

الاعمال الورقية فى المنظمات

وربطها بنظم المعلومات

ابو الفتوح حامد عودة

مستشار المعلومات

اولاً: نظم الحفظ:

١ - المنظمات الحديثة:

يعتبر العصر الحديث بحق عصر المنظمات ، ذلك أن أى خدمة يراد تقديمها تخصص لها منظمة ، كذلك فإن أى عمل اقتصادى يتم إقامته يتطلب بالضرورة تخصيص منظمه له ، لذلك فإن لدينا المنظمات الخدمية كالوزارات والهيئات والجمعيات والمستشفيات ؛ ولدينا المنظمات الاقتصادية كالشركات بأنواعها المختلفة ، هذه المنظمات تحاول قدر طاقتها تلبية الاحتياجات التى أنشئت من أجلها .

إن التنظيم الإدارى يتطلب أن يحدد لكل منظمة هدف أو أهداف تسعى لتحقيقها من خلال ما تقوم به من أنشطة ، ويقسم هذا الهدف إلى أهداف فرعية ، ثم توزع هذه الأهداف الفرعية على التقسيمات التنظيمية للمنظمة .

والهيكل التنظيمى للمنظمة يأخذ عادة شكل

الهرم قمته الرئاسة العليا ، ويأتى تحت الرئاسة العليا رئاسات فرعية ، ففى أى وزارة مثلاً نجد أن الوزير هو فى قمة الهرم ، يليه وكلاء الوزارة ، يليهم المديرون العامون ، وتحت كل مدير عام مجموعة من الإدارات التى تتبعه ، وتعتبر الإدارات هى قاعدة هذا الهرم الذى تقوم بالأعمال والأنشطة لتحقيق أهداف المنظمة .

إن توزيع الأهداف الفرعية على هذه التقسيمات التنظيمية كما سبق أن أوضحنا يطلق عليه توزيع الاختصاصات والمسئوليات ويعنى ذلك أن كل تقسيم تنظيمى يكون مسعولاً عن تنفيذ اختصاصات محددة ، وتقوم الرئاسات العليا باعتماد الخطط والتوجيه والمتابعة وإصدار التعليمات واتخاذ القرارات .

٢ - نظم العمل:

أنه لكى يتم القيام بالاختصاصات المحددة فى أى تنظيم إدارى فإن الأمر يتطلب وضع نظم للعمل ، ويلاحظ أن كل جهاز إدارى يعمل فى

ظل العديد من النظم ، فهناك نظام الأفراد الذى يحدد إجراءات تعيين الأفراد ومرتباتهم وعلاواتهم وغير ذلك ، وهناك أيضاً النظام المالى الذى يحدد إجراءات الإيرادات والمصروفات وغير ذلك ، وهناك أيضاً نظام المخازن الذى يحدد إجراءات الإيرادات والمصروفات وغير ذلك ، وهناك أيضاً نظام المخزن الذى يحدد إجراءات دخول الأصناف إلى المخزن وإجراءات صرفها والرقابة عليها وجردها وغير ذلك ، هناك العديد من نظم العمل التى تتفق غالباً فى خصائص عامة كالآتى :

١ - تحديد العملية المستهدفة .

٢ - تحديد السلطات المخولة لاعتماد العملية .

٣ - تحديد خطوات العملية والتى تتمثل فى الإجراءات .

٤ - كل إجراء يتطلب بالضرورة التسجيل فى وثيقة قد تكون فى شكل رسالة أو مذكرة أو استمارة أو قد يسجل الإجراء فى سجل معين .

٥ - لا يعترف النظام الإدارى عادة بأى إجراء شفوى ، ولكن لا بد أن يسجل الإجراء ليكون سنداً للقائم به أو سنداً عليه .

ومن هنا تتضح أهمية الوثائق التى تعتبر الرعاء الأساسى لجميع البيانات والإجراءات التى تمت فى المنظمة .

٣ - نظم تقليدية :

إن طبيعة العمل الإدارى أو المكتبى فى أى منظمة هو مجموعة من الاتصالات المكتوبة فى شكل وثائق تتحرك فى اتجاهات مختلفة وترد عادة

إلى الإدارات ، وتكون هذه الوثائق إما لطلب اتخاذ إجراء معين ، أو لمجرد الإبلاغ ، أو قد تكون تشريعات وتعليمات ونظم عمل ، هذه الوثائق تأخذ ما يسمى «الدورة المستندية» طبقاً لنظام العمل الموضوع ، وبحيث تتم فيها جميع الإجراءات اللازمة ، ثم ينتهى بها المطاف إلى الحفظ .

والحفظ التقليدى المتبع منذ أن توصل الإنسان فى العصر الحديث إلى أهمية الحفظ هو تجميع الوثائق فى ملفات بحيث يخصص ملف لكل موضوع أو اسم معين أو حالة معينة وهكذا ، وتتجمع فى كل ملف جميع الوثائق التى تنتمى إليه .

والحفظ هنا ليس لمجرد المحافظة على الوثائق بل أيضاً للرجوع إليها عند الحاجة ، وتعتبر البيانات التى تتضمنها مجموعة ملفات خاصة بمنظمة ما ، رصيدياً هاماً لهذه المنظمة ، فهى تمثل الإجراءات التى اتخذت وجميع حالات النجاح والفشل والخبرات المختلفة والتى تكون عادة محلاً للرجوع بصفة منظمة ولفترة من الزمن نحس بعدها أننا لسنا فى حاجة إلى بعض الملفات ، فيتم تحويلها إلى مخزن الحفظ حيث نظل لفترة أخرى فى هذا المخزن ، وهكذا تستمر هذه الدورة .

وإذا نظرنا إلى عملية الرجوع نظرة تحليلية فإننا سنجد أن ذلك يتم فى الحالات الآتية :

١ - قد يطلب الموظف المختص استيفاء الإشارات الموجودة فى المراسلة كإشارة إلى مذكرة أو مراسلة سابقة واردة أو صادرة للتعرف على جميع مراحل الموضوع .

٢ - وقد يكون الطلب هو التعرف على القاعدة التي تنظم إجراء معين وذلك بالرجوع إلى القرارات أو التعليمات أو النظم فى هذا المجال .

٣ - ومن أهم حالات الرجوع إلى الملفات هو أن يطلب الموظف المختص الوثائق المتعلقة بموضوع معين أو باسم معين ، وقد يكون طالب المعلومات على علم بالأرقام والتواريخ وقد لا يكون على علم بها ، ويتطلب ذلك من المسئول عن تنظيم الملفات أن يكون لديه الخبرة الفنية التي تساعد على توفير مثل هذه الطلبات عن طريق الفهارس .

٤ - وهناك حالة رابعة وهى حالة الرجوع للدراسة المتعمقة لغرض المقارنة أو التوصل إلى المبادئ العامة التي تحكم اتجاهها معيناً ، وهذه الحالة تتطلب الرجوع إلى عدد من الملفات ، وربما إلى مصادر أخرى غير الملفات .

٤ - مقومات نظام الحفظ التقليدى :

يتضح من العرض السابق أن طبيعة العمل الإدارى أو المكتبى فى أى منظمة من حيث أنه عمليات اتخاذ إجراءات معينة ، وتجميع بيانات ومعلومات مفيدة فى المجال الذى تعمل فيه ، وحفظ الوثائق فى الملفات التى تكون محلاً للرجوع لفترة من الزمن ، هذه الطبيعة تفرض وجود هذا النظام الذى لا يبدل له ، ويتكون هذا النظام من المقومات الآتية :

١ - سجلات تسجل فيها بيانات عن المراسلات الواردة والصادرة ويمكن عن طريقها التعرف على موقف هذه المراسلات خصوصاً إذا كانت السجلات مهياً لعملية المتابعة .

٢ - فهارس تتجمع فيها بيانات عن الملفات وتستخدم فيها أساليب التصنيف والترقيم العلمية بحيث يأخذ كل ملف رقماً ، كما أن هذه الفهارس يمكن عن طريقها التعرف بسرعة وبسهولة على رقم الملف المطلوب ، ومن المعروف أن الفهارس تتنوع من ناحية مضمونها ، فهناك الفهارس الموضوعية وفهارس الأسماء وفهارس المشروعات وغير ذلك .

٣ - الحفظ ، حيث تتجمع الملفات فى أدراج أو دواليب وترتب ترتيباً رقمياً طبقاً للفهارس المستخدمة أو بأى طريقة أخرى من طرق الترتيب .

٥ - معوقات ومشاكل :

إن أساليب الحفظ والاسترجاع التقليدى للبيانات التى تعتمد على استخدام الفهارس بأنواعها وأشكالها المختلفة لغرض تحديد رقم ملف الموضوع الذى يحتمل أن يجد فيه الباحث ما يسعى إليه من البيانات والمعلومات ، ثم الرجوع إلى الملف للحصول على المعلومات ، هذه الأساليب تتنبأها المشاكل الآتية :

١ - إن الباحث يكون فى حاجة إلى معلومة محددة ، وقد تكون هذه المعلومة مجرد رقم أو تاريخ أو اسم معين يستغرق البحث عنها ساعات بين صفحات ملف أو أكثر .

٢ - إن الباحث قد يكون فى حاجة إلى معلومات ذات مجال واسع مما يتطلب البحث فى ملفات متعددة .

يلزمها من بيانات ومعلومات يعنى تعريفها إلى اتخاذ قرارات غير سليمة أو ناقصة مما يؤثر تأثيراً سلباً على المنظمة .

٦ - أهمية الوثائق للمنظمة :

ويتم تدفق البيانات والمعلومات خلال عمليات الاتصال داخل المنظمة وقد تكون هذه البيانات والمعلومات في شكل مراسلات أو مذكرات أو تقارير أو مطبوعات أو تعليمات أو ما شابه ذلك ، يتم تبادلها بين الوحدات الإدارية المختلفة حيث يطلع عليها المختصون ثم ينتهي بها المطاف إلى الحفظ إما طرف المختصين أو في وحدات الحفظ التي يكون بها عادة فهارس يمكن بها تصنيف هذه المواد في مجموعات وتسهيل الرجوع إليها عند الحاجة .

ونظراً لما تتميز به المحفوظات من أنها تعتبر المصدر الأساسي لإمداد المختصين بما يلزمهم من بيانات ومعلومات ، لذلك فإنه من الضروري الاهتمام بها خلال عمليات إنشائها وتداولها وحفظها وتيسير الرجوع إليها وتخزينها والتصرف فيها .

ومن الملاحظ أن بعض العمليات تكون بسيطة تتطلب إجراء واحد أو اثنين ، وبعضها الآخر يتطلب ربما عشرات الإجراءات ، وقد تتم هذه الإجراءات خلال فترة زمنية طويلة مما يستلزم العمل على تجميع وثائق كل عملية للتعرف على تطوراتها .

وتكون الاتصالات المكتوبة عادة في شكل مراسلات من أصل وصورة يصدر الأصل إلى الجهة الموجهة إليها وتحفظ الصورة كمرجع في ملف العملية ، أو قد تكون في شكل استمارة من

٣ - إن الفهارس قد لا تكون وافية بأغراض البحث أي أنها لا توصل إلى تحديد مكان البيانات والمعلومات وأبسط وأهم أسباب عدم وفائها هو الخطأ في اختيار طريقة التصنيف المطبقة في الفهارس كأن تستخدم الطريقة الاسمية حيث تكون الطريقة الموضوعية هي المطلوبة ، أي أن الحاجة إلى المعلومات تكون طبقاً للموضوع وليس طبقاً للاسم .

٤ - إن عدم انتظام الحفظ من حيث مركزته أو لا مركزته ، وعدم مراعاة العوامل التي تؤيد استخدام إحدى الطريقتين دون الأخرى ، هذا بالإضافة إلى عدم مراعاة مبدأ هام من مبادئ التنظيم الإداري وهو التنسيق في حالة استخدام الطريقة اللامركزية ، كل هذا ينتج عنه بعثرة مصادر المعلومات مما يجعل الوصول إليها صعباً .

٥ - إن الملفات بشكلها وأوضاعها الحالية من حيث:

(أ) عدم تطبيق أساليب الفرز والترحيل والاستهلاك عليها بصفة مستمرة .

(ب) تضخمها .

(ج) افتقادها .

(د) عدم انتظام الحفظ فيها .

هذه الأوضاع وغيرها تجعل عملية الرجوع إلى الملفات صعبة كما أن الوصول إلى المعلومات المطلوبة يكون في أحوال كثيرة عملية شاقة ومجهددة .

وإن أي قصور أو نقص في إمداد الإدارة بما

أصل وصورة ، وإذا كانت الاستمارة من أصل فقط فإنها ترفق عادة بخطاب لإرفاق من أصل وصورة يتضمن بيانات عن هذه الاستمارة وهكذا .

وهنا تظهر أهمية الحفظ المنظم الذي يمكن عن طريقه الوصول إلى وثائق أى موضوع عند الحاجة إليها وذلك فى المجالين الآتيين :

١ - إن الوثائق الناتجة عن نشاط أى منظمة يكون لها عادة أغراض محددة خلال الأحداث المختلفة ، فهى قد تتضمن التزامات أو حقوقا أو واجبات وهى من هذه الناحية تكون أدلة إثبات قانونية يمكن الاعتماد بها ، كذلك فإن وجود أى وثيقة مع غيرها من الوثائق السابقة لها واللاحقة عليها وفى منظمة معينة وتحت «ولاية قانونية» لهذه المنظمة يعطيها قدراً كبيراً من الحجية القانونية .

٢ - تعتبر مجموعة الوثائق الخاصة بنشاط أى منظمة مصدراً أساسياً من مصادر البيانات والمعلومات اللازمة سواء بالنسبة للعمل اليومي ، أو بالنسبة للإدارة العليا لاتخاذ القرارات السليمة فى التوقيت المناسب ، أو بالنسبة لما تتضمنه من بيانات لازمة لعمليات التخطيط .

٧ - ماذا يعنى تنظيم المحفوظات :

١ - إيجاد وحدات مختصة بأعمال المحفوظات تستقبل المراسلات المتداولة وتعتنى بها خلال تسجيلها وتسليمها وفهرستها وحفظها وتسهيل الرجوع إليها .

٢ - إعداد نظم تلبى احتياجات العمل .

٨ - ما هو أساس التنظيم :

١ - نظام العمل الذى يصدر فى شكل دليل إجراءات يتضمن عرضاً تفصيلياً للإجراءات وذلك بترتيب العمليات ترتيباً منطقياً تم عرض إجراءات كل عملية مع إبراز النقاط الآتية :

(أ) أهمية الإجراء (كما تطلب الأمر ذلك) .

(ب) من الذى يقوم بالإجراء .

(ج) خطوات الإجراء .

(د) مكان القيام بالإجراء .

(هـ) وقت القيام بالإجراء (كلما تطلب الأمر ذلك) .

٢ - الأفراد اللازمون للقيام بالعمل ، مع مراعاة جانبين هامين هما :

(أ) أن يكون الأفراد مؤهلين علمياً عن طريق الحصول على مؤهلات مناسبة ، وأن يكونوا مؤهلين علمياً عن طريق الدورات التدريبية أو ممارسة العمل لفترة مناسبة .

(ب) أن يتناسب عدد الأفراد مع حجم العمل المتوقع وذلك عن طريق استخدام معدلات الأداء .

٣ - أن تكون الإمكانيات المادية من معدات وأدوات وافية بأغراض العمل .

٩ - مراحل الحفظ :

١ - الحفظ داخل الإدارة المختصة فى وحدة إدارية

فى العصر الحاضر ، فوق أنها تعنى نقل وتبادل الأفكار فإنها قد استعيرت فى دراسات التنظيم وفى تدريس اللغة الإنجليزية فى الجامعات وفى الإعلان والعلاقات العامة وغير ذلك .

وستناول فى هذا الفصل دور الاتصالات وأثرها فى البناء التنظيمى لأى منظمة وكيف أنها أساس لهذا البناء ، وسنبين دور الاتصالات فى توصيل المعلومات التى ستبنى عليها القرارات ، إذ أنه بدون اتصالات لا يمكن أن يكون هناك تنظيم .

والغرض الأساسى من الاتصالات هو توصيل وتبادل البيانات والمعلومات سواء أكانت مسجلة أو شفوية بين الإدارة ووحدات التنفيذ من ناحية ، وبين وحدات التنفيذ بعضها لبعض ، ويمكن إجمال أغراض الاتصالات فيما يلى :

١ - إعلام وحدات التنفيذ بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات والبرامج والخطط وأية تغييرات .

٢ - إعلام وحدات التنفيذ بالتعليمات المختلفة عند تنفيذ أعمال أو الامتناع عن تنفيذها ، وبدخل فى هذا المجال كل ما يتعلق بالتوجيه والتنسيق والإشراف والرقابة .

٣ - إعلام الإدارة بما تم اعتماده ، أو بما لم يتم أو بالمشكلات التى تظهر خلال عمليات التنفيذ والاقتراحات وغير ذلك .

٤ - تبادل المعلومات والبيانات بين وحدات التنفيذ .

ويتضح من هنا الغرض الموجز أهمية السرعة والسهولة والدقة فى توصيل البيانات والمعلومات الضرورية فى رسم السياسات ووضع التخطيط

تسمى مكتب الحفظ تكون مسئولة عن جميع الأعمال الورقية للإدارة من مراسلات وارادة وصور مراسلات وفهرسة وحفظ ومتابعة ، وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة لأغراض العمل .

٢ - من المفروض أن تظل المحفوظات فى الإدارة بمكتب الحفظ لفترة معينة تحدد طبقاً لمدى الحاجة إلى الاحتفاظ بالمحفوظات كمصدر للبيانات والمعلومات ، وبعد انتهاء هذه الفترة يتم ترحيل هذه المحفوظات إلى مخزن الحفظ فى المنظمة لتخفظ فى هذا المخزن لفترة أخرى تحدها لوائح مدد الحفظ .

٣ - فى المنظمات الخاصة يتم استهلاك المحفوظات بعد انتهاء الغرض من حفظها ، أما فى المنظمات الحكومية فى مصر فإن الدولة لها لائحة تسمى «لائحة محفوظات الحكومة» تحدد لكل نوع من أنواع المحفوظات مدة معينة للفظ فى مخزن الحفظ ثم مدة أخرى للحفظ فى دار المحفوظات العمومية .

٤ - كذلك فإنه يوجد قانون رقم ٣٥٦ لسنة ١٩٥٤ الخاص بإنشاء دار الوثائق التاريخية القومية ، الذى يحدد موارد هذه الدار من الوثائق التاريخية سواء من المنظمات الحكومية أو من دار المحفوظات العمومية .

ثانياً : الاتصالات :

١ - الغرض من الاتصالات :

تستعمل كلمة الاتصالات فى مجالات كثيرة

واختيار البرامج ، كما يتضح أنه فى كثير من الأحوال يكون النقص والقصور فى البيانات والمعلومات ناتجا عن عجز وقصور فى نظام الاتصالات .

ويمكن تعريف نظام الاتصالات بوجه عام بأنه مجموعة القواعد والوسائل والترتيبات والعمليات التى تكفل إنتاج البيانات والمعلومات وتوصيلها وحسن استخدامها وذلك لإمكان تحقيق أغراض الإدارة واتخاذ مواقف أو قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت .

٢- الاتصالات المكتوبة :

١ - الاتصالات المكتوبة أو المصورة وهى تتميز بأنها تحتاج إلى تسجيل كتابى للبيانات والمعلومات المتبادلة ، كما أنها تستخدم كدليل مادى للإثبات ، أو قد تكون تعريزا لاتصال شفوى ، ويكون هذا النوع بالوسائل الآتية :

(أ) الخطابات .

(ب) المذكرات .

(ج) التقارير .

(د) الفاكسات .

(هـ) التعليمات بأنواعها (قوانين - قرارات - منشورات) .

٢ - ويكون اختيار إحدى هذه الوسائل دون الأخرى على أساس ظروف واحتياجات العمل ويمكن القول إن الاعتبارات الآتية يمكن أن تكون أساسا للاختيار .

أ - السرعة المطلوبة لتوصيل البيانات

والمعلومات خصوصا فى أحوال الاستعجال أو الطوارئ.

ب - السرية الواجب توافرها .

ج - التكاليف .

د - عدد المطلوب الاتصال بهم .

هـ - نوع الرسالة المطلوب توصيلها وأهميتها.

و - ما قد ينتاب الرسالة من تدخل أو غموض ومدى حاجتها للشرح .

ثالثا : الأعمال الورقية :

١ - ما هى الأعمال الورقية :

ظهر اتجاه علمى جديد فى دراسات الأعمال المكتبية يتناول المشاكل الناتجة عن التوسع فى استخدام الورقة المكتوبة ، ولقد ظهر ذلك جليا فى التقرير الذى وضعته لجنة برلمانية فى الولايات المتحدة هى لجنة هوفر عن الأعمال الورقية فى الولايات المتحدة عام ١٩٤٥ واللجان التالية لها حيث تم إجراء مسح شامل لهذه الأعمال أمكن بواسطته التعرف على المشاكل العامة وتحديد أساليب مواجهتها .

وتتناول إدارة الأعمال الورقية المجالات الآتية :

١ - نوعيات مواد الكتابة وأسس اختيار هذه المواد من حيث مساحة الأوراق (فولسكاب - كوارتر) طبقاً لظروف ومتطلبات العمل .

٢ - أسس وقواعد إنشاء الوثائق ويتضمن ذلك الناحية الشكلية والموضوعية لإنشاء الأنواع الآتية :

(ب) القوانين وتصدر عادة طبقاً للدستور من السلطة التشريعية ، وهي فى مصر ممثلة فى مجلس الشعب ، كما ينص الدستور على أن لرئيس الجمهورية سلطة إصدار قرارات جمهورية لها قوة القانون فى ظروف وأحوال محددة .

(ج) القرارات الجمهورية ويصدرها رئيس الجمهورية طبقاً للسلطة المخولة له من الدستور أو من القوانين .

(د) قرارات رئيس الوزراء ويصدرها رئيس الوزراء طبقاً للسلطات المفوضة أو المخولة له من القوانين والقرارات الجمهورية .

(هـ) القرارات الإدارية والتنفيذية ويصدرها كل وزير بالنسبة لأعمال وزارته طبقاً لسلطات مخولة أو مفوضة إليه من القوانين والقرارات الجمهورية .

(و) القرارات الإدارية والتنفيذية ويصدرها الوزير أو من يفوضه لغرض تحديد المراكز القانونية .

(ز) اللوائح والنظم ويصدرها رئيس الجمهورية أو الوزير المختص حسب الأحوال لتفصيل ما جاء مجملًا فى القوانين ، كما تبين الإجراءات المتبعة فى العمل وذلك مثل لائحة المخازن واللائحة المالية .

(ح) تنشر التشريعات تبعاً ، فى الوقائع المصرية التى تصدر يومياً وتنشر فيها القرارات الوزارية أما الجريدة الرسمية فتصدر أسبوعياً وتنشر فيها القوانين والقرارات الجمهورية ، أما النشرة التشريعية فتصدر شهرياً وينشر فيها مرة أخرى

(أ) المراسلات .

(ب) التشريعات والتعليمات .

(ج) التقارير .

(د) النماذج .

كما يدخل فى هذا المجال عمليات استخدام معدات وأجهزة النسخ والطبع والتصوير .

٣ - إدارة المراسلات ويتضمن ذلك إجراءات تداول البريد الوارد والصادر والرقابة عليه .

٤ - إدارة الحفظ ويتضمن ذلك القواعد التى تحكم عمليات حفظ الأوراق والرقابة عليها وسهولة الرجوع إلى أى جزء منها ، ويدخل فى هذا المجال عمليات تصنيف وفهرسة الأوراق وإنشاء الفهارس .

٥ - إدارة النماذج ويتضمن ذلك قواعد إنشاء النماذج وتبسيطها طبقاً للاحتياجات ، ثم عمليات ترميز النماذج وتخزينها والرقابة عليها والسيطرة على استخدامها والتخلص مما لم تعد ثمة حاجة إليه منها وتطويرها .

٢ - التشريعات والتعليمات :

١ - ماهى التشريعات :

تعتبر التشريعات من المراجع الأساسية التى لا يفتأ الموظفون المختصون فى المنظمات يرجعون إليها للتعرف على القواعد الأساسية التى تحكم العمل ، ويمكن حصر أنواع التشريعات فيما يلى :

(أ) الدستور ويسمى أبا القوانين إذ أنه يتضمن الأسس العامة التى تنظم الحكم فى الدولة والسلطات العامة من تشريعية وقضائية وتنفيذية والواجبات والحقوق وغير ذلك .

القوانين والقرارات الجمهورية والقرارات
الوزارية وغير ذلك .

٢ - التعليمات :

وهي تصدر من الرئاسات الإدارية متضمنة إما
تنظيمات أو أساليب عمل معينة أو شارحة لبعض
التشريعات السابق الإشارة إليها ، ويوجد نوعان من
هذه التعليمات في مصر :

(أ) تعليمات عامة صادرة من جهات لها سلطات
مركزية مثل الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ،
وزارة المالية ، وزارة الداخلية وغيرها ، وهي
تصدر تعليمات في شكل منشورات أو كتب
دورية إلى جميع وحدات الجهاز الإداري
للدولة للتنبيه بشأن ناحية معينة من نواحي
العمل أو أسلوب التطبيق .

(ب) تعليمات داخلية في كل وزارة أو مصلحة أو
هيئة أو شركة أو محافظة للتنبيه أيضاً بشأن
ناحية من نواحي العمل وهي تكون أيضاً في
شكل منشورات أو كتب دورية تصدر إلى
جميع فروع كل جهة للتقيد بما جاء فيها
من تعليمات .

ومن الملاحظ أن لكل من هذين النوعين
أهميته وخطورته إذ أنه في كثير من الحالات يصبح
اتخاذ إجراء معين رهيناً بالاطلاع على المنشور أو
الكتاب الدوري الذي ينظم هذا الإجراء ، وفي
غيبة التعليمات الداخلية أو عدم انتظام حفظها أو
عدم إمكان الوصول إليها يحدث الكثير من
المعوقات في العمل .

التقارير :

١ - تعريف التقرير :

هو وثيقة تسجل غرضاً عاماً لحالة أو مشكلة
معينة أو لبيان موقف ما ، أو ما تم من تقدم في
ناحية ما ، ويكون للتقرير عادة هدف محدد .

وقد يتضمن التقرير معلومات عامة عن الحالة
التي يستعرضها أو قد يتضمن بيانات إحصائية أو
رسومات بيانية أو نتائج مستخلصة أو توصيات ،
والمهم أنه يتضمن من المعلومات ما يعين على تفهم
الحالة التي يدرسها .

وتعتبر التقارير إحدى وسائل الاتصال الهامة
بين الإدارة العليا والوحدات التنفيذية فإذا كانت
التعليمات تنساب من أعلى إلى أسفل في التنظيم
الإداري ، فإن التقارير تصعد من أسفل إلى أعلى
لتعطي الإدارة العليا وكذلك الإدارات الشقيقة
البيانات والمعلومات الضرورية لضمان التنسيق
والتكامل بين الجهود المبذولة ، وفي بعض الأحوال
تنساب التقارير من أعلى إلى أسفل لنقل البيانات
المتعلقة بسياسات الإدارة ، وقد يرى البعض أن
التقارير في العصر الحديث قد حلت محل الملاحظة
المباشرة من الإدارة في المشروعات الصغيرة .

ويوجد أشكال متعددة للتقارير ، فمنها التقارير
الدورية وتقارير النجاح أو سير العمل وتقارير الفحص
أو تقارير الموقف والتقارير التحليلية ويمكن عرضها
في الأنواع الآتية :

(أ) التقارير الإدارية أو تقارير النشاط وهي التي
تستخدم كأداة اتصال بين الوحدات التنفيذية
والرئاسات أو كوسيلة علاقات عامة بين
المنظمة والجمهور المتصل بها .

التعليمات من أعلى إلى أسفل ، وينسبون أو يتناسون أهمية الاتصالات من أسفل إلى أعلى والتي تمدهم بالمعلومات التي تساعدهم على تحقيق أغراض الإدارة في التوجيه والتخطيط والإشراف ووضع السياسات العامة والتي يمكن أن تتم عن طريق التقارير .

(ج) يجب ألا تفترض الإدارة أن التقارير التي ترفع إليها تتضمن كل الحقائق ويجب مواجهة هذه الحقيقة ، وعلى الإدارة في هذا المجال أن تقيس باستمرار مدى صحة ودقة ما تتضمنه التقارير .

(د) يمكن استخدام التقارير كوسيلة اتصال بين مستويات الإدارة الأعلى والأدنى لتخدم وظائف التخطيط والرقابة . كما يمكن أن تستخدم لقياس مستوى الإنجاز والرقابة على النفقات وغير ذلك .

(هـ) من المعروف أن الوحدات الدنيا في أي تنظيم إداري تقل حاجتها إلى المعلومات عن الوحدات الشقيقة لها ، وكلما صعدنا إلى أعلى التنظيم يتبين لنا ازدياد حاجة الرئاسات إلى مزيد من المعلومات عن الوحدات المرؤوسة، حتى إذا صعدنا إلى أعلى التنظيم وجدنا الحاجة الماسة إلى معلومات وافية كاملة ومستمرة من جميع الوحدات وهذا يتطلب بالضرورة إقامة نظام متكامل للتقارير بأنواعها بما يكفل تغذية الإدارة العليا بأقصى قدر من البيانات والمعلومات في أقل وقت ممكن لزيادة كفاءة عمليات التخطيط والرقابة .

(ب) إن التقارير الدورية تعطى صورة عن فترة محددة ، ولذلك فإن هذه التقارير يجب أن يتبعها تقارير مجمعة عن كل فترة (سنويا مثلا في حالة التقارير الشهرية) .

(ج) التقارير الإحصائية وهي تتضمن بيانات كمية عن العمليات حيث تعرض في صورة كمية ، بيانات التشغيل والإنتاج والمخزون وغير ذلك .

(د) التقارير المالية حيث تعرض بيانات عن التكاليف والميزانية التقديرية والنفقات المعيارية .

(هـ) تقارير تفسيرية تنقل إلى أعلى التنظيم الإداري بيانات غير كمية لا تتضمنها التقارير الإحصائية والمالية مثل المعلومات الخاصة بوصف المواقف الإنسانية وتفسير التطورات .

٢ - حفظ التقارير :

من المعروف أن التقرير ينسخ من أكثر من صورة ، لذلك فإنه يمكن حفظ إحدى الصور في ملف الموضوع وحفظ صورة في ملف عام للتقارير لسهولة الرجوع إليها ، وفي الجهات التي ترد إليها تقارير كثيرة فإنه يمكن فرز هذه التقارير على فترات والتخلص مما يثبت عدم أهميته بالنسبة للعمل .

٣ - أهمية التقارير كوسيلة اتصال :

(أ) لا يجب اعتبار التقارير عملية اتصال من جانب واحد فقط ، ففي كثير من الأحوال تتم عملية إعداد التقارير بطريقة تلقائية بدون تخطيط أو سياسة عامة أو متابعة .

(ب) إن الكثير من الرؤساء يعتبرون عملية الاتصال من جانب واحد ، فهم يكتبون بإصدار

٤ - النماذج :

١ - مقدمة :

يقوم العمل المكتبي أساساً على استقبال أنواع مختلفة من الأوراق هي مراسلات ومذكرات وتقارير واستمارات وغير ذلك حيث يتم دراستها وإجراء اللازم نحوها طبقاً لنظام العمل المحدد للمكتب ، وبالإضافة إلى ذلك فإنه يوجد فى كل مكتب مجموعة من السجلات والدفاتر يتم تسجيل بعض البيانات فيها .

وبلاحظ أنه من بين أنواع الأوراق التى يتم استقبالها فى المكتب أو التى يتم العمل فيها يوجد نوع متميز يطلق عليه التماذج والتى تكون عادة على هيئة استمارات أو سجلات أو دفاتر أو بطاقات أو رسائل نموذجية أو غير ذلك ، وتكون هذه النماذج عادة مطبوعة إما فى مطبعة الحروف أو مطبوعة بالتصوير أو بطرق الطبع الأخرى ، ولكل نموذج شكل محدد يتميز بما يلى :

١ - اسم النموذج والغرض منه .

٢ - هيئة النموذج .

٣ - عناوين وبيانات وخانات خالية .

وبطبيعة الحال فإننا جميعاً على علم تام بالعديد من أنواع النماذج ففى شئون العاملين يوجد العديد من الاستمارات والسجلات وفى الحسابات يوجد العديد من الاستمارات والسجلات وهكذا .

ويمكن القول إنه يوجد نوعان أساسيان من النماذج ، الأول ، وهى النماذج القانونية كالسجلات والاستمارات التى نصت عليها قوانين ولوائح وتعليمات شئون العاملين أو الحسابات أو

المخازن ، والثانى هى النماذج التى يتم تصميمها لمواجهة احتياجات العمل اليومية دون أن يكون هناك أى نص قانونى باستخدامها ، ومن الضرورى مراعاة هذه الحقيقة جيداً حيث أن عدم استعمال أى من النماذج القانونية أو تعديله بطريقة غير قانونية يوقع مرتكبها فى المسائلة .

٢ - الغرض من النماذج :

لا شك أن النماذج تحقق العديد من الأغراض مثل :

أ - تنميط العمل وتبسيطه وتوحيد البيانات التى يتضمنها كل نموذج والتى تكون عادة هى المطلوبة لحاجة العمل دون زيادة أو نقص .

ب - بعض النماذج تكون وعاء هاماً لجمع البيانات التى يمكن الرجوع إليها لأغراض العمل اليومية .

ج - النموذج وسيلة سهلة لنقل البيانات وتبادلها بين الوحدات الإدارية المختلفة .

د - توفير الوقت والجهد والتكلفة .

٣ - تصميم النموذج :

من المعروف أن كل نموذج يوضع لعملية محددة ولتحقيق غرض واحد أو أكثر من الأغراض السابق إيضاحها ، لذلك فإنه من الضرورى أن يبذل جهد فى تصميمه حتى يؤتى ثماره ، ويمكن أن يلاحظ أن بعض النماذج تكون بسيطة بحيث لا تستلزم جهداً كبيراً فى تصميمها ، وما يهمنا التركيز عليه هو النماذج المعقدة التى تتطلب دراسة دقيقة للوصول إلى التصميم الأمثل لها ، ولذلك فإنه قد يرى اتباع الخطوات الآتية :

(ب) الترتيب الرأسى بحيث يوضع كل بيان على سطر ويترك فراغ لمكونات البيان .

(ج) قد يتطلب الأمر أن يتضمن النموذج كلتا الحالتين السابقتين .

(هـ) إعداد مسودة النموذج بحيث تستخدم أدوات القياس حتى يمكن عن طريق هذه المسودة تحديد مساحة النموذج .

(و) تحديد نوع الورق ولونه طبقاً للفرز من النموذج ، فالورق العادى يكون عادة وزن من ٦٠ جراما إلى ٨٠ جراما ، ويوجد الثقيل من وزن ١٢٠ جراما إلى ٣٠٠ جرام ويسمى الورق البرستول ، وذلك بالنسبة للنموذج الذى يكون فى هيئة بطاقة .

(ز) تحديد طريقة تجميع نسخ كل نموذج ، فيمكن أن تكون سائبه ، أو تجلد فى شكل سجل ، أو تجلد فى شكل دفتر من أصل وصور إحداهما مشرشرة ليتمكن نزعها والثانية ثابتة فى الدفتر ، أو قد تكون النماذج مجتمعه فى مجموعة باللصق من أعلاها فقط وهكذا .

٤ - طبع النموذج :

يوجد عدة طرق لطبع النموذج مثل :

أ - الطبع بالكمبيوتر .

ب - الطبع على آلات تصوير المستندات .

ج - الطبع فى مطبعة الحروف .

د - الطبع بالأوفست .

ويكون اختيار أى من هذه الطرق طبقاً لظروف

أ - تحديد العملية الإدارية أو الإجراء الإدارى الذى سيستخدم فيه النموذج وأيضاً تحديد المرحلة التى يستخدم فيها ، وبالتالى تحديد هيئة النموذج (سجل - دفتر - رسالة - استمارة) .

ب - تحديد البيانات التى ستسجل فى النموذج ومحاولة ترتيبها منطقياً إما تبعاً لتسلسل العمل أو منطقياً تبعاً لملاقاتها مع بعضها البعض ، أو تاريخياً أو بأى طريقة يتضح أنها تتماشى مع احتياجات العمل .

ج - من المعروف أن النموذج تتحدد هيئته طبقاً للفرز الذى أنشئ من أجله ، فالسجلات مثلاً هى وعاء مفيد جداً لتسجيل البيانات مثل سجلات البريد الوارد والصادر وسجلات الحسابات ، والدفاتر التى تكون عادة من أصل وصورة ينزع الأصل وتبقى الصورة فى الدفتر تفيد فى حالة الفواتير أو إيصالات الاستلام ، وبعض الاستمارات تكون من أصل فقط ، وبعضها يكون من أصل وصورة أو أكثر ، طبقاً لظروف كل عملية ، والبطاقات تكون فى أحوال كثيرة وعاء جيداً لتسجيل بيانات عن عميل معين أو موظف معين ، وهى قابلة للترتيب هجائياً أو رقمياً فى إدراج ليسهل الرجوع إليها ، لذلك فإنه فى هذه المرحلة يجب تحديد الهيئة التى سيكون عليها النموذج .

د - ترتيب البيانات فى النموذج ويوجد لذلك عدة طرق :

(أ) الترتيب الأفقى فى جدول بحيث يوضع

كل بيان فى خانة تحدد مساحتها طبقاً

لحجم البيان .

كل نموذج وطريقة استخدامه وظروف الجهة صاحبة النموذج وإمكانياتها وكذلك الكمية المطلوبة منه .

• - المواصفات العامة للنموذج :

يجب أن تحدد مواصفات كل نموذج بحيث إذا أريد طبعه أو إعادة طبعه فإنه يمكن تسليم هذه المواصفات إلى المختص ليقوم بهذه العملية بسهولة، ويمكن اعتبار المواصفات الآتية أساساً سليماً لهذه العملية :

• اسم النموذج :

ويحدد عادة طبقاً للغرض من استخدامه بحيث يكون معبراً عن النموذج .

• رقم النموذج :

من الضروري إعطاء كل نموذج رقماً (يمكن إعداد دليل رمزي) ، على أن يسجل هذا الرقم في أعلا النموذج من اليسار .

• أبعاد النموذج :

تتضمن هذه الأبعاد الطول الكلي والعرض الكلي ، وأبعاد كل خانة من الخانات وأبعاد المسافات المتروكة لكل بيان والهوامش وغير ذلك ، على أنه إذا كان النموذج من النوع الذي يحفظ في الملفات أن يوضع ذلك في الاعتبار وذلك بتوفير هامش مناسب .

• هيئة النموذج : وتكون هذه الهيئة إما استمارة أو سجل أو دفتر أو بطاقة أو رسالة أو أى هيئة أخرى .

• التجليد :

وتتضمن عدد أوراق السجل أو الدفتر وما رذا كان هناك أصل ثابت وصورة أو أكثر مشرشرة أو إذا

كانت جميع النسخ مشرشرة .

• وزن الورق ونوعه :

ويوجد أوزان ٦٠ جراماً، ٧٠ جرام، ٨٠ جرام، وحتى ٣٠٠ جرام، هذا بالإضافة إلى الورق الخفيف المستعمل أو الصور .

• لون الورق :

يمكن الاستفادة بالألوان في تمييز النماذج أو الصور .

• طريقة الطبع :

وهي إما طبع أو أفست أو استنساخ بالتصوير ، أو طبع حروف ، وما إذا كان الطبع على وجه واحد من الورقة أو على الوجهين .

• طريقة التجليد :

تجليد سجل غلاف كرتون عادي ، أو غلاف كرتون لف مشمع ، أو قماش ، أو تديس من أعلا أو من الجانب الأيمن ، أو غير مجلد .

• مواصفات خاصة :

إذا كان للنموذج أى مواصفات خاصة غير ما سبق فإنه يمكن إضافتها .

٦ - مواصفات طبع النموذج (تفرق هذه المواصفات مع النموذج عند طلب طبعه)

اسم النموذج :

الرقم :

الجهة التي تستخدمه :

الطول الكلي :

العرض الكلي :

أبعاد الخانات :

ضع علامة صح (✓) أمام البيان المطلوب :		
استمارات	بطاقات	هيئة النموذج :
دفتر	سجل	
أصل ثابت وصورة مشرشرة	ورقة	عدد الأوراق :
أصل ثابت وصورتان مشرشرتان :		
صفحات مشرشرة :		
جرام	وزن الورق بالفرخ	الوزن :
		اللون :
طبع حروف	تصوير	طريقة الطبع :
وجهان	وجه واحد	
الصفحات		الصفحات مرقمة أرقام متسلسلة
	تديس من أعلى	طريقة التجليد :
	تديس من الجانب الأيمن	
	لا يجلد	نوع الغلاف :
		مواصفات خاصة :

٧ - ترميز النماذج :
الضروري التعرف على بعض الأسس التي يجب مراعاتها في الرقابة على استخدام النماذج حتى يمكن الحصول على أحسن النتائج من استخدامها، وسنعرض في الفقرات التالية بعض هذه الأسس :

أ - الرقابة على تصميم النماذج وذلك للتأكد من أن النموذج المطلوب يؤدي الغرض منه تماماً ، وأنه لا يوجد فعلاً أى نموذج آخر يمكن أن يؤدي نفس الغرض .

ب - مراجعة النماذج بصفة عامة على فترات كل سنة أو سنتين أو ثلاث حسب الأحوال للتأكد من أنها لا زالت على مستوى لا بأس به من الكفاءة على أداء الغرض منها ، ومن المفضل أن تتم هذه العملية قبل موسم إعادة طبع

من الضروري أن يأخذ كل نموذج رقماً من خلال دليل رمزي ليستخدم في المجالات الآتية :

أ - سهولة تمييز النموذج والتعرف عليه بمجرد ذكر رقمه .

ب - يستخدم الرقم لتحديد مكان النموذج في المخزن لتسهيل الوصول إليه .

٨ - الرقابة على استخدام النماذج :

نظراً لارتباط النماذج بكثير من خطوات العمل داخل أى تنظيم إدارى ، ونظراً لأن التنظيم الإدارى بطبيعته يتطور ويتغير بصفة مستمرة نتيجة للتوسع أو الانكماش أو تغيير الاختصاصات ، فإنه من

النماذج حتى يمكن تجنب إعادة طبع
النماذج غير الصالحة .

ج - الرقابة على المخزون من النماذج لمواجهة
احتياجات العمل منها .

رابعاً : نظم المعلومات :

١ - ما هي المعلومات :

١ - تعريف :

أ - البيانات : هي وحدات المعرفة الخام التي يمكن
ربطها مع بعضها البعض استخراج معلومة ،
فإذا كانت عناصر الإنتاج هي العمال ،
والآلات ، والمواد الخام ، والنظم ، فإنه يربط
البيانات الخاصة بكل عنصر من هذه العناصر
مع بعضها البعض يمكن الخروج بمجموعة
من المعلومات عن حجم الإنتاج ، والتكلفة
وغير ذلك .

ب - المعلومات : هي وحدات المعرفة الفكرية
والخبرة العملية للإنسان والتي يمكن
الاستفادة منها في عمليات اتخاذ القرار
والتخطيط للمستقبل ، وفي عمليات الإنتاج ،
وذلك في الحياة العملية ، أما في المجالات
العلمية فإن التقدم العلمي مرتبط دائماً بحجم
المعلومات المتاحة والتي يمكن عن طريقها
تطوير الأساليب الحالية في جميع مجالات
الحياة ، وابتكار أساليب جديدة لمواجهة
متطلبات الحياة ، والتنمية في جميع
مجالاتها .

٢ - أنواع المعلومات :

أ - المعلومات العلمية :

وهي المعلومات التي تعبر عن الفكر العقلي
الإنساني في مجال العلوم الأدبية ، والعلوم الإنسانية
والعلوم الطبيعية والعلوم التطبيقية .

ومصادر هذا النوع من المعلومات هي الكتب
والدوريات العلمية والرسائل الجامعية والدراسات
والبحوث بأنواعها المختلفة ، كما تشمل المصادر
الأنواع غير التقليدية من الأوعية مثل المصغرات
وأقراص الحاسب الآلي والفيديو والتسجيلات
الصوتية والخرائط وما شابه ذلك .

ويلاحظ أن هذه المصادر تكون عادة محفوظة
في المكتبة التي تعمل على حسن اختيارها
وتنظيمها عن طريق قواعد الفهرسة والتصنيف ،
وإعداد الفهارس اللازمة ، ثم القيام بعمليات إنتاج
المعلومات باستخدام أساليب التوثيق العلمي
والبليوجرافيا والتكشيف والاستخلاص ، وإصدار
النشرات البليوجرافية لتعريف المستفيدين بما في
المكتبة من مصادر ، ثم تعريفهم بكل جديد ،
ويلاحظ هنا أن دور المكتبة محدود جداً في إنتاج
مصادر معلومات ، أما في مركز التوثيق فقد يتسع
المجال بإعداد بعض البحوث والدراسات في مجال
تخصيص المركز .

ب - المعلومات الإدارية والمالية والاقتصادية والفنية

سبق أن أشرنا إلى أن المنظمات الإدارية والمالية
والاقتصادية والفنية تقوم بإنشاء وثائق ورقية تعبر عن
جميع أنشطتها ، ولا يمكن أن يتم أى عمل دون

إنشاء وثيقة تعبر عنه ، وتكون الوثائق فى شكل مراسلات ومذكرات وتقارير وتعليمات واستمارات وما شابه ذلك .

ويختلف مضمون الوثائق تبعاً لنشاط المنظمة وبالتالي يتحدد نوع المعلومات كالآتى :

- فالمعلومات الإدارية تتمثل فيما يتعلق بالأفراد العاملين فى المنظمة وأساليب الرقابة والتنظيم والتخطيط إلى غير ذلك .
- والمعلومات المالية تتمثل فيما يتعلق بالإيرادات والمصروفات والنواحي الحسابية وأعداد الموازنات والحسابات الختامية والمشتريات والمخازن إلى غير ذلك .

- والمعلومات الاقتصادية تتمثل فيما يتعلق باستغلال رأس المال ومدخلات الإنتاج من مواد خام وآلات ومنتجات ومبيعات وتسويق وغير ذلك .

- والمعلومات الفنية التى قد تكون هندسية تتمثل فيما يتعلق بالآلات والمعدات وإصلاحها وصيانتها وقطع غيرها وأساليب إنتاج وتطوير الإنتاج غير ذلك .

ج - المعلومات الثقافية والاجتماعية :

لقد أفرز العصر الحديث أشكالاً وأنواعاً من مصادر المعلومات الثقافية مثل الصحف اليومية والأسبوعية التى تهتم بالأخبار فى جميع مجالاتها الداخلية والخارجية ، وتنوع هذه المعلومات تنوعاً كبيراً حتى تشمل كل مجالات المجتمع ، وقد ظهر لذلك الأرشيفات الفنية التى تعمل على الحصول على أكبر قدر من مصادر المعلومات ، فىوجد حالياً

الأرشيف الصحفى الذى يشمل شكلين أساسيين من المصادر أولهما قصاصات الصحف ، والثانى الصور الفوتوجرافية ، وتغطى هذه المصادر الموضوعات المختلفة فى جميع المجالات من نظم الحكم ومعلومات اجتماعية ومعلومات اقتصادية ومعلومات فنية سواء فى مجال الفنون الخميلة والفنون التشكيلية والفنون الاستعراضية والحوادث والأحداث الهامة وغير ذلك الكثير ، كما يوجد الأرشيف الإذاعى والأرشيف التليفزيونى وغير ذلك ، وهذه الأرشيفات تستعين بأنواع متعددة من مصادر المعلومات الوثائقية من تقارير ونشرات ودراسات وغير ذلك .

د - المعلومات الإحصائية :

المعلومة الإحصائية هى معلومة تعبر عن كمية محددة ، ويطلق عليها أحياناً المعلومة الكمية ، وهى تنتج عن طريق نظام معلومات إحصائى يتضمن تحديد هدف للنظام ، ونظام اتصال لجمع البيانات بطريقة منتظمة ودقيقة ، وخطوات لتسجيل البيانات وتحليلها ومحاولة الخروج منها بمؤشرات معينة مع استمرار هذه العمليات .

وتعتبر الإحصاءات أحد الأسس الرئيسية التى تقوم عليها سياسة أى منظمة ومن ثم سياسة أى دولة فى المجالات الاقتصادية والتنموية ، والملاحظ أن كل منظمة تخصص وحدة إدارية بها تكون مسؤولة عن جمع البيانات الإحصائية بطريقة منتظمة بدءاً من الإحصاءات الخاصة بأنشطتها ثم الإحصاءات التى تكون ذات أهمية لها ، وتحاول على قدر الإمكان توفير نوعين من المعلومات ، الأول هو معلومات كمية فى أى مجال من

مجالات العمل ، والثاني هو معلومات فى شكل مؤشرات واستنتاجات يمكن الخروج بها من دراسة وتحليل الإحصاءات بأساليب التحليل المختلفة .

٢ - عيوب النظام التقليدى فى الحصول على المعلومات المطلوبة :

إن المعلومات السابق الإشارة إليها فى الفقرة السابقة تكون عادة مسجلة فى كتب أو دوريات أو وثائق أو سجلات وهى ما نطلق عليها مصادر المعلومات ، وعند طلب أى معلومة فإننا فى ظل النظم التقليدية علينا أن نمر بالمراحل الآتية :

١ - تحديد المعلومة المطلوبة تحديداً واضحاً .

٢ - محاولة التعرف على المصادر التى يمكن أن نجد فيها هذه المعلومة ، هل هى ملفات ، هل هى كتب ، هل هى مقالات فى مجلات معينة ، هل هى رسالة جامعية ، هل هى بحث ، هل هى سجلات .

٣ - اللجوء إلى الفهارس المختلفة والكشافات لتحديد هذه المصادر .

٤ - البحث عن هذه المصادر والحصول عليها .

٥ - البحث فى هذه المصادر للوصول إلى المعلومة المطلوبة .

إن ذلك يتطلب الكثير من الوقت والجهد ، وحتى مع بذل المزيد من الوقت والجهد فإننا لن نحصل على معلومات دقيقة ومتكاملة .

لذلك فقد تم الاتجاه إلى نظم المعلومات التى يمكن هدفها هو إما تقديم المعلومة مباشرة أو توفير عدد من المصادر التى يجد الباحث فيها هذه المعلومات دون أى عناء .

٣ - متطلبات نظام المعلومات :

١ - توفير مصادر المعلومات مع ضرورة بذل الجهد فى الحصول على هذه المصادر من الجهات التى تقوم بإنتاجها ، فالمعلومات العلمية تتطلب توفير المصادر المطبوعة ، والمعلومات الإحصائية تتطلب توفير الإحصائيات المنتظمة ذات السلاسل التاريخية الكاملة ، والمعلومات النوعية أو الموضوعية العامة تتطلب توفير المصادر التى تتضمن هذه المعلومات من ملفات وغيرها .

وبالنسبة للمنظمات فإنه كما سبق أن أشرنا فإن جانباً كبيراً من مصادرها يتم إنشاؤه محلياً فى شكل مراسلات واردة وصادرة وتقارير ودراسات وتعليمات وعقود وغير ذلك ، هذه الأنواع يجب العمل على السيطرة عليها ليتمكن الاستفادة بها كأساس لنظم المعلومات .

٢ - إن عملية توفير مصادر المعلومات المشار إليها فى الفقرة السابقة تتطلب متابعة وصول هذه المصادر ، فإن كانت من النوع الدورى فإنه يجب التأكد من استكمال جميع حلقاتها ، وإن كانت من النوع المسلسل مثل التشريعات فإنه يجب التأكد من استكمال تسلسلها الرقمى .

٣ - نظام الاتصال : إن أى نظام معلومات يتطلب بالضرورة توفير بيانات محددة ، من جهات محددة ، فى توقيتات محددة ، وهذا ما يطلق عليه نظام الاتصال ، وإن أى إخلال بأى ركن من هذه الأركان يكون له أثر سلبى كبير على مخرجات نظام المعلومات ، كذلك فإن متابعة تدفقات تغذية نظام المعلومات ضرورية إلى حد كبير .

- ٤ - تحليل البيانات ودراساتها وتسجيلها فى سجلات أو استمارات أو بطاقات ووضع التخطيط اللازم لعناصر نظام المعلومات وهى :
- أ - هدف النظام والجهات المستفيدة واحتياجات هذه الجهات من المعلومات .
- ب - أنواع المدخلات من البيانات .
- ج - نظام التشغيل .
- د - مخرجات النظام من المعلومات ومدى توافقها مع احتياجات الجهات المستفيدة .
- ٥ - نظام المعلومات اليدوى :

أ - فى بعض الأحوال التى لا يتيسر فيها وجود الحاسبات الآلية ، أو قد يكون حجم النظام محدوداً فإنه يمكن إنشاء نظام معلومات يدوى ، والمعروف أن أى نظام معلومات يدوى يمكن تحويله إلى نظام معلومات آلى .

ب - إن أبسر طريقة لإنشاء النظام اليدوى هى البطاقات بحيث تخصص بطاقة لكل وحدة من وحدات نظام المعلومات ، فإذا كان النظام للمشروعات فتخصص بطاقة لكل مشروع ، وإذا كان للمنتجات تخصص بطاقة لكل منتج ، وإذا كان للمناقصات تخصص بطاقة لكل مناقصة ، وإذا كان النظام للآلات فإنه تخصص بطاقة لكل آلة وهكذا .

ج - يتم تحديد البيانات المطلوب التعرف عليها عن كل وحدة .

د - يتم ترتيب البيانات بطريقة منطقية على البطاقة .

هـ - يتم تخصيص خانات إضافية لكل بيان تتناسب مع عدد متغيرات هذه البيانات .

و - يتم تسجيل البيانات على البطاقات .

ز - يتم تحديد نظام ترتيب البطاقات ويعتبر الترتيب الهجائى هو أبسر طريقة للترتيب .

ح - يتم تحديد المدخل الرئيسى للبطاقة وهو الذى سيتم ترتيب البطاقات على أساسه ، فى نظام معلومات الأفراد يكون اسم الفرد ، وفى نظام معلومات الموردين يكون اسم المورد ، وفى نظام معلومات المنتجات يكون اسم المنتج ، وفى نظام معلومات المشروعات نوع اسم المشروع وهكذا .

ط - يتم ترتيب البطاقات هجائيا حسب المدخل الذى يتفق عليه .

ى - فى بعض الأحوال قد يتطلب الأمر ترتيب البطاقات موضوعيا أو جغرافيا أو زمنيا حسب طبيعة نظام المعلومات .

٦ - عيب نظام المعلومات اليدوية :

أ - ليس للنظام اليدوى إلا مدخل واحد ويعنى ذلك أن مدى قدرتنا على الحصول على معلومات تتوقف على هذا المدخل .

ب - فى نظام معلومات الموردين مثلا ، فإن المعلومات التى يمكن أن نحصل عليها

تكون عن مورد محدد، أما إذا أردنا الحصول على معلومات تتعلق بنوعية معينة من الموردين أو صنف معين يقوم عدد من الموردين بتوريده ، أو مجموعة من الموردين تستخدم أسلوباً معيناً في الإنتاج أو التوريد ، فإن علينا أن نبذل جهوداً إضافية للرجوع إلى العديد من البطاقات حتى يمكن أن نصل إلى ما نطلبه وأحياناً قد لا نصل .

ج - إن أى نظام للمعلومات يتطلب بالضرورة استمرار تحديثه بالبيانات الجديدة ، ومهما تركنا من خانات إضافية على البطاقة فإنها ستمتلئ ، ونضطر إما إلى تحشير البيانات أو إنشاء بطاقات جديدة ، وهذا يجعل النظام معرضاً للتشويه .

د - إن هذه العيوب وغيرها تجعلنا نلجأ إلى التحول إلى النظم الآلية .

٧ - نظم المعلومات الآلية :

إن نظام المعلومات الآلية يتطلب ما يلي :

- أ - استكمال جميع عناصر النظام اليدوي .
- ب - تحديد جميع الاحتياجات اللازمة من المعلومات للمستخدمين من النظام .

ج - محاولة النظر بطريقة أشمل بالنسبة للاحتياجات من المعلومات ، وبطريقة أبعد بالنسبة للمستقبل في ظل التطورات والتوسعات بحيث يؤدي النظام دوره حاضراً ومستقبلاً .

د - هنا يبدأ دور تحليل النظم والذي يقوم به متخصصون في علوم الحاسب .

هـ - يأتي بعد ذلك دور البرمجة الذي يقوم به متخصصون في البرمجة .

و - فإذا كان النظام اليدوي لا يسمح إلا بمدخل واحد أو اثنين على الأكثر فإن النظام الآلي يسمح بعشرات المداخل هذا بالإضافة إلى ما يتيح من الربط بين المعلومات والخروج بمعدلات ومتوسطات ومقارنات غير ذلك .

ز - إن استكمال متطلبات النظام الآلي يجعلنا أمام نظام معلومات فعال يقدم معلومات ذات فائدة كبيرة للمستخدمين .

ح - وأود أن أختتم دراستي هذه بأن أشير إلى أن البعض يهدر أساسيات نظام المعلومات الآلي بأن يبدأ يعطينى تحليل النظم والبرمجة وبذلك يحصل على وليد مشوه ليس له مقومات الحياة .

