تعد المعلومات بشكل عام جد ضرورية بالنسبة لعمليات المؤسسة، نشاطاتها ومحيطها، فهي مهمة لتسهيل عملية اتخاذ القرار المرتبطة بالمعلومات التي يستقبلها المسير من مختلف المصادر من داخل أو خارج مؤسستهم، إن استعمال الاعلام وتكنولوجيا الاتصال سهل عملية الاستحواذ على المعلومات ونشرها لكن في نفس الوقت تزيد من خطر المعلومات الخاطئة المبالغ فيها.

على الرغم من أن المعلومات المناسبة تعتبر أحد أسباب تحقيق الميزة التنافسية ، إلا أن هناك قدرًا كبيرًا من المعلومات لا يجلب أي ميزة للمؤسسة، قد تؤدي المعلومات غير الصحيحة أو غير المناسبة حتى إلى تضليل المسيرين ، مما يؤدي إلى إعاقة صنع القرار بدلاً من تسهيله. يهدف تحديد احتياجات المؤسسة إلى تقليل جمع المعلومات غير الضرورية وكذلك إلى تعزيز استخدام المعلومات المناسبة.

أصبحت المعلومة تمثل مورداً اقتصاديا أساسيا بالنسبة للمؤسسة، حتى أصبح مفهوم التنافس مرتبط بالقدرة على اكتساب المعلومة و إنتاجها، فالمؤسسات تتنافس من أجل البقاء، الاستمرار، النمو وتوسيع حصتها السوقية، و يتم ذلك من خلال الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب وبما أن المعلومة مصدر استمرار، فرض التسارع التكنولوجي بناء نظام متكامل لرصد المعلومة معالجتها ودمجها في عملية اتخاذ القرار.

1/ تعريف المعلومة

:تعبر المعلومة عن حقيقة أو ملاحظة أو إدراك ، أو شيء محسوس أو غير محسوس يستخدم في التقليل من درجة عدم التأكد، بالنسبة لحالة أو حدث معين.

المعلومة عبارة عن منبهات لها معنى في السياق المناسب بالنسبة لمستقبلها، هي نتاج معالجة البيانات و التي تتمثل في المعطيات الخام، الأرقام، و الأصوات والصور المرتبطة بالعالم الواقعي كما هو .**البيانات:** وتتمثل في أرقام وكلمات وأحداث موجودة خارج إطار مرجعي مفاهيمي. في غياب السياق، فإن البيانات في حد ذاتها ليست ذات دلالة تذكر. البيانات هي معلومات في شكلها الخام .و تعالج البيانات يدويا أو حاسوبيا أو بالحالتين معا ، أهم ما يحصل في عملية معالجة البيانات هو خلق قيمة للمعطيات الجديدة (المعلومات) التي يجب أن يكون لها سياق محدد وانتظام داخلي ومستوى عال من الدقة والموثوقية. حيث يتم تجميع المعلومات أو استخدامها للفهم أو العمل بشكل أفضل فإنها تصبح معرفة.

2/ خصائص المعلومات:

التكامل والشمولية : ويقصد بهذه الخاصية توفير المعلومات لمتخذ القرار بما يفي جميع احتياجات متخذ القرار بحيث لا يخفى أو يتم انتقاص معلومات عن الموضوع أو المشكلة أو عن البدائل ,وتتكامل المعلومات بحيث تستطيع كافة الإدارات في المؤسسة ان تشترك في مجموعة من البيانات وهذاٌ وفر عليها الكثير من الجهد الوقت والمال ويؤدي الى عدم التضارب في جمع المعلومات وكذلك في المعلومة نفسها – .

الملاءمة : ونقصد بها ارتباطها بموضوع القرار بحيث تتوافق احتياجات متخذ القرار ونوع القرار مع المعلومة حيث يجب ان تكون ذات صلة بالموضوع، ومن هنا يجب معرفة مدى ملاءمة المعلومة من مستوى إداري الى أخر ومن فرد الى أخر داخل

المؤسسة , فمثال رئيس مجلس الإدارة قد يحتاج الى معلومات تختلف من حيث التفصيل والدقة والوقت عن رئيس قسم التسويق حيث تتعلق معلومة الأخير بقمسه وأنشطته.

–الدقة : ويقصد بالدقة مدى خلوها من الأخطاء وتقاس بنسبة المعلومات الصحيحة الى مجموع المعلومات التي تم الحصول عليها خلال فترة زمنية معينة، حيث ليست كل مخرجات نظام المعلومات دقيقة ,إلا ان توفر طرق وأساليب حديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات ساعد في التقليل من الأخطاء ,ويجب معرفة أن الأخطاء عادة ما تكون أخطاء في النقل والحساب.

–التوقيت : وتعني توفير المعلومات الدقيقة في الوقت الناسب بالسرعة المناسبة إذ لا قيمة للمعلومات التي تصل في غير وقتها المناسب، وفي هذا أكد **Husemanent** على ضرورة وصول المعلومات في وقتها المناسب مراعيا في ذلك تكلفتها، وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (المدخلات وعمليات المعالجة وإعداد تقارير المخرجات للمستفيدين) حيث يؤدي استخدام الحاسب الآلي الى تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة.

– الوضوح : ان وضوح المعلومات يجعلها اكثر فائدة لمتخذ القرار ولزيادة الوضوح في المعلومات يتم مايلي:

* وضع المعلومات والإحصائيات في جداول متكاملة عن المجال المطلوب بحيث تتسم بالسهولة.

*دمج المتغيرات المتشابهة وفصل المتغيرات المختلفة.

- استخدام النسب المئوية في توضيح المعلومات

– الموضوعية: وما نقصد به هو إعداد المعلومات بشكل محايد وليس إبرازها بشكل قد يخدم أحد الأطراف داخل المنظمة وهناك العديد من الأساليب التي تساعد في تحقيق الموضوعية منها:

*إمكانية التحقق ونقصد بها توفر المستندات الدالة على دقة المعلومات وسهولة الرجوع إليها عند الحاجة.

*صدق التعبير : بمعنى انه يجب ان تعبر بشكل صادق عن مضمونها

– اقتصادية المعلومات: وترتبط هذه الخاصية بالتكاليف التي تتحملها المنظمة في إيجاد المعلومات والتي تتعلق بكافة التكاليف المرتبطة بالمعلومة من (أجهزة، عمالة...الخ)، وبالرغم من وجود الطرق المحاسبية لحساب تكاليف إنتاج المعلومة والتي تظهر مدى الحصول على المعلومات.

يجب التأكيد ان كل خاصية من الخصائص تتطلب تكلفة في سبيل الحصول، ولذا لابد ان تكون الفائدة المرجوة من المعلومة اكبر من ما ينفق في سبيل الحصول عليها ,لذا يمكن القيام بعمل العديد من النماذج بحيث تتحقق الفائدة المرجوة وهي اتخاذ قرارات بتكلفة مناسبة.

الجدول رقم(1): يوضح خصائص المعلومات حسب المستويات التنظيمية

المستويات التنظيمية / خصائص المعلومات	المستوى الفني	المستوى التكتيكي	المستوى الاستراتيجي
الدقة	عالية	متوسطة او عالية	ضعيفة
التنظيم	محكمة التنظيم	وسط	مفككة / فضفاضة
الملاءمة	مرتفع جدا	مرتفع	منخفض
البعد التفصيلي	تفصيلية جدا	تفصيلية	مختصرة
الحداثة	حديثة جدا	حديثة	ليست بالضرورة حديثة
التكرار	كثيرة جدا	كثيرة	قليلة

المصدر: أ. عبد الله محود سراج، أهمية خصائص المعلومات في بناء اختيار قرار المنظمة، جامعة حضرموت للعلوم والتكنولوجيا، اليمن، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد04، سنة2005، ص134.

من الجدول يتضح بان خصائص المعلومات تختلف باختلاف مستويات التنظيم حيث ان:

- **المستوى الإستراتيجي**: يحتاج الى معلومات تتصف بأنها قليلة التكرار والحدوث ويمتد تأثيرها على مدى طويل وليست بالضرورة ان تكون جديدة ومختصرة بحيث يستطيع مجلس الإدارة استيعابها وقد تكون ضعيفة الدقة منخفضة الملاءمة.
- **المستوى التكتيكي**: يحتاج الى معلومات متوسطة او عالية الدقة ومتوسطة التنظيم ومرتفعة الدقة، تفصيلية، حديثة، كثيرة التكرار.
- **المستوى الفني**: يتميز بحاجته إلى معلومات عالية الدقة، عالية التنظيم، كثيرة الحدوث والتكرار، تفصيلية جدا، وملاءمة جدا متعلقة بموضوع القرار.

3/ القيمة الاقتصادية للمعلومة:

المعلومات مورد اقتصادي له تكلفة وله عائد مثل غيره من الموارد، وتستمد المعلومات قيمتها من الأثر الذي تحدثه عند استخدامها سواء في التسيير أو اتخاذ القرار .تزداد قيمة المعلومات كلما زاد حجم استخدامها، ولهذا السبب هناك ارتباط وثيق بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات وقدرتها على توليد المعارف، وهذا ما يجعلها ترتبط بقدرة صناع القرار على قراءة المعلومات واستكشاف محتواها المعرفي، لان نوعية القرار المتخذ يعتمد على دقتها وموضوعيتها وقدرة صناع القرار على تفسيرها وتوظيفها لاتخاذ القرار المناسب للحالة أو المشكلة المطروحة أمامه، وكلما كانت المعلومات أكثر دقة أصبحت ذات قيمة أعلى، ويعتمد مستوى الدقة في البيانات على طبيعة المعلومات والآلية المقترحة لاستخدامها، حيث يجب أن تكون بعض أنواع المعلومات دقيقة بنسبة 100 % لأن صحة استخدامها يتطلب ذلك، كما في الأمور المتعلقة بصحة الإنسان أو المحركات الخاصة بالطائرات والسفن الفضائية بينما يقل تحري مستوى الدقة كما في الأمور المتعلقة بالحياة اليومية. كما أن ضم معلومات إلى معلومات من نوع آخر ربما ينتج عنه معلومات ذات قيمة عليا كما في الأمور العسكرية أو ما يخص السياسات الاستراتيجية المتبناة من طرف الشركات العالمية الكبرى.