

## المحور الثاني: العلاقة بين البيانات، المعلومات، والمعرف أ. قوسي سميرة السنة الثانية ماستر المادة التعليمية: إدارة المعرفة تخصص:ريادة الأعمال

### المحور الثاني : العلاقة بين البيانات، المعلومات والمعرفة :

#### I. تعريف البيانات، المعلومات، والمعرفة:

في منظمات الأعمال، تعد البيانات والمعلومات والمعرفة جزءًا لا يتجزأ من عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحقيق الأهداف التنظيمية. تتبع هذه العناصر الثلاثة تسلسلاً هرمياً حيث تشكل المعرفة من خلال معالجة وتحليل البيانات والمعلومات، ما يعزز من فاعلية المؤسسة وتنافسيتها. وفيما يلي توضيحاً للعلاقة بينها في سياق منظمات الأعمال :

أولاً. البيانات (Data) في منظمات: هي الحقائق والأرقام الخام التي يتم جمعها من مختلف المصادر داخل وخارج المنظمة، مثل سجلات المبيعات، بيانات العملاء، الأرقام المالية، وسجلات الموظفين. الدور في العمل: تُعد البيانات الأساس الذي يُبنى عليه فهم العمليات واتجاهات السوق. لكنها تكون غير مفيدة إذا بقيت في حالتها الخام دون تحليل. مثال: بيانات عن عدد المبيعات اليومية، بيانات مالية حول الإيرادات والمصروفات

ثانياً. المعلومات (Information) في منظمات الأعمال : المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها وتنظيمها في سياق معين لتصبح ذات معنى وقابلة للتفسير. الدور في العمل: تتيح المعلومات للمؤسسة فهماً أفضل للعمليات وتساعد في كشف الأنماط والاتجاهات التي تؤثر في أداء العمل. مثال: تحليل بيانات المبيعات اليومية لإنتاج تقارير عن اتجاهات المبيعات الأسبوعية أو الشهرية، مما يساعد في فهم موسمية الطلب أو المنتجات الأكثر مبيعاً

ثالثاً. المعرفة (Knowledge) في منظمات الأعمال : المعرفة هي استنتاجات وأفكار مستخلصة من المعلومات، تتكون من خلال الاستفادة من الخبرات السابقة وتحليل المعلومات بأسلوب عميق. الدور في العمل: تعتبر المعرفة عاملاً أساسياً في تحسين عمليات اتخاذ القرار الاستراتيجي، والابتكار، وتطوير سياسات العمل، حيث تُستخدم للتخطيط المستقبلي، وإدارة الأزمات، وبناء استراتيجيات نمو فعّالة. مثال: بناءً على معلومات المبيعات، قد تُستنتج معرفة تشير إلى العلاقة بين العروض الترويجية وزيادة المبيعات في فترات محددة، ما يساعد في التخطيط لحمات تسويقية مستقبلية.

#### II. العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة في منظمات الأعمال:

أولاً. تحويل البيانات إلى معلومات: تبدأ منظمات الأعمال بجمع البيانات من مصادر متعددة. من خلال تنظيم البيانات وتحليلها باستخدام أدوات تحليل البيانات وأنظمة المعلومات، تتحول هذه البيانات إلى معلومات واضحة ومفيدة تُظهر الاتجاهات وتكشف عن الرؤى الأساسية .

ثانياً. تحويل المعلومات إلى معرفة: تتطلب هذه الخطوة تدخل الخبرات البشرية، حيث يقوم المديرون بتحليل المعلومات المستخرجة في سياق أكبر، وتفسيرها بناءً على المعرفة السابقة وبيئة العمل. ينتج عن ذلك رؤى معرفية يمكن أن توجه استراتيجيات الشركة .

#### III. أمثلة توضح العلاقة في منظمات الأعمال:

1. في إدارة الموارد البشرية: البيانات: بيانات حول أداء الموظفين، نسبة الغياب، عدد ساعات العمل. المعلومات: تحليل بيانات الأداء لإنتاج تقرير يوضح الموظفين الأكثر إنتاجية والأقل التزاماً. المعرفة: استخدام المعلومات في اتخاذ قرار حول تقديم تدريب إضافي للموظفين الأقل أداءً، أو تقديم حوافز إضافية لتحفيز الأداء 2.
2. في التسويق والمبيعات: البيانات: أرقام المبيعات اليومية، عدد العملاء الجدد، بيانات حول رضا العملاء. المعلومات: تقارير حول اتجاهات المبيعات الموسمية وتفضيلات العملاء. المعرفة: استنتاج أن العملاء يفضلون العروض الترويجية خلال فترات معينة، مما يؤدي إلى وضع خطة تسويقية تركز على تقديم العروض في تلك الفترات

## المحور الثاني: العلاقة بين البيانات، المعلومات، والمعرف أ. قوسي سميرة

### السنة الثانية ماستر المادة التعليمية: إدارة المعرفة تخصص:ريادة الأعمال

3. في إدارة المخزون: البيانات: بيانات عن المنتجات المباعة والمخزون المتاح. المعلومات: تقرير يوضح المنتجات ذات الدوران السريع والبطيء. المعرفة: تطبيق استراتيجيات لإعادة توزيع المخزون بناءً على الطلب المتوقع وتحسين إدارة سلسلة التوريد.

IV. أهمية العلاقة بين المعرفة، البيانات، والمعلومات في منظمات الأعمال :

1. تعزيز عملية اتخاذ القرار: تعتمد القرارات الاستراتيجية على المعرفة المكتسبة من تحليل البيانات والمعلومات، مما يجعل القرارات أكثر دقة واستنارة.
  2. تحقيق ميزة تنافسية: بفضل المعرفة المبنية على معلومات دقيقة، تستطيع المنظمة التفوق على منافسيها من خلال استباق التغيرات وتطوير حلول مبتكرة.
  3. زيادة الكفاءة: يمكن للمعرفة أن تساعد في تحسين العمليات وتقليل التكاليف، حيث تسهم في تحسين إدارة المخزون، وتوزيع الموارد، وتخطيط الإنتاج.
  4. تطوير الثقافة التنظيمية: تساهم عملية تحويل البيانات إلى معرفة في بناء ثقافة قائمة على التعلم والتطور المستمر داخل المنظمة، حيث يصبح لدى الموظفين إدراك أكبر لأهمية مشاركة المعرفة واستخدامها لتحسين الأداء.
  5. إدارة المخاطر: يساعد تحويل البيانات إلى معرفة في التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها، مما يتيح للمؤسسة اتخاذ إجراءات احترازية وتقليل آثار المخاطر.
- في الأخير تلعب المعرفة والمعلومات والبيانات دوراً متكاملاً في منظمات الأعمال؛ حيث تبدأ العملية بجمع البيانات، ثم تحويلها إلى معلومات مفيدة، ليتم استخدامها لتكوين معرفة تساهم في تحسين الأداء، تعزيز الابتكار، وتطوير استراتيجيات ناجحة تدفع المنظمة نحو النمو والتطور المستدام.