تـنـمية الرافديـن 82 (28) 2006
ص ص [207–221]

المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية
دراسة تحليلية

الدكتور سلطان أحمد خليف سلطان
المعهد التقني- الموصل

المستخلص

جند البحث مسعاه لمحاولـة إقـرار التأصـيل النظـري للمصـادر السـرية للمعلومـات غيـر الرسمية كونـه المدخل المؤشر للكشف عن حقيقة هذه المصادر وبالتالي بيان وجهة النظر بشأنـها على وفق توجهات عدد من الباحثين، مما يعني أن المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية حية في حركتها ونشطة في ترويجها لشتى الأخبار لـذا يسـتلزم الأمـر مـن الإدارات المنظمـة أن تأخـذ بزمام المبادرة بشأن التعامل معها على وفق الترسـيخ العـالي لمبـادئ الثقـة بينهـا وبـين الإدارات المتلقية لـها، فكل ما يصدر عنها او ما تحتفظ بـه وتتكـتم عليـه هـو وليـد الواقـع المنظمـي بغـض النظر عن مستوى الصدق والاستقرارية فيه، أي أنـها إفراز منظمي تكنـه الطبيعـة البشـرية مثلمـا تقتضيه بعض أوجه العمل المنظمي.

The Classified Sources of Informal Grapevine
An Analytical Study

Dr. Sultan A. Sultan
Technical Institution-Mosul

ABSTRACT

This research has undertaken the responsibility of trying to adopt the theoretical irradiating of Informal grapevine as an introductory which discovers the reeling of these informal grapevine and then showing the viewpoint of it in accordance with the directions of number of researchers, and that means that the informal grapevine are natural in movement and active in promoting of different news. So, this should be made by the organized staffs and to control it completely to be able to deal with it in accordance with the high implantation of trust principles with the received staffs. Whatever it makes or preserve or hide is the result of the organized reality without paying attention to the level of truth stability. So, it is an organized result in the human nature.

المقدمة

قادت الهندسـة المعلوماتيـة الـى تعـدد منافـذ المصـادر السـرية للمعلومـات غيـر الرسمية، ومن ثم تسارع وتيرة حركتهـا وعلـى النحـو الـذي جعـل منهـا عالمـا قائمـا

تاريخ التسلم 2005/7/11_____ تاريخ قبول النشر 2005/12/5

وكيانا لا هيكليا متموجا، مما يؤشر لنا تنوع شبكات نقل المعلومات غير الرسمية واحتمالية تحولها من السياقات والأطر الرسمية ذات السمة الامرية إلى نماذج التفاعلات غير الرسمية ذات الفعل الاجتماعي والسمة التلقائية، عليه نجد أنه مهما تقدمت التقانات ومهما تعددت وتنوعت مصادرها وسبل الاحكام والسيطرة عليها، تبقى اذرع وحركة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تلوح بين ثناياها وفي ذلك مدخل وعامل جذب لاستثارة الباحث للتصدي لهذا الموضوع. وبناء على ذلك تم تقسيم البحث الى المحاور الآتية:

المحور الأول- منهجية البحث وتتمثل بـ:

أولاً- مشكلة البحث

تتأطر مشكلة البحث في إثارة التساؤل الاتي:

هل تبدي المنظومات المعاصرة تمكنا في احتواء سبل ومسارات المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية، وبما يمكنها من مد يد التعامل معها سعيا لمواجهة التحديات التي تعترضها، انطلاقا من كونها احد الأغطية لتجسير الفجوة الواقعة بينها وبين المصادر الرسمية للمعلومات، اي تأمين جانب من المبادلة بينهما، أم تعدها خطراً داهماً يفضل تجنبه ومحاولة الافلات منه وتحجيم آثارة؟

ثانياً- أهداف البحث

تمحورت أهداف البحث في الإجابة عن التساؤلات التي أثارتها مشكلة البحث في ظل التعرف على:

1. مفهوم المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وأهميتها وخصائصها.
2. الكشف عن مستويات تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وبيان أنواعها.
3. الرؤية التحليلية للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية في ظل الإهتداء بالنصوص القرآنية وطروحات الباحثين بهدف التوصل إلى إقرار تأصيل نظري لهذه الظاهرة وبما يساعد على فهمها والعمل على احتوائها.

واعتمد الباحث في تحديده لمشكلة البحث على المنهج الوصفي الذي يعنى بدراسة الظواهر وتحليلها سعياً لبناء استنتاجات والخروج بمقترحات تمثل مدخلاً لرؤية الواقع، واستشراق مستقبل هذه المصادر، وهذا يعني دراسة الحقائق المرتبطة بالمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.

وهذا يتطلب الاسترشاد بآراء الباحثين وافكار وتجارب وخبرات المنظرين، وبما يسعف الباحث ويمكنه من كشف أغوار هذه الظاهرة بعيداً عن التخمين العشوائي والانطباعات العفوية.

المحور الثاني- مفهوم المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وأهميتها

من يتجاهل العلاقات الاجتماعية، ومن يغفل روابط القربى وصلات النسب ووشائج الاتصال وعرى الصداقة، الجميع معنيون بذلك، إلا أن درجة الأخذ والتبني قد تقترب وأحيانا تفترق تبعا لأسباب ومسببات ومثيرات ومنغصات، ومع ذلك تبقى خيوط المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية قائمة وفاعلة مهما حاولت الإدارات إخفاءها أو إغفال دورها أو ابتغاء سبل التعتيم عليها الأمر الذي حدى بنا إلى تحديد ما هية هذا المفهوم على وفق طروحات عدد من الباحثين دعما لإرساء قواعد هذا المفهوم وإقراراً له من قبل المنظرين، إذن فما بال الإدارات المنظمية بهذا الشأن الأجدر بها أن تنطق باسم الواقع وتصور حركاته وتكتشف خلجاته، وهذا يستلزم رسم الملامح الحقيقية للمصادر المعلوماتية ذات السمة السرية، علما ان هذه المصادر تثير الخوف وتؤجج القلق لدى الإدارات، مثلما تبتغي سبلا ومسالكاً لاكتساب المعلومة ومحاولة ترويجها، وتماشياً مع هذا الاتجاه يمكن استعراض عدد من التعاريف التي تناولت المصدر السري للمعلومات غير الرسمية ومنها انها تعبير عن شبكة العلاقات الاجتماعية التي تظهر تلقائياً بين الأفراد ممن تربطهم صلات وروابط وبما يدعم القنوات الرسمية.(Hodgett, 1979, 298)

أي أنها إحدى وسائل الاتصال التي تقع خارج نطاق الاتصالات الرسمية. (Keval ,1982, 61) وبذات الاتجاه أشار David الى أنها شبكة الاتصال التي تستخدمها الجماعات غير الرسمية، علما أن أكثر أشكال المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية هي المعلومات التي تعتمد على القيل والقال.(David, 1980,32)

وهناك من عدها شبكات تعنى بتوزيع الشائعات من خلال نقل وتمرير المعلومات ومن ثم تلوينها، وقد يلازمها شيء من عدم الرضا. (Rudrabasavaray, 1980, 165)

فضلاً عن ذلك فقد عدها البعض أنها احدى المناورات التكتيكية التي يعتمدها المدراء بشأن بعض المواقف لانها تحمل معلومات يعجز النظام الرسمي عن حملها أو تسريبها، (Tripathi, 1980, 50-51) أي أنها متغير حركي متقلب يجتاز الحدود مثلما يخترق أقوى الأسوار ويقطع المسافات مثلما يكتشف الأسرار. (Richard, *et. al.*,1977, 144-145)

يتضح لنا مما سبق أن الشيء الذي أثارته المفاهيم السابقة وينبغي التحوط له هو التحري عن طبيعة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وحركتها واتجاهاتها فيما اذا كانت تبتغي سبل البحث عما هو خلف أبواب الإدارات المنظمية ومحاولة التنصت وكسب المعلومة واضفاء بعد دراماتيكي عليها أم أنها مجرد محاولات عشوائية وسبل تلقائية ناجمة عن التكوينة البشرية، لان الإنسان كائن اجتماعي له ميول ورغبات مثلما له دوافع واتجاهات، تحكمه ضوابط مثلما يسعى إلى أن يكون طليق، وفي ذلك مدخلا للقول بان المعلومات غير الرسمية التي تحملها المصادر السرية متنوعة وتلقي بظلها على مجالات متعددة ومتداخلة إلا أن ذلك لا يعفيها من حالات الضعف والافتقار مما جعلها أسيرة النقد تارة وموضوع غموض تارة أخرى إلى حد عدها خطرا داهماً، لكن ذلك لن يقف عائقا انطلاقاً من أنها احد المنافذ الهادفة للكشف عن الذات الإنسانية وما يغور في أعماقها وصولاً إلى التماس ما هو خفي

فيها، مما يفسر لنا أن المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تستخدم كسلاح تكتيكي وفي الوقت نفسه توظف لخدمة التوجهات الاستراتيجية وذلك من خلال المعلومات والمعارف وطبيعة الأحداث والمواقف التي تعنى بمعرفتها والسعي لمتابعتها، مما يعطيها بعدا ذا عمق، لانها تكتشف الكامن وتستخرج مدلولاته ومن ثم تمحيص اتجاهاته، وذلك مدعاة للقول بأن المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية لديها نطاق من التمكين وعلى النحو الذي يتيح لمروجيها أو مشجعيها حرية العمل وإبداء الرأي وفي ذلك أشارة إلى أهمية المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.

أهمية المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية

تتجلى الأهمية الفعلية للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية من طبيعة الفوائد الناجمة عنها ممثلة بكونها وسيلة لتطوير معارف الجماعة وحماية جانب من مصالحها في العمل، فضلاً عن أنها المدخل المكمل لوظيفة الاتصال التي تسهم في رفد المستخدمين بالمعلومات وجلب الحقائق ومحاولة اكتشاف المشاعر مما يجعلها صمام أمان للعواطف.(Richard, *et. al.*, 1977 .148-149)

اي ان المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تسهم في تحقيق أهداف المنظمة، فضلا عن كشف حقيقة العمل وبيان نزاهة المعلومات والأكثر أنها تشكل ستارا للمستخدمين.(Zaremba, 1988, 38-42)

واتساقاً مع ذلك فقد تسهم المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية في نقل المعلومات بسرية وكفاءة الى جانب أنها تساعد في تلبية حاجات الأفراد وتاصيل الدعم الاجتماعي لهم لانها توفر الاتصالات.(John, *et. al.*, 1994, 567)

ومع ذلك فقد تتسم بالطبيعة العضوية والمرونة في استخدام والتعدد في الاتجاهات وصولا الى مواجهة المشاكل مدعما ذلك بالمشاركة وبناء المعلومات الاجتماعية سعيا لتجسير الفجوة في الهياكل الرسمية للاتصالات وتوفير الفرص..(Edwin, 1985, 292-293).

وبناءا على ذلك فقد عمدت بعض المنظومات إلى تعقب مناشئ البيانات من خلال إقامة مراكز للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية، علما أن البرامج التي تعتمدها تلك المراكز تمثل برامج إبداعية ناجمة عن المشاركة بالمعلومات غير الرسمية ومحاولة تجسير أنظمة المعلومات الإدارية. (Keefe, 1988, 85-91)

وتماشيا مع ذلك فقد أشرت إحدى الدراسات ان 40%- 80% من المعلومات الاستراتيجية المستخدمة من قبل الإدارة العليا هي من المصادر غير رسمية.
(Higgins and Vincze, 1989, 68-71)

وما تقدم يكشف عن أهمية بيان الأسباب الموجبة لظهور أنشطة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية ممثلة في الاتي: (Hod Gell- Altman, 1979, 298-299)

1. نقص المعلومات حول المواقف.
2. غياب ألامان (أي أنها تمثل دعما للوقاية من الأشياء المجهولة).
3. المصلحة العاطفية أو الشخصية للأفراد.

4. استلام معلومات جديدة ووجود رغبة لنشرها.
5. محاولة كسب العوائد عن طريق تمرير المعلومات.

المحور الثالث- خصائص المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية

تنطوي فلسفة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية على إمكانية العمل في أي وسط منظمي مهما امتدت إليها آليات الرقابة واذرعة الضبط والتحكم، إلا أن الذي يضعف آمال المروجين لها والساعين لاعتماد فلسفتها، أنها تفتقر إلى عمليات التصفية وغربلة المعلومات، بل تسرب وتنقل كل ما يمكن سماعه وهمسه مما يعني أن المعلومات التي نتداولها تتسم بشيء من التحريف ومرجع ذلك جملة أسباب منها: (عبيد، 1971، 503-515)

1. اختصار المعلومات أو محاولة الإضافة الجارية عليها.
2. تعدد قنوات انسياب المعلومات عبر المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.
3. تباين طرق إدراك المعلومات المتداولة عبر المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.
4. محاولة التبسيط الجارية على المعلومات المتداولة عبر المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.
5. تنوع الموضوعات التي تعالجها.
6. صعوبة تأمين التحكم بشأنها.
7. تتسم هذه المعلومات بالموقفية وتكون مفعمة بالحركة والعاطفية.
8. ارتباط المعلومات المنسابة عبر المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية بحاجات الأفراد.
9. التناقض غير المبرر في المواقف تجاه الأحداث البيئية.
10. حالات الإبهام والغموض.
11. إخفاء الحقائق.

وبناءا على ما تقدم يمكن عرض خصائص المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية على وفق توجهات الباحثين بالاتي:

الجدول 1
خصائص المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية على وفق اراء الباحثين في الادب الاداري

اسم الباحث	الخصائص
Le Slie E. 1974, 86-89	سريعة، غير دقيقة
George E. 1975, 116	سريعة، مفيدة، ثلاثة أرباعها دقيق، مرنة، كثيرة، اجتماعية.
Richard B. 1977, 144-145.	سريعة، اجتماعية، حركية، متقلبة، قادرة على الاختزاق.

Hod Getts 1979, 299.	غير كاملة، أحياناً دقيقة، تبنى على الكلمة المنطوقة.
K. K. huga, 1979, 555.	سريعة، اجتماعية، نشاط طبيعي.
Kreither, 1980, 378- 379.	سريعة، كثيفة، عاطفية، غير دقيقة، قادرة على الاختزاق.
John B. Thomas M. 1981, 629-630.	متنوعة، منتشرة، تخص بأكثر من فردة التتابع الزمني.
Andrew 1981.	الموفقية، التأثيرية، الامتصاصية.
Keval J. 1982, 62.	سريعة، متميزة، أحيانا دقيقة، اختيارية، درجة من الثقة، تقوم على افتراض منطقية.
John A. Peare II and Richard B. 1989, 346.	التلقائية، الحركية، الاجتماعية، الدورانية.
Robet A. and Gerald 1990, 349-351.	سريعة، محرفه، حتمية، مبالغ فيها، غير كاملة، قادرة على الاختزاق.
الشماع، خليل محمد حسن، 1991، 284- 286.	سريعة، تفصيلية، فيها درجة من الصحة، تلبي الحاجات الاجتماعية.
Gene & Manab 1995, 409.	قليلة الدقة، عشوائية، مفيدة، اختيارية.
Patrick M. & Raymond A. 1995, 498.	قوية خلال أوقات عدم التأكد، تسهم في مقابلة الحاجات الفردية، تحمل معلومات كثيرة، تفصيلية، فيها درجات من الدقة.

يتضح مما تقدم ان هناك قاسماً مشتركاً أعظم بين الباحثين بشأن خصائص المصادر السرية للمعلومات وعلى النحو الذي يجسد امكانية الاستفادة من معطياتها الايجابية وتوخي الحذر تجاه إفرازاتها السلبية، وفي ذلك مدخل للحديث عن مستويات تمكينها.

المحور الرابع- مستويات تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية

لما كانت عملية التمكين تجسد مستوى الحرية الممنوحة للعاملين عند أداء المهمات المعهودة لهم فضلا عن إقرار مبدأ الاعتماد على الحقائق. (Gareth, 2001, 84)

(Bowen and Edward, 1995, 74- 84)

عليه فإن مستويات تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تؤشر محاولة استثمار رأس المال المعلوماتي بغض النظر عن ابعاده واتجاهاته، لذا عمدت المنظمات إلى تبني درجة من مستويات التمكين تبعاً لاحتمالات المواجهة والقدرة على استيعاب الظروف، وهنا تمارس التنظيمات الرسمية دوراً فاعلاً في تحجيم مستوى التمكين، وفي ذلك مؤشر للكشف عن فاعلية القيود والضوابط المحددة لحركة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية، فحرية هذه المصادر تكمن في مدى توفر الرؤية الاستراتيجية والرسالة المعبرة عن هويتها والمترجمة لمبررات وجودها مدعماً ذلك بنوعية التقانات المستخدمة وأنظمة دعم القرارات السائدة في ظل التطبيع الاجتماعي الجيد لعامليها، وعلى النقيض من ذلك فقد تجد المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية مقاومة عنيفة وتوجساً وحذراً عند

غياب الرؤية الاستراتيجية للمنظمة، وعدم امتلاكها لثقافة رصينة وتقانة متطورة، إلا أن ذلك لا يعني غيابها بل هي حقيقة لا مفر منها، علما أن حركتها تتباين من منظومة الى أخرى، وفي ذلك مدخل لتحديد مستويات تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وعلى وفق توجهات البحث:

1. **مدى حرية العمل لهذه المصادر**

هل هذه المصادر أسيرة الرقابة والمتابعة والرصد من قبل حراس الشائعات والجهات الإدارية، أم أنها تمتلك قدراً من الحركة تمكنها من التفاعل مع البيئة المحيطة.

2. **مستوى الدعم الذي تتلقاه ونوع المشاركة**

ما هي مستويات الدعم ونوع المشاركة الذي تحظى بها المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية؟، وهل المشاركة علنية أم أنها سرية؟ وهل الدعم ايجابي ومشروط أم انه بدون شروط.

3. **الإمكانية في تقديم الآراء وعرض المقترحات**

هل تمتلك المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية القدرة على تقديم الآراء وعرض المقترحات في شتى المواقف والأحداث المنظمية أم هنالك حالة من التحفظ والحذر عند الانصات لها والأكثر إخضاع معلوماتها لشتى التحليلات والتفسيرات وبنظرة تشاؤمية يسودها الغموض.

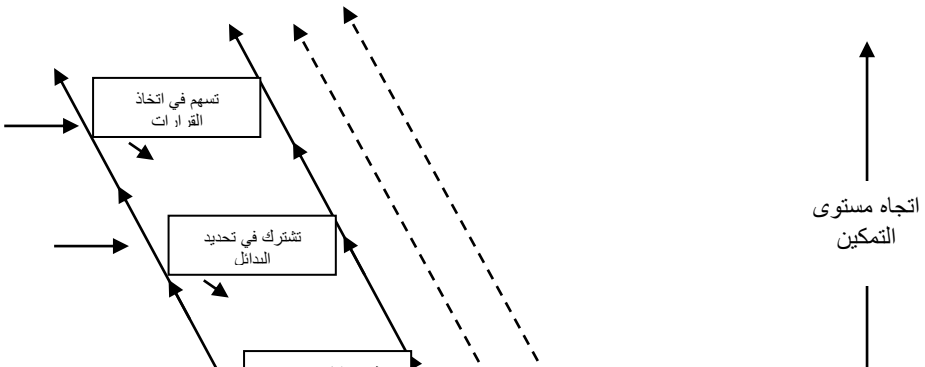
4. **تشترك في تحديد البدائل القرارية**

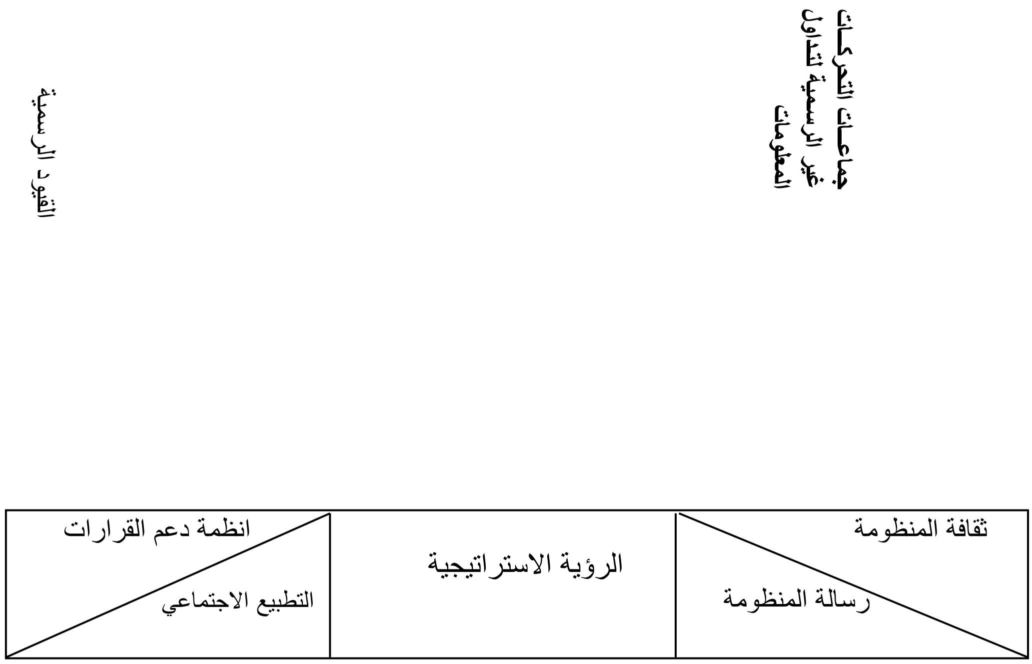
هل يمكن للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية أن تسهم في تحديد البدائل والمفاضلة بينها، إذ إن اشتراكها يؤشر مساهمتها في صناعة القرار وفي ذلك دليل على لمشاركتها العملية أي ان الإدارة تقر وتعترف بهذه المصادر وتمد يد التفاعل معها.

5. **المساهمة في اتخاذ القرار**

تقود عملية الاشتراك في صناعة القرار إلى وضع انسب الركائز للمساهمة في اتخاذه في ظل المشاركة في تحديد البدائل على اعتبار ان اتخاذ القرار هو خطوة لاحقة لصناعة القرار.

وبناء على ذلك يمكن القول إن مستويات التمكين ستكون في أضيق نطاق عندما يتم تحجيم المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية ويقل الاعتراف بها ويتم النظر إليها على أنها غير طبيعية وحالة وبائية إلى حد مراقبتها والحد من حركتها ووضع النقاط الحمراء على مروجيها، وبالمقابل فان درجة التحجيم قد تنصهر وتذوب عندما تزال الموانع بوجه المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية إلى حد أنها تصبح طليقة وحرة الحركة، ويتم التعامل معها بوصفها شريكاً حتمياً للمصادر الرسمية والشكل 1 يوضح مستويات تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.





الشكل 1
تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية

المحور الخامس- انواع المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية

تتعدد المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تبعاً للاتجاهات التي يحملها الأفراد والأدوار التي يمارسونها والأهداف المبتغاة، وبناءا على ما سبق يمكن تحديد هذه المصادر بـ:

1. جماعة الصلة الوثيقة

هي الجماعة المعنية بأنشطة المصدر السري للمعلومات غير الرسمية (أي أنها تتولى نقل المعلومات غير الرسمية إلى الآخرين). (النكلاوي احمد، 1974، 228-229).

كما أنها تمارس دوراً في مجال الإبداع الوظيفي إذ إن الدعم التنظيمي لهذه الجماعة يعد المقوم الرئيس في تيسير الإبداع.(Sree and Richard, 1990, 26)

2. جماعة التحالف

هي جماعة تشكل لإنجاز أهداف سياسية، علماً أن الارتباط بقوى التحالف يعزز من امكانية السيطرة على الموارد ويزيد التجربة ، وتضم جماعات التحالف قسمين الرسمية وغير الرسمية. (Patrick M. and Raymoud, 1996, 657- 661)

3. اصحاب المصالح

تهتم هذه الجماعة بأداء المنظمة وبالنتائج التي يتم تحققها من جراء تبني استراتيجية معينة وتشمل (الممولين، الموردين، الزبائن، الأفراد العاملين). (ياسين، 1999،227)

وفي ذلك مدخل للقول بأن هذه الجماعة تسعى إلى تحقيق مآربها الخاصة سالكة عدة مسالك وأساليب في مجال حفظ المعلومات وتحديد مساراتها وصولا إلى تبني قدرٍ من السرية بشأنها إذا استوجب الأمر ذلك.

4. وحدات الرصد والمتابعة

هي وحدات فرعية يمكنها السيطرة على العناصر الرئيسة لعدم التأكد أو المواقف الحرجة التي تواجه المنظومات، اي انها قوة مؤثرة(Gareth, 200l, 435) .

ومرد هذه القوة امتلاكها لمصادر معلوماتية تؤشر كل ما يكتنف العمليات الإدارية والبيئية المحيطة، ولا تقتصر أنشطة هذه الوحدات على الرصد بل تمد يدها إلى تأمين مستوى معين من تمكين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية للعمل في تبني قرارات ما.

5. قادة الرأي

هم الأفراد الذين يبذلون جهودا للتأثير على الآخرين والذي يتلقى منه الآخرون بعض المعلومات، فضلا عن أنهم يستخدمون مصادر معلوماتية أكثر تعقيداً أو شمولا. وقد يحملون تسميات عدة (شموع الإضاءة، قادة الموضة، صناع الذوق).(Roger's , 1962,435)

6. جماعة نفخ الصافرة

هي الجماعة المعنية بالكشف عن بعض الممارسات الإدارية والتي تعدها غير أخلاقية أو أنها إساءة للإدارة أو استخدام القوانين.(Rasheed, 1994, 45-64).

7. جماعة 4ps

هي الجماعة التي تشمل الفئات الآتية (جماعة شراء الأصوات، جماعة المحسوبية، جماعة الضغط، جماعة الإقناع). وتمتلك هذه الجماعات أنواعاً متباينة من المعلومات تبعا لطبيعة المآرب التي تهواها والمقاصد التي تنشدها، مما يجعلها مركزاً للمعلومات التي قد يتعذر على الإدارات المنظمية التوصل إليها. (الكبيسي، عامر، 2000، 91).

8. شبكات التجسس المنظمي

تمثل جزءاً من المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وتحمل قنوات خاصة وغير رسمية.(Elix and Lioyd, 1985, 235)، إذ تحفل السوق العالمية بعدد

غير قليل من جواسيس الصناعة والتجارة ممن يسرقون معلومات وأبحاث يستغرق إعدادها سنوات وتكلف الملايين ويعمدون إلى تسريبها بوصفها أسراراً لشركات أخرى، مما يسهم في بروز المنازعات الدبلوماسية. (مصطفى، احمد سعيد ، 1996، 2-3).

9. الجماعات غير الرسمية

(الأصدقاء، البوابون، حراس الشائعات ...الخ)، تتلقى هذه الجماعات فيضاً من المعلومات وبما يفضي بها إلى إفشاء بعض منها والتكتم على أخرى تبعا لطبيعة الحدث والنتائج المترتبة عليه ومصلحة الجماعة ذاتها.

ما ذكر آنفاً على سبيل المثال لا الحصر، لأن تنوع المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية يستمد جذوته وفاعليته من طبيعة الأنشطة والفعاليات المنظمية، وما دامت الحياة المنظمية مفعمة بمثل هذه الحركات، فمما لا شك فيه أن المصادر السرية متنوعة وعديدة ومتفاعلة أو متضاربة، وقد تكون سهلة الاختراق أو قد تكون صعبة، وهذا مرتبط بدرجة تماسكها وطبيعة المبادئ والقيم التي تستند عليها.

المحور السادس- الرؤية التحليلية للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية

أولاً- الدراسات السابقة

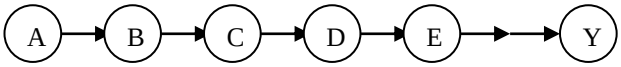
قد تغفل الذاكرة الإنسانية فيضاً من المعلومات الرسمية، إلا أنه يلازمها الشد والتوتر عند الإنصات لسماع المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية، وقد تأطر هذا الاتجاه بشكل جلي بعد التطورات المعلوماتية، إذ أصبح من العسير جداً على الإدارات المنظمية أن تتحكم في مسار المعلومات غير الرسمية ومصادرها، لان الكثير منها يعمل خفية وتسترا، وقد يصل الحال بها إلى أن تطفو على السطوح المنظمية وتلوح في أروقة العمل الإداري، لكن ذلك لن يدوم طويلا، لان منشطاتها وعناصر قوتها تستمد من سباتها فمع انكشاف الإضاءة المنظمية تميل إلى التنكر والمناورة وانتهاج حيل الذاكرة بغية الاحتفاظ بما تمتلكه من موارد معلوماتية تكتسبها زخما وتديمها فعلا بين الأوساط المنظمية، ولهذا فان الإدارات المنظمية مهما كانت جادة في تفويض حركتها والسيطرة على قادتها ومروجيها، فهي تبقى عاجزة عن تحقيق هذا الهدف، لانها تحمل نقاط قوة مثلما تخلق حالات توجس وخيفة وحذر لدى القيادات الإدارية، ومما يدعم فاعليتها ويؤكد وجودها في الوسط ألمنظمي هو ما أكدته دراسة Keith من أن زوجات احد المشرفين أنجبت طفلا بحدود الساعة الحادية عشر قبل الظهر وقد تبين من خلال مسح المصنع أن 46% من الأفراد العاملين كان لديهم معرفة بالخبر في حدود الساعة الثانية بعد الظهر في اليوم التالي عن طريق المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية (Huga, 1979, 555- 557). مما يفسر لنا أن المصادر السرية للمعلومات جزء متمم لبيئة العمل، فضلا عن كونها تسهم في تجسير الفجوة المعلوماتية الناجمة عن ضعف الاتصالات الرسمية وفي السياق ذاته أشار (Modic and Stanley, 1989, 11-14.) إلى أن مدراء الإدارة العليا يعتقدون أن هناك مصادر سرية للمعلومات غير الرسمية تتسم بالثقة

بين المجموعات الإدارية إلى حد انها كافية للتعويل عليها بوصفها مصادر مفيدة للاتصال، فضلا عن ذلك يوجد شعور لدى الإدارة والعاملين بان المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تسهم في تحسين العلاقات وإثارة الأداء وقد تبين أن 60% من المستجيبين من الإدارة العليا يعتقدون بأهمية المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية مقابل 5% من العاملين و 35% ممن هم من غير الإداريين.

عليه لابد من معرفة درجة التناغم الصحيحة للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية والاستماع اليها، وهذا يفسر لنا أن فئات المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية عديدة وعلى النحو الذي يؤشر ضرورة تحديد قادتها ومحاولة الاتصال بهم والعمل معهم ضمن حدود وقواعد تؤمن سلامة التعامل معهم مع مراعاة أن تكون توجهاتهم متماشية وأهداف المنظمة وعد أنشطة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية غير مستقرة تتحرك كأمواج البحر دقيقة بدقيقة وساعة بساعة مما يفسر احاطتها بكثير من الأحداث والوقائع المنظمية. وهنا تتجلى أهمية الكشف عن الآليات التي تعمل في ظلها المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وقد تأطرت آليات العمل في كونها أشبه بسلسلة طويلة يقوم الشخص A بإعلام B وهذا بدوره يخبر C والأخير يتصل بـ D وصولا إلى X وفي ذلك مدخل لتناول شبكات المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وعلى وفق السياق الآتي: (Keith Davis, 1985, 317).

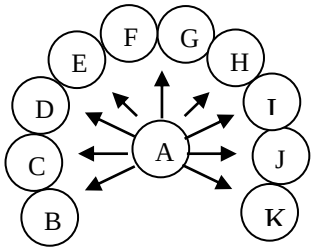
1. شبكة الجديلة الاحادية

يتم بموجب هذه الشبكة تأمين الاتصال الفردي (اي أن كل شخص يخبر الاخر)



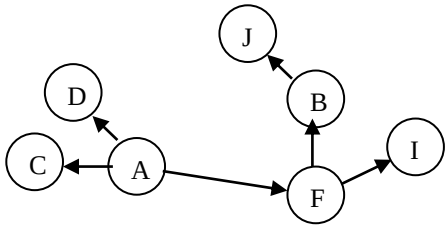
2. الثرثرة

تقوم هذه الشبكة على اساس أن شخص ما يقوم باخبار كل من يتصل بهم.



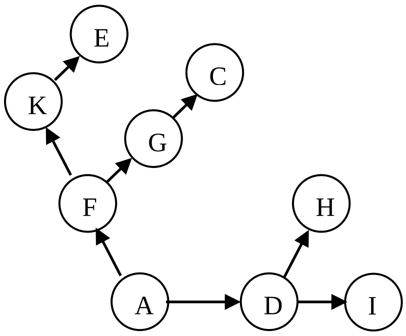
3. العنقودية

تتم عملية نقل المعلومات بشكل اختياري.



4. الاحتمالية

تجري عملية انسياب المعلومات على شكل عشوائي.



وخلاصة القول إن المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تبدو أكثر لمعانا وشدة في الإضاءة مع حدة ألازمات، عند اشتداد حالات الضيق النفسي و ارتفاع درجة الغموض والإبهام، ويكاد هذا يفسر لنا جانبا من إمكانية تشبيه ومضة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية بلمعان بعض الألوان عند اشتداد الضوء قياسا بغيرها (ظاهرة بوركنجي) (البياتي، 2002، 163). ويتبين من خلال ذلك أن ظاهرة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية كأي ظاهرة أخرى يجب احتواءها والنظر إليها.

ثانياً- الرؤية التحليلية بالإهتداء بالنصوص القرآنية

ولو انتهج البحث سبل الاهتداء بالنصوص القرآنية دعما للاتجاه التحليلي لوجدنا أن هناك الكثير من الشواهد القرآنية في هذا الشأن على الرغم من تباين تفسيرها والموقف الذي نزلت بشأنه قوله تعالى:

(الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُوْلَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُوْلَئِكَ هُمْ أُوْلُوا الأَلْبَابِ)

سورة الزمر، الاية18.

(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْبِحُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ)

سورة الحجرات، الاية6.

(وَلاَ تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْؤُولاً)

سورة الاسراء, الاية 36.

(يَقُولُونَ بِأَفْوَاهِهِم مَّا لَيْسَ فِي قُلُوبِهِمْ وَاللّهُ أَعْلَمُ بِمَا يَكْتُمُونَ)

سورة آل عمران، الاية 167.

نستخلص مما سبق وبموجب مؤشرات ودلالات الايات القرآنية أن مسالة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية قد ورد ذكرها، ولكن بتوجهات وبمعانٍ وتفسيرات عدة، مما يوفر انطباعا بأن المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية تمتلك جذوراً راسخة، فلا حركة للتنظيمات البشرية دون أن يلازمها شيء من دبيب هذه المصادر .

الاستنتاجات

تمخضت دراسة المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية عن جملة استنتاجات:

1. ضعف حالة الإقرار الفعلي للمصادر السرية للمعلومات غير الرسمية في المجال المنظمي وعلى النحو الذي يؤشر موقعاً ثرياً لشتى المعلومات، فضلا عن أنها معبر ذاتي اجتماعي.
2. سيادة وجهة نظر سلبية تجاه المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وبما يعكس شيئا من التوجس والحذر منها لدى البعض وعلى النحو الذي يدفع بعض الإدارات إلى إيقاع مروجيها في كمائن تلك الإدارة الرافضة لهذه المصادر جملة وتفصيلا.
3. انحسار قدرة بعض الإدارات المظمية على إمكانية احتوائها والتفاعل معها كونها تمتلك امتدادات مخيفة قد لا تتمكن من سبر اغوارها، ومن ثم الاحاطة بها ومرد ذلك أنها مبنية على ما يقولون بأفواههم ومخفية تحت ظلال التنظيمات الرسمية.
4. تجاهل دور المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية في تجسير الفجوة القائمة في الاتصالات الرسمية.

التوصيات

بناءاً على ما ورد من استنتاجات خلص البحث إلى عدة توصيات منها

1. تدعيم الثراء الفكري لدى الإدارات المنظمية بشأن المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية لانها ظاهرة اجتماعية وحقيقية لا مفر منها، إذ إن فاعلية اغتنامها تكمن في تجسيد الاعتراف بها والاستفادة من خزينها المعلوماتي .
2. تأمين مبدأ المبادلة بين المصادر الرسمية والعلنية وبين المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية، لانهما توأم التنظيمات البشرية.
3. إقرار مبدأ الاعتراف العلني بأنشطة وفعاليات المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية وعدها محورا فاعلا في المجال المنظمي.
4. تبني مؤشرات واقعية بشأن التعامل مع المصادر السرية للمعلومات غير الرسمية.

المراجع

اولاً- المراجع باللغة العربية

القران الكريم

1. عامر الكبيسي، الفساد الاداري رؤية منهجية للتشخيص والمعالجة، المجلة العربية للادارة، العدد 1، 2000.
2. احمد سعيد مصطفى، ، تكنلوجيا المعلومات والتجسس التجاري، اخبار الادارة، العدد 17،1996.
1. خليل ابراهيم البياتي، علم النفس الفسيولوجي، مبادىء اساسية، ط/1، داروائل، عمان، 2002.
2. خليل محمد حسن الشماع، مبادىء الادارة مع التركيز على ادارة الاعمال/ط1، بغداد، 1991.
3. عاطف محمد عبيد، ادارة الافراد والعلاقات الانسانية، مطبعة S and L القاهرة، 1971.
4. أحمد النكلاوي، المدخل السسيولوجي للإعلام، مكتبة نهضة الشرق، القاهرة، 1974.
5. سعد غالب ياسين، الادارة الدولية مدخل استارتيجي، دار اليازوردي، عمان، 1999.

ثانياً- المراجع باللغة الاجنبية

1. Andrew Baum, *et. al*.,Type of Information Familiarity and the Reduction of Crowding stress, Journal of personality and National Psychology, Vol. 40, No, No. I, 1981.
2. Bowen. David & Edwarld E. lawler III, Empowering Service employees, Sloan Management Review, 1995.
3. John B. Pryor & Thomas M. Ostrom, The Cognitive Organization of social Information, A converging- operation Approach, Journal of Personality and social psychology Vol: 41, No. 4, 1981.
4. Keefe Patricia, chase Nurtures Global Data centre Grapevine, Journal Computer World, Vol.: 22, Iss: 3. , 1988
5. Modic & Stanley J., Grapevine Related Most Believable, Journal of Industry week, Vol. 238, Iss: 10, 1989.
6. Rasheed, F., An Assessment of Constitutional and Statutory Protection of Whistleblower's in the Federal Amenical Public Sector, Journal of Administrative Science Vol. 6, 1994.
7. Roger, Everett, Method of Measuring Opinion leadership, Public Opinion Quarterly, Vol. LXXVI, 1962.
8. Sree Nilkanta and Richard W.Scamell, The Effect of Information Sources and Communication Channels on the Diffusion of Innovation in a Data Base Development Environment, Management Science, Vol. 36, No. I, 1990.
9. Zaremba Alan, Working With the Organization Grapevine Personnel Journal, Vol. 67, Iss. 7, 1988.
10. Edwin A., Gerloff, Organization theory and Design: Astrategic Approach for Management, McGraw- Hillbook Co., Singapore, 1985.
11. Felix A. Nigro, Lioyd G. Nigro, Modern Public Administration, Harper and Row Publisher, New York, 1958.
12. Gareth R. Jones, Organizational Theory, 3rd. ed., Prentice-Hall, Inc., upper addle River, New Jersey, 2001.
13. Gene Burton and Manab Thakur, Management Today Principles and Practice, McGraw-Hill Publishing Company ltd, New Delhi, 1995.
14. George E. Berkley, The Craft of Public Administration, McGraw-Hill, Inc., U.S.A, 1975.
15. Higgins James M. and Vincze Julian W., Strategic Management: Text and Cases, 4th`. ed. Saunderَs Guege Publishing, U.S.A, 1989.

16. Hod Getts-Altman, Organization Behavior, Press of W.B. Saunders Company, U.S.A, 1979.
17. John A. Pearce III and Richard B. Robinson, Management Random House, Inc, U.S.A, 1989.
18. John. R., Schermerhorn, et. al., 1994, Managing Organization Behavior, 5th. ed. John Wiley and Sons, Inc. New York.
19. Keith Davis, 1985 , Human Behavior at work, 7th. ed, McGraw-Hill, Inc, Singapore.
20. Keval J. Kumar, Business Communication A Modern Approach., Jaico Publishing House, Bombay, 1982.
21. K.K. Ahuga, Organization Growth and Development Kalyania Publisher's, New Delhi, 1979.
22. Kreitner, Management a Problem Solving Process, Houghton Mifflin Company, 1980.
23. Le Slie E. This, A guide to Effective Management Practical Application From Behavioral Science, Addition-Wesley Publishing Company, Inc., London, 1974.
24. M. N. Rudrabasavaray, Human factor in Management, Himalaya Publishing House, Bombay, 1980.
25. Patrick M. Wright and Raymond A. NOe, Management of Organization, McGraw-Hill, Irwin, New York, 1995.
26. P.c. Tripathi, Personnel Management, 3rd . ed., Publishing By Sultan Chand and Sons, New Delhi, 1980.
27. Richard B. Blomfield, *et. al*, leader in Office, American Management Association, Inc., India., 1977.
28. Robert A. Baron and Gerald Greenberg, Behavior in Organizations, 3th. Ed., By Allyn and Bacon, A division of Simon and Schuster, U.S.A, 1990.