

تعتمد هذه المقاربة على دراسة المنظمة - المؤسسة - باعتبارها نظام [Système] ، وتستمد هذه المقاربة اسمها من النظام الذي تم تعريفه سنة 1973 من طرف "Von Bertalanffy" في إطار ما عرف بالنظرية العامة للأنظمة ، حيث تؤكد هذه النظرية على أن المؤسسة يجب أن تدرس ككل مع الأخذ بعين الاعتبار العناصر المحتواة في إطار هذه المنظمة.

أولاً: مفهوم النظام

1- تعريف النظام: عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها والتي لها هدف موحد ومشارك، ويتأثر النظام بالمحيط.

* إذا أشرنا للمحيط يمكن أن نؤكد على وجود نوعين من الأنظمة نظام مفتوح ونظام مغلق، فإذا كان المحيط يؤثر على هذا النظام فالنظام مفتوح وإذا كان لا يتأثر به فهو نظام مغلق.

وفي دراستنا سنركز على النظام المفتوح (لا نقصد به يتأثر بالمحيط فقط بل أن تأثير المحيط هو الذي يحدد المسار العام لتطور هذا النظام ولذلك يتوجب على النظام في هذه الحالة - المؤسسة - ضرورة التكيف مع المحيط).

* في الواقع لا توجد أنظمة مفتوحة 100% وكذا مغلقة 100% (كليا)، ولذلك عادة ما يشير الباحثون إلى درجة تفتح النظام أو انغلاقه.

2- خصائص الأنظمة المفتوحة

1- استيراد الطاقة [جميع الموارد التي يحتاجها النظام من المحيط]

2- تحويل

3- الناتج

4- التزود بالمعلومات [اعتبار المعلومة مورد اقتصادي كغيرها من الموارد المادية والبشرية،

وللمعلومات تكلفة وقيمة، وبالتالي من الضروري على المسير دراسة هذا المورد واستعماله بشكل رشيد.

5- التغذية العكسية - الراجعة (Feed Back) ويمكن أن تكون داخلية أو خارجية.

* يتشكل النظام من عناصر ويمكن اعتبار كل عنصر نظام، أي يمكن القول أن هناك نظام شامل (عام) وأنظمة فرعية وكل نظام فرعي يتكون أيضا من أنظمة جزئية والمهم هو أن هناك علاقة بين جميع الأنشطة. يمكن اعتبار المؤسسة نظام شامل وتمثل الأنشطة الأساسية لها أنظمة فرعية (موارد بشرية، مالية، تسويق، إنتاج " محاسبية، تحليل مالي، موازنة ")، لهذا نقوم باعتماد المقاربة النظامية أو النسقية.

3- أهداف النظام: لكل نظام مجموعة من الأهداف الفرعية، حيث يساهم تحقيق الأهداف الفرعية بصورة مباشرة في تحقيق الهدف العام للنظام؛ إذ يقصد بالأهداف تلك النهايات التي يسعى النظام لتحقيقها، ويختلف تحديد أهداف النظم باختلاف أنواعها حيث يتم تحديد أهداف النظم الميكانيكية بسهولة تامة، في حين أنه في حالة النظم الإنسانية فيعتبر الأمر في غاية الصعوبة.

4- بيئة النظام: لا يمكن لأي نظام أن يوجد بمعزل عن باقي الأنظمة الأخرى، حيث تشكل هذه الأخيرة مجتمعة ما يطلق عليه باسم بيئة النظام، إذ تمثل بيئة النظام مصدرا لمدخلاته ومطرحا لمخرجاته وهذا ما يعكس العلاقة التفاعلية بين النظام وبيئته.

ثانيا: المقاربة النظامية: تؤكد على أن لفهم النظام لابد أن نقوم بفهم وتحليل أجزائه ثم دراسة العلاقة بين هذه الأجزاء (التركيب).

* المؤسسة نظام يتميز بالتعقيد يتكون من موارد مختلفة: مالية، بشرية، مادية ... ، وأهدافها ليست موحدة وليست مستقرة وثابتة وهذا ما يجعل من دراسة المؤسسة مسألة شديدة التعقيد، وتعتبر المقاربة النسقية هي الأنسب في دراسة (SHC) الأنظمة الأكثر تعقيدا لأنها تتميز بخصائص معقدة .

خصائص الأنظمة الأكثر تعقيدا

- الأنظمة الأكثر تعقيدا هي بالضرورة مفتوحة: لكي تحافظ على هيكلها عليها أن تتبادل بصفة مستمرة كل من الطاقة ، المواد ، المعلومات ..الخ ، مع محيطها الخارجي .
- الأنظمة الأكثر تعقيدا هي ترابطية (relationnel): لكي نفهم الحقيقة المعقدة لابد أن نفهم العلاقة التي تربط الأجزاء بعضها ببعض الآخر .
- الأنظمة الأكثر تعقيدا هرمية : كل مستوى تنظيمي يضم أولويات جديدة و خاصة .
- الأنظمة الأكثر تعقيدا هادفة : لا يمكن العمل قبل تحديد الهدف المشترك أو الغاية التي تجمع مختلف أعضاء المؤسسة .
- الأنظمة الأكثر تعقيدا في حاجة إلى التنوع : لكي تتكيف باستمرار مع تغيرات المحيط يجب عليها أن تكون مرنة و لامركزية في التسيير و اتخاذ القرار .
- الأنظمة الأكثر تعقيدا لها قابلية التعديل الذاتي :ككل الأنظمة الحية لها القدرة على تعديل وضعيتها مع تغيرات البيئة المحيطة ، وهي نقطة التقاء بين التنوع والغاية

1- أنظمة مفتوحة: (تحتاج إلى الطاقة من محيطها)

- 2- أنظمة ترابطية RELATIONNEL: لا بد من فهم العلاقة بين أجزاء النظام
- 3- أنظمة هرمية: لأن لكل مستوى تنظيمي أولوياته وأهدافه.
- 4- أنظمة هادفة (الهدف = الغاية): هدف مشترك يجمع جميع عناصر النظام
- 5- هي في حاجة للتنوع: لأن إدارته تتميز بالمرونة كعدم مركزية التسيير ومنها تغيير الهدف وتكييفه مع ظروف الهدف.
- 6- لها قابلية التعديل الذاتي: هي نقطة التقاء بين كل من التنوع والغاية.

مستويات النظام

يتشكل النظام من 3 مستويات أساسية:

المديرين: مهمتهم الأساسية هي القيادة، التخطيط "الأهداف (ط.أ) الإستراتيجية".

المستوى الإداري: المسؤولين عن الوظائف لديهم أهداف وهي مستوحاة من الأهداف الموضوعية على مستوى القيادة وهي أهداف دورية متوسطة الأجل (وظيفية).

المستوى العملي (اليومي): يختص بعمليات التنفيذ، فالرقابة مستمرة فالضبط مباشر وأني فالهدف يومي (تحليل الانحرافات يوميا).

ثالثا: علاقة هذه المستويات الثلاثة بالمحيط: هذه العلاقة ليست متماثلة والمستوى الأكثر تأثرا بالمحيط هو

مستوى القيادة لأن تحديد الإستراتيجية لا يتم داخليا.

المستوى (2) له علاقة بالمحيط لكنه مقارنة مع الأول هو أقل تأثرا بالمحيط، فالمسؤول المالي له علاقة بالبنوك

لكن ليس لها تأثير على تغيير الإستراتيجية لكن على التسيير الدائم هناك من المسيرين من يؤكد انه من الأفضل

عزل القاعدة عن متغيرات المحيط لأنها تتشكل من العاملين المنفذين الذين نضع لهم برامج يومية فإذا تأثر

العامل بالمحيط الخارجي فلن يركز جهوده على العمل وسيفقد ولاءه للمؤسسة وبالتالي من الأفضل عزل القاعدة

عن المحيط (نظريا)، وعزل القاعدة يعني أن تقوم القيادة بحماية العاملين من المؤثرات الخارجية التي تؤثر على

عمل العاملين أي أن لكل مهمة قيود.

* تحقيق أهداف المنظمة لا يتم إلا من خلال التنسيق بين المستويات المختلفة من اجل تحقيق الأثر التآزري والذي يمكن النظام من تحقيق أهدافه.

1 القيادة = المسير : هو الذي يقوم بوضع الإستراتيجية ويقوم بعملية الرقابة والإشراف ، ولكن ماهي معايير

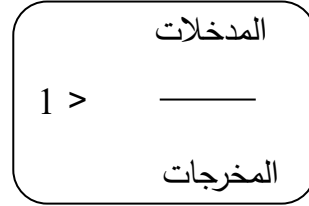
الحكم على أداء المدير (القيادة) ؟

مرتبطة بأهداف المدير ؟ = > توجد العديد من النظريات منها (F. Drucker) حيث حدد هدفين : لابد للمسير أن يحدد هدفين : الكفاءة والفعالية.

الكفاءة : هي عمل الأشياء بطريقة صحيحة { الطريقة الاقتصادية } لابد من قياسها

(المدخلات ← التحويل ← المخرجات)

العمل الكفاء هو العمل الذي يحقق لنا مخرجات أكثر من قيمة المدخلات.



الكفاءة لوحدها ليست كافية لذلك لابد من:

الفعالية: عمل الأشياء الصحيحة ← القدرة على اختيار أهداف جيدة والتوصل إلى تحقيقها، المطلوب هو

أن يحسن اختيار الهدف ويعمل على تنفيذه. الفعالية ← استغلال الفرص

* إذا تمكنا من تحقيق الكفاءة والفعالية فهذا المطلوب.

* إذا كانت الكفاءة مطلوبة فالفعالية حاسمة.

مراحل تحقيق الفعالية

1- الفعالية تتحقق عن طريق التنظيم : كان يرى رواد التسيير فايول و تايلور أن التنظيم الجيد يسمح بتطبيق

الفعالية (النظام التقني = > النظام الإجتماعي)

• النظام التقني يفرض على النظام الاجتماعي التكيف مع طبيعة العملية الإنتاجية.

• إذا كانت المؤسسة منظمة جيدا ستصل لتحقيق الفعالية.

2- الفعالية الإستراتيجية: المحيط ← قبل إنتاج المنتج لابد من دراسة السوق،

المحيط هو الذي يمكننا من وضع الإستراتيجية ← التنظيم أي تنظم المؤسسة بما يتلاءم والإستراتيجية

الموضوعة { المحيط ← الإستراتيجية ← التنظيم }

الإستراتيجية لوحدها قد تكون غير كافية لتحقيق الفعالية المطلوبة.

3- الفعالية عن طريق الأفراد (R.H) : أي أن نقطة التميز ليست بسبب الإستراتيجية والتنظيم بل بخصائص

الموارد البشرية .

• لا يجب عزل العناصر السابقة بل ننظر إليها بشكل تدرجي

الفعالية هي ناتجة من تفاعل خصائص معينة، فالعامل ليكون فعالا داخل المنظمة فلا يجب النظر إليه كألة ولكن لهذا العامل سلوك لا بد من التأثير عليه من خلال التحفيز { حوافز مادية أو غ مادية } العامل لا بد من تحفيزه ولكن قبل ذلك لا بد أن تكون لديه كفاءة ومقدرة على التحكم في عمله { تخصص، تعليم عالي، المقدرة }

الفعالية = الحوافز × الكفاءة × الثقافة المشتركة

الثقافة المشتركة: هي مجموعة القيم والمعتقدات التي تجمع عناصر التنظيم حول أهداف مشتركة يعملون على تحقيقها.

4- (N.T.I.C) التكنولوجيات الحديثة أصبحت الرهان الأساسي الذي يسمح بتحقيق التميز في السوق أي لا بد من إدارة المعلومات من أجل تحقيق الفعالية .

أهداف المؤسسة

- تطوير النشاط
- المنافسة ← تحقيق البقاء
- ارضاء العاملين، تحقيق المردودية، دخول أسواق جديدة الخ
- الهدف الجيد هو الذي يتوافر على مجموعة من الشروط:
- دقة الهدف ← القابلية للقياس
- الواقعية : يتماشى الهدف مع إمكانيات المؤسسة

رابعا: الأنظمة الفرعية للمؤسسة

1- **النظام الإنتاجي**: لا ندرس الإنتاج بمفهوم ضيق { العملية التحويلية بل يشمل كل العمليات التي تسمح بتحقيق أهداف المنظمة.

- هو انجاز أهداف المنظمة من خلال إدارته للموارد.
- النظام الإنتاجي يرتبط بالمستوى التنظيمي للمؤسسة

2- **النظام الإداري**: يشمل مجموعة العناصر التي تسمح بتوجيه ومراقبة وتسيير النظام الإنتاجي { نظام الإنتاج ليس دورة الإنتاج الحالية فقط } ولكن المستقبلية كذلك . دورة الإنتاج المستقبلية لا يتم دراستها وتسييرها إلا من خلال معرفة الدورات السابقة ، لا يمكن وضع خطة إنتاجية للمستقبل ولا نملك معلومات عن الدورات السابقة لنعرف كيفية تعديل الأهداف ، الانحرافات

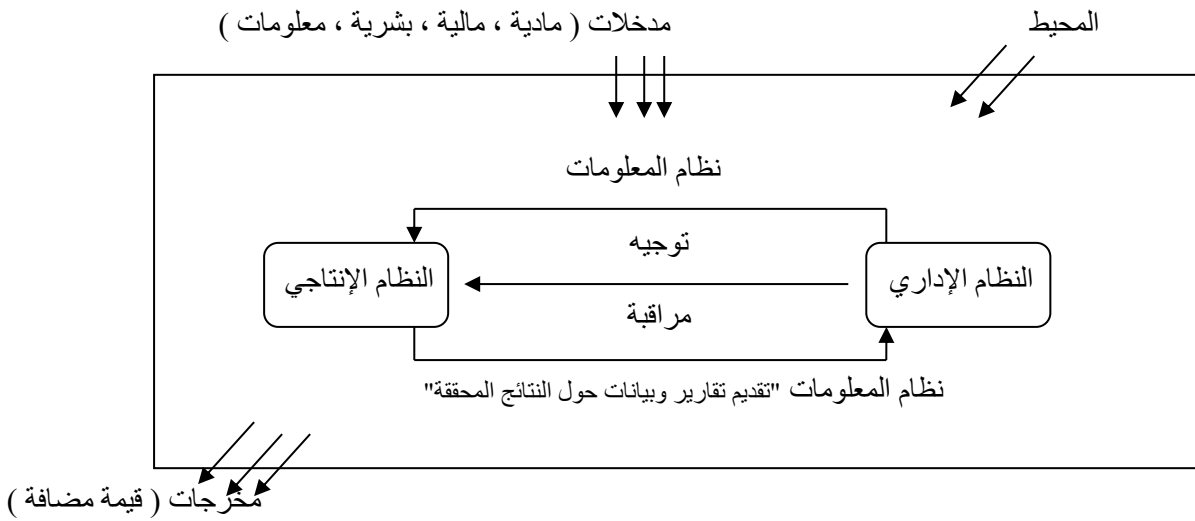
يتم إعداد دورة الإنتاج المستقبلية من خلال المعطيات التي نستنتجها من التجربة (النظام الإنتاجي السابق)

النظام الإداري يعبر عن المستويين: التكتيكي والإستراتيجي.

نميز بين المستويين من خلال مدى ارتباط الخطة بالزمن فالإستراتيجي يتعلق بالمستوى الإستراتيجي وخطة طويلة المدى والتكتيكي يراقب سير العملية الإنتاجية على المدى المتوسط والقصير (سنويا).

3- النظام الفرعي للمعلومات: إن العلاقة بين النظامين السابقين لا يمكن أن تتم بتلقائية ومباشرة، فنظام المعلومات هو نظام الربط بين النظامين السابقين { الإنتاج ، الإدارة } ، فنظام المعلومات يتوسط بين النظامين الأساسيين لكل تنظيم .

يتوفر نظام المعلومات على مجموع العناصر الإعلامية حول سلوك المؤسسة، فالمعلومات تأتي من { محيط المؤسسة ، نظام الإنتاج ، النظام الإداري (هو الذي يقوم بالإشراف على نظام الإنتاج عن طريق أوامر وتوجيهات (المعلومات) }.



- نظام المعلومات مهمته مرتبطة عادة باتخاذ القرار من طرف المسير في إطار علاقة المؤسسة بالمحيط + قرارات داخلية { المحيط ← السوق }
- هناك العديد من الأسواق التي نذكر منها:
 - الأسواق التجارية (دراسة السوق لمعرفة الزبائن ورغباتهم وسلوكياتهم ، خصائص السوق) ،
 - سوق السلع والخدمات والموارد الأولية،
 - سوق العمل (يسمح للمؤسسة بتوظيف الأفراد اللازمين لتشغيلها) ،
 - الأسواق المالية (المؤسسة بحاجة للتمويل : البورصة ، البنوك لتحقيق حاجيات المؤسسة المالية) .
- لا يوجد نظام معلومات مثالي لأنه مرتبط بالمحيط والمحيط غير مستقر { حالة عدم التأكد } أي عند اتخاذ القرار

خامسا: مفهوم المعلومة

1- تعريف المعلومة

المعلومات هي الحقائق القابلة للتعميم والتي ينتهي إليها البحث العلمي بعد مراحل من التنقيب والاستقصاء والاستقراء والتجارب المبنية على المنهج العلمي.

الاختلاف بين المعلومات و المعطيات

- البيانات أو المعطيات : هي الأعداد و الأحرف الأبجدية والرموز التي تمثل مفاهيم أو حقائق لا تشكل بحد ذاتها معنى كاملا إلا إذا تمت معالجتها.
- المعلومات فهي البيانات التي تمت معالجتها لتعطي معنى كاملا يمكن من استخدامها.

2- قيمة المعلومة

- المعلومة هي وسيلة لتقليص حالة عدم التأكد ، و لذلك فإنّ مفهومها لا يتجزأ عن تكلفة الحصول عليها و وضعها حيز الاستعمال بهدف الاستفادة منها ، فالمعلومة يجب اعتبارها موردا كغيره من الموارد التي تستعملها أو تسييرها المؤسسة مثل : الموارد المالية و المواد والتجهيزات ...الخ
 - * المعلومات هي معطيات لها معنى و تأثير على المستقبل
 - * قيمة المعلومة تتناسب مع درجة تأثيرها في المتلقي
 - * المعلومة هي مورد كغيره من الموارد (المادية، المالية أو البشرية)
 - من الصعوبة تحديد قيمة المعلومة، لأن هذه القيمة تتوقف على العديد من العوامل: الوقت، معلومة حديثة لها قيمة أكبر من معلومة قديمة (منتهية الصلاحية)
 - قيمة المعلومة = الربح المحقق بتوفرنا على المعلومة - الربح الإجمالي دون المعلومة
- و يتم مقارنة هذه القيمة النسبية و الغير مباشرة مع تكلفة المعلومة (تكلفة الجمع . المعالجة . النشر)

3- عناصر دراسة المعلومة

أ. إنتقاء المعلومة

المعلومة لا تمثل فائدة إلا إذا تم انتقاؤها، نعتبر عادة أن المعلومة تصبح لها فائدة كبيرة إذا كانت لا تتوافق مع المعلومات المتوفرة لدينا مسبقا، و بالعكس فإن فائدتها تتناقص إذا جاءت لتؤكد المعلومات السابقة ، و لذلك يجب أن ندرس مدى مصداقية هذه المعلومة في حالة ما إذا أعطينا بيانات تخالف ما تم الحصول عليه مسبقا.

ب. تمثيل المعلومة

فائدة المعلومة تتوقف على كيفية وضعها أو تمثيلها ، فمعرفة رقم الأعمال الإجمالي لأحد المنافسين لا يمثل إلا فائدة محدودة ، و لكي يتم الإستفادة والاستغلال الأمثل من طرف متخذي القرار فيجب هيكلة المعلومة بكيفية جيدة مثل تحديد : حصة السوق المحلي . حصة السوق للتصدير . حصة السوق حسب المنتجات .. الخ .

ج- دقة المعلومة : معلومة غير دقيقة لا قيمة لها

- نظام المعلومات يجب أن يسمح بتقييم العلاقة : التكلفة / الفعالية للمعلومة ، فتكلفة المعلومة لا يمكن تحليلها بعيدا عن قيمتها ، غير أن قيمة المعلومة لا يمكن قياسها كميا و لكن يمكن ترتيبها حسب أهميتها. فدراسة مشكل ما يجب المرور بعدة مراحل :
- في المرحلة الأولى يتم تعريف المشكل المدروس و البحث على المعلومات الخاصة به خلال مجال زمني معين، مع توفير الميزانية و الوقت الكافي للحصول على المعلومات المرغوبة
- المرحلة الثانية ، أي بعد تحديد قيمة المعلومة على أساس تكلفتها يتم اتخاذ القرار إذا كان الفرق بين القيمة المقدرة للمعلومة و التكلفة المقدرة لها قد بلغت حدّها الأقصى ، و قبل الوصول إلى هذه النقطة تزداد قيمة المعلومة بسرعة أكبر من زيادة تكلفة الحصول عليها ، أما بعد هذه النقطة فستزداد تكلفة المعلومة أكثر من زيادة قيمتها وعليه نؤكد على ضرورة توقيف الدراسة كما يتبين ذلك في الشكل التالي :
- المعلومة ليست لها أية قيمة إلا إذا تم توفيرها للشخص المناسب و في الوقت المناسب ليتخذ القرار بشكل جيد

4- مصادر المعلومات

يتم تصنيف مصادر المعلومات إلى

• مصادر رسمية

• مصادر غير رسمية

• مصادر داخلية

• مصادر خارجية

• مصادر أولية

• مصادر ثانوية

► خصائص المصادر غير الرسمية

توجد في مختلف المنظمات و تنتقل غالبا من شخص لآخر و في مختلف الاتجاهات. تقدم المعلومات الهامة التي يصعب الحصول عليها بطريقة رسمية مثل حصول الإدارة على معلومات تتعلق بحدود فعل العاملين المتعلقة بالتغيير الذي حصل في التنظيم الإداري، إلا أن لهذه المعلومات عدة محاذير منها: أن الإدارة لا تستطيع السيطرة عليها مما يؤدي إلى انتشار المعلومات السرية التي لا يرغب المسيررون الإدلاء بها.

► خصائص المصادر الرسمية

- تنظم بإتباع أساليب و إجراءات خاصة بها،
- تتبع الهيكل التنظيمي للمنظمة،
- تعمل على جمعها و تسجيلها ومعالجتها وتقديمها على شكل معلومات مفيدة للإدارة و الجهات العاملة و المتعاملة مع المنظمة.

► المصادر الداخلية

يعبر المصدر الداخلي عن المعلومات التي تسجلها و تحتفظ بها المنظمة على شكل بيانات و سجلات و تقارير تتعلق بأوضاع العمل و إجراءاته و ظروفه و صعوباته و ذلك لإستخدامها في أغراض التخطيط و وضع معايير التقييم و المراقبة ، و تمثل هذه المعلومات أهمية كبيرة للإدارة لأنها الأساس في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخطط و السياسات و البرامج و تقويم الأداء و تصحيح الانحرافات، و تتعلق المعلومات ذات المصدر الداخلي بإحدى النقاط الموالية :

. التنبؤ . التنظيم . الإدارة . التنسيق، التي تسمح بتحديد معرفة أحسن للسياسات و الأهداف المتبعة

المعلومات المالية: تشمل الميزانيات التقديرية و الحسابات و الإيرادات و النفقات و مصادر التمويل وطرق الاستثمار .

معلومات تتعلق بالمشتريات والمخازن: تتضمن معلومات تتعلق بالموردين وأصناف السلعة وأسعارها والعقود وفواتير الشراء وميزانية المشتريات وطرق الشحن وتكاليفه والقوانين التي تنظم أعمال التخزين و تقارير الجرد وسجلات الفحص والاستلام.

معلومات الإنتاج: تتضمن المعلومات المتعلقة بتحديد متطلبات الإنتاج ومواصفات المنتجات و عدد الآلات و طاقتها الإنتاجية و ساعات تشغيلها وأعطالها و برامج الصيانة والإصلاح و تحديد معايير الأداء و مراقبة جودة المنتجات ... الخ.

معلومات المبيعات: تتعلق خاصة بالعملاء والمراسلات والعقود المبرمة معهم وفواتير البيع و تحديد الأصناف المباعة و معلومات عن المنافسة ... الخ.

معلومات شؤون العاملين: تتضمن نوع المراكز الوظيفية واختصاصات كل منها وعدد العاملين و مدة خدمتهم و الأجور و الترقيات و المكافآت والعقوبات والتأمينات الاجتماعية ... الخ.

معلومات البحث و التطوير: فهي تتعلق بنوع الأجهزة والأدوات والتقنيات والتصاميم و الدراسات لتحسين المنتجات وإيجاد أنواع جديدة منها .. الخ .

► المصادر الخارجية

• يوفر المصدر الخارجي المعلومات التي تصل إلى المنظمة من البيئة الخارجية ، مثل المعلومات المتعلقة بالقوى العاملة والموارد والطاقة والأبحاث والقوانين والتشريعات المختلفة وجميع المدخلات المادية وغير المادية ،... الخ.

تتميز المعلومات الخارجية بدرجة تأثيرها المحسوس على المؤسسة حيث أنها تتطور باستمرار و بالتالي يجب مراقبة تغييرها مع الوقت، وتتميز أيضا بتفاعلها المستمر فيما بينها وتخضع لقوانين خاصة فوجود المؤسسة وسط محيط ديناميكي يفرض عليها تطوير قدراتها على الاستماع للتنبؤي للمحيط وهذا يتوقف على عدة عوامل أهمها

► خصائص المصادر الخارجية

. القناعة المشتركة في المؤسسة بأن البحث على المعلومات الخارجية يعتبر أمراً حتمياً ، و هذا الموقف يجب أن يشجع من قبل المسيرين بمختلف الكيفيات و بشيء من اللامركزية .

. قدرة أفراد المؤسسة في الحصول على المعلومات و إنتقائها و جعلها عملية مما يفترض كفاءات وخبرة في هذا المجال و لكن يفترض أيضا هيكل تنظيميا غير منطويا

* علاقة مصادر المعلومات بدورة حياة المنظمة

في مرحلة تطور القطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة يجب أن يفرز النظام إستراتيجية مركزة حول نظام معلومات مفتاحي

يرتبط سعي المؤسسة في البحث على المعلومات حسب المرحلة التي تتواجد فيها ، حيث يمكن الاعتماد على نموذج التحليل الاستراتيجي << Arthur D Little >>

في مرحلة الانطلاق يتم البحث عن المعلومات التكنولوجية
مرحلتي النمو و النضج يتم البحث على المعلومات المتعلقة بالأسواق و قنوات التوزيع
مرحلة الانحدار (الشيخوخة) تصبح المعلومات المرتبطة بالتسيير و مراقبة تكاليف الإنتاج أكثر أهمية.

خصائص المعلومات الجيدة

- الملاءمة: يشير هذا الشرط إلى مدى ملاءمة المعلومات لطلب المستخدم ، بحيث يجب أن تكون المعلومات ملائمة للموضوع محل البحث .
- الوضوح : يشير هذا الشرط إلى الدرجة التي يجب أن تكون فيها المعلومات خالية من الغموض ، ويمكن تحديد قيمة الوضوح إذا كان زيادة الوضوح يؤدي إلى تخفيض تكلفة مراجعة المخرجات .
- المرونة: تعني قابلية المعلومات على التكيف للاستخدام بأكثر من مستخدم .
- عدم التحيز: يشير هذا الشرط إلى غياب القصد في تحريف أو تغيير المعلومات لغرض التأثير على المستخدم للوصول إلى نتيجة معينة.