

قطاعي المعلومات والاتصال ودورهما في صنع القرارات بنظم المعلومات

أ. سيدهم خالدة هناء

أستاذة محاضرة بشعبة علم المكتبات والتوثيق-جامعة باتنة.
العنوان الإلكتروني:k_hana2010@yahoo.fr

ملخص

تتميز المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، بالتغير السريع في الثورة المعلوماتية، كما تتميز هذه المجتمعات أيضا، بالثورة التكنولوجية في جميع القطاعات بما فيه قطاعي: المعلومات، والاتصال. تبعا لذلك زادت حاجة العالم المعاصر إلى المعلومة بدرجة كبيرة، خاصة مع التقدم المذهل في وسائل نقل المعلومات، طريقة معالجتها وتخزينها. يعتمد قطاع المعلومات على مبدأ وضع القرار، والذي يشاركه فيه قطاع الاتصال، ويعتبر هذا المبدأ الوظيفة الرئيسية في مختلف نظم المعلومات العالمية، وأكثر العمليات استعمالا في قطاع المعلومات بالجزائر. وتعتبر المعلومات بالنسبة لعملية صنع القرار موردا ثمينا يزودنا بالمعرفة، ويرشدنا إلى طرق التنفيذ، والتخطيط بمؤسسات المعلومات، ويسهل القرار الصائب الوصول إلى خدمات المعلومات بوصفها موردا علميا واقتصاديا، اجتماعيا وثقافيا هاما. ومن خلال هذه الدراسة سنحاول إبراز علاقة المعلومات والاتصال كقطاعين متصلين، ودورهما في الوصول إلى وضع القرارات في نظم المعلومات بمؤسساتنا الجزائرية.

الكلمات المفتاحية

المعلومات-الاتصال-قطاع المعلومات-وضع القرار-المؤسسات الجزائرية.

مقدمة

أصبحت مصطلحات: نظم، معلومات، اتصال من أهم المصطلحات تداولها في مختلف المحاور العلمية والملتقيات والندوات، حتى تقارير الأخبار ووسائل الإعلام، ومفهوم النظام هو مجموعة الأجزاء التي تحكم عمل هذه الأجزاء التي تشكل كلا متكامل ومجموعة القوانين والقواعد التي تحكم عمل هذه الأجزاء وتفاعلها مع بعضها ومع بيئتها.

من جانب آخر بدأ مصطلحي معلومات واتصال بأخذ موقعا مهما في حياتنا اليومية لأهميته في صناعة القرارات وحل المشاكل بحياتنا وبعملنا. وقد تزايد اليوم استخدام مصطلح نظام المعلومات منذ ظهور تكنولوجيا المعلومات، فقد بدأت العديد من الجامعات والمعاهد في مختلف أرجاء العالم بتدريس مقررات نظم المعلومات، وتعتبر نظم المعلومات من أهم الحلول لصنع قرارات صائبة ومناسبة في مجال المكتبات والمعلومات. المفاهيم والمصطلحات: المتعلقة بالدراسة وأهمها المعلومات،الاتصال نظم المعلومات، وصنع القرار.

1. المعلومات

تعتبر المعلومات أحد العناصر والظواهر لا يمكن الاستغناء عنها في مجتمعنا الحديث، لذا من الصعب أن نضع تعريفا شاملا ومحددا في نفس الوقت لمصطلح المعلومات، وأشار الباحث يوزوا (Youzwa)، إلى أن هناك أكثر من 400 تعريف للمعلومات قام بوضعها العلماء والباحثون من مختلف التخصصات والثقافات.

فالمعنى اللغوي للمعلومات مشتق من علم وتتسم المعلومات بثراء مفرداتها وتنوع معانيها، فمنها ما يتصل " بالعلم، والمعرفة والتعليم والتعلم والدراية، والإحاطة والإدراك واليقين والإرشاد والوعي والإعلام والشهرة والتميز والتهيؤ وتحديد المعالم " (1).

أما من الناحية الاصطلاحية هي كلمة غامضة من الصعب تعريفها لأسباب عديدة، وقد تكون أي معرفة تكتسب من خلال الاتصال، البحث، التعليم، الملاحظة، قد تكون: " كل ما يجري في تفكير الإنسان أو يخرجه بمشاعره، حين يتجسد في وسيط مادي خارجي مخطوطا أو مطبوعا أو مصغرا أو مسموعا أو مرئيا أو محسبا أو مليزرا " وهذا حسب الدكتور سعد الهجرسي (2).

فالإنتاج الفكري للمكتبات والمعلومات يتضمن تعاريف عديدة لهذا المصطلح منها: " المعلومات تعني البيانات المصوغة بطريقة هادفة لتكون أساسا لاتخاذ القرار في حين أن البيانات هي المادة الخام التي لا تؤدي غالبا إلى اتخاذ قرار ما، بل تمهد لعملية اتخاذ القرار ويستلزم وجود توفر وعاء فكري يحويها وهو ما يسمى بالوثيقة كوسط يحمل المعلومات والبيانات " (3).

2. الإتصال

يعرف الاتصال على أنه عملية يتم بها نقل المعلومات والأفكار من شخص إلى آخر أو إلى عدة أشخاص بصورة تحقق الأهداف المنشودة، في المنشأة أو في الجماعة ذات النشاط الإجتماعي، إذن هي بمثابة خطوط تربط بين البناء أو الهيكل التنظيمي لأي

(1)الوردي، زكي حسين.المعلومات والمجتمع.عمان:الوراق. 2002.ص.22.

(2)عبد الهادي، محمد فتحي.البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات.القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،2002.ص.22.

(3) النوايسة، غالب عوض.خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات.عمان: دار الصفاء،2000.ص.135.

منشأة ربطا ديناميكيا، ويعبر أيضا على أن الاتصال في أي منشأة أو منظمة يحدث وفق التنظيم الرسمي ، ويجعل الوحدة العضوية لها قيم من التكامل للقيام بشاطاتها.

3.نظام

هو مجموعة من الأجزاء المترابطة التي تتفاعل مع البيئة ومع بعضها البعض، لتحقيق هدف ما عن طريق قبول المدخلات وإنتاج المخرجات من خلال إجراء تحويلي منظم.

4.نظام معلومات

هو بيئة تحتوى على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محيطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبيا وإنتاج وبيث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرار(1).

5.صنع القرار

هناك اتفاق على وجهة النظر أن الوظيفة الرئيسية في المنظمة هي صنع القرار تحت ظروف غير يقينية، كما يقول العلماء أن عملية صنع القرار أكثر العمليات الأساسية في الإدارة، وهو أيضا عملية الاختيار المبني على أسس موضوعية ناتجة عن توفر المعلومات المناسبة لإختيار البديل الأمثل من بين عدة بدائل محتملة لإنجاز الأهداف(2).

6.إشكالية الدراسة

تبرز إشكالية الدراسة في عنوان بحثنا ، من خلال محاولة إبراز ومعرفة العلاقة المتواجدة بين قطاعي المعلومات والاتصال، ومدى تأثيرهما بأخذ القرار الصائب بنظم المعلومات؟

(1)الصباغ، عماد.نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها.ط1.عمان:مكتبة دار الثقافة،2000.ص13.

(2)الأفندي، عبلة.نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية.القااهرة:مكتبة النهضة المصرية،1995.ص36.

7. أجزاء نظام المعلومات

المدخلات: وتتعلق بتحصيل وتجميع العناصر التي دخل إلى النظام لكي تعالج، مثل البيانات والطاقة وتنظم لأغراض المعالجة.
المعالجة: وهي عمليات تحويلية يتم خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات، من أمثلتها عمليات التكشيف والتصنيف وعمليات الفهرسة.
المخرجات: وتتعلق بنقل العناصر التي أنتجت خلال عمليات التحويل إلى الجهات التي تحتاجها مثل: المنتجات النهائية كالفهارس والكشافات وعمليات البث الانتقائي والإحاطة الجارية وغيرها من العمليات الفنية والتقنية.

8. عناصر عملية الاتصال

1. المرسل أو المصدر.
2. ترجمة وتسجيل الرسالة في شكل مفهوم.
3. الرسالة أو الموضوع.
4. وسلة نقل الرسالة.
5. تفهم الرسالة بواسطة الشخص الذي يستقبلها وهو المستقبل.
6. رجع الصدى.

9. العوامل الرئيسية لتطور نظم المعلومات

1. ثورة المعرفة الناجمة عن الاكتشافات العملية المتتابعة وتزايد وتداخل ميادين الاختصاصات التي أدت إلى زيادة المعومات زيادة كبيرة.

2. الثورة التكنولوجية المعاصرة التي ساهمت في تقدم العلم، كما ساهم العلم في تقدمها، وأدى إلى التفاعل المشترك بين العلم والتطبيق وبالتالي لزيادة المعلومات.
3. التقدم المذهل في وسائل نقل البيانات من مسافات بعيدة بصورة أدت إلى التعرف إليها بطريقة فورية.

10. وظائف نظم المعلومات

1. التخطيط وتطوير السياسات.
2. صنع القرار.
3. تنسيق الخدمات التي تقدم للزبائن
4. تيسير الحصول على العناصر المختلفة للمعلومات.

11. موارد نظم المعلومات

- يحتوى نظام المعلومات على أربعة موارد أساسية:
- موارد الماديات والمعدات.
 - موارد البرمجيات.
 - موارد الأفراد .
 - موارد البيانات.

1.11 موارد الماديات والمعدات

تشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات، وبالأخص الحواسيب وشبكات الاتصال.

2.11 موارد البرمجيات: والتي يحتاجها الأفراد لمعالجة البيانات والتي تسمى إجراءات، ومن أهمها: البرمجيات التطبيقية كبرمجية "سنجاب".

3.11 موارد الأفراد: وهي حاجات الأفراد لتشغيل جميع الأنظمة المعلوماتية، ويتكون هذا المورد من الاختصاصيين والمستخدمين النهائيين.

4.11 موارد البيانات: إن البيانات أكثر من المواد الخام في نظم المعلومات،

وإن مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء والمختصين في مجال الأنظمة المعلومات، فقد وجد العلماء أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة، لذلك فالبيانات والمعلومات التي تخزن في قواعد البيانات وقواعد المعرفة تعتبر أهم جزء من موارد البيانات وموارد المعلومات.

12. نظم المعلومات وعمليات التسيير في وضع القرار

تلعب نظم المعلومات دورا مهما في نجاح جميع أنواع المنظمات، وتؤدي ثلاثة أدوار لوضع القرار الصائب والسليم:

- إسناد العمليات التشغيلية.
- إسناد اتخاذ القرار الإداري.
- إسناد التقدم التنافسي الإستراتيجي ويمثل هذا لشكل شرح أكثر تفصيل للمعلومات المقدمة.

الشكل رقم(1):يمثل مستويات الإدارة في نظم المعلومات



13. أهم الأدوار الإستراتيجية لنظم المعلومات

1. المنافسة : والتي تقدم التحدي والتقدم والرقي في استخدام نظم المعلومات.
 2. الإنتاج الفعال الذي يعتمد على الكيف والجودة والنوعية وليس الكم.
 3. الابتكار لإيجاد طرق جديدة لأداء العمل.
 4. تحسين الكفاءة للاستثمار في مجال تكنولوجيا.
14. أهم التطبيقات الإستراتيجية في صنع القرار بمؤسساتنا الجزائرية
- خدمة المستفيد بالمكتبات بدخوله قواعد البيانات ومتابعة أعماله.
 - تطوير المنتجات من خلال خدمات الإعلام والاتصال.

- التسويق الإلكتروني للمراجع والكتب والمشاركة في عمليات نشر المقالات والمجلات العلمية.
- الإدارة المالية للحصول على إدارة نقدية أفضل والاعتماد على التحفيز المادي.
- خلق شبكات اتصال داخلية بين مختلف المصالح الإدارية والعلمية لتسهيل وضع القرارات.

15. أسباب تأثير المعلومات والاتصال في وضع القرار

- التقدم التكنولوجي المفرط والرهيب.
- اتساع تنوع الأسواق والمنتجات.
- الارتفاع المستمر في مستوى المعيشة.
- زيادة الاعتماد على القطاع الخاص وتلاشي النظام العام.
- تشابك العنصر البشري مع عنصر التكنولوجيا.

16. بعض الحلول للتأثير في وضع القرار

- الابتكار وحب المنافسة الإيجابية.
- العمل على تكوين إطارات ذات كفاءات عالية
- مسايرة المستوى المعيشي للفرد مع الميزانيات والإدارة النقدية.

خلاصة

إن تزايد استخدام نظم المعلومات، مرهون بتزايد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة. وإن تقدم ورقي قطاعي المعلومات والاتصال مرتبط بوضع القرارات الصائبة والسليمة، فمنه كنتيجة نهائية إن عملية صنع القرار هي التي ترشدنا وتسهل وصول مستفيدينا إلى خدمات أحسن وكفاءات أفضل.

قائمة المصادر المراجع

- (1) أبو شعيشع، مصطفى على. الوثائق والمعلومات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2003.
- (2) أبو شنب، جمال محمد. أصول الفكر و البحث العلمي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2002.
- (3) الأفندي، عبلة. نظم المعلومات وأثرها في التخطيط لتنمية المجتمعات المحلية. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 1995، ص36.

- (4). بدر، أحمد. مصادر المعلومات في العلوم والتكنولوجيا. الرياض: دار المريخ، 2000.
- (5) عبد الهادي، محمد فتحي. البحث ومناهجه في علم المكتبات والمعلومات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2002. ص. 22.
- (6) الصباغ، عماد. نظم المعلومات: ماهيتها ومكوناتها. ط1. عمان: مكتبة دار الثقافة، 2000. ص. 13.
- (7) الوردى، زكي حسين. المعلومات والمجتمع. عمان: الوراق. 2002. ص. 22.
- (8) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء، 2000. ص. 135.
- (9) شمو، على محمد. الاتصال الدولي والتكنولوجيا الحديثة. الإسكندرية: مكتبة الإشعاع الفنية، 2002.
- (10). Salaun, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation . Paris :les Bibliothèques publiques en Europe, 1992.p.133.