة من المعلومات الإدارية والمحاسبية المستخدمة في التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وغيرها من العمليات الإدارية الأخرى. وببساطة شديدة فنظم المعلومات الإدارية هي أنظمة محوسبة صممت بهدف خدمة المدراء في التنظيم وتضطلع هذه الأنظمة بإصدار نوعين من التقارير. (فؤاد الشرايبي: 2008، 6).

- النوع الأول: تقارير دورية والتي تصدر خلال فترة زمنية معينة وتحتوي هذه التقارير معلومات تفيد في صنع القرار.
 - النوع الثاني: تقارير خاصة وهي تقارير يتم طلبها من طرف المستخدم من النظام وقت الحاجة لصنع قرار معين طارئ.
- وقد صممت نظم المعلومات الإدارية لأجل لتحقيق عدة أهداف والتي تتمثل فيما يلي:
- (أحمد الخطيب وخالد زيغان: 2009، 82).

- ربط النظم الفرعية للتنظيم مع بعضها البعض مما يتيح تدفقا سلسا للمعلومات بغية خلق نوع من التنسيق بين أنشطة المنظمة.
 - يساعد هذا النوع من نظم المعلومات على ربط أهداف النظم الفرعية بالهدف العام.
 - تساعد على توفير التقارير المتضمنة للمعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة وضع القرار على جميع المستويات في وقتها ومكانها.
 - رقابة عملية تداول المعلومات وحفظها.
 - تعمل هذه النظم على تحسين الإنتاجية من خلال عدة طرق منها إنتاج التقارير عن العمليات الروتينية، وتحديد البيانات والمعلومات، والتنبؤ بالمشكلات المستقبلية.
 - كما يعمل على تطوير وتحسين الأداء داخل التنظيم استنادا إلى المعلومات المرتدة عن تنفيذ الخطط.
 - وهناك أهداف أخرى خاصة جدا تتعلق بنظام معلومات الموارد البشرية كأحد الأنظمة الفرعية في التنظيم.
- وهذا النظام يسعى بدوره إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تذكر في التالي: (محمد الصبرفي: 2009، 471).
- خزن واسترجاع المعلومات ومعالجتها بأقصى سرعة ممكنة.

- تقليص التعامل بالسجلات اليدوية والمعاملات الورقية.
- السرعة في إنجاز عمليات الخزن والتحليل المؤدية إلى سرعة ودقة اتخاذ القرارات.
- تحقيق العلاقة الجيدة والفهم المتبادل بين الإدارة والعاملين عبر توفير المعلومات المختلفة المتعلقة بنشاطات العاملين في التنظيم.
- يكشف هذا النوع من النظم كل التغيرات على مستوى الموارد البشرية سواء في البيئة الداخلية أو الخارجية وذلك لأجل مواجهة هذه التغيرات عبر إعداد الخطط المختلفة.
- تحقق نظم معلومات الموارد البشرية التكامل والتنسيق بين مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية وتحقق التكامل بين مختلف الإدارات داخل التنظيم مع إدارة الموارد البشرية.
- و لنظم المعلومات الإدارية أهمية كبيرة داخل التنظيم حيث إنها تعمل على:
- توفير المعلومات المناسبة للإدارة على كافة مستوياتها وعلى الصعيد الداخلي والخارجي لأجل اتخاذ القرارات الفعالة المساهمة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل أي تنظيم.
- توفير مجموعة من نظم المعلومات الوظيفية.
- نظم المعلومات المطورة تعمل على توفير البيانات المطلوبة الهادفة لدعم وإدارة وظائف برامج المشروع.
- ارتباط المعلومات والبيانات بدراسة كفاءة وفعالية الهيكل والتنظيم الإداري في المنظمة لتحقيق أهدافه.
- العمل على ترشيد وعقلنة القرارات المتخذة بالتنظيم الأمر الذي ينعكس على فعالية ونجاح القرارات التي تم اتخاذها.
- تساعد في تحديد حاجات التنظيم بنائياً ووظيفياً مما يدعم كفاءتها في تحقيق الأهداف.
- أساسية البيانات والمعلومات في تحديد حاجات التنظيم من العنصر المالي والبشري.
- الاهتمام بالدراسات والإحصائيات بواسطة إنشاء المعاهد العلمية المتخصصة بما يضمن معالجة دقيقة وسليمة للبيانات المتاحة كمدخل أساسي في خطط التنظيم وضع القرارات.
- وضع الضمانات الكفيلة التي تؤمن تدفقاً للعلاقات والاتصالات مع سهولة انسياب البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام والفاعلين بالتنظيم.
- ضرورة تعدد مصادر البيانات والمعلومات المختلفة وإعدادها تاريخياً مما يدل على مؤشرات محددة.
- تصميم البيانات والمعلومات وحفظها بما يتيح سهولة الحصول عليها طبقاً لأكثر من متغير في وقت واحد.

(أبو الحسن عبد الموجود إبراهيم: 2007، 366).

وكمحصلة حتمية للتضخم الحاصل في حجم المنظمات وما صاحبه من تضخم أيضا على صعيد المعلومات يسود التوجه اليوم نحو نظام آخر جديد يتفرع من نظام المعلومات الإدارية، يعرف بنظام دعم القرارات (DSS) Decision Support System، وهذه النظم لا تهدف لأن تحل محل صانع القرار بل تعمل على المساعدة في صنع القرارات.

ويسمح هذا النوع من النظم بالتفاعل المباشر بين الحاسب الآلي والمستخدم النهائي للنظام دونما حاجة إلى وساطة خبراء المعلومات حين القيام بالاستخدام. ويعتمد نظام دعم القرار بشكل رئيسي على قاعدة البيانات وقاعدة النماذج أي توفر قاعدة البيانات، المعلومات والبيانات المختلفة حول مختلف أنشطة وعمليات المنشأة وكذلك بيانات على البيئة الخارجية للمنشأة. (إسماعيل السيد: 20).

حينما نقف عند أهم المحطات التي ترتبط بإدارة المعلومات ومختلف الفعاليات التي تقوم عليها يمكن بعدها معرفة الأهمية القصوى التي تحظى بها المعلومات خصوصا في العمل الإداري وهو ما يجعل الحاجة أكثر من ملحة لإيجاد حقل يهتم بالبحث في كل ما يتعلق بالبحث حول إدارة المعلومات ومختلف التطبيقات التي تضمنها بغية التشغيل الجيد للمعلومات.

سابعاً: الواقع العربي والجزائري في مجال المعلومات:

تشير الكثير من الأدبيات المتخصصة في مجال المعلومات إلى وجود العديد من مواطن القصور في قطاع المعلومات على الصعيد العربي عموماً وفي الجزائر على نحو خاص، ذلك وأنا لم نحمل هذا القطاع على محمل الجد الأمر الذي جعله قطاعاً مهدراً لا قيمة له على صعيد الكثير من الأقطار العربية، عدا بعض الدول التي قطعت أشواطاً هامة في هذا المجال، والتي استطاعت أن تستثمر في هذا القطاع بل والأكثر من ذلك تمكنت من استحداث هيئات خاصة تتولى مهمة الإشراف عليه. ومن خلال هذه المحاضرة يمكن الوقوف على قطاع المعلومات عربياً وأيضاً محلياً.

في البداية يمكن الإشارة إلى التباين الشديد بين العالمين المتقدم والمتخلف في شتى المجالات حتى في قطاع المعلومات، فنجد أن العالم المتقدم قد استطاع فعلاً أن يجعل من المعلومات مصدراً جديداً للقوة والثروة عكس العالم النامي الذي يعاني من فقر على مستوى المعلومات على نطاق واسع، وتتخذ مظاهر هذا الفقر عدة أشكال تتضح في التالي: (أسامعة العامري: 2010، 89).

- غياب الحقائق التي تكفي لأجل عملية التخطيط الناجح. حيث يمكن القول بأننا نتلاعب كثيراً بالأرقام والحقائق تحت مبررات مختلفة.

- تتميز المعلومات المتاحة بعدم الموثوقية الأمر الذي ينتج معه تضارباً وتناقضاً في هذه المعلومات.

- المعلومات المقدمة لصناع القرار تتميز بضعف دعمها للقرارات مما يؤثر على نوعية القرارات المتخذة، والتي تكون غالبا خاطئة.

- الرقابة المالية غير الكافية. باعتبار أنه يصنف في خانة القطاعات غير المنتجة وبالتالي فحجم الاعتمادات المرصودة له لا تكون كافية.

أولاً: نقاط الضعف العربي في مجال المعلومات:

- تصنف جل الدول العربية في خانة الدول الجائعة لمعلوماتيا حيث إنها لم تبلور لديها فكرة واضحة عن كونه أصبحت تشكل إلى جانب المعرفة موردا من الناحية الاقتصادية، ويأخذ هذا الفقر من ناحية المعلومات عربيا عدة أشكال وصور والتي يمكن حصرها في النقاط التالية: (أسامعة العامري: 2010، 89).

- قصور على مستوى الحقائق الكافية والتي من شأنها مرافقة عملية التخطيط الناجح. حيث ينعكس ذلك على البرامج والخطط وحتى على عملية اتخاذ القرارات.

- انخفاض شديد في درجة موثوقية المعلومات المقدمة المتوفرة بحوزة بعض القطاعات بالقدر الذي يحدث معه تضاربا وتناقضا في المعلومات التي تقدم. وبالتالي يحدث تشوها في نوعية المعلومات التي يمتلكها قطاع أو آخر.

- ضعف الدعم وعدم كفايته فيما يخص ما تقدمه المعلومات لصانع القرار هذا ما ينعكس على نوعية القرار بما يجعله غير صائب وفي غير محله.

- غياب الرقابة المالية التي تكون في كثير من الأحيان غير الكافية، حيث تأثر بدورها على نمو قطاع المعلومات في العالم العربي.

- يعاني العالم العربي من ظهور نظم بطيئة وغير فعالة ومتعبة للرصد والمراقبة والإبلاغ في مجالات عديدة، بما في ذلك تلك المرتبطة بقطاع المعلومات.

إن هذه المظاهر ليست من صنع القدر أو أنها وليدة الصدفة، بل هي محصلة لتراكم مجموعة من المعايير التي تعبر عن واقع حال المنطقة برمتها، ويمكن أن نفهم هذه المعايير عبر مجموعة من الأفكار التي قدمها نبيل علي حيث ركز على النقاط التالية: (نبيل علي: 2009، 259)

- يسود المنطقة العربية جو من غياب الروح العلمية عبر بانعدام الثقة في البحث العلمي سواء لدى الأفراد أو المجتمعات، حيث يرتبط التحصيل العلمي بتحصيل الشهادة وليس السيطرة والتحكم في المعلومات والمعارف.

- القضاء كل المقومات المتعلقة الإبداع والابتكار لدى الأجيال الجديدة في المنطقة وعدم إنصافهم وتمكينهم مختلف المجالات و المراكز الحساسة.

- يسود نزع من العزوف لدى طلابنا وباحثينا في طلب المعلومات لا سيما تلك التي تتصف بالجدّة وهذا لاستغلالها في اتخاذ القرارات، وفي العادة يكون المبرر في ذلك غياب المعلومات الدقيقة التي يمكن الاعتماد عليها مما يفرغ هذه القرارات من صحتها.
- هناك معوق تعاني منه الكثير من الأقطار العربية والمتمثل في تقديس الإجراءات على حساب الأهداف عبر المغالاة في البيروقراطية وهذا ما ينتج عنه تداول كمية قليلة من المعلومات لدى عدد كبير من الأفراد في ظل غياب تحديد الأهداف.
- هناك هدر كبير لكل ما هو تراث ثقافي ووثائق ومستندات قومية التي تضيع لسبب أو لآخر وهو ما يقضي على الذاكرة القومية وحتى التنظيمية بالنسبة للتنظيمات.
- يسود نوع من عدم الاهتمام بالمعلومات سواء بصورة قصدية أو غير قصدية وذلك إما عبر عملية التعتيم عليها لإخفاء الحقائق، وإما أن هذه المعلومات لا يتم تدوينها حتى لا تتحول إلى أدلة مادية قاتلة.
- هناك نوع من الفصل الميكانيكي بين التخصصات العلمية والإنسانية بما لا يخدم التكامل بينها بما يولد عدم الاستفادة من المعلومات التي ينتجها كل تخصص، لأن العلم الحديث يكفر بهذا الفصل لحاجة التخصصات لبعضها.
- في مقام آخر تغيب صناعة البرمجيات على المستوى العربي يضاف إلى ذلك غياب أدنى اهتمام بالجانب التشريعي الذي يحمي الملكية الفكرية.
- التعصب وعدم تقبل الرأي الآخر مع التمسك برأي واحد حتى وإن كان مغلوفاً مما ينتج نوعية رديئة من المعلومات.
- غياب سياسات ناجحة للبنى المتعلقة بنظم المعلومات عربياً، وضعف التكامل العربي في هذا المجال.
- ضعف العرب في مجال النشر العلمي خاصة مع تسجيل وتيرة منخفضة في حركة الترجمة وانخفاض إصدار مختلف المطبوعات العلمية والمهنية.
- إهمال الخبرة المحلية الاعتماد المفرط الخبرة الأجنبية في الكثير من مشاريع نظم المعلومات العربية الأمر الذي يولد معه نوع من القصور على الصعيد العربي.
- عدم انخراط العلماء في الوطن العربي بشكل جيد في إنتاج المعلومات حيث أصبحوا مجرد رواة للعلم وإنجازاته.
- أما على صعيد المجتمع الجزائري فيمكن أن نضيف العديد من النقاط الأخرى التي تتعلق بهذا الجانب حيث يمكن أن نسجل ما يلي:

- غياب إستراتيجية واضحة للمعلومات على الصعيد الرسمي للدولة الجزائرية وذلك يتبلور من خلال غياب مرصد أو هيئة عليا تقع تحت إشراف الدولة يكون لها دور الاهتمام بالمعلومات.
- يدخل الاهتمام بالمعلومات محليا في خانة المشاريع القطاعية، حيث إن لكل قطاع فلسفته في الاهتمام بالمعلومات حسب نوعية القطاع، فالقطاعات الإنتاجية تكون أكثر اهتمام من غيرها من القطاعات.
- عدم إدراك حقيقة المعلومات كمورد جديد يستغل في إنتاج المعرفة التي أصبحت تنعت على أنها رأس مال غير تقليدي يشكل اقتصاديات الدول الحديثة.
- انتشار الثقافة الاستهلاكية في شتى مجالات الحياة بما في ذلك استهلاك المعلومات بدلا من إنتاجها الأمر الذي ينتج عنه اتساع في الهوة بينها وبين الدول التي تهتم بإنتاج المعلومات.