

مفهوم إدارة المعلومات ومنهجية عملها

أ. شمس ضيات خلفلاوي

جامعة باجي مختار عنابة

مقدمة:

معظم المؤسسات تعمل في ظل بيئة تنافسية وأحيانا تكون بيئة معادية وشرسة تستوجب إدارة واعية ومزودة بالمعلومات، فإحتمالات الفشل هي البديل الذي يهدد المؤسسات التي تدار بواسطة مديرين غير مزودين بمعلومات كافية أو مزودين بمعلومات خاطئة. إن الخطر العظيم الذي يهدد الإدارة هو عدم التأكد من المستقبل. فأعضاء الإدارة يجب أن يعرفوا جيدا ماذا سوف يتم، وكيف يجب عليهم أن يكونوا قادرين على التكيف مع التغيرات وذلك من خلال المعلومات القادمة من البيئة إلى المؤسسة أو العكس. يجب عليهم أن يكونوا قادرين على توقع الأخطار والتهديدات، وعلى التفكير والخلق والابتكار.

لذلك لم يعد هناك أي شك في أن المعلومات أصبحت في عصرنا الحالي موردا جديدا ورئيسيا لأي مؤسسة بغض النظر عن طبيعة نشاطها أو حجمها أو ملكيتها. فالمعلومات هي في الواقع احد ثلاثة موارد (كامل سيد غراب، فادية محمد حجازي، 1999، ص34) هامة في المؤسسة وهي الموارد البشرية، والموارد المادية، والمعلومات. ولقد أصبحت هذه الأخيرة بالنسبة للمؤسسات المعاصرة والناجحة بمثابة القاعدة الأساسية التي تعتمد عليها لممارسة أعمالها.

اليوم المعلومات في المؤسسة بمثابة الدم الذي يجري في عروق الإنسان فهي التي تغذي جميع وحدات وأقسام المؤسسة بما تحتاج إليه لأداء مهامها وأعمالها (Eric Sutter, 2006, p07)، إذ تشكل موردا إستراتيجيا لها، والتي ينبغي توفيرها بالمواصفات المطلوبة من حيث الدقة والوقت والثقة، إضافة إلى هذا فإن المعلومات تساعد في الحفاظ على وحدة وتماسك المؤسسة، فالحاجة إليها اليوم أكثر من أي وقت مضى مثلها مثل المورد البشري والمورد المالي، كما يمكن إبراز أهمية المعلومات بشكل فعلي من خلال استعمالها المتعددة والتي نوردتها باختصار فيما يلي (ثابت عبد الرحمان ادريس، 2005، ص79):

-المعلومات تعتبر أداة مساعدة على سيرورة العملية التسييرية في المؤسسة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في التنسيق بين مختلف العمليات والنشاطات في المؤسسة.

-المعلومات تعتبر أدوات ووسائل للاتصال في المؤسسة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في تسهيل عملية الاتصال الداخلي بين الوحدات والاتصال الخارجي بالحيط.

-المعلومات تعتبر وسيلة وأداة للتأثير على الأفراد في المؤسسة ويتجسد ذلك من خلال الدور الذي تلعبه في خلق ثقافة المؤسسة بالتعريف بالأفراد وتعليمهم وكذا تكوينهم وترقيتهم لزيادة خبرتهم وكفاءتهم.

-تلقى المعلومات اهتماما متزايدا وانتشارا واسعا وحاجة ملحة أكثر على كافة المستويات الإدارية للمؤسسة، لكون موردا استراتيجيا يرفع من إنتاجيتها وسلاحا تواجه به المنافسة الحادة. وعلى العموم فإن أهمية المعلومات يكمن في اعتبارها القاعدة الأساسية لعملية اتخاذ القرارات في المؤسسة، إذ بدون معلومات كافية وجيدة تتوافق وتنسجم مع الاحتياجات العامة للمنظمة لا يمكنها الوصول إلى قرارات ناجحة، ليس هذا فحسب بل أن فعالية اتخاذ القرارات ترتبط أساسا بنوعية المعلومات المتوفرة والتي بدورها تنعكس على أداء المنظمة، كما أن المعلومات تعتبر المورد الأساسي لكل قرار يخص المنظمة وهذا راجع لكون أحد عوامل الإبداع فيها، من هذه الناحية لا يوجد أي مشكل أو خلاف، لكن الإشكال المطروح بالنسبة للمؤسسات في عصرنا الحالي باختلاف حجمها، نشاطها وطبيعتها، هي كيفية التحكم في المعلومات؟ وعليه نقوم بطرح الإشكالية التالية، وهي مرتبطة بأحد عناصر إستراتيجية المؤسسة والتي هي إدارة المعلومات، من خلال السؤال التالي:

ماهي منهجية إدارة المعلومات من أجل الحصول على كافة المعلومات التي تسهم في تشغيل وتطوير المؤسسة؟

ولقد قمنا بطرح مجموعة من الإشكاليات الفرعية بما يخدم الإشكالية السابقة، و هي تتمثل فيما يلي:

1. ماذا نعني بإدارة المعلومات؟

2. كيف يمكننا قياس أو تقييم فعالية إدارة المعلومات؟

أهمية البحث:

إن أهمية هذا البحث تكمن في تحليل مفهوم إدارة المعلومات وعرضه بصفة مبسطة سهلة الاستيعاب، وهكذا يصبح في متناول الباحثين ونجعل منه أرضية نظرية ودعم يمكنهم من إنجاز دراسات نظرية أخرى مكملية أو دراسات ميدانية جديدة، كما يمكنني أن أقول بأن هذا الموضوع بإمكانه أن يدعم ويسد نقصا موجودا في هذا المجال.

أهداف البحث: إن النتائج التي أصبو الوصول إليها من خلال بحثي هذا أختصرها فيما يلي:

1. تسليط الضوء على موضوع إدارة المعلومات.

2. رفع كفاءة الباحث نفسه من خلال إطلاعه على الأسس النظرية لهذا المصطلح (إدارة المعلومات).

منهج البحث: اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي للإجابة على تساؤلات الدراسة، وهو تلك الطريقة

العلمية المميزة التي بواسطتها يستطيع الباحث أن يلاحظ ويصف المعلومات التي توصل إليها حول الظاهرة المراد دراستها بصورة معمقة (أحمد بن مرسل، 2003، ص31).

مفهوم إدارة المعلومات: إدارة المعلومات هي ببساطة، حقل علمي في طريقه إلى أن يصبح أكثر شيوعا

وتنظيما، ومن بين تعاريف إدارة المعلومات نذكر مايلي:

✓ ومن حيث تدفق المعلومات، يمكن أن نقول أن إدارة المعلومات تشمل كل:

♦ المعلومات الواردة "المدخلات"، المنتجة في محيط المؤسسة والتي تمهدها بالدرجة الأولى، كل ما يتم تلقيه من رسائل، والبريد، وثائق مرفقة، كل ما يتعلق باليقظة العلمية، التكنولوجية، التشريعية، التنافسية، السياسية... الخ، كل ما تم جمعه نتيجة البحث عن المعلومات... الخ.

♦ المعلومات والوثائق المنتجة داخل المؤسسة، والتي لها علاقة بنظام المعلومات الخاص بالمؤسسة، البيانات المالية، البيانات الخاصة بالموارد البشرية، البيانات المتعلقة بالجانب التقني، الدراسات، المعلومات الخاصة بالسوق والزبائن، المعرفة والخبرة... الخ.

♦ المعلومات والوثائق التي تنتجها المؤسسة للجمهور الخارجي، والمتمثلة في كل الرسائل والمعطيات الخاصة بالإدارة، المعلومات من أجل المساهمين، الدعائم الاتصالية... الخ.

✓ إدارة المعلومات تشمل وسائل الإدارة الأكثر تخصصاً ومتكاملة مثل: أدوات اليقظة والذكاء

الاقتصادي، النشر المكتبي، إدارة الأرشفة والملفات، والذاكرة الوثائقية، أدوات البحث عن المعلومات، إدارة المعارف، أنظمة المعلومات المتخصصة (Eric Sutter,2006,p20).

✓ إدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية والمتاحة لمساعدة المجتمع، أو المؤسسة، أو الأفراد في تحقيق أهدافهم. وتتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك (محمد عواد احمد، 2008، ص173).

ويتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات، وحدائتها وتجهيزها، وكلفتها، وخزنها واسترجاعها بالإضافة إلى خلق المعلومات، ودراستها وتعلمها ومعناها وفهمها.

من خلال التعاريف السابقة، يمكن أن نستنتج أن إدارة المعلومات تتضمن المهام والمسؤوليات الجوهرية

التالية:

1. تمكين كل عضو في المؤسسة من الوصول إلى المعلومات التي يحتاجها في الوقت الذي يريده.
2. إقامة أنظمة لتخزين الوثائق والتقارير، وتنظيمها واسترجاعها.
3. ترتيب عملية الوصول إلى المصادر المباشرة ومواقع الشبكة ومصادر الوثائق التقليدية.
4. تخزين المعلومات مثل التقارير الفنية وتقارير المعلومات داخل المؤسسة.
5. نشر المعلومات الجديدة لمن يحتاجون إلى الإلمام بها.
6. ضمان تمكين أعضاء المؤسسة من سهولة التواصل، عن طريق إنشاء شبكة داخلية، بشرط توفير مقومات أمن مناسبة لها.
7. إدارة عملية الاتصال الحاسوبي مع الموردين الخارجيين والعملاء.

8. توفير مصدر خبرة عن أوجه القصور والقيود والمتطلبات المرتبطة باستخدام المعلومات مثل تشريعات حماية البيانات.

9. التخلص من المعلومات التي لم تعد مطلوبة أو تحديث هذه الأخيرة، والتأكيد على التحكم في جودة موارد المؤسسة وأنظمة معلوماتها.

مقاربة منهجية لإدارة المعلومات:

قبل التطرق إلى هذه المنهجية، فمن الضروري الانطلاق بمبدأ أن المعطيات هي المادة الأولية الخام المستعملة لإدارة المعلومة، ولكن هذا لا يستثني أننا بإمكاننا أن نستعمل معلومة كانت متواجدة من قبل كمادة أولية لإنتاج المعلومة، فمعلومة ما بالنسبة لشخص معين قد تكون مادة أولية خام أو معطيات معالجة بالنسبة للشخص الآخر أو حتى لنفس الشخص في مواقف مختلفة.

لذلك إذا قلنا مثلاً جمع المعطيات أو المعلومات فإننا نقصد المعلومات الماضية التي نريد إعادة إدارتها. وتتمثل مراحل إدارة المعلومة فيما يلي:

1. مرحلتي الجمع والتخزين:

الجمع: إن محاولة اكتشاف مجال جديد، تقدير عمل أو مشروع ما، فهم موضوع ما... إلخ، كلها تمثل بعض الانطلاقات الأساسية أين يكون نجاحها مرهون بنوعية المعلومات التي تركز عليها. قبل المبادرة في جمع المعلومات أو المعطيات، علينا أن نطرح على أنفسنا الأسئلة التالية (Deketele J.M et Rogiers 1996, pp12-13):

● هل نعلم لأي هدف نريد جمع المعلومات؟

● هل أحسنا اختيار المعلومة التي سنستغلها فيما بعد؟

● هذه المعلومة، هل هي جيدة؟

● ماذا سنفعل بهذه المعلومة؟

لأنه في معظم الأحيان المعلومات التي نستعملها قد تكون رديئة، غير كافية، فاسدة أو معالجة بصفة غير حسنة. لهذا يجب إعطاء أهمية بالغة لعملية جمع المعلومات واخذ الإحاطات اللازمة في استعمال المعلومة.

أولاً: تعريف الجمع: الجمع يعني استقطاب أكبر عدد ممكن من المعطيات الممكنة وذلك باستعمال مختلف الوسائل قبل المبادرة بحجزها وتخزينها. إن جمع المعطيات أو المعلومات غير المعالجة هو عملية الحصول عليها انطلاقاً من مصادر وموارد مختلفة. فما هي هذه المصادر يا ترى؟

ثانياً: مصادر المعلومات: لقد قدم ت مختلف المصادر التي يتم من خلالها الحصول على المعلومات أو المعطيات وهي كالتالي (عبد العزيز صالح، 2004، ص155):

● المصادر الشفهية: يمكن الحصول على المعلومات الشفهية من العاملين بالمؤسسة أو خارجها

كالمستهلكين، الموردين، المؤسسات الأخرى أو من خلال المؤتمرات، الاجتماعات أو الندوات وغيرها.

● المصادر التحريرية: وذلك من خلال الإطلاع على المجلات، الصحف، الدوريات العلمية والتقارير المنشورة من قبل الجهات الرسمية، كما يمكن الحصول على المعلومات من خلال البحوث والدراسات.

● أساليب التنبؤ: تعد أساليب التنبؤ أحد الطرق لجمع المعلومات، وتستخدم المؤسسة العديد من أساليب التنبؤ وذلك بغرض توقع أي تغيرات محتملة في البيئة ومن أشهرها: أسلوب التقدير والتخمين، نماذج الاقتصاد الرياضي، ... الخ.

● التجسس الصناعي: أحد الأساليب الشائعة التي تستخدم لجمع المعلومات عن البيئة والمنافسة.

● نظم المعلومات المقدمة على الحاسب الآلي: لا يقتصر هذا المصدر على جمع المعلومات فقط وتبويبها وتحليلها ولكنه يعتمد أيضا على وجود مجموعة من البرامج التي تقوم بتحليل عدد كبير من المعطيات الكمية أو الكيفية قصد اتخاذ القرارات اللازمة.

بعد معرفة وتحديد المعلومة أو المعطيات التي نود جمعها والمصادر المختلفة التي يمكن أن نستمد منها، فمن الضروري وضع إستراتيجية لازمة لجمع هذه المعلومات أو المعطيات وتمثل هذه الإستراتيجية في مختلف التقنيات المستعملة لعملية الجمع.

ثالثا: تقنيات الجمع:

أ. وثائق التعديل الخاصة بالجمع: نستطيع أن نذكر بصفة عامة مختلف الوثائق التي يمكن من خلالها أن نجمع هذه المعلومات، وهذه الوثائق تخص التدفقات الدائمة أين نجد (Deketele J.M et Rogiers 1996, p 32):

● وثائق مكتوبة وغير مكتوبة.

● وثائق رسمية وغير رسمية.

● وثائق مغلقة أو مفتوحة.

● وثائق علمية ووثائق إرشادية.

● وثائق ذات مصادر فردية أو جماعية.

لكن قد نصادف في هذا النوع من التقنية مشكل لغوي أين نجد كلمتين مختلفتين ولكنهما تشكلا نفس المعنى أي مترادفة، أو قد نجد كلمة واحدة تحمل مختلف المعاني أي متعددة المعاني، لذلك علينا ضبط وتنسيق اللغات لتصبح مقبولة وسهلة التداول.

ب. سبر الآراء: حتى تتجنب المؤسسة ثقل تكاليفها فإنها تستعين في دراستها الكمية على عملية سبر الآراء (تستعمل دراسة السوق مثلا) والتي تعطي تقديرات مناسبة وهي تخص التدفقات المؤقتة، كما نجد عدة مراحل متتابعة خاصة بعملية سبر الآراء (Delerm S, 1995, p21-p95):

تحضير التحقيقات: وهي أهم مرحلة لأن من خلالها يتحدد نجاح أو فشل سبر الآراء وذلك من خلال تحديد هدف الدراسة، تأسيس المعلومات الضرورية للجمع، توقع شبكة تحليل النتائج.

تشكيل العينة: فبعد تحديد هدف التحقيق، نقوم بتشكيل العينة وذلك أولاً بتحديد قاعدة سير الآراء أي تحديد الفصيلة التي ستقوم عليها الدراسة وثانياً اختيار العينة اللازمة من تلك الفصيلة والتي لا بد أن تكون النتائج المستمدة من هذه العينة مطابقة للفصيلة كلها.

تأسيس الاستبيان: الذي هو بمثابة قائمة تضم مجموعة من الأسئلة والتي تكون تلك الأسئلة سهلة الفهم ودقيقة.

جمع الأجوبة: فبعد اختيار العينة، وضع الاستبيانات اللازمة تبدأ عملية جمع الأجوبة، وذلك من خلال المقابلات المباشرة أو بالهاتف أو عن طريق التحقيقات بالمراسلة.

المعالجة والتحليل: بعد ملأ الاستمارات والحصول على المعلومات بمجرد نهاية التحقيقات فإن المعالجة تعتمد على الوسائل المعلوماتية والقيام بتحليلها قصد الحصول على النتائج المرجوة.

تعرف عملية سير الآراء مشاكل عديدة من بينها مثلاً عدم تصريح الأشخاص أو بعض المؤسسات بالمعلومات اللازمة، وفي بعض الأحيان الإدلاء بمعلومات خاطئة مما يؤدي إلى عدم السماح بإجراء دراسة مقبولة أو كافية.

ج. المقابلة: المقابلة هي بمثابة محادثة مفتوحة أين الشخص (أ) يستخلص معلومة ما من الشخص (ب)، وهذه المعلومة مستمدة من سيرة الشخص (ب)، فالمقابلة عبارة عن وسيلة لجمع المعلومات.

د. الملاحظة: الملاحظة هي تطور يشمل اليقظة الإرادية والذكاء، موجهة لغرض نهائي أو تنظيمي ومسيرة لهدف جمع المعلومات.

بعد جمع المعلومات أو المعطيات اللازمة من طرف المؤسسة فإنه سيتم ترتيبها بطريقة تجعل كل مسؤول بإمكانه الحصول على المعلومة بسرعة وذلك حسب احتياجاته، فما هي وسائل حفظ وتخزين المعلومات أو المعطيات؟ وكيف يتم تخزينها؟

التخزين: لقد عرف التخزين على أنه نشاط يسمح بحفظ المعطيات والمعلومات بطريقة منظمة، قصد استعمالها ثانية (نبيل محمد مرسى، 2005، ص61)، فالتخزين هو إيداع نتائج الجمع في وسائل مادية خاصة. فما هي هذه الوسائل يا ترى؟

إن الوسائل الفيزيائية المستعملة لتخزين المعلومات المجمعة حول محيط المؤسسة كثيرة، لكن تبقى الوسيلة الأكثر استعمالاً لحد الآن بمعظم المؤسسات الملفات والسجلات المسكدة يدوياً، لكن في الوقت الراهن برزت وسائل في ميدان نظام المعلومات وأشهرها (LESCA H,1990,p119) :

1. أنظمة البحث المساعدة من طرف الحاسوب: (Recherche Assistée par Ordinateur) (RAO)

وتعرف أيضاً بالتخزين الإلكتروني وهو يحقق ثلاثة وظائف أساسية وهي:

- تخزين المعلومات في الذاكرة (MEMORISATION)؛
- حجز النصوص حتى لا يعاد طبعها مرة ثانية بواسطة لوحة المفاتيح؛

● البحث عن المعلومات المرغوب فيها داخل تلك النصوص المخزنة أو المؤرشفة.

2. قاعدة المعطيات: (BD) (Base de Données) إن قاعدة المعطيات تستجيب لجمع

معلومات المؤسسة والتي تعتبر كمصدر موحد ومسير بواسطة نظام تسيير قاعدة المعطيات، والتي تسمح بالعبور نحو المعلومات التي نحتاجها. فهي مجموع كلي لجميع العناصر المنظمة بشكل يتيح توفير المعلومات للمستخدمين. يعتبر الحاسب الآلي الوسيلة السريعة جدا قصد الوصول للمعلومات التي يتم تخزينها والاحتفاظ السليم لها، لكن لحد الآن مازالت معظم المؤسسات تعتمد على قاعات الأرشفة . هذه الأخيرة مكلفة جدا من حيث مساحة التخزين واستهلاك الأوراق، مقارنة باستعمال الحاسب الآلي التي تتطلب بعض الأجهزة والحوامل المعلوماتية مثل الأقراص الصلبة، بالإضافة إلى أن قاعات الأرشفة تتعرض للتلف بسهولة مع إمكانية ضياع المعلومات المخزنة.

عند القيام بتخزين المعطيات فإنه ينبغي مراعاة طريقة تخزينها ومكان التخزين مع تحديد الأشخاص المستعملين لها، وذلك لضمان سهولة البحث عنها أو الوصول إليها، لأنه كثيرا ما يعاني الأشخاص من المعلومات والمعطيات غير المنظمة وغير المفيدة، مما يصعب من عملية فرزها، حجزها ومعالجتها. فكيف تتم عملية المعالجة إذن؟

2. مرحلة المعالجة: هي بمثابة تحويل مخزون من المعطيات إلى مخزون آخر وذلك باستعمال نماذج طبيعية

مختلفة (النموذج الإحصائي، النموذج المحاسبي، النموذج الرياضي ... الخ). قبل ظهور وسائل المعلوماتية الحديثة كانت تنجز عملية المعالجة يدويا أو بمساعدة أجهزة ميكانيكية بسيطة جدا (ثابت عبد الرحمان ادريس، 2005، ص156)، ثم ظهرت المعالجة الآلية التي تقوم بكافة الإجراءات اللازمة.

حتى تكون المعلومة صالحة لاتخاذ القرار فان المعطيات الخام يتم تعديلها بالمعالجة وذلك بتحويل المعطيات من خلال شكلها أو حتى محتواها، إن الحصول على المعلومة ليس شرط ضروري للمباشرة في عملية معالجتها. فليس يعني أنها (أي المعلومة) هنا يجب معالجتها، حسب مقولة H.SIMON: "ليس أن قمة إيفريست هنا فيجب تسلقها"، والمقصود أن مرحلة المعالجة بصفة عامة تنطلق من مشروع قرار ما أو مشكل لمعالجته. ويمكن أن نميز بين طريقتين للمعالجة، المعالجة اليدوية والمعالجة الآلية.

● المعالجة اليدوية: يتم هذا النوع من المعالجة بصورة يدوية مع استعمال وسائل بسيطة مما يتطلب جهد

ووقت كبير، مع احتمال تضاعف الأخطاء نتيجة قلة التركيز والشعور بالملل في معظم الأحيان من طرف الأشخاص الذين يقومون بالإجراءات اليدوية.

● المعالجة الآلية: إن هذا النوع من المعالجات يتعلق بتأمين الإجراءات والعمليات اللازمة عند معالجة

وتحويل المعلومات. ويتطلب هذا النوع من المعالجات تواجد أجهزة معلوماتية، برمجيات ... الخ، التي تسمح للمستعمل النهائي بسرعة إنجاز مهامه.

وبصرف النظر عن الطريقة التي تنفذ بها عملية معالجة المعطيات، فإنه يمكن التعرف أو تحديد عشر خطوات منطقية للمعالجة أو العمليات التي يتم فيها تحويل المعطيات إلى معلومات.

وتتمثل هذه العمليات فيما يلي (سونيا م.أ، 2000، ص102-105):

1. الحصول على المعطيات: هذه العملية تشير إلى تسجيل المعطيات التي تحدث في شكل معين.

2. التأكد من صحة الحصول عليها وتسجيلها بطريقة صحيحة.

3. التصنيف: وضع عناصر المعطيات في قطاعات معينة.

4. الفرز والترتيب: تتعلق بوضع عناصر المعطيات في ترتيب معين أو محدد.

5. التلخيص: هذه العملية تدمج أو تجمع عناصر المعطيات.

6. العمليات الحسابية: تشير للعمليات الحسابية أو المنطقية لاستخدام البيان مثل: العمليات

الرياضية،... الخ.

7. التخزين: الذي يكون في الميكروفيلم، أو الأشرطة المغنطة والتي يمكن استرجاعها عند الحاجة.

8. الاسترجاع: وهي البحث والحصول على المعلومات المطلوبة.

9. إعادة الإنتاج: وهي إعادة إنتاج المعطيات من وسيلة لأخرى أو في موقع آخر في نفس الوسيلة (تسجيل

على قرص آخر مثلاً).

10. الانتشار أو الاتصال: أي تحويل المعطيات من مكان لآخر.

لقد أدى التطور التكنولوجي الكبير إلى انتقال الأشخاص من المعالجة اليدوية إلى المعالجة الآلية، نتيجة عدة

فروقات متواجدة على مستوى المعالجتين. لكن هذه الفروقات لم تؤدي إلى الاستغناء نهائياً عن المعالجة اليدوية،

فهذه الأخيرة لا تزال متداولة في الأوساط العملية والأنشطة الوظيفية. ويمكن أن نلخص الفرق بين المعالجة اليدوية

والمعالجة الآلية في بعض النقاط الآتية: الإمكانيات، الوقت، الجهد والنتائج.

من خلال جمع ومعالجة المعطيات الخام وحتى المعلومات التي كانت متواجدة من قبل يمكن القول أننا

تحصلنا على معلومات جاهزة، فهي كمنتوج نهائي يتم إنشاؤه باستعمال المادة الأولية (المعطيات)، أين يتم تحويلها

ثم توزيع ذلك المنتوج عبر قنوات وشبكات الاتصال. فماذا نقصد بتوزيع المعلومة؟

3. مرحلة التوزيع: توزيع المعلومة يعني إرسالها عبر قنوات مختلفة، فعلى المؤسسة أن تملك هذه القنوات

بصورة كافية ومفتوحة لحيطها وذلك بالاعتماد على تدفقاتها، ولقد أخذت عملية توزيع المعلومات أهمية بالغة

خاصة بظهور الشبكة الرقمية، كما اكتسبت هذه العملية مكانة مهمة في المؤسسة وذلك بالاعتماد على المقولة

التالية: "المعلومة هي دم الشركة" (Romagni P et Wild V, 1998, p91)

فحسب LESCA فإن المعلومة يمكن أن توزع انطلاقاً من ثلاث تدفقات — (Lesca, 1995, p24)

:26)

1. تدفق المعلومات المنتجة من طرف المؤسسة بنفسها.

2. تدفق المعلومات المستمدة من خارج المؤسسة والمستعملة من طرفها.

3. تدفق المعلومات المنتجة من داخل المؤسسة والموجهة نحو الخارج.

1. التدفق الداخلي للمؤسسة: تتعلق بالمعلومات المنتجة من طرف المؤسسة الخاصة بها والمتولدة من مختلف العمليات والنشاطات التي تقوم بها مثل المعلومات التجارية، الإنتاجية، المحاسبية، جريدة داخلية ... الخ. فيما يخص هذا النوع من التدفق نجد:

بالنسبة للجهة المرسله للمعلومة: فلا يمكن أبدا التأكد من أن هذه المعلومة إن كانت قد وصلت إلى الاتجاه المرسله إليه، أو قد فهمت واستعملت.

بالنسبة للجهة المستقبلة للمعلومة: من الممكن أن تكون المعلومة المرسله متواجدة بالمؤسسة، وذلك دون علم الجهة بذلك أو كيف يتم تدفقها.

2. تدفق المعلومات المنتجة من الداخل نحو خارج المؤسسة: تتعلق بالمعلومات المنتجة من طرف

المؤسسة أيضا لكن هذه المرة تتجه نحو ممثلين خارجيين أي خارج المؤسسة مثل فاتورة الزبائن، طلب الموردين، معلومات للبنوك، إشهار ... الخ. ومن بين المشاكل التي تواجهها في هذه الحالة هو عدم تناسق واختلاف اللغات بين التجاريين وتقنيي المؤسسة في علاقتهم مع الزبائن. ونقصد هنا باللغات استعمال الرموز وكذا تشفير المعلومات.

3. تدفق المعلومات من خارج نحو داخل المؤسسة: تتعلق بالمعلومات القادمة من خارج المؤسسة أي

التي تأتي من محيطها مثل فاتورة الموردين، معلومات عن المنافسين، القوانين، طلب الزبائن ... الخ. فيما يخص هذا النوع من التدفق، قد تصادف المؤسسة بعض المشاكل فيما يخص هذه المعلومات المستقبلة من الخارج، بحيث يمكن أن تكون ناقصة أو غير مفيدة مما يدفع ببعض المسيرين وفي معظم الحالات إلى اتخاذ القرارات في حالات عدم التأكد.

إن كل تدفق من هذه التدفقات الثلاث تقدم تركيبتين مترابطتين للمعلومات: معلومات النشاط ومعلومات الاستخدام. المعلومات الخاصة بالنشاط هي المعلومات الضرورية للمؤسسة والتي تضمن سيرها مثل تواجد براءات الاختراع بها. المعلومات الخاصة بالاستخدام هي المعلومات التي تسمح للمؤسسة بالعيش مع الآخرين، وإقامة علاقات معهم وكذا التأثير على سلوكهم.

يبدو لنا في الوهلة الأولى أن هذه العملية سهلة لكن في الحقيقة هي أصعب ما يكون، لأن كل مرحلة مرتبطة بالأخرى وسوء الإنطلاق يؤدي إلى الحصول على معلومات إما رديئة أو فاسدة وغير نافعة، خاصة منها تلك المتعلقة باتخاذ القرارات. بالإضافة إلى كل هذا فإن هذه العملية مكلفة وتكون تكلفتها مرتفعة أكثر إذا كان هناك سوء تسيير أو استغلال الموارد المتعلقة بهذه العملية.

4. مرحلة رجع الصدى : إن إدارة المعلومات تعتمد في سيرورة نقل المعلومات على مبدأ الآخذ والرد

(donnant-donnant)، أي التبادل المستمر للمعلومات، ولهذا عند تقديم المعلومات والتأكد من وصولها

واستخدامها في سياقها المناسب بين مختلف الأطراف الفاعلة في المؤسسة، فإن هناك رد فعل أو رجوع للصدى يؤكد هذه الأخيرة، ويمكن تجسيده في الردود التالية:

- تحديد الفائدة التي قدمتها المعلومات بالنسبة لمصلحة التسويق مثلاً.
 - الإبلاغ عن النتائج التي حققت نتيجة الحصول على المعلومات في وقتها المناسب.
 - تقديم تحليل مستخلص من المعلومات المرسل.
- وبصورة عامة هذه المرحلة الأخيرة يتم تهميشها وتجاهلها في الكثير من المؤسسات، نتيجة تعقد التدرج الهرمي للمصالح والوظائف، مما يعرقل من فاعلية العمل الإعلامي والاتصالي في المؤسسة.

الخاتمة:

من الواضح أن لإدارة المعلومات الجيدة دوراً مهماً تلعبه في فعاليات المعرفة المختلفة في المجتمعات من خلال مساهمتها في خلق قواعد بيانات المعرفة، وجمع المعرفة وتصنيفها، وتطوير مراكز المعرفة وضمان انسياب المعرفة فيها، وما إلى ذلك.

وإدارة المعلومات، كمصطلح علمي، انتشر استخدامه في الأدبيات المختلفة لعلم المعلومات، وإدارة الأعمال، وغيرهما من التخصصات العلمية. أما في الجانب الأكاديمي، فقد ظهرت العديد من البرامج الأكاديمية في العديد من الجامعات والتي تمنح درجات علمية (بكالوريوس، وماجستير، ودكتوراه) في إدارة المعلومات. وكما هو معروف، فإن ظهور برامج أكاديمية في أي تخصص من التخصصات يؤدي بالضرورة إلى تطور التخصص وتنامي معارفه لما يرافق هذه البرامج من بحوث علمية واكتشافات متنوعة. وتتمحور المقررات الدراسية التي يتوجب على طلبة إدارة المعلومات دراستها حول نظم المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، والجوانب البيئية والاجتماعية والأخلاقية للمعلومات.

وفي الجانب التطبيقي، تتعلق عملية "إدارة المعلومات" في الوقت الحاضر أساساً بنظم المعلومات واستخدامها في إنتاج وبث وإيصال المعلومات. كما يتعلق بدراسة و تفهم استخدام عدد من التكنولوجيات ذات العلاقة بمعالجة البيانات وإنتاج المعلومات. و في هذا السياق، هناك عدد من المصطلحات الفرعية، مثل: إدارة الوثائق، وإدارة الأرشفة، وإدارة المجموعات ومصادر المعلومات، وما إلى ذلك التي تشكل جوانب الاهتمام التطبيقي لإدارة المعلومات.

المراجع:

1. أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
2. ثابت عبد الرحمان إدريس: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005.

- 3.سونيا محمد البكري: نظم المعلومات الإدارية "المفاهيم الأساسية" ، الدار الجامعية للطبع والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
- 4.عبد العزيز صالح بن حبتور: الإدارة الإستراتيجية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2004.
- 5.كامل سيد غراب، فادية محمد حجازي: نظم المعلومات الإدارية "مدخل إداري"، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر، 1999.
- 6.محمد عواد احمد الزيادات: اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة ، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 7.نبيل محمد مرسى: التقنيات الحديثة للمعلومات، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005.
- 8.Deketele (J.M) et ROGIERS (X): Méthodologie de recueil d'information , 3ème édition, deboeck Université, Paris, 1996.
- 9.Delerm (S): Les bases de marketing, édition Librairie VAIBER, Paris, 1995.
- 10.Eric Sutter: intelligence économique et management de l'information, lavoisier, paris, 2006.
- 11.Lesca (H): Système d'information pour le management stratégique d'entreprise, Mc GRAW-hill, Paris, 1990.
- 12.Patrick Romagni et Valérie Wild: l'intelligence économique au service de l'entreprise, les presses du management, Paris,1998