

## المعلومة في المؤسسة

تمهيد:

تعتبر المعلومات أحد الموارد الإستراتيجية في أية مؤسسة، حيث لا يمكن أداء العديد من العمليات الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد على المعلومات، كما تعد هذه الأخيرة استثمارا يمكن استغلاله استراتيجيا للحصول على ميزة تنافسية فمن الضروري على المؤسسات وعلى صاحب المؤسسة أن يستخدم نظام الإعلام كمجال يمكن من خلاله خلق الفرص أو إضافة قيمة لديها.

### 1. نظام المعلومات:

#### 1. المفاهيم الأساسية لنظام المعلومات:

➤ **مفهوم نظام المعلومات:** يمكن تعريفه على أنه عبارة عن معلومات وبيانات تم تشغيلها لتصبح ذات دلالة وقيمة معينة داخل المؤسسة، كما يعتبر نظام المعلومات الركيزة الأساسية لعملية التسيير والتنسيق بين وظائف المؤسسة. بالإضافة إلى أنه المصدر الحيوي الذي يزود العمل التسييري بالمعلومات السليمة والمتجددة في الزمان والمكان المناسبين، بحيث تساهم المعلومات بالزيادة في قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة والنجاح في تحقيقها وإيجاد التنسيق المتكامل بين عوامل البيئة الداخلية والبيئة الخارجية واحتياجات المنظمة.

ويعرف نظام المعلومات أيضا على أنه التعبير الموضوعي لعقلية المستهلكين ولروحها وميولها واتجاهاتها في نفس الوقت، حيث يقصد به التزويد بالأخبار الصحيحة الواضحة والمعلومات السليمة الصادقة والحقائق الثابتة التي تساعد على تكوين رأي صائب في واقعة من الوقائع أو مشكلة من المشاكل.

➤ **مفهوم المعلومات:** لقد أدى التطور السريع للتكنولوجيا ونمو المعرفة إلى الاعتراف المتزايد بأهمية المعلومات والحاجة إلى أخصائين يهتمون بدراساتها وفهمها، حيث نشأ عن ذلك بالإضافة إلى تعقد مشاكل الحياة كنتيجة لعلم المعلومات إلى أن النطاق الموضوعي لهذا العلم صار أمرا صعبا. وفي المعنى الحديث فإن علماء الإعلام والاتصال يهتمون بمدأين أساسيين هما:

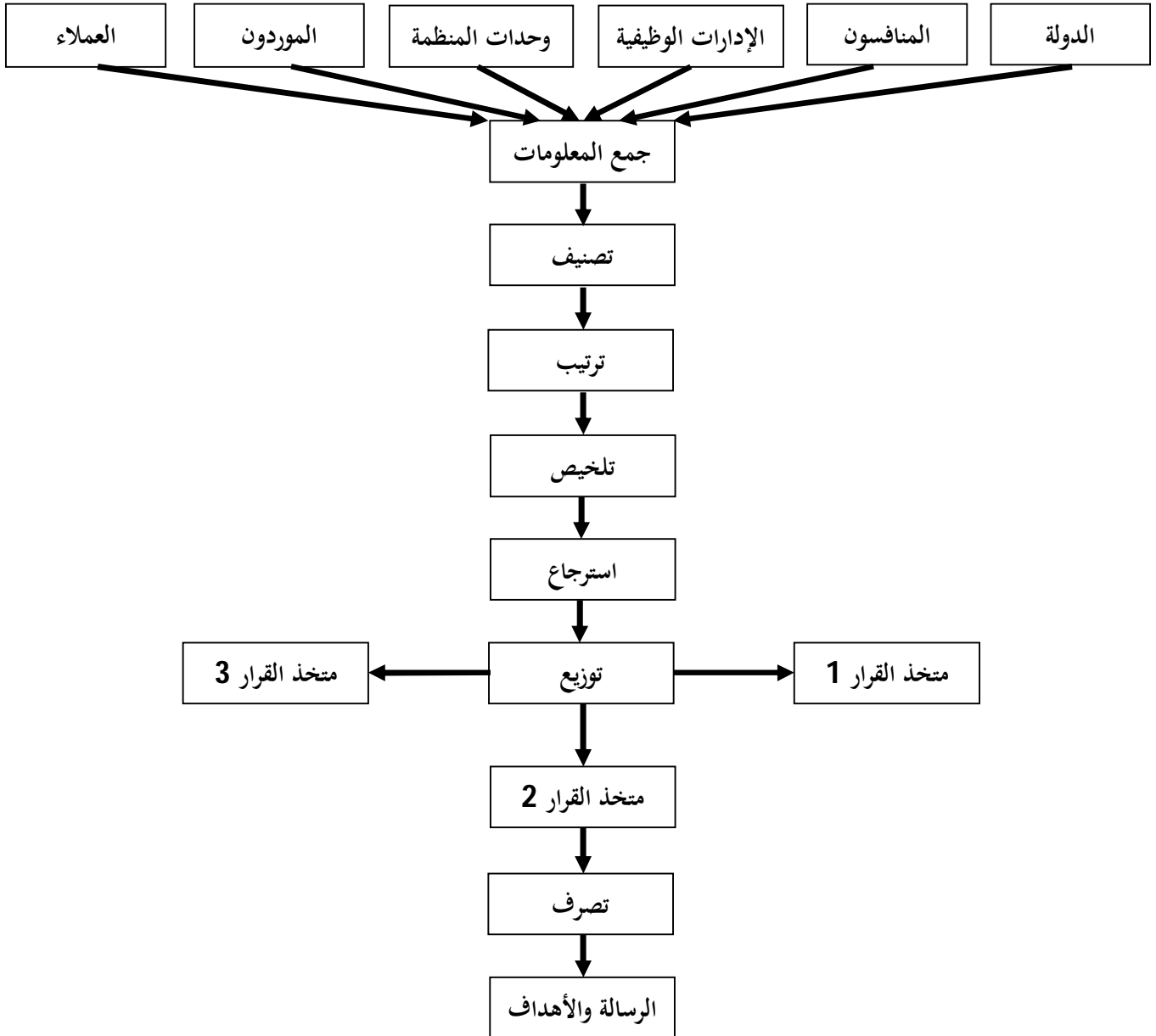
- الحاجة إلى العد والحساب.

- الحاجة إلى التسجيل والاتصال.

وتستخدم المعلومات في العديد من المجالات أهمها:

- **المعلومات كمعرفة:** غالبا ما تستخدم المعلومات بصورة تبادلية مع المعرفة، فهذه الأخيرة تتضمن حالة من الفهم والإدراك أبعد من مجرد الإحاطة والوصول إلى خلاصات أصلية.

- **معلومات الاتصال:** عندما يتصل شخص بآخر فإن الأول يقوم بنقل إدراكه للشخص الثاني، وهذا ما ينجم عنه عملية الاتصال ونقل المعلومات.
  - **المعلومات كسلعة:** في هذه الحالة يجب أن ننظر إلى المعلومات كقيمة اقتصادية وتصبح إدارة السلعة هي الأساس في النشاط ويتضح بذلك معنى أن المعلومات قوة، ومن ثم فإن هذه الأخيرة يمكن أن تقدم سيطرة على الأشياء وعلى الأشخاص.
  - **المعلومات كحقائق:** غالبا ما نفكر في المعلومات على أنها هي الحقائق، حيث أنه عندما تقدم الحقيقة فإنه يحدث ما يسمى بالإحاطة التي توضح سياق معين كالسؤال عن تاريخ اليوم أو تاريخ الميلاد لتحقيق غرض معين.
  - **المعلومات كبيانات:** بإمكاننا اعتبار المعلومات كبيانات من خلال الرموز المنظمة وفقا لقواعد معينة.
- **مراحل جمع المعلومات وتشغيلها:** يمكن شرح وتوضيح ذلك من خلال الشكل التالي:



➤ خصائص المعلومات: تتميز المعلومات بالميزات التالية:

- القيمة الشخصية: تختلف قيمة المعلومات من فرد إلى آخر.
- الملائمة: يجب أن تكون المعلومات وثيقة الصلة بالموضوع وتلبي احتياجات المؤسسة.
- التوقيت: يجب أن تصل المعلومات إلى متخذ القرار في الوقت المناسب وإلا تصبح غير نافعة.
- إطار ودلالة: يجب أن تقدم المعلومات في الشكل المطلوب من متخذ القرار وبطريقة تسهل من استخدامها في اتخاذ القرارات.
- سهولة الحصول عليها: يجب أن تكون المعلومات متاحة وبشكل فوري لمتخذ القرار.
- الدقة: ويقصد بها خلو المعلومات من الخطأ.

## 2. خصائص نظام المعلومات:

يوجد لنظام المعلومات عدة خصائص نذكر منها خاصيتين أساسيتين:

- درجة الآلية: أي يجب التمييز بين المعالجة اليدوية كتحليل التقارير والمعالجة الآلية كاستعمال الآلات.
- درجة الاندماج: أي يجب التمييز بين الأنظمة المتكونة من عدة أنظمة فرعية مستقلة والأنظمة المتداخلة، حيث تكون الأحداث في قالب واحد.

## 3. أهداف نظام المعلومات:

اقترح J.L. Peaucelle ثلاث أهداف رئيسية وهي:

- المراقبة: كما هو معلوم أن نظام المعلومات هو ذاكرة التنظيم، بحيث يقوم بمعالجة المعلومات المتعلقة بالماضي والتي تعطينا نبذة على الحياة السابقة التي تساعدنا على معرفة الانحرافات وفي هذا الصدد تتوفر خاصية النزاهة.
- التنسيق: يمثل نظام المعلومات هيكل ديناميكي، حيث يعالج أيضا المعلومات المتعلقة بالحاضر ويجب عليها تأمين التنسيق بين مختلف الوظائف وهنا يجب أن تتوفر خاصية السرعة.
- القرار: يعالج نظام المعلومات أيضا المعلومات المستقبلية، حيث يجب عليه بناء سيناريو وبمساعدة التحفيز يستطيع إيجاد الحلول وبالتالي اتخاذ القرار وهنا لا بد من توفر خاصية الملائمة.

## 4. موارد نظام المعلومات:

- الموارد البشرية: لتشغيل نظام المعلومات يجب تظافر الموارد البشرية، وهذه الموارد تنقسم إلى قسمين:

- مستعملون نهائيون: هم الأفراد الذين يستعملون المعلومات التي ينتجها سواء المحاسب أو المهندس أو غيرها، وبصفة عامة نحن في الأغلبية مستعملون نهائيون.

- الإعلاميون: هم الأفراد الذين يستغلون أنظمة الإعلام من أجل تشغيلها ويمثلون في المحللين الوظيفيين، البرماجيون، العاملون على الحاسوب وكذلك الإطارات التقنيون.

- **الوسائل:** وتشمل الإمكانيات مثل الآلات التي تساعد على معالجة المعلومات، وهذا المفهوم لا يشمل سوى الآلات بل هنا أيضا دعائم أي الأشياء التي تسجل فيها البيانات مثل الأوراق والأسطوانات.
- **موارد البرمجة:** وتشمل مجموعة أوامر معالجة المعلومات أو مجموعة من الأوامر المسماة بالإجراءات الخاصة بالمعالجة.
- **موارد على شكل بيانات:** ويمثلون الموارد الأولية لنظام المعلومات فلهذا فإن المسيرين أعطوا الأهمية لمفهوم الموارد على شكل بيانات وتحققوا على أنها تحتوي على مورد تنظيمي مدقق، وأن هذه الموارد تأخذ عدة أشكال بحيث أنها بإمكانها أن تكون على شكل أرقام أو رسائل أو نص أو صور.

## 5. أنواع نظم المعلومات:

يمكن تقسيم نظام المعلومات إلى أربعة مستويات:

- ✓ **نظم المستوى التشغيلي:** وهي نظم المعلومات التي تراقب عناصر النشاط والتحويلات في التنظيم، وتقوم بتدعيم مسؤولي الإدارة التشغيلية وذلك بمتابعة عناصر النشاط والتحويلات من وإلى التنظيم مثل: معلومات عن المبيعات، نظم الأجور... إلخ.
- ✓ **نظم مستوى المعرفة:** هي النظم التي تدعم الأفراد المتعاملين بالبيانات من التنظيم والغرض منه هو مساعدة المنظمة أن تدمج أية معرفة جديدة، كما تساعد هذه النظم على مراقبة تدفق الأعمال الورقية والمكتبية داخل المؤسسة.
- ✓ **نظم المستوى الإداري:** تقوم هذه النظم على متابعة ورقابة اتخاذ القرارات والأنشطة الإدارية لمديري الإدارة الوسطى، وتهتم بتأكيد سير الأنشطة بصورة جيدة حيث أن هذه الأنظمة تدعم القرارات غير روتينية، وبصفة عامة فهي تدعم النشاطات المتوسطة الأجل.
- ✓ **نظم المستوى الاستراتيجي:** أي أنها نظم المعلومات التي تدعم أنشطة التخطيط طويلة الأجل للإدارة العليا، فهذه النظم تساعد على معالجة ونقد المواضيع الإستراتيجية كما تهتم بمواجهة التغير في البيئة الخارجية بالاعتماد على قرارات وقدرات المؤسسة.

## 11. الاتصال في المؤسسة:

### 1. مختلف التعاريف لمفهوم الاتصال:

- **التعريف اللغوي للاتصال:** من الناحية اللغوية فإن كلمة اتصال تعني البلوغ والوصول أي أنها عملية تفاعل بين طرفين تسير في اتجاهات مختلفة، بحيث أن أي طرف هدفه التأخير على الطرف الآخر فيما يخص سلوكه، ومن جهة أخرى تطورت كلمة الاتصال وأصبح معناها العصري هو من يقوم بعملية الاتصال يكون هدفه تحقيق نوع من المشاركة مع الطرف الآخر من حيث الإدراك والسلوك حول موضوع الاتصال.
- **التعريف الإداري للاتصال:** يمكن تعريفه على أنه:

- عملية إدارية تعني إنتاج وتوفير أو تجميع البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرارها ونقلها وتبادلها.
- عملية تبادل المعلومات بكل الطرق الممكنة لغرض الحصول على تغير سلوك وموقف المستقبل، وحتى نحقق هدف عملية الاتصال يجب التأكد من عملية وصول الرسالة إلى المستقبل والتدقيق لإدراكه وفهمه لها ما يتطلب وجود مصدر (أي مرسل) للرسالة.
- هو عملية تبادل المعاني، الإشارات والأفكار بين طرفين هما: المرسل والمستقبل.

### 2. أهداف الاتصال:

- تقديم معلومات للمستهلك للتعرف أكثر على المنتج.
- جلب انتباه المستهلك للتعرف أكثر على المنتج.
- خلق رغبة لدى المستهلك وتحفيزه على اقتناء وشراء المنتج.
- إعطاء قيمة ريفية للمنتج وذلك عن طريق رسم صورة مميزة له عن المنتجات الأخرى.
- التعريف بكل ما يتعلق سواء بالمؤسسة أو المنتج.

### 3. عناصر الاتصال:

لعناصر الاتصال أهمية ودور كبير بحيث تسمح هذه العناصر بالتنسيق بين مختلف المستويات والوظائف سواء داخل المؤسسة أو خارجها، وأهم هذه العناصر هي:

✓ **المرسل:** ونقصد به الشخص أو المصدر الأصلي الذي تنطلق منه العملية الاتصالية، بحيث يقوم بتحديد ما يريد إيصاله من المعلومات.

✓ **الرسالة:** وهي المحتوى الذي يحتويه الاتصال أي أنها تشير إلى موضوع الاتصال.

✓ **المرسل إليه:** ويتمثل في الشخص (فرد أو مجموعة) الذي استلم الرسالة، بحيث يعتبر الشخص الأكثر أهمية في الاتصال بكونه المالك لمفاتيح الرفض أو القبول ونسميه أيضا المستقبل.

✓ **وسيلة الاتصال:** تعددت وسائل الاتصال وكذلك قنوات الاتصال منها الهاتف والحمول والمقابلات الشخصية والمؤتمرات والندوات ... إلخ.

#### 4. أنواع الاتصال:

✓ **الاتصال الرسمي:** وهي طرق وقنوات الاتصال المحددة بصفة رسمية وهي تأخذ الشكل الكتابي في معظم الأحيان، ويكون مطابقاً لخطوط السلطة النظامية وفقاً للعلاقات الوظيفية المحددة في جميع المستويات داخل المؤسسة في حدود الهيكل التنظيمي ومن إيجابياته انسجام القرارات ووضوح مصادر المعلومات، أما سلبياته فتتمثل في البطء في عملية الاتصال وانعدام المرونة الكافية واحتمال تشويه الممارسات.

✓ **الاتصال الغير رسمي:** غالباً ما تنشأ علاقات بين أعضاء داخل وخارج المؤسسة ويكون الاتصال في خلق نوع من العلاقات الاجتماعية بين أعضاء التنظيم أو العلاقة بين شخصين، وهذا راجع لعدة أسباب كاستقبال معلومات ليست على الشكل الذي ينص عليه الهيكل التنظيمي أو المعلومات بشكل لا يكون متفق عليه وغير محدد داخل التنظيم الرسمي، وهذا النوع من الاتصال له تأثير كبير على المؤسسة. فعدم وجود اتصال غير رسمي له تأثير كبير على الاتصالات الرسمية، بحيث يمكن اعتباره جزءاً لا يتجزأ منه ولكن هذا لا يعني أن تعتمد المؤسسة كلياً على الاتصالات الغير رسمية وإنما النوعين لا بد أن يختلف التكامل فيما بينهما بسبب خطر التأثير السيء على العمال في حالة الإشاعات الخاطئة وسرعة عملية الاتصال وإيصال المعلومات.

#### 5. اتجاهات الاتصال:

✓ **الاتصال النازل:** وهي الاتصالات التي من خلالها يتجه تدفق المعلومات من أعلى التسلسل الهرمي للسلطة في المؤسسة إلى أسفله أي من القناة العليا إلى المستويات المتوسطة ثم إلى القاعدة، ويكون عبارة عن توجيهات وتعليمات وأوامر من أجل القيام بعملية التنفيذ للقرارات المتخذة من طرف الإدارة العليا.

✓ **الاتصال الصاعد:** وهو عكس النوع الأول بحيث يتجه من أسفل الدرجات لسلم السلطة إلى أعلاه، حيث يتمثل في إرسال المعلومات إلى المستويات العليا والمشاركة في اتخاذ القرارات أو تقديم بعض الاستفسارات أو بعض الاقتراحات.

✓ **الاتصال الأفقي:** وهو اتصال يتم من خلاله تدفق المعلومات بين الوحدات المختلفة في نفس المستوى ونفس الدرجة على سلم السلطة، مثلاً يتم الاتصال بين رؤساء الدوائر أو رؤساء الأقسام أو رؤساء المصالح.

#### خلاصة:

نظراً للمشاكل الناتجة عن النشاط اليومي الداخلي والخارجي في المؤسسة فإن هذه الأخيرة هي بحاجة ماسة إلى المعلومات من أجل اختيار الحلول من بين البدائل المتاحة التي تساعد على مواجهة المشاكل، ولكي يتمكن مدير المؤسسة من إدارة مختلف النشاطات بكفاءة فإنه ينبغي عليه أن يتوقع التغيرات المحتملة كما يجب أن يتنبأ اتجاه هذه التغيرات وذلك من أجل تعديل مختلف البرامج المتعلقة بالوظائف الكبرى للمؤسسة، ولكي يتحقق هذا فإن صاحب المؤسسة يحتاج البيانات والمعلومات بصفة مستمرة وبالتالي يبقى نظام المعلومات الأداة الرئيسية التي يستخدمها مدير المؤسسة في حل المشاكل واتخاذ القرارات.

