المادة التعليمية: إدارة تكنولوجيا المعلومات

E-mail Centre Univ. Mila

المحور الأول: مدخل لفهم إدارة تكنولوجيا المعلومات

المحاضرة الخامسة: إدارة موارد نظم المعلومات

Information Resource Management (IRM)

د. سفيان خلوفي

أهداف إدارة موارد نظم المعلومات

مكونات إدارة موارد نظم المعلومات

عمليات إدارة موارد نظم المعلومات

إدارة جودة خدمات موارد نظم المعلومات

أهداف إدارة موارد نظم المعلومات IRM

منهج إدارة موارد نظم المعلومات:

–منهج حديث متكامل يجمع بين المناهج السابقة (الاستراتيجي، الوظيفي، التكنولوجيا والمحتوي، الموزع)، يدمج بالأساس بين: **المنهج الإستراتيجي والمنهج الوظيفي.**

– ينظر إلى المعلومات على أنها من أصول المنظمة الرأسمالية(كالمورد البشري، المالية، والمادية)

–يؤكد على ضرورة إدارة المعلومات من خلال وضع المبادئ والأساليب الإدارية الفعالة لإنشاء المعلومات واستخدامها والوصول إليها وحفظها وتوزيعها وتجديدها داخل المنظمة.

أهداف إدارة موارد نظم المعلومات IRM

1- **بناء علاقات شراكة فعالة مع المتعاملين:** من خلال معرفة معلومات عن احتياجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

2- **التعلم الذاتي:** من خلال الاستفادة من رصيد الموارد المعلوماتية والمعرفة.

3- **التنبؤ المستقبلي:** من خلال القراءة الواعية لمتغيرات البيئة، وتأثيرها على التوجه والأداء الإستراتيجي.

4- **الاستفادة القصوى من كفاءات ومهارات الموارد البشرية.**

5- **ريادة على المستوى الإقليمي:** التنظيم الجيد للمعلومات والمعارف يقدم حتمًا مشاركة فاعلة في المجتمع.

6- **تطوير العمل الجماعي:** من خلال العمل في شكل فرق تتقاسم المعلومات فيما بينها.

7- **تسويق الموارد الخدمات المعلوماتية والمعرفية:** بطريقة اقتصادية نافعة.

أهداف إدارة موارد نظم المعلومات IRM

8- **تحسين الجودة المنعكسة:** على المنتجات وكفاءة المورد البشري ورصيدها المعنوي على المجتمع.

9- **الاستفادة من أفضل التجارب والتطبيقات:** من خلال المقارنات المعيارية والمواصفات الدولية في دعم تطوير المنظمة.

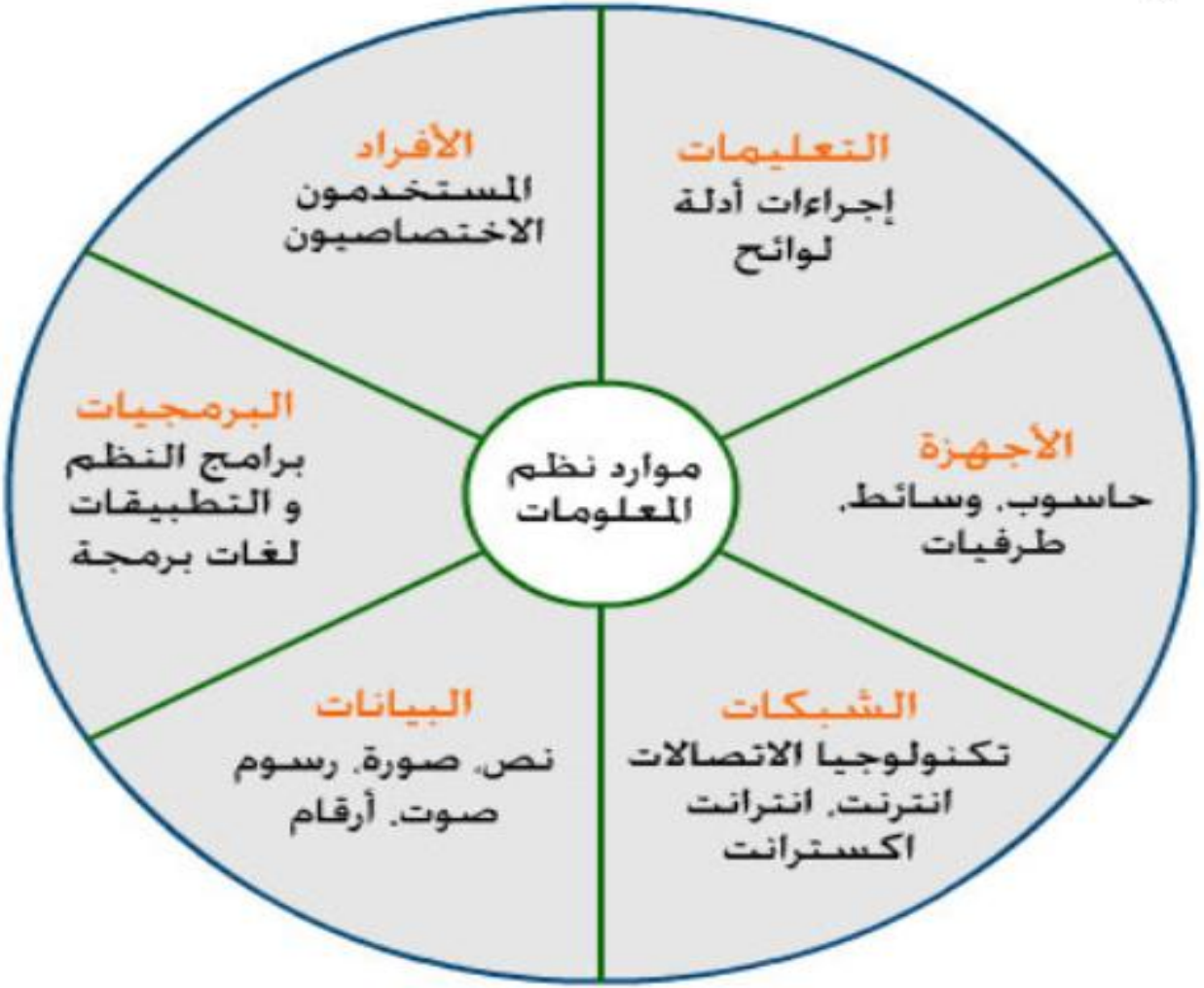
10- **امتلاك الميزة (المستدامة) والقدرة التنافسية.**

11- **زيادة الأرباح والعوائد.**

12- **بناء قرارات إستراتيجية وتكتيكية وتشغيلية رشيدة للمخزون ألمعلوماتي والمعرفي.**

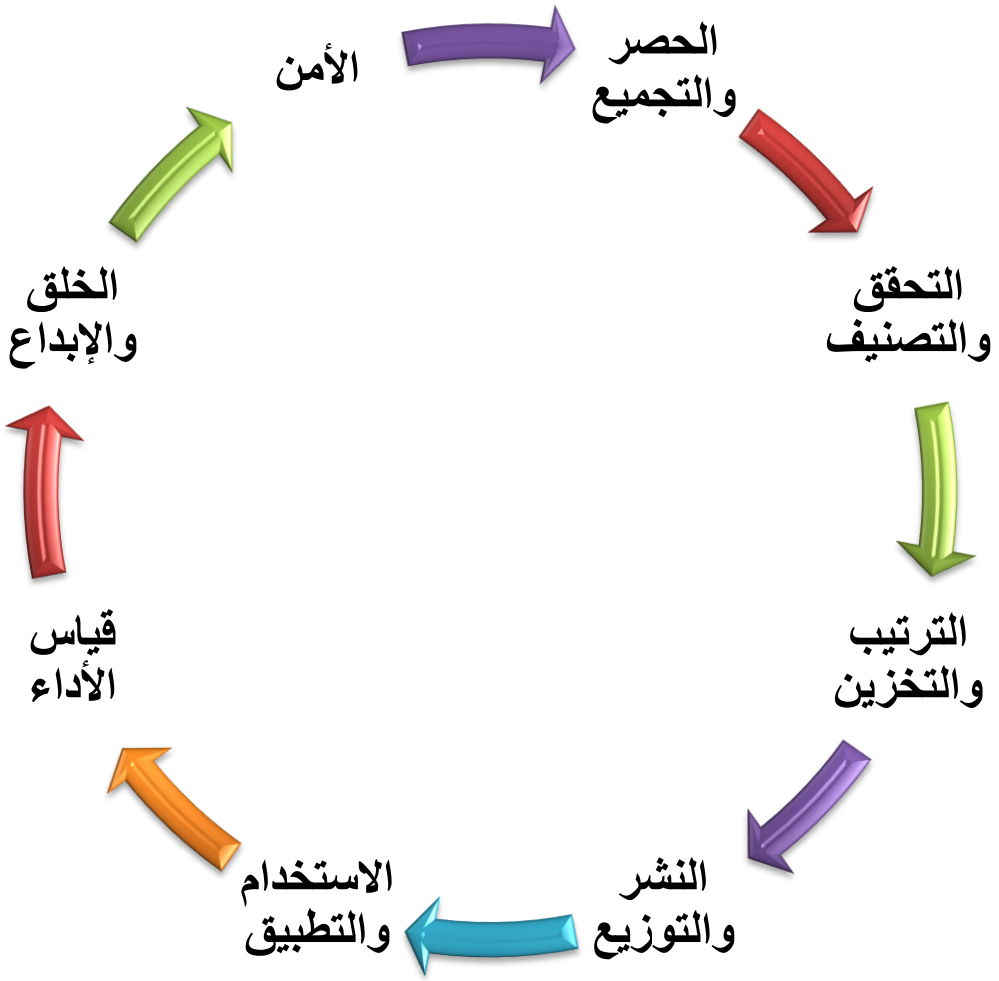
13- **اختصار الدورات الإنتاجية: تقليل منحنيات التعلم.**

مكونات (عناصر – موارد) إدارة موارد نظم المعلومات



عمليات إدارة موارد نظم المعلومات

من وجهة نظر تشغيلية



عمليات إدارة موارد نظم المعلومات

1- **الحصر والتجميع:** التعرف على مناطق وجود المعلومات والمعارف واستكشافها من خلال: **تصنيف وتبويب المعلومات، وحصرها.**

2- **التحقق والتصنيف:** التأكد من صحة المعلومات وملائمتها وتنظيمها من خلال: **التحقق، الفحص والتدقيق، التصنيف، والتنظيم.**

3- **الترتيب والتخزين:** ترتيب المعلومات وحفظها بكفاءة تسهيلا للوصول الأمن إليها مستقبلًا، من خلال: **الحفظ، والترتيب، الأتمتة، التخزين.**

4- **النشر والتوزيع:** التشارك والتفاعل المعلوماتي والمعرفي، سواء بشكل صريح (من خلال المراسلات والوثائق أو بشكل ضمني غير مباشر (من خلال إدارة العمل الجماعي)، من خلال: **نقل، تشارك، توزيع، نشر، تسويق، إصدار وتبادل المعلومات.**

عمليات إدارة موارد نظم المعلومات

5- الاستخدام والتطبيق: تحقيق أعلى درجات الاستفادة من الموارد المعلوماتية بتطبيقها بصورة واقعية لتعزيز الأداء من خلال: **التحديث، التغيير وتحسين، تطبيق واستخدام المعلومات.**

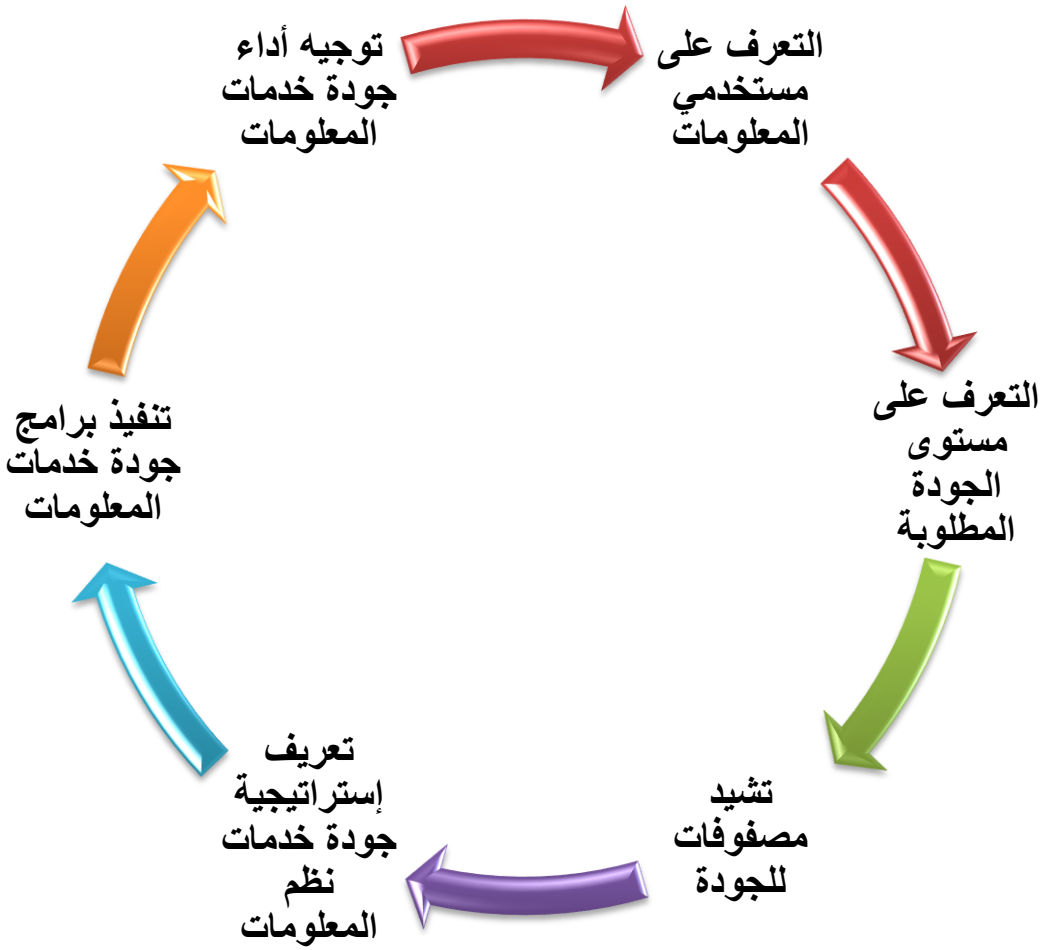
6- قياس الأداء: التأكد من أن الجهود الإدارية والمعلومات التي تم جمعها وتخزينها وتبادلها قد أدت الأهداف المرجوة منها، من خلال: **دقة المعلومات، سهولة الوصول إليها، توافرها فالوقت الملائم، ملائمتها لمن يحتاجها، تبادلها مع الآخرين، المشاركة فيها.**

7- الخلق والإبداع: مدى قدرة إدارة المعلومات على بناء وتحسين دائم في ذاكرة المنظمة المعلوماتية، لتلبية احتياجاتها المتجددة، من خلال: **نقل المعلومات لمن يحتاجها، تكييف والمزواجة بين المعلومات المتاحة، تبادل المعارف الجديدة، استخدام المعلومات الجدية، تعلم معارف جديدة، إنتاج معلومات ومعارف جديدة.**

8- الأمن: القدرة على اتخاذ ترتيبات ملائمة لصيانة وتعزيز حماية الموارد المعلوماتية والمعرفية، ويشمل ذلك: **الحفظ، الرقابة والملاحظة، التخزين الاحتياطي الوقائي، النقل، منع التسرب والاختراق.**

إدارة جودة خدمات موارد نظم المعلومات

هناك سبع عمليات (أساسيات) إدارة جودة خدمات موارد نظم المعلومات (المعلومات):



1- التعرف على مستخدمي المعلومات

في المنظمات التي تدير معلوماتها بشكل جيد ضمن قسم إدارة تكنولوجيا المعلومات، تحدد احتياجات المستخدمين للمعلومات وتوزع الموارد عليهم من خلال لجنة مختصة "لجنة قيادة نظم المعلومات".

في المنظمات التي لا تدير معلوماتها ضمن قسم إدارة تكنولوجيا المعلومات، يجب عليها تحديد الأشخاص الذين يحتاجون للمعلومات باستخدام المقابلات أو المكالمات أو البريد ضمن نظام رسمي لتعرف على هؤلاء الأشخاص(أفراد – مجموعات) داخل وخارج المنظمة.

عمليات (أساسيات) إدارة جودة خدمات المعلومات

2- التعرف على مستوى الجودة المطلوبة

يجب التعرف على أبعاد جودة المنتج (الخدمة/ السلعة) التي يشعر المستخدمون بأنّها مهمة لهم، وذلك من خلال حصر لآراء المستخدمين الخاصّة بمشاعرهم ناحية أبعاد جودة المنتج. وتشمل **أبعاد جودة المنتج المعلوماتي** ما يلي:

1. الدقة
2. الموثوقية في المخرجات
3. سهولة الاستخدام
4. العمل وفقاً للمواصفات
5. سرعة الاستجابة
6. ملاءمة المعلومات ومرونتها مع احتياجات المستخدم

7. تلبية جميع احتياجات المستخدم
8. عدم تعطيل أي من مورد المعلومات
9. التسليم في الوقت المحدد
10. سهولة التغيير
11. التكلفة المنخفضة
12. استخدام التكنولوجيا الحديثة

هذه الأبعاد تمثل معايير نمطية لأداء النظام وفقاً لتوقعات المتخصصين في المعلومات عند تصميمه

عمليات (أساسيات) إدارة جودة خدمات المعلومات

3- تشيد مصفوفات الجودة

مصفوفات الجودة هي معايير لتقييم مدى تحقيق أبعاد الجودة في نظام إدارة موارد المعلومات، وتشمل:

مصفوفة جودة التطوير

تقيس سبعة أبعاد للخدمة، وهي: الدقة، سهولة الاستخدام، العمل وفق المواصفات، الملاءمة، تلبية الاحتياجات، التسليم في الوقت المحدد، واستخدام التكنولوجيا الحديثة. يتم تقييم هذه الأبعاد طوال دورة حياة النظام، مع تقييم نهائي عند قبوله.

مصفوفة جودة الخدمة:

تقيس الأبعاد الخمسة المتبقية من خلال تجربة المستخدم، وهي: **موثوقية المخرجات، سهولة التقييم، التكلفة المنخفضة، سرعة الاستجابة، وعدم التعطل.**

يمكن إعداد مصفوفة لكل بُعد من أبعاد الجودة بشكل كمي أو نوعي. أثناء التطوير، يقوم المستخدم بتقييم هذه الأبعاد كل بضعة أسابيع، وبعد التنفيذ تصبح التقييمات أقل تكراراً، مثلاً مرة كل سنة.

4- تعريف إستراتيجية جودة خدمات نظم المعلومات

تستند إستراتيجية جودة خدمات المعلومات على نهجين رئيسيين:

1. **توظيف وتدريب الموظفين** في خدمات المعلومات.
2. **إشراك الموارد البشرية** في تطوير النظام.

يهدف هذان النهجان إلى تطوير مهارات العاملين ليتمتعوا بخصائص: **الفعالية، المبادرة، الحماسة، الثقة بالنفس، الذكاء التفاعلي، التفكير التحليلي والمفاهيمي، الاتصالات الفعالة، والمرونة.**

تمكن هاتان الإستراتيجيتان، اللتان تشملان تجنيد وتدريب وتطوير العاملين في خدمات المعلومات، من أدائهم لمهامهم مع **التركيز على العميل**.

5- تنفيذ برامج جودة خدمات نظم المعلومات

بعد تعريف الإستراتيجيّات التي تستخدمها إدارة خدمات المعلومات، يجري إعداد برامج جودة لخدمات المعلومات المقدمة. يختلف الوقت اللاّزم لتّنفيذ هذه البرامج من منظمة لأخرى. وفي المنظمات التي تبني نظمها من الصفّر، يمكن أن يستغرق ذلك سنة واحدة أو أكثر.

6- توجه أداء جودة خدمات نظم المعلومات

يوجه مدير المعلومات الرّئيسي والمديرون الآخرون لخدمات المعلومات أداء كل من وحدة خدمات المعلومات والاختصاصيين في المعلومات، وتستخلص المدخلات من المستخدمين، وتنتج المعلومات داخلياً.

يمكن أن يستنبط مدير المعلومات الرّئيسي والمديرون الآخرون لخدمات المعلومات مجموعة من التّقارير يقتسمونها مع العاملين معهم، ويراجع قادة المشروعات التّقارير مع أعضائهم في فرق المشروعات، ويعلق مدير عمليات الحاسوب على لوحة النّشر الموجودة في منطقة العمليّات.

نهايـة العـرض

وشكـرًا لكـم