

المحاضرة الثانية عشر من مقرر العلاقات العامة

نظم المعلومات والعلاقات العامة

نظم معلومات العلاقات العامة

• مقدمة :

من الضروري توفير المعلومات اللازمة لمن يحتاجها بالخصائص المطلوبة من حيث التوقيت والدقة والصحة والكلفة والموثوقية وبالتالي على المنظمة توفير نظام معلومات معين يمكن مديرو وموظفو المنظمة من الوصول الى المعلومات التي يحتاجونها كل وفق طبيعة عمله

هذا النظام الذي يسمى بنظام المعلومات هو عبارة عن شبكة مترابطة من المعلومات يتم اعدادها ومعالجتها من اجل استخدامها لمساعدة الموظفين المستفيدين منها لاتجاز اعمالهم

فالهدف الاساسي اذن من نظام المعلومات الادارية هو توفير المعلومات اللازمة والتي قد يحتاجها المديرون اثناء تادية اعمالهم في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة

ويتم تجزئة نظام المعلومات في اى منظمة الى مجموعة من الانظمة الفرعية فيكون هنالك نظام معلومات لكل وظيفة او نشاط من نشاطات المنظمة وينبغي التاكيد هنا على ان هذه الانظمة الفرعية تتفاعل مع بعضها وتكون متكاملة

وفي هذا المجال يقول دتيسير العجارمة وزميله ان التكامل بين الانظمة الفرعية يمكن ان يتحقق بطرق مختلفة

واحدة من هذه الطرق تتمثل في التدفق الفعلى او المحتمل للمعلومات فيما بينها فالتدفق يعد مهما جدا خاصة عندما تكون هذه المعلومات والموجودة في نظام فرعى معين مطلوبة من نظام فرعى ثانى ان مخرجات نظام فرعى معين من المعلومات المعالجة سوف تشكل بيانات (المادة الخام) النظام الفرعى الاخر ومن طرق التكامل بين انظمة المعلومات الفرعية الحالة التي يشترك فيها اكثر من نظام معلومات فرعى فى ايجاد نوع من المعلومات تلبية لاحتياجات نظام معلومات فرعى ثالث بحيث يتعدرايجاد -

مثل هذه المعلومات او يتعدر الاستفادة منه الا فى حالة تحقيق المشاركة بين النظامين الفرعيين كاشترك نظام المعلومات المالية ونظام معلومات الانتاج فى ايجاد المعلومات الخاصة بتكلفة السلعة التي تعتمد كاساس فى تحديد السعر لاحقا

- مفهوم نظام معلومات العلاقات العامة :

يعتبر نظام معلومات العلاقات العامة اح الانظمة الوظيفية الفرعية داخل المنظمة حيث يهدف الى تجميع البيانات ومعالجتها وتوفيرها لمديري وموظفى العلاقات العامة لاجل

الاستفادة منها فى تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وظائف ونشاطات العلاقات العامة

ومما يجدر الاشارة اليه ان نظام معلومات العلاقات العامة لا يعمل بشكل منعزل عن الانظمة الوظيفية الفرعية الاخرى

فهو يعتبر مكملا لها ومتفاعلا معها فمخرجات نظم المعلومات فى التسويق والافراد والمالية والانتاج مثلا تعتبر مدخلات لنظام معلومات العلاقات العامة والعكس صحيح فمخرجات نظام معلومات العلاقات العامة تعتبر مدخلات لنظم معلومات التسويق والافراد والمالية والانتاج

- وحتى تكون المعلومات التي تم جمعها وتجهيزها مهمة وذات جدوى فإنه ينبغي ان تتوفر فيها الصفات التالية :-

- 1- الوضوح : تعتبر المعلومات الواضحة والمحددة اكثر فائدة
 - 2- الصحة : اي الصدق في ايراد المعلومات وعدم المبالغة فيها او التقليل من اهميتها
 - 3- الدقة :ينبغي توخي الدقة وخاصة في تسجيل الارقام والاعداد والمبالغ النقدية
 - 4- التوثيق :من الضروري ان تكون المعلومات مكتوبة وموثقة
 - 5- التوقيت : يجب ان تصل المعلومات الى المستفيدين في الوقت المناسب
 - 6- الكم المناسب : يجب ان تتوفر المعلومات التي تكون ذات صلة بالموضوع المراد اتخاذ القرار فيه او معالجته وبنفس القدر المطلوب
 - 7-الكلفة/العائد : يفترض ان يكون العائد المتوقع من جمع المعلومات وتحليلها وترتيبها وتجهيزها اكبر من الكلفة المصاحبة لذلك
- هذا وينبغي ان تتوفر السرية والامن في المعلومات المهمة التي يتم تجهيزها

فوائد نظام معلومات العلاقات العامة

تحتاج المنظمة الى نظام معلومات كفو يساعدها في تحقيق اهدافها وبالتالي فوجود نظام معلومات جيد للعلاقات العامة يحقق الفوائد التالية :-

- 1- توفير المعلومات الصحيحة والارقام الدقيقة لكافة مديرو وموظفو العلاقات العامة في الوقت المناسب
- 2- دعم ادارة العلاقات العامة في اتخاذ القرار الرشيد فكلما كانت المعلومات كافية ودقيقة كلما ادى ذلك الى زيادة درجة رشد القرار
- 3- زيادة قدرة الادارة على متابعة وتقييم نشاطات العلاقات العامة وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة عن تنفيذ الخطط وتشبهه انجاز المهام المخطط لها
- 4- تحفيز موظفي العلاقات العامة من خلال ابلاغهم بارقام التنفيذ الفعلي للخطط ومدى التقدم الذي يحققونه في هذا المجال
- 5- توثيق المعلومات الضرورية والكافية واسترجاعها عند الحاجة لذلك
- 6- مساعدة موظفي العلاقات العامة عند الرد على استفسارات الجماهير وكذلك عند الاهتمام بمشاكل وشكاوى الجماهير ومحاولة حلها
- 7- مساعدة ادارة العلاقات العامة بتوفير المعلومات اللازمة عند اجراء المؤتمرات الصحفية او المقابلات التلفزيونية

عناصر نظام معلومات العلاقات العامة

- أ- المدخلات :

تتعلق المدخلات بالبيانات المدخلة والتي تشكل المادة الخام وتاتي المدخلات عادة من احد مصدرين :-

1- المصدر الداخلى اى من داخل المنظمة كسجلات العلاقات

العامة

2- المصدر الخارجى اى من خارج المنظمة كدراسة العوامل

الاقتصادية 0

ب - معالجة البيانات :

المقصود بمعالجة البيانات تلك النشاطات المتعلقة بتحويل

المدخلات من البيانات

- وتشمل عملية معالجة البيانات النشاطات التالية :-

1- تسجيل البيانات

2- تصفية البيانات

3- ترتيب البيانات وتصفيها

4- اخراج البيانات

5-تخزين البيانات وامكانية استرجاعها

6- تحديث البيانات

ج - المخرجات :

هنالك عدة صور من المخرجات والتي تعد النتائج التى يتم الحصول عليها واسترجاعها من النظام

ومن اهم صور المخرجات :

- تقارير دورية: يومية اسبوعية شهرية نصف سنوية سنوية

- تقارير غير دورية حيث تصدر حسب احتياجات المستخدمين

- احصاءات وتحليلات

- اجابات على اسئلة واستفسارات

واى قرار يتعلق بتحديد ما يجب اخراجه من النظام يتاثر بالمعايير التالية :-

1- الجدوى من المخرجات :

ان نظام المعلومات يجب ان يتصف بامكانية وجدوى

اصدارمخرجات تلبي حاجات مستخدميه اى يجب ان يحدد القواعد الحاكمة لانتاج مجموعة البيانات ومجموعة
الاخراج

اللازمة لوظيفة المخرجات ولتوفير المعلومات التى تعتمد عليها هذه القواعد يجب ان تكون المعلومات دقيقة وفورية

2- التبرير :

بمجرد تقرير امكانية وجدوى انتاج المخرجات يجب ان يقرر ما ان كانت هذه المخرجات مجدية ومفيدة ام لا

3- يجب ان تكون المخرجات من نظام المعلومات مقبولة من قبل من يتعاملون معها من قوى عاملة مشغلة لها وافراد منتفعين منها اى ان لا تكون جامدة غير مرنة وبالتالي غير مقبولة

4- التغذية العكسية :

من الضروري جمع المعلومات اللازمة عن اداء النظام وفعاليتيه وعن مدى الاستفادة منه حيث يتم ذلك من خلال ما يسمى بالتغذية العكسية او الراجعة من المستفيدين من النظام

تنظيم الملفات وقواعد البيانات

اولا :تنظيم الملفات :

تساعد عملية تنظيم الملفات بطريقة صحيحة مستخدمى المعلومات فى الوصول الى المعلومات التى يريدونها بشكل مباشر وسريع

- وهناك عدة طرق لتنظيم الملفات اهمها :

1-تنظيم الملف التتابعى :

يتم تخزين الملفات وفق هذه الطريقة بترتيب محدد حسب مفتاح الترتيب المستخدم

2- تنظيم الملف المفهرس :

وفى هذه الطريقة فانه يتم اعداد فهرس يتضمن قائمة بكل

مفاتيح السجلات والعناوين المادية للتخزين لكل سجل والذى يرتبط بمفاتيح السجل نفسه

3- تنظيم الدخول المناسب :

قد يتم تنظيم المعلومات بطريقة تجعل من السهل الوصول الى السجلات عشوائيا وبدون ان يكون التتابع ضروريا فالتقدم التكنولوجى فى مجال تخزين البيانات يتيح اكثر من طريقة للوصول الى السجل نفسه

• ثانيا: قواعد البيانات

قواعد البيانات هى مجموعه من البيانات المرتبطة مع بعضها منطقيا والتي يجرى بناؤها لتفي باحتياجات المستفيدين من البيانات

وتتكون قواعد البيانات مما يلى :

ا - الملفات

ب- السجلات

ج- الحقول

حيث ان مجموعة الحقول المترابطة تكون سجلا ومجموعة السجلات المترابطة تكون ملفا ومجموعة الملفات تشكل قاعدة بيانات

مكونات نظام معلومات العلاقات العامة

• هنالك العديد من المستلزمات الضرورية لنظام معلومات العلاقات العامة من اهمها :-

1-مورد المعدات: تتكون الاجهزة والمعدات الضرورية لنظام المعلومات اساسا من جهاز الحاسوب وما يتبعه من المكونات المادية والمودم ولوحة المفاتيح والشاشة وغيرها

2-مورد البرامج:تتضمن البرامج الرئيسية المتعلقة بنظام التشغيل ونظام ادارة قواعد البيانات

3-الاجراءات : تعتبر الاجراءات الدليل الذى يبين تسلسل خطوات العمل ذمنيا

4- الاتصالات والشبكات : لابد من وجود مجموعة من مراكز المعلومات تتعاون فيما بينها لاجل تبادل المعلومات بشكل يتيح تدفق الخبرات

5-الافراد : يعتبر العاملون مكون اساسي من مكونات اى نظام معلومات

تصميم وتطبيق نظام معلومات العلاقات العامة

• هنالك اشكال وصور مختلفة لنظام معلومات العلاقات العامة

ويمكن تلخيص خطوات تصميم وتطبيق نظام معلومات العلاقات العامة بما يلى :

1-دراسة وتحليل النظام الحالى

2- تحديد الاحتياجات من المعلومات

3- تصميم النظام

4-وضع البرامج

5- اختبار النظام 6- التنفيذ 7- المتابعة والرقابة

نظم دعم القرارات والنظم الخبيرة

• اولاً:نظم دعم القرارات

ظهرت فكرة نظام دعم القرارات فى السبعينات من القرن العشرين تحت تسمية نظم قرار الادارة وقد تحولت التسمية بعد ذلك الى نظم دعم القرارات

ويمكن حصر اهم خصائص نظم دعم القرار فى الاتى :-

1-تقدم نظم دعم القرار المرونة والتكيف وسرعة الاستجابة للمستخدم النهائى

2-تعطى نظم دعم القرار للمستخدم النهائى القدرة على التحكم فى المدخلات والمخرجات

3- تعمل نظم دعم القرار بدون مساعدة من المبرمجين المحترفين

4-تقدم نظم دعم القرار دعم القرارات والمشكلات التى لا يمكن تحديد حلولها مقدما

5- تستخدم نظم دعم القرار اساليب وادوات ونماذج تحليلية متقدمة