

العلاقات العامة وعلاقتها بجودة نظم المعلومات الادارية - دراسة تطبيقية لعينة من فنادق الدرجة الممتازة

دينا جعفر خلف**

م. د. احمد مجيد حميد*

المستخلص :

تناولت الدراسة العلاقات العامة كمتغير مستقل بأبعاده الفرعية (الوسائل , المهارات والمؤهلات , والوظائف) وجودة نظم المعلومات الادارية كمتغير تابع بأبعاده الفرعية التي تمثلت بمعايير جودة المعلومات والتي تضمنت (الدقة , المنفعة , الفاعلية , الكفاءة , والتنبؤ) , وتمثلت مشكلة الدراسة في عدم وضوح مفاهيم المتغيرات المدروسة لدى المنظمات السياحية والفندقية , كما وان المشكلة لا تتوقف عند فهم معنى المتغيرات (العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية) وانما تمتد لتشمل كل الابعاد التي ترتبط بعمل هذه المتغيرات والتي من شأنها ان تعمل على تحسين اداء المنظمة السياحية وتضمن بقاءها واستدامة خدماتها , وقد تم اختيار فنادق الدرجة الممتازة في بغداد مجالاً للبحث وتمثل المجتمع الكلي بمدراء الاقسام ومسؤولي الشعب والموظفين العاملين في قسمي العلاقات العامة ونظم المعلومات الادارية وكذلك العاملين في المكاتب الامامية والبالغ عددهم (65) موظفاً , ولا تُستمد اهمية الدراسة من اطارها الفكري فقط وانما تمتد الى النواحي التطبيقية في تقديم مساهمة عملية للمنظمات السياحية بشأن كيفية ايجاد العلاقات العامة بالشكل الذي يعزز ويدعم جودة نظم المعلومات الادارية , حيث تسعى الدراسة الى تحقيق مجموعة من الاهداف ومنها بيان علاقة التأثير بين العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية , ولتحقيق ذلك اعتمدت الدراسة على منهج البحث القائم والتحليل البعدي , واستعمل الباحث الاستبانة والمقابلات الشخصية وكذلك الكتب والابحاث والدراسات التي تخص موضوع الدراسة في الجانب النظري مع الاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) .

الكلمات المفتاحية : العلاقات العامة ، جودة نظم المعلومات الادارية

Public relations relationship with the quality of management information systems

(Applied study of hotels of the excellent class)

Abstract :

The study dealt with public relations as an independent variable with its sub-dimensions (means, skills, qualifications, and jobs) and the quality of management information systems as a dependent variable with its sub-dimensions represented by information quality standards which included (accuracy, utility, effectiveness, efficiency, and prediction). The variables studied by tourism and hotel organizations, and the problem does not stop at understanding the meaning of the variables (public relations and the quality of management information systems), but extends to all dimensions that are related to the work of these variables, which will work to improve the performance of the organization Excellent class hotels in Baghdad have been chosen as a field of research. The total community is represented by department managers, public officials, employees working in the public relations and management information systems departments, as well as 65 employees in the front offices. The importance of the study is not derived from its framework. The study aims to achieve a set of objectives, including a relationship statement. Influence between public relations and the quality of management information systems. To achieve this, the study relied on the existing research methodology and post - analysis.

Keywords: Public Relations, Quality Management Information Systems

* الجامعة المستنصرية / كلية العلوم السياحية .
** باحثة .

مستل من رسالة ماجستير

مقبول للنشر بتاريخ 2018/2/14

المقدمة :

لا تنضب يوماً قربة العلاقات العامة علماً ينهل منه الباحثين ولن يحد آفاق إبعادها قدم المصطلح ولن يتقدم. فتارةً نجده بعداً اتصالياً وتارةً نجده وظيفة تُدير عملية المنظمة السياحية وأخرى نراه يبنى صورةً ذهنية لدى الجمهور عن المنظمة وكأنه مرآة تعكس الوجه البهي للمنظمة السياحية. وبعيداً عن هذا وذاك ومسيرةً لخطى العصر التي تثب بفضل المعلومات وثبات تختصر الأزمان. وجدنا أن من المهم أن نبحث في العلاقات العامة من حيث البعد المعلوماتي للمتغير والذي يؤثر جوهر عمل العلاقات العامة؛ وأن كان بعداً مخفياً لا يظهر بصورة جلية في المؤلفات والكتب التي تبحث في متغير العلاقات العامة وعلى اختلاف الميول التي يتبناها الباحثون. لذا بدأنا في محاولتنا البحثية هذه أن نتلمس ذلك البعد في ثنايا أدبيات العلاقات العامة؛ بل أننا تحسّناه ولم نتلمسه إلا في بعض المصادر. والاكتر في ذلك أننا تحدّدنا في القياس في الجانب الميداني بما جاء به السابقون عن العلاقات العامة على تقليديته التي لا تعبر عن مدخل الرسالة المختلف.

وبغرض إبراز ذلك البعد المعلوماتي ورسم ملامح واضحة له، تم ربط متغير العلاقات العامة بمتغير يُعد أنموذجاً واضحاً جداً للمعلوماتية ألا وهو نظم المعلومات الإدارية، بل أننا ارتأينا أن نبحث في مدى تأثير العلاقات العامة في تحقيق الجودة في نظم المعلومات الإدارية من خلال جودة المعلومة التي يعمل بها هذا المتغير، وهذا المتغير بحد ذاته يُعد محاولة بسيطة للفت الانتباه حول جودة المعلومات.

جاء البحث في أربعة مباحث؛ تناول المبحث الأول المنهجية وتضمنت (المشكلة، الأهمية، الأهداف، منهج الدراسة، انموذج البحث، فرضيات البحث، اختبارات الصدق، اختبار الثبات)، في حين تناول المبحث الثاني والثالث الجانب النظري للبحث حيث جاء في المبحث الثاني متغير العلاقات العامة متناولاً المفهوم، الأبعاد، الأدوات، وخصائص مؤهلات العاملين، ووظائف العلاقات العامة. أما المبحث الثالث فتضمن متغير جودة نظم المعلومات الإدارية وجاء فيه المفهوم، الأبعاد، المعايير. أما المبحث الرابع فقد تناول أهم الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول**المنهجية****أولاً : مشكلة الدراسة**

تتمثل مشكلة الدراسة في إيضاح دور المعلومات كعنصر مشترك ومتبادل بين المتغيرات المبحوثة مما يمثل طرح جديد لمفهوم العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الإدارية ويمكن تحديد مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس والذي هو مدى علاقة العلاقات العامة بجودة نظم المعلومات الإدارية، وتنبتق عنه التساؤلات الفرعية الآتية :

1. ما مدى إمكانية قياس علاقة المتغيرات الرئيسة من خلال إبعادها ؟
2. ما هو دور المعلومة في متغيرات الدراسة ؟
3. مدى وضوح العلاقات العامة داخل المنظمات السياحية ؟
4. كيفية تحديد جودة المعلومة لتحسين جودة نظم المعلومات داخل الفندق ؟
5. إلى أي مدى يتم اعتماد نظم المعلومات الإدارية في المنظمات السياحية ؟

ثانياً : أهمية الدراسة

إن ما يميز هذه الدراسة هو أنها جمعت بين المتغيرين (العلاقات العامة، وجودة نظم المعلومات الإدارية) من وجهة نظر مختلفة بعض الشيء كونها اعتمدت المعلومة كعنصر مشترك بينهما، حيث تناولت الدراسة أهمية المعلومات في عمل العلاقات العامة وكيفية استعمالها وإيصالها للجمهور ومدى تأثير تلك المعلومات في تحسين جودة إحدى أهم أقسام المنظمة السياحية.

ثالثاً : أهداف الدراسة

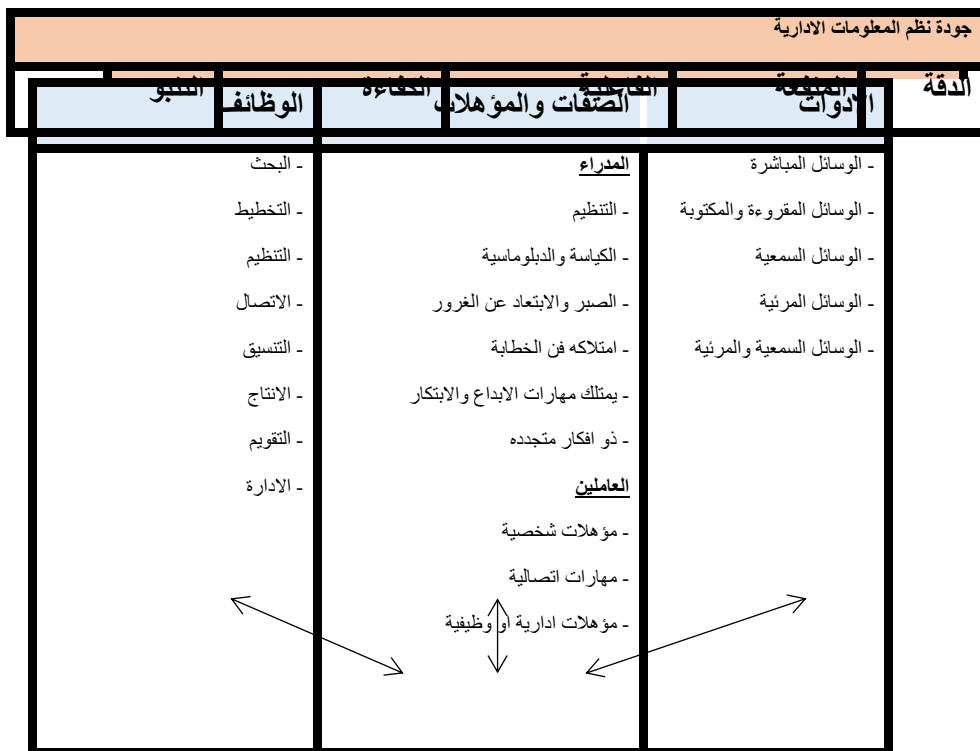
تهدف الدراسة إلى جملة من الغايات يمكن إيجازها كالآتي :

1. بيان علاقة الارتباط بين العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الإدارية.
2. بيان وتشخيص الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تعزيز وتدعيم جودة نظم المعلومات الإدارية.
3. التعرف على آلية عمل العلاقات العامة داخل المنظمات السياحية.
4. بيان مدى توافر الصفات والمؤهلات اللازمة لنجاح العاملين في مجال العلاقات العامة.
5. توفير معايير محددة وواضحة لقياس جودة نظم المعلومات الإدارية.

رابعاً : منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية منهج البحث القائم والتحليل البعدي وهو من المناهج التي تسمح للباحث بمزج نتائج البحوث التي تتشابه فيها فروع وعلوم مختلفة . وهو منهج يتصف بالشمول ويستند في ذات الوقت إلى مناهج أخرى للوصول إلى غاياته , كما ان تطبيقات هذا المنهج تستلزم الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه يحقق بيانات ومعلومات حول آراء الاشخاص وتوجهاتهم سواء عن طريق الاستبانة او بشكل شفوي , كما ويستلزم تطبيق منهج البحث القائم والتحليل البعدي اعتماد المنهج التجريبي كونه يزود الدراسة بأدلة تراعي السبب والتأثير ولاسيما وجود فرضيات سيتم التحقق من صحتها ميدانيا .

خامسا : إنموذج البحث : تم التوصل الى إنموذج افتراضي للبحث وكما يلي :



شكل (2) إنموذج البحث

المصدر : اعداد الباحثان

سادسا : فرضيات البحث : وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي :

الفرضية الرئيسة :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية) وتتفرع منها الفرضيات الثانوية الثلاث على النحو التالي:

(1-1) الفرضية الفرعية الأولى :

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ادوات العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية) وتنبثق منها الفرضيات الثانوية الخمس على النحو التالي:

- (1-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل المباشرة وجودة نظم المعلومات الادارية.
(2-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل المقروءة والمكتوبة وجودة نظم المعلومات الادارية.
(3-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل السمعية وجودة نظم المعلومات الادارية.
(4-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل المرئية وجودة نظم المعلومات الادارية.
(5-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل السمعية والمرئية وجودة نظم المعلومات الادارية.

(1 – 2) الفرضية الفرعية الثانية:

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة و جودة نظم المعلومات الادارية) وتنطبق منها الفرضيات الثانوية الاتية:

(1-2-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المدراء وجودة نظم المعلومات الادارية.

(2-2-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين العاملين وجودة نظم المعلومات الادارية .

(1 – 3) الفرضية الفرعية الثالثة:

(توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين وظائف العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية) وتنطبق منها الفرضيات الثانوية الثمانية على النحو:

(1-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين البحث وجودة نظم المعلومات الادارية.

(2-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التخطيط وجودة نظم المعلومات الادارية.

(3-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التنظيم وجودة نظم المعلومات الادارية.

(4-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة نظم المعلومات الادارية.

(5-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التنسيق وجودة نظم المعلومات الادارية.

(6-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الانتاج وجودة نظم المعلومات الادارية.

(7-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التقويم وجودة نظم المعلومات الادارية.

(8-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الادارة وجودة نظم المعلومات الادارية.

سابعا : اختبارات الصدق / الصدق الظاهري

يقصد بالصدق قدرة الاستبانة على قياس ما وضعت من اجل قياسه، وهناك عدة طرائق لإثبات ذلك منها طريقة الصدق الظاهري التي تشترط ضرورة عرض الاستبانة على مجموعة من الاساتذة الخبراء المختصين للحكم على مدى صلاحيتها لتمثيل الظاهرة المدروسة، إذ شكلت نسبة اتفاق المحكمين على صدق فقرات الاستبانة لقياس الظاهرة (92.875 %) وهي نسبة عالية، في حين سجلت نسبة اتفاق المحكمين على صدق فقرات متغير العلاقات العامة (93.15 %)، كما سجلت نسبة اتفاق المحكمين على صدق فقرات متغير جودة نظم المعلومات الادارية (92 %) وبالتالي اعتمدت الاستبانة بشكلها النهائي لتمثيل الظاهرة المدروسة، بعد الاستفادة من أغلب ملاحظات الاساتذة المحكمين لما يتمتعون به من خبرة عملية وعلمية واسعة وباع طويل في مجال البحث العلمي .

ثامنا : اختبار الثبات

تتضمن هذه الفقرة تحليل احصائي لبرهنة مدى موثوقية الاجابات بحيث نستطيع الحصول على النتائج نفسها في حال توزيع الاستبانات خلال زمنين متباعدين على الافراد أنفسهم، وذلك من خلال استعمال اختبار الثبات باستعمال طريقة (Cronbach's Alpha)، إذ بلغت قيمة معامل ثبات (Cronbach's Alpha) لمجمل فقرات الاستبانة (0.882) وهي أكثر من (0.500) بما يؤكد تخطي فقرات الاستبانة لاختبار الثبات بنجاح، بينما بلغت قيمة معامل ثبات (Cronbach's Alpha) لفقرات متغير العلاقات العامة (0.837) بما يؤشر تحقق شرط الثبات في فقرات المتغير المستقل، أما لمجمل فقرات المتغير التابع فقد سجل معامل الثبات (0.816) وهذه القيمة ترجح اجتياز فقرات متغير جودة نظم المعلومات الادارية لاختبار الثبات بنجاح كونها أكثر من (0.500)، وكما موضح في جدول (1) على النحو الآتي :

جدول (1) نتائج اختبار الثبات حسب طريقة (Cronbach's Alpha)

متغيرات الدراسة		معامل ثبات ألفا كورنباخ	تعليق الباحث
المستقل	العلاقات العامة	0.837	فقرات هذا المتغير المستقل الثمان والاربعين تحقق شرط الثبات بنجاح
التابع	جودة نظم المعلومات الادارية	0.816	فقرات هذا المتغير التابع الخمس والعشرين تحقق شرط الثبات بنجاح
مجمل فقرات الاستبانة		0.882	اجتياز مجمل فقرات الاستبانة الثلاث والسبعين لاختبار الثبات

أولاً : علاقات الارتباط بين العلاقات العامة بمتغيراتها الثانوية وبين جودة نظم المعلومات الادارية يتضمن هذا المبحث استعمال لاختبار Z كون حجم العينة أكثر من ثلاثين، بغية اختبار فرضيات الارتباط بين المتغير المستقل (العلاقات العامة) وبين المتغير التابع (جودة نظم المعلومات الادارية)، حيث ان الفرضية ستقبل عندما تكون قيمة Z المحتسبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى معنوية (0.05)، أي قبول الفرضية بنسبة ثقة 95 % ، وبالعكس ذلك سترفض الفرضية، أما لمعرفة قوة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين سيستعمل الباحث قيمة معامل الارتباط البسيط (سبيرمان) بين المتغيرين، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي :

جدول (2) نتائج اختبار فرضيات الارتباط بين العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الإدارية					
فرضية	متغيرات مستقل	متابع	معامل الارتباط بسيط	Z - tes	
				قيمة المحتسبة	علق الباحث
1-1-	وسائل المباشرة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.387	3.0472	بول الفرضية
2-1-	وسائل المقروءة والمكتوبة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.573	4.5118	بول الفرضية
3-1-	وسائل السمعية	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.331	2.6063	بول الفرضية
4-1-	وسائل المرئية	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.585	4.6063	بول الفرضية
5-1-	وسائل السمعية والمرئية	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.641	5.0472	بول الفرضية
1-	نوات العلاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.659	5.189	بول الفرضية
1-2-	مدراء	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.667	5.252	بول الفرضية
2-2-	عاملين	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.602	4.7402	بول الفرضية
2-	صفات ومؤهلات العاملين في علاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.712	5.6063	بول الفرضية
1-3-	بحث	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.437	3.4409	بول الفرضية
2-3-	تخطيط	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.579	4.5591	بول الفرضية
3-3-	تنظيم	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.629	4.9528	بول الفرضية
4-3-	الاتصال	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.653	5.1417	بول الفرضية
5-3-	تنسيق	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.495	3.8976	بول الفرضية
6-3-	إنتاج	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.400	3.1968	بول الفرضية
7-3-	تقويم	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.470	3.748	بول الفرضية
8-3-	لإدارة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.591	4.6535	بول الفرضية
3-	وظائف العلاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.691	5.4409	بول الفرضية
فرضية الرئيسية الأولى	علاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.750	5.9527	بول الفرضية
علاقات المعنوية		عدد	سبع عشرة فرضية من بين 19 فرضية		
		نسبة المعنوية	100 %		
ممة Z الجدولية عند مستوى ثقة 95 % تساوى (1.96)					

قيمة Z الجدولية عند مستوى ثقة 95 % تساوى (1.96)

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

1. علاقة الارتباط بين متغير ادوات العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الادارية

يؤكد جدول (2) قبول الفرضية الثانوية الأولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين ادوات العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الادارية) ، إذ كانت قيمة Z المحتسبة لبيان معنوية الارتباط بين المتغيرين تساوي (5.189) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة كانت أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وبلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين ادوات العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الادارية (5.189). كما أبرز جدول (2) قبول الفرضيات الثانوية المنبثقة من الفرضية الفرعية الأولى الآتية:

(1-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل المباشرة وجودة نظم المعلومات الادارية.

(2-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل المقروءة والمكتوبة وجودة نظم المعلومات الادارية.

(3-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل السمعية وجودة نظم المعلومات الادارية.

(4-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل المرئية وجودة نظم المعلومات الادارية.

(5-1-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الوسائل السمعية والمرئية وجودة نظم المعلومات الادارية.

2. علاقة الارتباط بين صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الادارية

رسخ جدول (2) قبول الفرضية الثانوية الثانية التي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين صفات ومؤهلّات العاملين في العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الادارية) ، إذ كانت قيمة Z المحتسبة لبيان معنوية الارتباط بين

المتغيرين تساوي (5.6063) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة كانت أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وبلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين صفات ومؤهلين العاملين في العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية (0.712)، كما أبرز جدول (2) قبول الفرضية الثانية المنبثقة من الفرضية الفرعية الثانية الآتية :

(1-2-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين المدراء وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(2-2-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين العاملين وجودة نظم المعلومات الإدارية .

3. علاقة الارتباط بين وظائف العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية

يؤكد جدول (2) قبول الفرضية الثانية الثالثة التي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين وظائف العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية) ، إذ كانت قيمة Z المحتسبة لبيان معنوية الارتباط بين المتغيرين تساوي (5.4409) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة كانت أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وبلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين وظائف العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية (0.691)، كما أبرز جدول (2) قبول الفرضيات الثانية المنبثقة من الفرضية الفرعية الثالثة الآتية :

(1-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين البحث وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(2-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التخطيط وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(3-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التنظيم وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(4-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(5-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التنسيق وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(6-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الانتاج وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(7-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين التقييم وجودة نظم المعلومات الإدارية.

(8-3-1) توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الادارة وجودة نظم المعلومات الإدارية.

4. علاقة الارتباط بين المتغير المستقل العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية

حقق جدول (2) قبول الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على (توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة

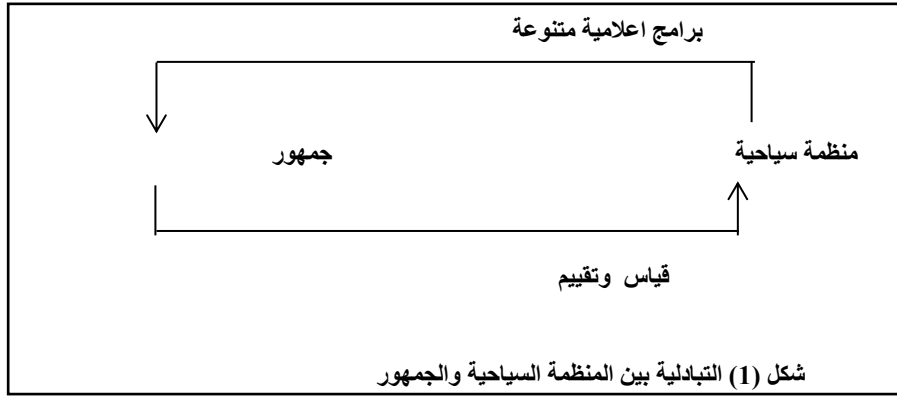
احصائية بين العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية) ، إذ كانت قيمة Z المحتسبة لبيان معنوية الارتباط بين المتغيرين المستقل والتابع تساوي (5.9527) وهي معنوية، بسبب كون قيمة Z المحتسبة كانت أكبر من قيمة Z الجدولية البالغة (1.96)، وبلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بين العلاقات العامة وبين جودة نظم المعلومات الإدارية (0.756)، كما أبرز جدول (2) قبول تسع عشرة فرضية من بين 19 فرضية لتصل نسبتها إلى 100% .

المبحث الثاني

العلاقات العامة

اولا : مفهوم العلاقات العامة

ادى التوسع في استعمال مفهوم العلاقات العامة إلى تنوع معانيه وتعددتها وفق الغرض من استعماله، وربما يرجع السبب في ذلك إلى اختلاف الخلفيات والفلسفات التي ينطلق منها المفكرون. ولعل من اسباب عدم الاتفاق على تعريف موحد له يعود لكونه ظاهرة جديدة لم تتبلور الا في القرن الماضي (خضر، 1998: 21) . ومع ان هذا الرأي مأخوذ به ؛ الا ان الباحث يرى حداثة الفترة لولادة حقل معرفي يساعد الباحثين كثيرا في وضع مفهوم محدد ومتفق عليه حول ذلك الحقل كونه حديث النشأة وبالإمكان تحديد منيعه الفكري. وقبل الخوض في مفهوم العلاقات العامة لابد من معرفة البناء اللغوي له فهو يتكون من كلمة "علاقات" وهي تعني جملة الصلات والنشاطات التي تتم بين منظمة ما والجماهير التي تتعامل معها ، والكلمة الاخرى هي "عامة" ويقصد بها مجموعة الجماهير التي ترتبط مصالحها وانشطتها بالمنظمة (محمد، 1997: 26) . اما عن تعريف العلاقات العامة اصطلاحا وعرفه (الشيخلي وآخرون ، 1981 : 31) بأنه " نقل وتفسير المعلومات والآراء من المنظمة إلى جماهيرها ومن هذه الجماهير إلى المنظمة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمنظمة وتنسجم معها". اما (Grunig&Hunt, 1984:4) فقد عرفاه "بأنه ادارة الاتصال بين المنظمة وجماهيرها " وهذا يتركز في استعمال كلمات قليلة لنقل الكثير من المعلومات . ويُعرّف أيضاً بأنه " نشاط اعلامي باتجاهين من المنظمة إلى الجمهور بشكل برامج اعلامية متنوعة ومن الجمهور إلى المنظمة بشكل قياس وتقييم الرأي العام لجماهير المنظمة " (الجوهر ، 1986 : 30) . وهنا نرى ان (الجوهر) قد وضع مفهوم التبادلية في العلاقات العامة بين الجمهور والمنظمة بشكل عام ومنها المنظمات السياحية من خلال بيان آلية عمل تلك التبادلية ، حيث يفسر آلية الاتجاه الاول (المنظمة السياحية – الجمهور) بأنها برامج اعلامية متنوعة ؛ اما آلية الاتجاه الثاني (الجمهور – المنظمة السياحية) فإنها برأيه هي عملية (القياس والتقييم) للمعلومة التي وصلت اليهم عن طريق البرامج الاعلامية المتنوعة سواء أكانت تلك المعلومة دعائية للمنظمة ام ترغيبية لسلعة او خدمة ما او لأي هدف كانت تلك المعلومة كما في الشكل (1)



المصدر : اعداد
ثانيا : ابعاد مفهوم العلاقات العامة

1. جمهور العلاقات العامة

هو مجموعة من الافراد تقع في محيط منظمة او منشأة معينة تؤثر عليها وتتأثر بها , فأحياناً يكون هذا المحيط قرية او مدينة , وأحياناً يكون العالم اجمع " (خير الدين , 1994 : 67) .

تحتاج المنظمات صغيرها وكبيرها إلى ثقة الجمهور , ومن هنا نرى ان المنظمات على اختلاف انواعها هي في حاجة إلى التعرف على آراء الجمهور ومده بالمعلومات لكسب ثقته وتأييده مما يتطلب دراسة الجمهور وميوله واتجاهاته بصور واقعية (عثمان , 2011 : 145) . ففي الماضي كانت المعلومات التي يتم بثها موجهة للجميع , ومع مرور الوقت وتوافر المزيد من وسائل الإعلام , أصبحت توجه إلى مجموعة محددة من الاشخاص (قطاعات , اسواق , المستهلكين , المهنيين , وضيفو أيضاً) . كانت الصحف المحلية توفر المعلومات المحلية والصحف القومية تنشر المعلومات التي تهتم الدولة بأكملها (فيليبس , 2003 : 14) . ويمكن تصنيف جماهير العلاقات العامة وفقاً لطبيعة ارتباطها بالمنظمة السياحية على صنفين اساسيين هما : (الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي) .

(1-1) الجمهور الداخلي

لا خلاف ان هذا الجمهور هو نقطة البدء في أنشطة العلاقات العامة , فهناك قاعدة اساسية تقول ان العلاقات العامة لا بد ان تبدأ من الداخل لتنتج بعد ذلك إلى الخارج (عجوة , 1999 : 146) . حيث تقوم العلاقات العامة بجمع وتحليل وبحث ودراسة اتجاهات جماهير المنظمة حتى تتمكن من الحصول على معلومات وحقائق صحيحة , كما تقوم ببحث وتلخيص جميع المسائل التي تهتم الادارة العليا (الجرايدة , 2013 : 118-119) .

(2-1)الجمهور الخارجي

يشمل جميع الافراد الذين يقيمون خارج المنظمة او المنطقة وترتبط بهم ارتباطاً مباشراً او غير مباشر (كشك , 2010 : 65) , وهو يشمل كل من سيتلقى الرسائل التي توجهها المنظمة إلى الخارج , وهذا يعني ان هناك نوعين من الجمهور الخارجي : " الجمهور الخارجي المباشر " وهو المستهدف من الرسالة التي يقوم بها القائم بالعلاقات العامة بتوجيهها اليه , وهذا النوع من الجمهور معني مباشرة بالرسالة , فهو الضيف الذي سيتلقى الخدمة او الذي سيستهلك المنتج السياحي , اما النوع الثاني فهو " الجمهور الخارجي غير المباشر " وهو الجمهور الذي نتوقع ان يؤثر في الجمهور الخارجي للمنظمة او يمكن ان يصبح فيما بعد من الجمهور الذي تتعامل معه المنظمة . وللوصول إلى هذا النوع من الجمهور تقوم العلاقات العامة بمجموعة من الأنشطة مثل الاشهار وحملات ترويج الخدمات او سلعها والنشر سواء عن طريق الكتب والملصقات او الكتيبات (ابو اصبع , 2004 : 136) .

2. المنظمة

هناك عدة محاولات لتحديد معنى ومدلول المنظمة الا انها تتباين فيما بينها تبايناً يركز إلى بعض المنطلقات الفكرية المختلفة . لقد استحوذ مفهوم المنظمة وتطبيقاتها النظرية والعملية على جانب كبير من المعرفة البشرية , حيث اقتصت تلك المعارف بدراسة الظاهرة التنظيمية بوصفها حقلاً علمياً متخصصاً يكشف عناصرها ويحدد مكوناتها ومتغيراتها . اذن فالمنظمات حقيقة واقعية يتعامل معها الانسان بطريقة مباشرة او غير مباشرة , وهذا التعامل يكون ضمن حدود محددة و واضحة نسبياً من اجل تحقيق اهداف مشتركة لكل من المنظمة والانسان (مساعدة , 2013 : 22) .

ويمكن تحديد المنظمة بكونها أية مجموعة من البشر تعمل متضامنة لتحقيق اهداف معينة وفق مسؤوليات كل منهم او بموجب الادوار التي تعهد إلى كل منهم للقيام بها , وبموجب هذا التحديد فان المنظمة عبارة عن جماعة من البشر يعين لكل منهم دور يؤديه ويهدفون جميعاً إلى تحقيق غايات مشتركة (الحكاك , 1975 : 15) , وهي " كيان اقتصادي واجتماعي وسياسي

تضم منظومات فرعية تعمل بصورة متناسقة ومتعاونة في إطار محدد لإنجاز وتحقيق أهداف معينة " (الخفاجي والغالبى , 2013 : 16).

3. المعلومات

تمثلت المعلومات بوصفها الممول لصنع القرارات والمولد لها , ولها الأثر الأكبر في تطوير علاقات الارتباط في مختلف مظاهرها . حيث لا غنى لأي منظمة عن المعلومات , فإن كل منظمة مهما كانت طبيعة عملها ونشاطها وأهدافها وحجمها , بحاجة إلى المعلومات إلا أن هذه الحاجة تختلف من منظمة إلى أخرى . كما أن هناك عدة عوامل تؤثر على مدى أهمية المعلومات للمنظمة وعلى مدى القدرات المعلوماتية الواجب توافرها في المنظمة , ومن هذه العوامل ما تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة - عوامل تنظيمية - والبعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة (حريم , 2010 : 209) .

4. الاتصال

يأخذ الاتصال دوراً وحيزاً كبيراً في الحياة اليومية للأفراد والمنظمات بصورة عامة نظراً لكونه الوسيلة الأساسية في تحقيق التفاعل مع الآخرين للوصول إلى الأهداف , وبالتالي فهو وظيفة أو مهمة أساسية لوجود المنظمات واستمرارها , بل إنها تعد مؤشر لمدى كفاءتها في الوصول إلى الآخرين . وتمثل عملية الاتصالات الرابط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية داخل أي تنظيم من جهة , وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى . وتهدف عملية الاتصالات إلى نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة المطلوبة (القريوتي , 2009 : 219) .

5. التبادلية

التبادلية هي عملية الأخذ والعطاء على أساس متبادل , إذ هي تحدد نوعية العلاقة بين طرفين يتبادلان السلع والخدمات ونواح أخرى من العلاقة (غريفيشن و اوكالاهان , 2008 : 115) .

رابعا : أدوات العلاقات العامة

تُعد وسائل الاتصال في العلاقات العامة أهم المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في عملية التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية . لذا وجب على اختصاصي العلاقات العامة أن يكونوا على دراية تامة وشاملة تسدّ توجب فهماً كبيراً لخصائصها واساليبها , حتى يمكن لها أن تصل إلى أهدافها بطريقة سليمة (Michel et al, 1999:306) . وتنقسم إلى (الوسائل المباشرة , الوسائل المقروءة والمكتوبة , الوسائل السمعية , الوسائل المرئية , الوسائل السمعية والمرئية) .

خامسا : خصائص ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة

1. صفات مسؤول العلاقات العامة

أن مسؤول العلاقات العامة أو الموظف في جهازه يجب أن تتوفر فيه صفات وخصائص معينة تميزه عن غيره , ويمكن اجمال هذه الصفات بالآتي (الموسى , 2012 : 261-262) , (الشمرى , 2009 : 17):

- أ- أن يكون قادراً على تنظيم الآخرين .
- ب- أن يكون كياساً ودبلوماسياً ومرناً .
- ت- أن يرى في نفسه معلماً يعمل على تقويم الأشياء بأناة وصبر بعيداً عن الغرور والادعاء .
- ث- أن يكون قادراً على الخطابة ومواجهة الجمهور .
- ج- أن يكون على اطلاع جيد في شؤون الأعمال والإدارة .
- ح- أن يكون قادراً على الكتابة الصحيحة بسرعة وسلاسة .
- خ- أن يكون منظماً ليستطيع تنفيذ التفاصيل الدقيقة التي يستدعيها عمله .
- د- أن يكون قادراً على توليد الأفكار التي فيها شيء من التجديد .
- ذ- توفر مهارات الإبداع والابتكار .
- ر- المماثلة بين مقتضيات إدارة العلاقات العامة وخصائص الأفراد المتقدمين بحيث يرشح كل منهم لممارسة النشاط الذي يتلاءم مع ما يتوفر لديه من مؤهلات ومهارات .

2. خصائص العاملين في العلاقات العامة

المؤهلات في مجال العلاقات العامة كثيرة , ومسارات العمل في هذا المجال تخضع للمنافسة , لكن يشترط المؤهل العالي للقيام بهذا الدور . فهناك شروط أساسية لابد توافرها في المشتغلين بمهنة العلاقات العامة أيا كان نوع المنظمة التي يعملون بها (McCarthy, 2001:18) . وهذه المواصفات تتعلق بعدة جوانب منها (المؤهلات الشخصية , المهارات الاتصالية , المؤهلات الإدارية أو الوظيفية) .

سادسا : وظائف العلاقات العامة

1. البحث : يمثل البحث مصدراً أساسياً لعمل العلاقات العامة , فهي لا تستطيع أن تعمل في ظل غياب نظام لتوفير المعلومات اللازمة للتخطيط وبناء الاستراتيجيات , فيتوفر المعلومات يمكن الوصول إلى حالة المعرفة أو اليقين والتقليل من حالة عدم التأكد ,

وتعد البحوث التي تجريها العلاقات العامة الوسيلة الأساسية لجمع المعلومات واحدى اهم الركائز التي تعتمد عليها في ممارسة انشطتها و وظائفها وتحقيق اهدافها المحددة (حجاب , 2007 : 476) .

2. التخطيط : يعد تخطيط أنشطة العلاقات العامة الأساس المهم في نجاح وكفاءة تنفيذ أنشطة وبرامج العلاقات العامة داخل المنظمة وخارجها , و تقوم في ضوءه تحديد الطريق الذي يجب ان يلتزم به نشاط العلاقات العامة. وعادة ما يسير العمل في المنظمة بعناية شديدة وفقا لسيناريو معد مسبقا يحدده برنامجها الأساسي ومجموعة الخطط التي تشمل كل نطاقات العمل مع وجود خطط سير واضح لكل مرحلة من مراحل العمل بتلك الخطط (Stone,1991:101).

3. التنظيم : يعد التنظيم من الأساليب الأساسية في تحقيق أي نشاط من الأنشطة الجماعية الهادفة , لذلك لا يمكن للعلاقات العامة في جميع المنظمات ومنها المنظمات السياحية ان تحقق اهدافها مالم تلتزم بأسس التنظيم , والتنظيم هو " ترتيب الموارد المادية والبشرية والآلية والخبرات الفنية بأفضل طريقة تؤدي إلى تحقيق الاهداف المرسومة بأقصر وقت وبأقل الجهود والتكاليف " (معلا , 1992 : 15) .

4. الاتصال : تعد وظيفة الاتصال من اهم الوظائف التي تقوم بها ادارة العلاقات العامة بل انها الوظيفة التي تكشف عن مدى قدرة الادارة في الوصول للجماهير المستهدفة والتأثير فيها بما يحقق اهداف خطة العلاقات العامة من خلال تحديد الوسائل الإعلامية المختلفة والمناسبة لكل جمهور (الظاهر 2001 : 115) .

5. التنسيق : يعني التنسيق كأحد الوظائف الإدارية لنشاط العلاقات العامة القيام بمجمل ما يتعلق بإيجاد الانسجام والترابط والموازنة بين جميع الوظائف الإدارية والاتصالية المختلفة بما يضمن إلى حد كبير تجنب التداخل في المهام والوظائف المتنوعة لأنشطة العلاقات العامة فضلا عن تنظيم مجريات العمل وتسييرها بحسب الخطة الموضوعية , والتنسيق في حد ذاته لا يعد وظيفة إدارية قائمة لها كيان مستقل فقط , وانما هي وظيفة توافر المناخ الملائم في جميع مراحل وظائف العمل الإداري (عجوة , 1985 : 34).

6. الانتاج : هو تنفيذ النشاطات التي تمخضت عنها المراحل السابقة من اعداد المشروع , وغالبا ما تكون مؤتمرات او اجتماعات او معارض او اصدار بلاغات او نشرات او صحف او انتاج افلام او تنظيم مهرجانات او بث الاعلانات في وسائل الإعلام او تقديم خدمات معينة لتحقيق هدف معين , ويفترض ان تتمخض عن هذه المرحلة ما يسمى بالتغذية العكسية حيث ينبغي ان تقوم ادارة العلاقات العامة في المشروع اللاحق بدراسة للنتائج واثار الانتاج الذي سبق وان قامت به الادارة في المشروعات السابقة (الخطيب , 2000 : 71) .

7. التقويم : التقويم يمثل المحطة النهائية في آلية عمل العلاقات العامة , وهو الدراسة المقارنة بين الاثار والنتائج وبين الاهداف الموضوعية للخطة وبما يمكن معرفة مدى كفاءة تطبيق الخطة ونجاحها (سلمان وآخرون , 1981 : 159) .

8. الادارة : ويقصد بها ادارة جهاز العلاقات العامة نفسه بأقسامه المختلفة والتعاون مع سائر ادارات المنظمة لمساعدتها على الاحتفاظ بصلات طيبة مع جماهير المتعاملين مع المنظمة من الداخل والخارج المباشر بالجمهور (الخطيب , 2000 : 71) , ومد مجلس الادارة بالآراء الفنية والاشترك في وضع التخطيط العام لسياسة المنظمة واطلاع ادارة المنظمة على رد فعل سياستها بالنسبة لجمهورها الداخلي والخارجي (الرحبي , 2014 : 60) .

المبحث الثالث

جودة نظم المعلومات الادارية

اولا : مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية

ان جودة المعلومات تشير إلى جودة المخرجات التي ينتجها نظام المعلومات الادارية , وهي على وجه الخصوص ينبغي ان تكون مرتبطة ومبنية على فلسفة صلبة من المعلومات (Gorla ,et al,2010:2) . حيث قدم الباحثون عدد من التعاريف لجودة نظم المعلومات الادارية الا انه يمكن القول انه لا يوجد تعريف ذو ملامح ثابتة ومحددة لجودة نظم المعلومات الادارية حيث يختلف مفهوم الجودة في نظم المعلومات الادارية باختلاف وجهات نظر منتجي ومستخدمي المعلومات , ففي حين يركز منتج المعلومات على الدقة بوصفها مقياسا للجودة , يركز مستخدمو المعلومات على المنفعة والفاعلية والتنبؤ كمقياس لهذه الجودة . ومن هنا ظهرت عدة تعريفات لجودة المعلومات منها ان الجودة هي " الملاءمة للغرض او الاستعمال " (الدرادكة وشلبي , 2002 : 1) ويرى الباحث ان الملاءمة هنا هي مدى دقة ملاءمة المعلومة للغرض من استعمالها في نظم المعلومات الادارية , كما ويرى (الساعدي وزبار , 2011 : 13) بأنها " درجة الايفاء بالاحتياجات والتوقعات من قبل مقدمي المعلومات او منتجي المعرفة عند قيامهم بأعمالهم " او هي " الدقة والموثوقية وتوقيت النتائج والاخبار عنها والصلة بالموضوع وان تكون مفهومة وذات معنى , وحديثة وقابلة للمقارنة وذات شكل مناسب " (W.H.O , 2011 : 10) . وكذلك هي " التخطيط الدقيق والحد من عدم اليقين " (Siam, 2012 : 669) , وتعرف أيضاً بأنها " درجة المعلومات التي تمثل الواقع وتتحدد بقدرتها على تحفيز متخذي القرارات لاتخاذ قرارات اكثر فاعلية " وأيضاً " درجة او مستوى التميز " (Russell&Taylor,1995: 88) وهنا يرى الباحث ان تميز

المعلومة يكمن في تفردّها وبالتالي تحسين قدرة المنظمة على استعمال تلك المعلومة في تحقيق مزايا تنافسية خاصة بها وعلى المستوى الاستراتيجي في بعض الأحيان . وإيضاً يمكن تعريف جودة نظم المعلومات الإدارية بأنها " ادراك مستخدمي نظام المعلومات الإدارية بان جودة النظام تفي بمتطلباتهم وهي اعلى من المستوى الحقيقي لتوقعاتهم عن مستوى الخدمة " (النوايسة , 2009 : 337) . اما عن المعلومات السياحية يتم من خلال التعرف على حيوية كل من السياحة والممارسين لها وان اختيار الخدمات السياحية تعتمد على المعلومات المتوفرة لو تم استعمالها من قبل السائح , ان فائدة البحث عن المعلومات هو ارتفاع مفهوم السائح وقد وجه الباحثون اهتماما كبيرا لهذا المجال . وفيما يتعلق بالمفاهيم فان برامج ادارة السياحة تشمل اهتماماتها البحثية الجارية في التسويق والقضايا الادارية في قياس وادارة جودة الخدمات في السياحة وصناعة الضيافة . وباختصار فان المعلومات السياحية تسعى إلى تحسين نوعية الخدمات السياحية وخفض عدم اليقين (Fodness & Murray 1997:503) . اذن فان العلاقة بين الجودة ونظم المعلومات الادارية تتضح في ثلاثة مكونات أساسية هي : جودة النظام Quality System أي المكونات الفنية ، وجودة المعلومات Quality Information أي مدى صحة البيانات الداخلة إلى النظام ودقتها ، وجودة الخدمة Service Quality أي تقييم مستوى التميز والتفوق في تقديم المعلومات للمستخدمين (الصرن , 2013 : 123) .

ثانيا : ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية

1. **التوقيت** : يعني ان تكون المعلومات المستخدمة في النظم مناسبة زمنيا لاستعمال المستفيدين خلال دورة معالجتها والحصول عليها , ويمكن النظر اليها بطريقة موضوعية , وهذا البعد يرتبط بالزمن الذي تستغرقه دورة المعالجة (الادخال , عمليات المعالجة , اعداد التقارير عن المخرجات للمستفيدين) , ومن اجل الوصول إلى خاصية التوقيت المناسب للمعلومات فانه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ولا يتحقق ذلك الا باستعمال الحاسوب للحصول على معلومات دقيقة وملاءمة لاحتياجات المستفيدين في توقيت مناسب (السعيد , 1987: 47) .
2. **الامان** : يعد بعدا مهما لجودة نظم المعلومات الإدارية , فاذا كانت المعلومات غير امانة فانه يمكن اعتراضها بسهولة من قبل اي خصم ذكي . وحماية المعلومات تتم من خلال تشفيرها بكلمات السر والرموز فضلاً عن يقظة الانسان (Miller, 1996:79) .
3. **الدقة** : المعلومات يجب ان لا تكون فقط واضحة ومفهومة لكن يجب ان ينظر اليها على ان تكون دقيقة (Nelson et, 2005 : 203) , وهي تعني ان تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من اخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات اي درجة غياب الاخطاء من المعلومات , والدقة يمكن تحسينها من خلال تنفيذ الاجراءات المؤسسية مثل وجود معلومات مضاعفة يتم فحصها من قبل اشخاص مستقلين او عن طريق تثبيت الوسائل التقنية مثل معايير اجهزة الاستشعار , ويمكن القول ان الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة (نجم, 2010 : 10) .
4. **الصلاحيّة** : صلاحية نظم المعلومات الإدارية هي الصلة الوثيقة بمقياس كيفية ملائمة نظام المعلومات لاحتياجات المستفيدين بصورة جيدة , وهذا البعد يمكن قياسه بشمول المعلومات او بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام الاستشعار (نجم, 2010 : 10) .
5. **الموضوعية** : تظهر عندما تُحلّل المعلومات بلغة او طريقة لا تراعي التوازن في وجهات النظر , ان الموضوعية تقدم الوضوح والفهم الدقيق وبالتالي فأنها تقلص عدم التأكد والمخاطرة وفهم افضل للظروف والمشكلات (نجم, 2010 : 10) .
6. **زبونية المعلومات** : جودة المعلومات تعني ملائمتها لحاجات وتوقعات المستفيدين او الزبائن والايفاء بها بطريقة افضل (نجم, 2010 : 10) . او بتعبير اخر هو درجة شخصنة المعلومة للمستفيد الاوحد .
7. **نطاق التغطية** : ارسال المعلومات عندما تحتاجها المستويات الادارية وتزويدها بها عند الحاجة لتلك المعلومات وذلك بهدف ممارسة وظائف العملية الادارية في المنظمة السياحية (نجم, 2010 : 10) .
8. **حوكمة المعلومات** : يشير هذا البعد إلى المساءلة , والنزاهة , والشفافية , والمراجعة التاريخية لحماية المعلومات من التعديل غير المرخص والتزوير والاتلاف والتلاعب (نجم , 2010 : 10) .

ثالثا : المعايير العامة لقياس جودة نظم المعلومات الادارية

انشغلت اقسام انظمة المعلومات طويلاً بتصميم وتنفيذ الانظمة وحصر دورها بتقديم المعلومات إلى المستفيدين الذين ركزوا ابصارهم على المعلومات التي توفرها لهم , واحاط المهنيون انفسهم بأسوار عالية عزلتهم عن المستخدمين وابتعدوا عنهم خشية صعوبة فهم لغتهم , ولم تقع عمليات تفاهم فيما بينهم في دائرة اهتمام اي منهم , الا ان ولادة الحاسوب الشخصي وشيوع استعماله في المنظمات على اختلاف انواعها ومنها السياحية , احدث انعطافه كبيرة في وظيفة مهنيي نظم المعلومات الادارية ودفعهم للتفاعل على نحو مباشر مع المستخدمين من خلال تقديم النصح والمشورة في عمليات اقتناء المكونات المادية والبرمجيات وتنصيبها وتوفير حلول للمشاكل التي تواجههم واشراكهم في تحسين جودة النظم في كافة مراحلها (Delon&McLean, 2003:11) . لذا ينطوي مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية على مجموعة من المعايير التي تحدد مدى توافق المعلومة مع حاجة المستفيد , وهذه المعايير كالاتي : (الفضل ونور , 2002 : 305-306) , (الحياي واخرون , 2006 : 136) , (المجهلي , 2009 : 73) , (يوسف , 1994 : 209-117) .

1. **معيار الدقة :** تعني الدقة خلو المعلومات من الأخطاء والتحيز لأن عدم الدقة تنتج عنها قرارات خاطئة وغير كفوءة (آل مراد, 2012 : 229) . حيث يتم قياس جودة المعلومات بدرجة دقة المعلومات أي درجة استنادها إلى الحقائق والثوابت , ودرجة تمثيل المعلومات للبيانات و الأحداث المتعلقة بكل من الماضي والحاضر والمستقبل , وبالرغم من أهمية هذا المقياس في التعبير عن جودة المعلومات فإنه لا يمكن تحقيقه وذلك لكون المعلومات التي يُبنى عليها القرار تتطوي على المستقبل وبالتالي فهي على درجة من عدم التأكد . لذا غالباً ما يتم النصيحة بالدقة عند توفير معلومات ملائمة لاتخاذ القرارات (Milton&Swieringa,1995:119) .

2. **معيار المنفعة :** لا جدال في أن الهدف النهائي لأي نظام معلوماتي يتمثل في توفير المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالمضمون والتكلفة المناسبة وللشخص المناسب , حيث أن المعلومات تعد أحد الأركان الأساسية للنظام المتكامل لاتخاذ القرارات سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى أي وحدة مشتقة منها , وإذا كان الأمر كذلك فهل هناك معايير للحكم على مدى صلاحية المعلومات التي ينتجها النظام الإداري بغرض استعمالها كأساس لاتخاذ القرارات , وما هو المعيار الذي يجب أن يستخدم في تحديد المعلومات المفيدة أو النافعة وما هي الموصفات التي يجب توافرها في نظام المعلومات الإدارية حتى تكون نافعة ؟. فبحسب ما جاءت به اللجنة في مقدمة تقرير المجمع الأمريكي بأن معيار المنفعة يعد منفعة المعلومات الإدارية بمدى توافرها مع احتياجات متخذي القرارات (لوندي , 2000 : 28-29) .

3. **معيار الفاعلية :** عُرفت الفاعلية على أنها " فعل الأشياء الصحيحة " وهي بذلك تتعلق بصحة القرار وفيما إذا كانت مخرجاته مطلوبة أو لا , ولتحقيق الفاعلية المطلوبة يجب أن تتكامل ثلاثة عوامل رئيسية هي الأفراد والهيكل والمعلومات (Boddy et al , 2009:78) . وبالنظر إلى نظم المعلومات نجد أنها مكلفة الشراء والاستعمال , لذلك ففي عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة , يفترض أن تحقق نظم المعلومات الإدارية قيمة اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليها وهذا ما يدفع أغلب الباحثين إلى التركيز على فاعلية هذه النظم كأولوية أساسية في عملية البحث بنظم المعلومات الإدارية (Munshi,1996:6) .

4. **معيار الكفاءة :** الكفاءة في الجودة هي عملية لها الأسبقية لطرح خدمات سياحية ذات جودة عالية, لذا ينبغي أن تقدم الخدمة في الوقت المناسب مصحوبة بقتاعة الضيوف. والمقصود بالكفاءة " تحقيق أهداف المنظمة بأقل استعمال ممكن للموارد " (Rowland,1996:40) . أن الاهتمام عند تحليل الكفاءة يتركز على كيفية تحقيق الأهداف وإنجازها بأقل التكاليف , حيث أنها تعبر عن العلاقة بين الاستعمال والنتائج , أي أن تكون المعلومة بأقل التكاليف وبأكبر منفعة من وراءها وتطبيق مبدأ اقتصادية المعلومات الذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات بأقل التكاليف الممكنة والتي يجب أن لا تزيد عن قيمة المعلومات (اسماعيل , 2011 : 28) .

5. **معيار التنبؤ :** يشير التنبؤ بشكل عام إلى كل الأنشطة التي تتناول تجميع البيانات والمعلومات عن الحالة موضوع البحث والظروف والعوامل المحتملة في المستقبل والتي تؤثر على الأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المنظمة . وعليه يمكن تعريف التنبؤ بأنه " تقدير كمي للقيم المتوقعة التابعة في المستقبل القريب بناءً على ما هو متوفر عليه من معلومات عن الماضي والحاضر " (عطية , 2000 : 696) , وهو أيضاً " التخطيط ووضع الافتراضات باستعمال تقنيات خاصة عبر فترات زمنية مختلفة وبالتالي هو العملية التي يعتمد عليها المديرين أو متخذي القرارات في تطوير الافتراضات حول أوضاع المستقبل " (أيوب , 1997 : 177) .

ويرى (ذيب , بدون : 23) مقاييس جودة المعلومات تشمل ما يلي:

1. الوظيفية : هي مقياس يحدد مدى قدرة النظام على تحقيق الوظائف التي صمم من أجلها .
2. الاستعمالية : هو معامل لتحديد مدى سهولة استعمال واستعمال النظام من قبل المستخدمين .
3. الكفاءة : مقياس لتحديد مدى أداء النظام للأعمال المختلفة بفاعلية وبطريقة صحيحة .
4. الاعتمادية : مقياس لتحديد قدرة النظام على العمل بدون أخطاء لفترات زمنية محسوبة .
5. قابلية الصيانة : معامل يحدد مدى إمكانية تصحيح أي أخطاء قد تطرأ على النظام مستقبلاً وكذلك إمكانية تطوير النظام وتحديثه .

المبحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات أولاً : الاستنتاجات

1. يقتصر النظر للعلاقات في المنظمات السياحية العراقية بكونها وظيفة لها خطوات واهداف محددة ويمكن ان يقوم بها اي شخص , في حين ترى الدراسة ان العلاقات العامة يمكن ان تكون فلسفة ادارية تتبناها المنظمة السياحية لتنفيذ جميع اهدافها الربحية وغير الربحية (المسؤولية الاجتماعية) , او ان تكون رسالة او حتى رؤية استراتيجية بحد ذاتها تقود المنظمة السياحية .
2. ان تسلسل وظائف العلاقات العامة ما هو الا دلالة واقعية لأهمية المعلومات في عمل العلاقات العامة ذلك انها تبدأ بعملية البحث والتي سبقت التخطيط والتي تكون بالعادة سابقة لكل الخطوات والوظائف .
3. ان معظم صفات ومؤهلات منتسبي العلاقات العامة (مدراء , عاملين) تركز بالأساس على الصفات والمؤهلات الشخصية النفسية والفطرية والمطورة بالخبرة المهنية والعلمية .
4. ان الجودة ما هي الا حاجة فطرية لدى الناس الاسوياء والعقلاء الباحثين عن الكمال , فبطبيعة الحال نجد ان الانسان يميل إلى صنع الاشياء بأكمل صورها كالرسام والنحات والمعلم .. الخ . فجاء علم الادارة ليصنع تلك الحاجة الفطرية في منظور منهجي له أطر علمية ونظريات تطبيقية ليجعل منها علماً اسمه ادارة الجودة .

ثانياً : التوصيات

1. ضرورة توفير خارطة او مخطط يوضح انتقال المعلومة بين الاقسام المختلفة للفنادق بغرض تكوين نظرة شمولية حول ضرورة الاقسام بجودة المعلومة كمدخل لقسم ومدخل لقسم اخر وصولاً إلى جودة شاملة .
2. تفصيل دور العاملين في قسم العلاقات العامة واشراكهم في طرح المعلومات من خلال الاجتماعات واللقاءات المباشرة مع الجمهور وعدم حصر تلك النشاطات بشخص المدير .
3. اعادة تفعيل منظومة السيطرة النوعية العراقية بمعايير جديدة وبمفاهيم جديدة كجودة المعلومات .
4. فرض ثقافة الجودة واعتماد معايير التوافق العالمية على العاملين في الفندق بشكل عام وعلى منتسبي قسمي العلاقات العامة ونظم المعلومات الادارية بشكل خاص , لتتناسب مع النظرة الربحية لحاملي الاسهم في تلك الفنادق . من خلال إيضاح العلاقة بين الارباح والجودة , ولأسيما ان مفهوم جودة المعلومة يعد مفهوم حديث وغير واضح الملامح لدى معظم الادارات .

المصادر

أولاً : المصادر العربية

1. خضر , د. جميل احمد (1998) " العلاقات العامة " دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان - الاردن .
2. الخطيب , د. سعادة راغب احمد (2000) " مدخل إلى العلاقات العامة / تطوير المؤسسة ونجاح الادارة " , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
3. الخفاجي , أ. د. نعمة عباس و الغالي , د. طاهر محسن (2013) " نظرية المنظمة / مدخل التصميم " , دار اليازوري العلمية للنشر والطباعة والتوزيع , الطبعة العربية , عمان - الاردن .
4. خير الدين , حسن محمد (1994) " اصول العلاقات العامة من الناحيتين النظرية والتطبيقية " دار النشر للجامعات المصرية , القاهرة - مصر .
5. الدرادكة , مأمون والشلبي , طارق (2002) " الجودة في المنظمات الحديثة " , دار صفاء للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
6. ذيب , أ. د. ايمان عبد الكريم (بدون سنة) " المعايير القياسية وضوابط الجودة لتطبيقات تقنية المعلومات المبرمجة لخدمة القرآن الكريم " , الجامعة العراقية / كلية التربية , العراق .
7. سلمان , د. فخري واخرون (1981) " العلاقات العامة " , دار الكتب للطباعة والنشر , الموصل - العراق .
8. الشمري , د. علي جبار (2009) " العلاقات العامة رؤية سرنديبية " دار النهرين للتوزيع والاعلان والنشر , الطبعة العربية , الاصدار الاول , عمان - الاردن .
9. الظاهر , نعيم و تيم , عبد الجابر (2001) " وسائل الاتصال السياحي " دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .

10. عجوة , علي (1985) "الاسس العلمية للعلاقات العامة" , عالم الكتب للنشر والتوزيع , القاهرة - مصر .
11. عطية , عبد القادر محمد عبد القادر (2000) "الاقتصاد السياسي بين النظرية والتطبيق" , الدار الجامعية للنشر والتوزيع , الاسكندرية - مصر .
12. غريفيش , مارتن و اوكلاهان , تيري (2008) "المفاهيم الاساسية في العلاقات الدولية" , ترجمة مركز الخليج للأبحاث , الطبعة العربية , دبي – الإمارات العربية المتحدة .
13. الفضل , مؤيد محمد ونور , عبد الناصر ابراهيم (2002) "المحاسبة الادارية" , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
14. القريوتي , أ.د. محمد قاسم (2009) "دراسة السلوك الانساني والفردى والجماعى في منظمات الاعمال" , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان - الاردن .
15. كشك , محمد بهجت (2010) "العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية" , المكتب الجامعي الحديث للنشر , الاسكندرية - مصر .
16. محمد , احمد عبد الفتاح (1997) "العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية -اسس ومبادئ" , المكتب العلمي للكمبيوتر للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , الاسكندرية - مصر .
17. مساعدة , د. ماجد عبد المهدي (2013) "ادارة المنظمات /منظور كلي" , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
18. معلا , ناجي (1992) "العلاقات العامة ودورها في العصر الحديث" , اتحاد المصارف العربية للنشر , بيروت - لبنان .
19. الموسى , أ.د. عصام سليمان (2012) "المدخل في الاتصال الجماهيري" , اثناء للنشر والتوزيع , الطبعة السابعة , عمان - الاردن .
20. ابو اصبح , د. صالح خليل (2004) "العلاقات العامة والاتصال الانساني" , دار الشروق للنشر والتوزيع , الطبعة العربية الاولى , عمان - الاردن .
21. ايوب , نادرة , (1997) "نظرية القرارات الادارية" دار زهران للنشر والتوزيع , عمان - الاردن .
22. حريم , أ.د. حسين (2010) "ادارة المنظمات / منظور كلي" , دار الحامد للنشر والتوزيع , الطبعة الثانية , عمان - الاردن .
23. الحكاك , حسين (1975) "نظرية المنظمة / دراسة علمية وعملية في المنظمة والتنظيم" , دار النهضة العربية للطباعة والنشر , الطبعة الثالثة , بيروت - لبنان .
24. الجرايدة , بسام عبد الرحمن (2013) "ادارة العلاقات العامة" دار اسامة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
25. الجوهر , محمد ناجي (1986) "دور العلاقات العامة في التنمية " دراسة ميدانية على استعمال العلاقات العامة في بعض مجالات التنمية في العراق" , دار الشؤون الثقافية للطباعة والنشر , الطبعة الاولى , بغداد - العراق .
26. الشخلى , عبد الرزاق ابراهيم واخرون (1981) "العلاقات العامة" الطباعة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي , الجمهورية العراقية .
27. عثمان , د. نصر الدين عبد القادر (2011) "المدخل إلى العلاقات العامة" الافاق المشرقة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
28. فيليبس , ديفيد (2003) "العلاقات العامة عبر الانترنت" , ترجمة تيب توب لخدمات التعريب والترجمة , دار الفاروق للنشر والتوزيع , الطبعة العربية , القاهرة - مصر .
29. حجاب , د. محمد منير (2007) "العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة" , دار الفجر للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , القاهرة - مصر .
30. نجم , عبود نجم (2010) "ابعاد جودة نظم المعلومات وتشخيص الانحرافات في الاداء" جامعة الزيتونة , عمان - الاردن .
31. يوسف , سمير محمد (1994) "ادارة المنظمات" , دار الفكر العربي للنشر والتوزيع , القاهرة - مصر .

32. السعيد , خشبة محمد (1978) " نظم المعلومات والمفاهيم والتكنولوجيا " , دار الاشعاع للنشر والتوزيع , القاهرة - مصر .
33. آل مراد , م. د. نبال يونس (2012) " خصائص نظام المعلومات الادارية واثرها في مؤشرات نجاحه " , مجلة الادارة والاقتصاد , مجلد (34) , العدد (90) .
34. الحياي , م. م. صدام محمد محمود واخرون (2006) " اثر جودة التجارة الالكترونية على جودة المعلومات المحاسبية " , مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية والمحاسبية والمعلوماتية , مجلد (2) , العدد (3) .
35. الساعدي , أ. د. مؤيد و زبار , م. سلمان عبود (2013) " جودة المعلومات وتأثيرها في القرارات الاستراتيجية " , مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية , المجلد (15) , العدد (3) .
36. الصرن , د. رعد (2013) " عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات " , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد (29) , العدد الاول .
37. لوندي , فهيم (2000) " مدى صلاحية المعلومات المحاسبية كأساس لترشيده القرارات " , مجلة المحاسب القانوني العربي , مجلد (105) , العدد (3) .
38. النوايسة , كفى حمود عبد الله (2009) " اثر جودة تكنولوجيا المعلومات المدركة في السلوك الابداعي لدى مستخدمي نظام المعلومات في جامعة البلقاء التطبيقية " , مجلة دراسات العلوم الادارية , المجلد (36) , العدد (2) .
39. المجهلي , ناصر محمد علي (2009) " خصائص المعلومات المحاسبية واثرها في اتخاذ القرارات " رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير / قسم المحاسبة , جامعة باتنة , الجزائر .
40. اسماعيل , عماد احمد (2011) " خصائص نظم المعلومات واثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى " رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية التجارة , الجامعة الاسلامية .

ثانيا : المصادر الاجنبية :

- 1-Boddy , David , et al (2009) " Managing Information Systems : Strategy and Organization " 3ed ed , Financial Times Press .
- 2-Delone , W. & Mclean , R. (2003) " The Delone and Mclean model of Information Systems success : a Ten –Year update " Journal of Management Information Systems , Vol. 19 , No. 4 .
- 3-Fodness , Dale & Murray , Brian (1997) " Tourist Information Search , Annals of Tourism research " Vol. 24 , No. 3 , in Great Britain .
- 4- Gorla , Narasimhaiah , et al (2010) " Organizations impact of Systems Quality , Information Quality , and Service Quality " Journal of Strategic Information Systems , Vol. 19 .
- 5- Grunig , J. E. & Hunt , T. (1984) " Managing Public Relations " , New York : Holt , Rinehart & Winston .
- 6-McCarthy , John (2001) " The Skills , Training Qualifications of Guidance workers " National Center for Guidance in Education , Ireland .
- 7- Michel , Desbord et al (1999) " Auters : Marketing du sport economical " , Paris .
- 8-Miller ,H. (1996) " The Multiple Dimensions of Information Quality, Information Systems Management " Vol. 13 , No. 2 .
- 9- Milton , R.W. & Swieringa ,R.J. (1995) " Percetion of Initial uncertainty as a Determinate of Information Value " Journal of Accounting Research .
- 10-Munshi J. (1996) " A Farmework for MIS Effectiveness " A working paper , International conference .B: Periodicals and Journals

- 11-Nelson , R. Ryan , et al (2005) "Antecedents Information and System Quality : An Empirical Examination within the context of Data Warehousing" Journal of Management Information Systems , Vol. 21 , No.4 .
- 12-Russell , Robertas & Taylor III , Bernad W. (1995) "Production and Operations Management" , U.S.A. Prentice – hill , Inc.
- 13-Rowland , Carlos (1995) "Commitment , Phase , Division Director" .
- 14- Siam , Ahmed Zakaria , et al (2012) "The Role Information Systems in Implementing Total Quality Management" American Journal of Applied Science , Vol. 9 , No. 5 .
- 15-Stone , Norman (1991) "How to Manage Public Relations , Practical Guidelines for Effective P.P Management" , McGraw – Hill ,Cambridge .
- World Health Organization , (2011) "Laboratory Quality Management System" -1

