المعلومات ودورها في الاستجابة لاحتياجات الشباب

فوزية عكاك
أستاذة محاضرة بجامعة الجزائر «3»
كلية علوم الإعلام والإتصال

تمهيد

أصبحت المعلومات في عصرنا الحالي موردا مهما للمؤسسات، كما بدأت الدول والمنظمات تعتبر المعلومات أحد أنواع الثروة التي تمتلكها، ولكي تحافظ المؤسسات على بقائها ينبغي أن تجمع وتنتقي وتخزن وتستخدم كميات كبيرة من البيانات والمعلومات، أما إذا أرادت الازدهار، فيلزمها أن تؤدي هذه الوظائف على مستوى عال من الكفاية والفعالية.

وقد أدركت وزارة الشباب والرياضة أهمية المعلومات بالنسبة للشباب، فسخرت إمكانيات مادية وبشرية للقيام بمختلف العمليات الاتصالية والإعلامية في المؤسسة، على غرار الشبكة الوطنية لإعلام الشباب، من أجل تقديم معلومات تستجيب لاحتياجات هذه الفئة من المجتمع الجزائري. ولكن قبل الخوض في نوع الإعلام والاتصال الذي تحتاجه مؤسسات الشباب والذي يتطلب إجراء دراسات ميدانية، ارتأينا البحث في الإشكالية التالية: ما هو دور المعلومات في الاستجابة لاحتياجات الشباب؟

مفهوم المعلومات

لقد قدم العديد من العلماء والباحثين من مختلف التخصصات عدة تعريفات للمعلومات، وسوف نحاول من خلال هذا المقال التركيز على أهمية المعلومات في مؤسسات الشباب ودورها في عملية الإعلام والتوجيه، حيث لا تقدر قيمة المعلومات ما لم يتم استخدامها وتوظيفها ومن ثم تحديد مدى فائدتها.

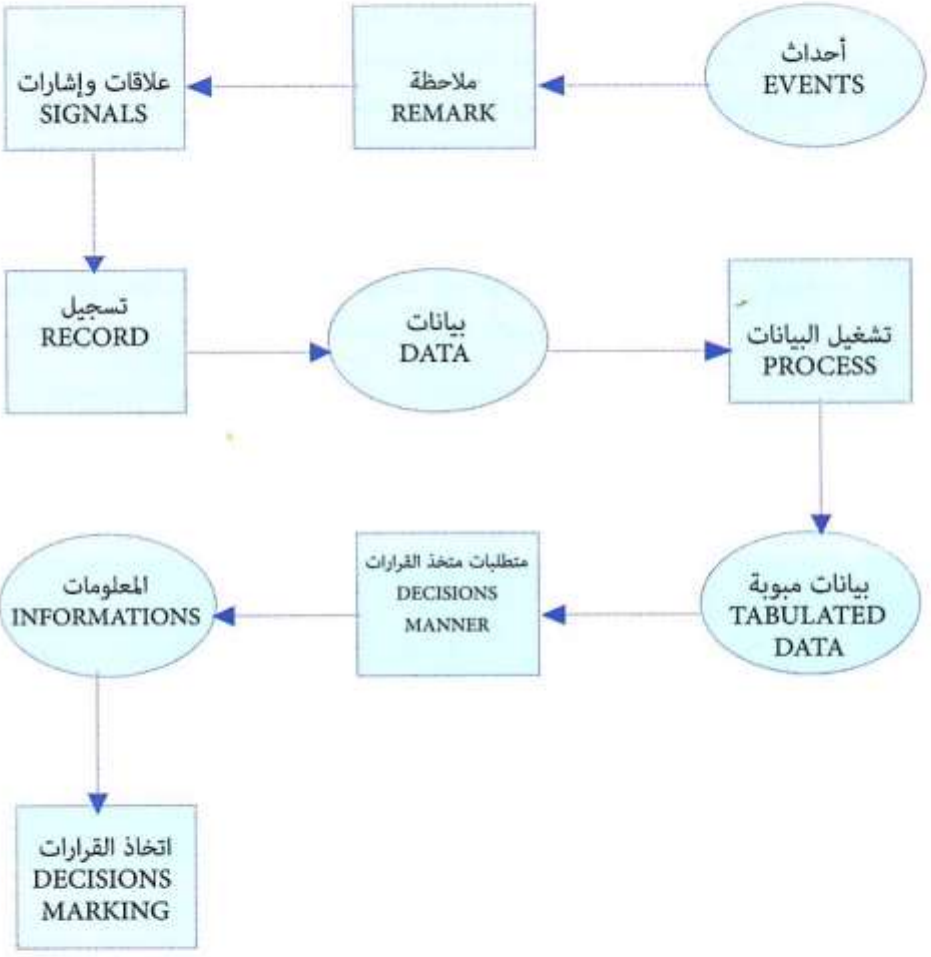
يتحتم علينا في البداية أن نحدد الهدف بما نعنيه من لفظ « معلومات» وأن نتأكد من أن الهدف يضع حدا فاصلا بين الذي نقصده، وبين ما قد يتبادر إلى الذهن من استخدامات شائعة وكلمات مترادفة.

استخدم لفظ «معلومات» للدلالة على أشياء عديدة، فهو من الألفاظ التي يصعب تعريفها، نظرا لكثرة استخداماته من جانب فئات متعددة وتعدد مجالات هذا الاستخدام [1]، وتعد المعلومات مجموعة من البيانات المعالجة والمؤطرة والمنظمة والمترابطة والمعدة للاستخدام واتخاذ القرارات[2]، وهي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصا، وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها[3]، ومن ثم يمكن القول أن المعلومات تبدأ من « البيانات، وهي مواد خام أولية ليست ذات قيمة بشكلها الأولي هذا، ما لم تتحول إلى معلومات ذات قيمة مفهومة[4]، ومن ثم فهي عبارة عن بيانات يتم تشغيلها لتصبح ذات دلالة وقيمة معينة لدى فرد معين».[5]

أوضحت التعريفات المقدمة «للمعلومات» أنها عبارة عن بيانات مقدمة في شكل ممكن فهمه وإدراكه بسهولة، تمت معالجتها بغرض تحقيق هدف معين، يقود إلى اتخاذ قرار، توصيل الحقائق والمفاهيم إلى الأفراد من أجل زيادة معرفتهم، ويلاحظ كذلك أنها تتحدث عن بيان الفرق بين البيانات والمعلومات والتي يمكن توضيحيها من خلال الجدول[6] التالي:

البيانات	المعلومات
مجموعة من الإشارات والرموز المنفصلة عن بعضها والناتجة عن عمليات الملاحظة والمشاهدة.	مجموعة العلاقات بين البيانات المرتبطة فيما بينها.
البيانات غير مفيدة لمتخذ القرار في شكلها الخام.	تتكون من بيانات ذات معنى وفائدة لمتخذ القرار.
تجمع البيانات بكافة الطرق وبشكل عشوائي.	تظهر في عدة أشكال رئيسية منظمة منها، الجداول والرسوم البيانية.

ورغم وجود فرق بين البيانات والمعلومات، إلا أن الشكل السابق يبين العلاقة الأساسية بينهما، فالملاحظات التي تسجل عن الأحداث في صورة علامات وإشارات هي في الأساس بيانات، وعند إجراء المعالجة عليها، فإنها تتحول إلى معلومات مفيدة ومجدية لمتخذ القرارات، وعليه فإن أصل المعلومات هي بيانات تمت معالجتها، ونوضح هذه العلاقة من خلال الشكل (1) التالي:



الشكل رقم (1) : العلاقة بين البيانات والمعلومات

أنواع المعلومات:

في الواقع تم تصنيف المعلومات بطرق مختلفة، سنورد من خلال هذا المقال الأنواع التي نرى أنه يمكن تطبيقها في جميع المجالات:

التصنيف الأول: تصنيف المعلومات إلى معلومات رسمية ومعلومات غير رسمية.

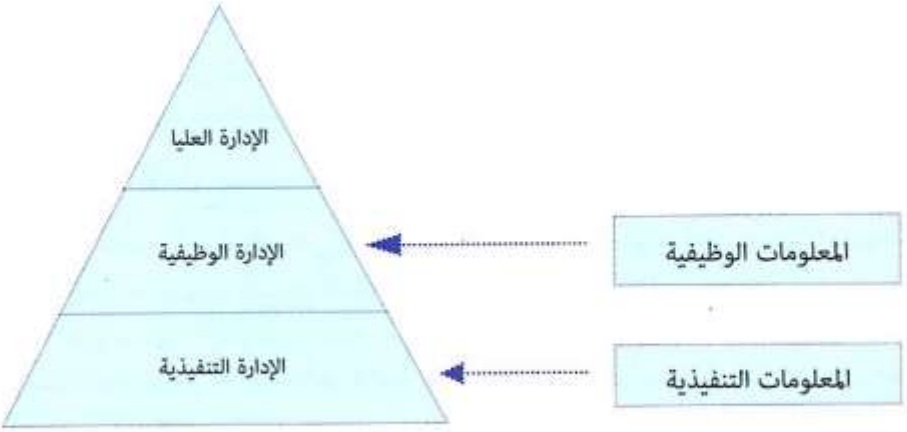
المعلومات الرسمية: وهي كافة المعلومات التي تؤثر في مهام المؤسسة مثل التشريعات الحكومية والقانونية والميزانية واللوائح التنظيمية الداخلية للمؤسسة، وكافة المستندات التي تستخدمها المؤسسة على مستوى الإدارات والأقسام، وكافة القرارات المتخذة والتقارير اليومية المتعلقة بالعمل وهي تلك المعلومات التي تمر عبر الأطر الرسمية القانونية في المؤسسة، وأي قصور فيها يدل على عجز ونقص نظم المعلومات في المؤسسة.

المعلومات غير الرسمية: وهي كافة الدراسات وآراء الخبراء، وقد يكون مصدرها من داخل المؤسسة أو خارجها، وهي معلومات من شأنها المساعدة وبصفة فاعلة على انجاز مهام ووظائف المؤسسة والمساعدة على تحقيق أهدافها.

التصنيف الثاني: تصنيف المعلومات من وجهة نظر الإدارة:[8]

المعلومات المحاسبية: وهي مصدر من المصادر الموجودة داخل المؤسسة، وتعكس نشاطاتها بما تتضمنه من تقارير مالية مختلفة، وقوائم مالية وحسابات ختامية، وهي تفصيلية وتبرز النتائج الإجمالية.

المعلومات الإدارية: وهي المعلومات اللازمة لمتخذ القرار، وقد تكون على شكل تقارير، وتصنف المعلومات الإدارية حسب مستويات اتخاذ القرارات كما يوضحه الشكل التالي:



المعلومات الإستراتيجية: وهي المعلومات المتعلقة بفترة زمنية طويلة، وتعمل على تحقيق أهداف المؤسسة الرئيسية على التكيف والتأقلم مع بيئتها.

المعلومات الوظيفية: وهي المعلومات المتعلقة بتسيير المهام والوظائف الخاصة بالمؤسسة وتغطي فترة قصيرة نسبيا.

المعلومات التنفيذية: وهي كافة المعلومات المتعلقة بتشغيل العمليات والمهام اليومية للمؤسسة.

التصنيف الثالث:[9]

معلومات تخطيطية: ينبغي على الإنسان المخطط مهما كان مستواه ومركزه، أن يضع تصورا مناسبا للعمل الذي ينوي القيام به، أو المشروع الذي يخطط له من خلال المعلومات الكافية والمناسبة والوافية بالغرض، وذلك قبل الإقدام على تنفيذ ذلك المشروع، ويأخذ هذا النوع من الإجراءات مسميات عدة مثل دراسة الجدوى، أو التصاميم الأولية، أو الدراسة الأولية، أو المخطط اللازم للمشروع وهكذا.

معلومات إنجازيه: حيث يقدم الفرد على انجاز عمل محدد، بعد تهيئة الإمكانيات اللازمة له، وقد يأخذ هذا الجانب شكل قرار يتخذه الفرد، حيث تتخذ القرارات صيغا وأشكالا شتى، تتأثر بمستوى القرار وصاحب القرار والأفراد والجهات المتأثرة به.

معلومات تعليمية: وهي المعلومات التي تحتاجها شريحة الطلبة في المدارس والمعاهد والجامعات، حيث يدرسون ويتعلمون المهارات المختلفة، ويتوزعون على التخصصات المتعددة من خلال الفرص التي تتوفر لهم في مثل تلك المؤسسات.

معلومات بحثية: وهي المعلومات التي يحتاجها الباحثون بمختلف اتجاهاتهم وتخصصاتهم الموضوعية سواء كانوا باحثين أكاديميين، في مؤسسات رسمية أو شبه رسمية.

معلومات إنمائية: وهي المعلومات التي يحتاجها الفرد في تنمية قدراته التخصصية التي تعلمها في المدارس والمعاهد والجامعات، وتطويرها بشكل ينعكس إيجابيا على عمله وأدائه، ويكون ذلك من خلال الدورات التدريبية والمؤتمرات وورشات العمل والحلقات والندوات العلمية المختلفة التي تقدم كل ما هو جديد أو مستجد في المجالات والتخصصات المهنية المختلفة.

معلومات ترفيهية: يحتاج الفرد إلى معلومات مقروءة أو مسموعة أو مرئية، للترويح عن النفس والتسلية وتجديد طاقاته في أوقات فراغه.

أهمية المعلومات:

تعد المعلومات من أهم مكونات حياتنا المعاصرة، بل أنها تشكل عنصر التحدي لكل فرد في المجتمع، لارتباطها بكل مجالات النشاطات البشرية، وتعتبر المعلومات من المصادر المؤثرة في تطور الدول ونمو المجتمعات، حتى أن الدول المتقدمة تعتبرها مثل المصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية وإمكانية مساهمتها في زيادة الدخل الوطني لأي بلد، ويمكن أن نلخص أهمية المعلومات في النقاط التالية:[10]

- تعتبر العنصر الأساسي في اتخاذ القرار المناسب وحل المشكلات.
- دورها ضروري في إثراء البحث العلمي وتطور العلوم والتكنولوجيا.
- تكتسي أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية والاجتماعية والإدارية.
- تساهم في إعداد استراتيجيات المعلومات على المستوى الوطني والعالمي.
- تساعد المعلومات في نقل الخبرات للآخرين، وعلى حل المشكلات التي تواجهنا، وعلى الاستفادة من المعرفة المتاحة.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الاجتماعية والاقتصادية، يمكن أن يؤدي إلى تحقيق المكاسب التالية:[11]

1. تنمية قدرة المجتمع على الاستفادة من المعلومات المتاحة.
2. ترشيد وتنسيق جهود المجتمع في البحث والتطوير على ضوء ما هو متاح من معلومات.
3. ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات.
4. الارتقاء بمستوى وفعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج والخدمات.
5. ضمان مقومات القرارات السليمة في جميع القطاعات.

نستنتج من خلال ما تقدم أن المعلومة هي الأساس لأي نشاط بشري، إذ لا يمكن تصور قيام الفرد أو الجماعة بأي نشاط عام أو خاص دون معلومات تبين ما يجب القيام به وكيفية ذلك والغاية منه، إذ يشترط وجوب توافر المعلومات بقدر كاف ووضوح وصدق وبدون تأخير.[12]

وينظر العالم باكلاند **Backland** إلى استخدام المعلومات على النحو الآتي:

المعلومات بوصفها عملية:

يكمن الهدف من هذه العملية في تغيير الحالة المعرفية للإنسان، فالمعلومات هنا هي فعل الإعلام أي توصيل المعرفة والأخبار الخاصة بحقيقة معينة أو حدث.

المعلومات باعتبارها معرفة:

تستخدم المعلومات هنا للدلالة على ما تم الحصول عليه من معلومات خاصة بحقيقة أو موضوع أو حدث معين. ويقصد بها المعرفة الإعلامية لإحاطة الشخص علما بالشيء. وكحالة خاصة عن المعلومات كمعرفة أنها تقلل من عدم اليقين، وإن كانت في بعض الأحيان تزيد من عدم اليقين.[13]

خصائص المعلومات في مؤسسات الشباب:

وهي مجموعة من السمات الأساسية التي يجب أن تتوفر في المعلومات باعتبارها اللبنة الأساسية لبناء القرار الناجح والرشيد، ولذا لا بد أن تتوفر في المعلومات عدد من الخصائص، نحاول شرحها فيما يلي:

سهولة الحصول على المعلومات: Accessibilité

تحدد هذه الخاصية إمكانية حصول الشباب على المعلومات في الوقت المناسب، أي أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا للاستخدام من قبل المستفيد، حتى تمكنه من اتخاذ قرارات رشيدة، فتوفرها في غير الوقت المناسب لاتخاذ القرار يؤدي إلى فقدان أو انعدام قيمة تلك المعلومات لعدم إمكانية الاستفادة منها عند الحاجة.[14]

منفعة المعلومات: Utilité

يقصد بها مدى مناسبة هذه المعلومات لاحتياجات الشباب، وهل نظام المعلومات ملائم لمعالجة هذه المعلومات، بما يناسب احتياجات ورغبات وتطلعات الشباب.

المنفعة الزمنية: هي توفر المعلومات في الوقت المناسب للشخص المناسب، حيث تتوفر المعلومات بالنسبة للمستفيدين منها في الوقت الذي تحتاج فيه إلى معلومات مناسبة، فتأخر المعلومات تفقدها قيمتها، وقد يكون التأخير من خلال الوقت الذي تستغرقه في الجمع والمعالجة، أو في رداءة توصيل المعلومات.

المنفعة المكانية: حيث تقيم المعلومات وتكون ذات قيمة عالية، إذا تمكن المستفيدون من الحصول عليها بسهولة، ولهذا فإن طريقة الاتصال المباشر **On line** على الحاسوب، تعظم كلا من المنفعتين الزمنية والمكانية للمعلومات.

المصداقية: Crédibilité

تتمثل المصداقية في مدى دقة المعلومات وصحتها وفي التعبير عن الواقع الفعلي، حيث يمكن التأكد منها من خلال مصادر مختلفة.

الدقة: Exactitude

تتوقف قيمة المعلومات على مدى دقتها، فالدقة تعني أن تكون المعلومات انعكاسا للواقع، إن عدم دقة النتائج يرجع إلى عدم دقة المعلومات، والتي تنتج عن أخطاء في الجمع أو المعالجة أو الاتصال، مما يؤدي إلى عدم تمثيل المعلومات التمثيل الجيد لمتطلبات متخذ القرار.

ورغم الدور الذي يلعبه الإعلام داخل المؤسسة وانتشار تطبيقه في منظمات ومؤسسات الشباب، إلا أن الملاحظات الميدانية التي توصلنا إليها، تطرح العديد من التساؤلات حول الخصائص

التي يجب أن تتوفر في المعلومات الموجهة للشباب، والتي تمكننا من الحكم على نوعية وأهمية وقيمة المعلومات، وللإجابة عن هذا الانشغال حاولنا في هذا المقال التطرق إلى خصائص المعلومات النوعية.

خصائص المعلومات النوعية: Information de qualité

توجد ستة معايير تحدد المعلومات النوعية:

معلومات ملائمة: يقصد بها مدى استجابة المعلومات لاحتياجات ورغبات وتطلعات الشباب، والإجابة عن الأسئلة التي تهم هذه الفئة، وذلك من خلال ما يلي:

متابعة احتياجات الشباب:

يجب على مؤسسات الشباب وضع مجموعة من الميكانزمات، تسمح لها بتتبع احتياجات الشباب، حيث تبقى على إطلاع على رغبات وتطلعات هذه الفئة، فيما يتعلق بنوعية المعلومات الحالية والمستقبلية الموجهة للمستفيدين منها.

ويتمثل الهدف من وراء ذلك في حصر النقائص، من حيث كم المعلومات ونوعيتها، وعلى وجه التحديد المعلومات غير المتوفرة أو الناقصة.

وقبل القيام بعملية جمع المعلومات لا بد من دراسة الاحتياجات التي يجب ألا تندرج ضمن منظور توقعي فقط، بل يجب أن تمتد إلى دراسة تطور هذه الاحتياجات، ولهذا تعد معرفة الخصائص المهنية والاجتماعية وتطلعات مستعملي الإعلام أمرا ضروريا، ويمكن تحقيق ذلك عن طريق :

- سبر الآراء.
- تقنية المقابلة.
- إعداد الإستبيانات.

تفحص البرامج:

يجب تفحص البرامج الإعلامية على مستوى مؤسسات الشباب بصفة دورية، وبطريقة تمكن من تقييمها، ومن ثم مدى استجابتها لاحتياجات الشباب، ليس فقط على مستوى تثمينها، ولكن أيضا لقياس مدى شموليتها، وسرعة بثها.

تحديد الأولويات:

عادة ما تتجاوز، إن لم نقل دوما، طلبات الشباب مصادر المعلومات المتوفرة، وعليه تتطلب منا هذه الحالة مقارنة مختلف احتياجات الفئات المستفيدة من المعلومات، فضلا عن توسيع شبكة مصادر المعلومات، التي تمكننا من الاستجابة لانشغالات الشباب.

الدقة: تحدد عادة من خلال مصادر المعلومات.

سرعة نشر المعلومات: هناك علاقة وطيدة بين سرعة نشر المعلومات وقيمتها، حيث أن المعلومات تفقد هذه الميزة إذا لم تنشر في وقتها المناسب، ومن ثم تحقيق المنفعة منها.

سهولة الحصول على المعلومات:

للإلمام بهذه النقطة، علينا الإجابة عن الأسئلة التالية: ما هي الطريقة المثلى للحصول على المعلومات؟ وكيف يمكن لنا معرفة ما إذا كانت المعلومات متوفرة؟ وما هي الطريقة المناسبة لعرض هذه المعلومات؟ وكيف يمكن توظيف التغذية الرجعية **Feedback** في توفير المعلومات النوعية؟

الوضوح: ويقصد بها تقديم معلومات غير مشوشة وغير غامضة، ولا تتعارض مع معلومات قد تسبب تشويشا لدى المستفيد (الشباب) من هذه المعلومات، وقد يكون عدم الوضوح ناتج عن وسائل الاتصال، أو عن الصياغة غير الملائمة للرسالة، وأن تراعي الرسالة المستويات المختلفة للشباب مستقبل الرسالة الإعلامية.

بصفة عامة، أن تتميز المعلومات بالبساطة والوضوح والابتعاد عن الألفاظ المعقدة والغامضة، **(Keep it short and simple kiss)**

التناسق: يقصد بتناسق المعلومات انسجامها من حيث المحتوى، ومن حيث تسلسلها مع بقية المعلومات ذات الصلة.

يتمثل الغرض الأساسي من خدمات المعلومات في إيجاد الارتباط بين الشباب والمعلومات، ومن أجل التأكد من فاعلية المعلومات الموجهة لهذه الشريحة من المجتمع، يجب أن تقيم هذه المعلومات، حيث يؤدي التقييم في هذه الحالة دورا هاما، حيث يقصد به قياس فاعلية المعلومات على مستوى مؤسسات الشباب، بغرض الكشف عن نوعيتها وقيمتها بالنسبة للشباب، لأنه عادة لا يوجد نظام معين يفي بصفة كاملة باحتياجات الشباب خاصة على مستوى المعلومات المقدمة لهذه الفئة، لذا وجب إجراء دراسات لتقييم نظام المعلومات الذي تتبناه مؤسسات الشباب، وطرح نظم بديلة

من أجل اختيار الأفضل منها، فعملية التقييم تبين ما إذا كان هذا النظام فعالا يتناسب وأهداف المؤسسة ووظائفها، ومن ثم طرح التساؤل الجوهري: هل تفي المعلومات التي تطرحها مؤسسات الشباب باحتياجات هذه الفئة؟

إن عملية التقييم تخضع إلى ثلاثة عناصر مهمة تتمثل في المستفيدين(الشباب) واختصاصي المعلومات (القائم بالإعلام وهو ما يعرف على مستوى مؤسسات الشباب بالمكلف بنقطة الإعلام) والمسؤولين عن ضبط المهام والأهداف، حيث يكمن الغرض من عملية تقييم المعلومات على مستوى مؤسسات الشباب في التأكد من المعلومات المناسبة والهامة بالنسبة للمستفيدين منها لتلبية احتياجاتهم والاستجابة لانشغالاتهم.

تستند عملية التقييم في هذه الحالة إلى ما يلي:

1. وجود أهداف واضحة ومحددة من طرف المؤسسة؛

2. وجود طرق وأدوات القياس، والتي على أساسها يمكننا إدراك النقائص قصد اقتراح الحلول التي تصحح مسار المعلومات، من خلال طرح مجموعة من البدائل التي تستند على الممارسات الميدانية.

يشير كينج وبراينت **King and Bryant** إلى أن التقييم نوعان (عام ودقيق)، فالعام يهتم بالتعرف على المستوى الحالي للخدمة، والدقيق يهتم بالتعرف على مستوى الخدمة ومدى بلوغها من تحقيق هذه الخدمة، وعادة ما يكون على النحو التالي:

1. تقييم يتم بواسطة الاستبيانات والمقابلات الشخصية وهي طريقة (عددية).

2. تقييم موضوعي يقيس نجاح الخدمة بطريقة(كمية).

3. تقييم نوعي وعددي، وهذا ما يميز بين نوعين أساسيين وهما: التقييم العام أو الشامل والتقييم الدقيق، فالعام يقيس مدى كفاية الخدمة التي يقدمها النظام كميا، وأما الدقيق فهو تشخيصي تحليلي للكشف عن الأسباب وإيجاد الحلول المناسبة.[15]

ويبقى القيام بدراسات سبر الآراء عملية ضرورية لمعرفة احتياجات الشباب المتجددة والمتزايدة على المستوى المحلي والوطني، وفي هذا الإطار يمكن تفعيل وبشكل دوري ودائم الأدوات البحثية المتمثلة في سجل الطلبات والملاحظة والمقابلات الفردية والجماعية والاتصال الجواري، حتى تستجيب مؤسسات الشباب لانشغالات واهتمامات هذه الفئة، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال توفير معلومات

كافية وذات نوعية معينة، يراعى فيها مختلف مراحل العملية الإعلامية، فضلا عن إشراك الشباب في إعداد الاستراتيجيات الاتصالية الموجهة لهم وتقييمها.

المراجع :

1. محمد فتحي عبد الهادي، مقدمة في علم المعلومات، (الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2008) ص13.
2. ربحي مصطفى عليان، أمين النحداوي، مقدمة في علم المكتبات والمعلومات، الطبعة الثانية (الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2001) ص 279.
3. عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي، تكنولوجيات الاتصال وتطبيقاتها (عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002) ص 48-49 .
4. محمد فتحي عبد الهادي، مرجع سبق ذكره، ص 14.
5. معالي فهمي حيدر، نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية (مصر: الدار الجامعية، 2002) ص12.
6. محمد محمود السيد، الإدارة العامة منهج تحليلي، الجزء الأول (القاهرة: مكتبة عين شمس، 1999) ص157.
7. محمد محمود السيد، مرجع سبق ذكره، ص 158.
8. محمد نور برهان وغازي إبراهيم رحو، نظم المعلومات المحوسبة، (عمان: دار المناهل، 1998) ص 25-26.
9. عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السمرائي، مرجع سبق ذكره، ص 48-49 .
10. مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 1992) ص143-144.
11. النوايسة غالب، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ص145.
12. عطا الله أحمد شاكر، إدارة المؤسسات الإعلامية، الطبعة الأولى (الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2001) ص 178.
13. رحيم عبود، أحلام فرج الصوصاع، مراكز المعلومات والتوثيق ونظم معلوماتها، (الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع، 2009) ص 140.
14. مرعي الوحشي أبو حجيل، أساليب البحث العلمي في عصر نظم المعلومات (طرابلس: دار الفرجاني، 1999) ص52 .
15. رحيم عبود، مرجع سبق ذكره، ص 116.