

تأثير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الإدارية - 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 مجالا 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 .

The impact of public relations on the quality of management information systems- An applied study of a sample of excellent class hotels

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 seeks to achieve a set of objectives, including a relationship statement, to the practical aspects of providing a practical contribution to tourism organizations on how to create public relations in a manner that enhances and supports the quality of management information systems. 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. The researcher used the questionnaire and interviews as well as

books, researches and studies related to the study in the theoretical side with relying on the statistical program (SPSS).

Keywords: Public Relations, Quality Management Information Systems.

المقدمة :

لا تنضب يوما قربة العلاقات العامة علماً ينهل منه الباحثين ولن يُحد آفاق ابعادها قدم المصطلح ولن يتقدم. فتارةً نجده بعداً اتصالياً وتارةً تُجده وظيفة تُدير عملية المنظمة السياحية واخرى نراه يبني صورةً ذهنية لدى الجمهور عن المنظمة وكأنه مرآة تعكس الوجه البهي للمنظمة السياحية . وبعيداً عن هذا وذاك ومسائره لخطى العصر التي تثب بفضل المعلومات وثبات تختصر الازمان . وجدنا ان من المهم ان نبحث في العلاقات العامة من حيث البُعد المعلوماتي للمتغير والذي يؤثر جوهر عمل العلاقات العامة ؛ وان 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 ان نتلمس ذلك البعد في ثنايا ادبيات العلاقات العامة ؛ بل اننا تحسسناه ولم نتلمسه الا في بعض المصادر . والاكثر في ذلك اننا تحددنا في القياس في الجانب الميداني بما جاء به السابقين عن العلاقات العامة على تقليديته التي لا تعبر عن مدخل الرسالة المختلف .

وبغرض ابراز ذلك البعد المعلوماتي ورسم ملامح واضحة له ، تم ربط متغير العلاقات العامة بمتغير يُعد أنموذج واضح جداً للمعلوماتية الا وهو نظم المعلومات الادارية ، بل اننا ارتأينا ان نبحث في مدى تأثير العلاقات العامة في تحقيق الجودة في نظم المعلومات الادارية من خلال جودة المعلومة التي يعمل بها هذا المتغير ، وهذا المتغير بحد ذاته يُعد محاولةً بسيطة للفت الانتباه حول جودة المعلومات .

جاء البحث في اربعة مباحث ؛ تناول المبحث الاول المنهجية وتضمنت (المشكلة , الاهمية , الاهداف , 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 متناولا المفهوم , الابعاد , الادوات , وخصائص مؤهلات العاملين , ووظائف العلاقات العامة . اما المبحث الثالث فتضمن متغير جودة نظم المعلومات الادارية وجاء فيه المفهوم , الابعاد , المعايير . اما المبحث الرابع فقد تناول اهم الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول المنهجية

اولاً : مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في عدم وضوح مفاهيم المتغيرات المدروسة لدى المنظمات السياحية والفندقية , ذلك ان العاملين عليها - الكثير منهم - ليسوا على اطلاع تام بتلك المفاهيم مما يؤثر سلباً على مدى نجاح المنظمة السياحية , كما تتضمن مشكلة الدراسة إيضاح دور المعلومات كعنصر مشترك ومتبادل بين المتغيرات المبحوثة مما يمثل طرح جديد لمفهوم العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية .

ثانياً : اهمية الدراسة

ان ما يميز هذه الدراسة هو انها جمعت بين المتغيرين (العلاقات العامة , وجودة نظم المعلومات الادارية) من وجهة نظر مختلفة بعض الشيء كونها اعتمدت المعلومة كعنصر مشترك بينهما , حيث تناولت الدراسة اهمية المعلومات في عمل العلاقات العامة وكيفية استخدامها وايصالها للجمهور ومدى تأثير تلك المعلومات في تحسين جودة احدى اهم اقسام المنظمة السياحية .

ثالثاً : اهداف الدراسة

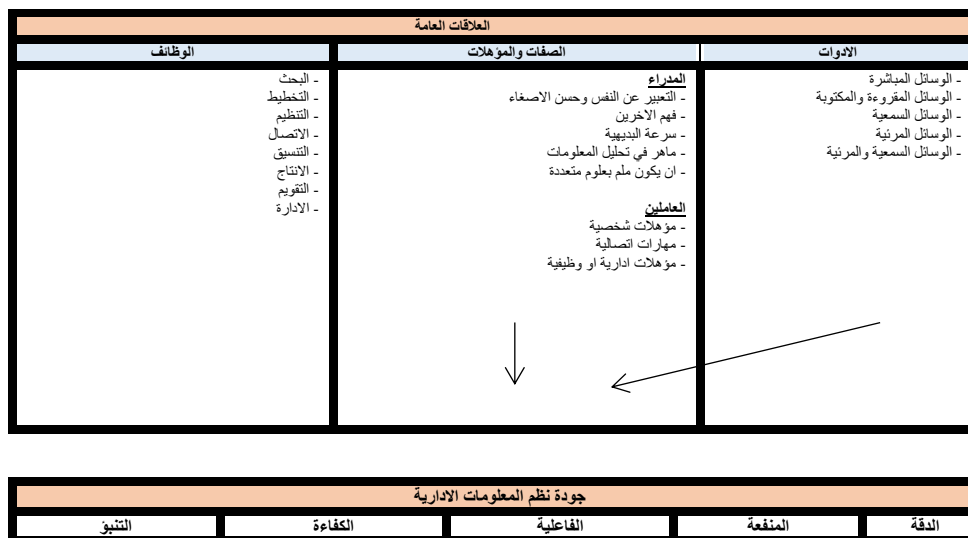
تهدف الدراسة إلى جملة من الغايات يمكن ايجازها كالآتي :

1. بيان علاقة التأثير بين العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية .
2. بيان وتشخيص الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تعزيز وتدعيم جودة نظم المعلومات الادارية.
3. توفير قاعدة نظرية لأهمية المعلومة في عمل العلاقات العامة .
4. تحديد المعلومة على سلم تدرج المنتج بين طرفيه (السلع - الخدمات) .

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 اخرى 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 (1) إنموذج البحث

المصدر : اعداد الباحثان
سادسا : فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة تأثير بين العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الادارية

(يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية) وتتفرع منها الفرضيات الثانوية الثلاث الاتية :

(1-2) الفرضية الثانوية الاولى :

(يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير ادوات العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية) وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية الخمس الاتية:

- (1-1-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل المباشرة في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (2-1-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل المقروءة والمكتوبة في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (3-1-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل السمعية في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (4-1-2) توجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل المرئية في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (5-1-2) توجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل السمعية والمرئية في جودة نظم المعلومات الادارية.

(2 – 2) الفرضية الثانوية الثانية :

(يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة و جودة نظم المعلومات الادارية) وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية:

- (1-2-2) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير المدراء في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (2-2-2) يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير العاملين في جودة نظم المعلومات الادارية .

(3 – 2) الفرضية الثانوية الثالثة :

(يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير وظائف العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية) وتتنبثق منها الفرضيات الفرعية الاتية:

- (1-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير البحث في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (2-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التخطيط في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (3-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التنظيم في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (4-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الاتصال في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (5-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التنسيق في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (6-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الإنتاج في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (7-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التقويم في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (8-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الادارة في جودة نظم المعلومات الادارية.

- علاقات تأثير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الإدارية

نسبة تأثير المتغير المستقل في جودة نظم المعلومات الإدارية أوجد الباحث معامل التحديد $R^2\%$ (نسبة تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع) ، وكانت نتائج التحليل على النحو الآتي : جدول (1) اختبار فرضيات تأثير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الإدارية						
الفرضية	المتغيرات		معامل الانحدار بيتا β	معامل التحديد $R^2\%$ نسبة التفسير	F - test	
	المستقل	التابع			قيمة F المحتسبة	تعليق الباحث
1-1-2	الوسائل المباشرة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.266	12.7449	8.90995	قبول الفرضية
2-1-2	الوسائل المقروءة والمكتوبة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.503	29.4849	25.5063	قبول الفرضية
3-1-2	الوسائل السمعية	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.25	9.0601	6.07727	قبول الفرضية
4-1-1	الوسائل المرئية	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.612	28.6225	24.4611	قبول الفرضية
5-1-1	الوسائل السمعية والمرئية	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.579	37.3321	36.3385	قبول الفرضية
1-2	ادوات العلاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.737	54.5002	25.8213	قبول الفرضية
1-2-2	المندراء	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.823	42.7716	45.5904	قبول الفرضية
2-2-2	العاملين	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.723	35.6409	33.7807	قبول الفرضية
2-2	صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.884	69.8001	57.4840	قبول الفرضية
1-3-2	البحث	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.353	17.3889	12.84	قبول الفرضية
2-3-2	التخطيط	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.609	31.2481	27.7248	قبول الفرضية
3-3-2	التنظيم	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.79	37.0881	35.961	قبول الفرضية
4-3-2	الاتصال	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.776	40.0689	40.7835	قبول الفرضية
5-3-2	التنسيق	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.463	22.5625	17.7732	قبول الفرضية
6-3-2	الانتاج	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.301	14.8996	10.68	قبول الفرضية
7-3-2	التقويم	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.439	19.8916	15.1468	قبول الفرضية
8-3-2	الإدارة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.569	31.4721	28.0148	قبول الفرضية
3-2	وظائف العلاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.782	57.3%	29.8860	قبول الفرضية
الفرضية الرئيسية الثانية	العلاقات العامة	جودة نظم المعلومات الإدارية	0.893	72.2%	66.4320	قبول الفرضية
العلاقات المعنوية		العدد		19 علاقة من بين 19 علاقة		
		النسبة المئوية		100%		

قيمة F الجدولية عند مستوى ثقة 95 % تساوى (4.0012)

لغرض اختبار فرضيات تأثير المتغير المستقل (العلاقات العامة) في جودة نظم المعلومات الإدارية، سيستعمل الباحث (F - TEST) ، حيث تقبل الفرضية عندما تكون قيمة F المحتسبة أكبر من نظيراتها الجدولية البالغة (4.0012) عند مستوى معنوية (0.05) ، وبالعكس ذلك سترفض فرضية التأثير ، أما لبيان

ج
المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

1. تأثير ادوات العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية

يؤكد جدول (2) قبول الفرضية الثانوية الأولى التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير ادوات العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير (25.8213) وهي معنوية، لان قيمة F المحتسبة كانت أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012)، في حين سجلت نسبة تأثير متغير ادوات العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية (54.5002 %). كما أبرز جدول (2) قبول الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الثانوية الأولى الآتية:

- (1-2-1) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل المباشرة في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (2-2-1) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل المقروءة والمكتوبة في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (3-1-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل السمعية في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (4-1-2) توجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل المرئية في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (5-1-2) توجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الوسائل السمعية والمرئية في جودة نظم المعلومات الادارية.

2. تأثير صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية

أكد جدول (2) قبول الفرضية الثانوية الثانية التي تنص على (يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية) ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير (57.4840) وهي معنوية، لان قيمة F المحتسبة كانت أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012)، في حين سجلت نسبة تأثير متغير صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية (69.8001 %). كما أبرز جدول (2) قبول الفرضية الفرعية المنبثقة من الفرضية الثانوية الثانية على النحو الآتي:

- (1-2-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير المدراء في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (2-2-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير العاملين في جودة نظم المعلومات الادارية.

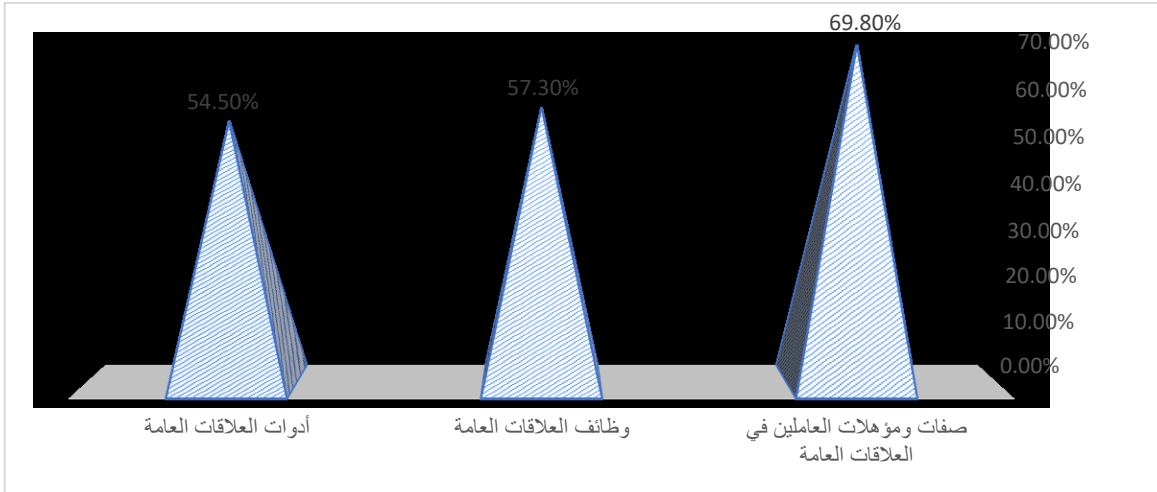
3. تأثير وظائف العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية

يؤكد جدول (2) قبول الفرضية الثانوية الثالثة التي تنص على { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير وظائف العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية } ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير (29.8860) وهي معنوية، لان قيمة F المحتسبة كانت أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012)، في حين سجلت نسبة تأثير متغير وظائف العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية (57.3 %). كما أبرز جدول (2) قبول الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الثانوية الثالثة الآتية:

- (1-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير البحث في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (2-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التخطيط في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (3-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التنظيم في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (4-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الاتصال في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (5-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التنسيق في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (6-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الانتاج في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (7-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير التقويم في جودة نظم المعلومات الادارية.
- (8-3-2) يوجد تأثيراً معنوياً ذا دلالة احصائية لمتغير الادارة في جودة نظم المعلومات الادارية.

4. تأثير متغير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية

حقق جدول (2) قبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على { يوجد تأثير معنوي ذو دلالة احصائية لمتغير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية } ، إذ بلغت قيمة F المحتسبة لبيان معنوية التأثير (66.4320) وهي معنوية، لان قيمة F المحتسبة كانت أكبر من قيمة F الجدولية البالغة (4.0012)، في حين سجلت نسبة تأثير متغير العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية (72.2 %). كما أبرز جدول (2) قبول 19 فرضية من بين 19 فرضية لتصل نسبتهما إلى 100%، كما نلاحظ من شكل (2) توزيع نسب تأثير المتغيرات الثانوية ضمن العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية، إذ جاءت صفات ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة بالمرتبة الأولى ثم وظائف العلاقات العامة بينما سجلت ادوات العلاقات العامة أدنى نسبة تأثير في جودة نظم المعلومات الادارية، وهذه النتيجة متوافقة مع نتائج المباحث السابقة.



شكل (2) توزيع تأثير المتغيرات الثانوية ضمن العلاقات العامة في جودة نظم المعلومات الادارية

المصدر : اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

المبحث الاول العلاقات العامة

اولا : مفهوم العلاقات العامة

ادى التوسع في استخدام مفهوم العلاقات العامة إلى تنوع معانيه وتعددتها وفق الغرض من استخدامه، 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 منبعه 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 وال جماهير التي تتعامل معها، والكلمة الاخرى هي "عامة" ويقصد بها مجموعة الجماهير التي ترتبط مصالحها وأنشطتها بالمنظمة (محمد، 1997: 26). اما عن تعريف العلاقات العامة اصطلاحا فقد عرفه (المالغ وآخرون، 1978: 10) بأنه "فن الحصول على رضا الجمهور وتأييده والوصول إلى ذلك عن طريق الاتصال والتفسير الكافيين". وعُرف أيضاً بأنه "نقل وتفشي المعلومات والآراء من المنظمة إلى جماهيرها، ومن هذه الجماهير إلى المنظمة مع بذل جهود صادقة لجعل الجماهير تهتم بالمنظمة وتنسجم معها" (الشريمان و عبد السلام، 2001: 16). وأيضاً هو "وظيفة ادارة تستخدم اتصال ثنائي الاتجاه لتلقي المعلومات من واعطاء معلومات إلى الجماهير المختلفة للمنظمة" (Crabtree، 3 : 2011). بينما جاء تعريف (Adam، 2014: 16) بأنه "فن وعلم تحقيق الانسجام مع البيئة من خلال اتفاق متبادل على اساس صحيح ومعلومات كاملة".

ثانيا : ابعاد مفهوم العلاقات العامة

1. جمهور العلاقات العامة

يقصد بالجمهور " فئة او جماعة من الناس تتميز عن غيرها بخصائص او صفات خاصة، وتجمع افرادها صفات مشتركة او روابط معينة " (جرادات والشامي، 2011: 137)، فهو ليس كلاً متجانساً حيث يكشف عند الملاحظة عن اختلافات ناجمة عن الفروق الاجتماعية والمصالح الاقتصادية والانتماءات الدينية والسياسية. وهناك من يعرف الجمهور بأنه " مجموعة من الناس يسهل السيطرة عليهم وتوجيههم واسقاط المعلومات عليهم " (كريمة، 2010: 54). او انه " مجموعة من الافراد تقع في محيط منظمة او منشأة معينة تؤثر عليها وتتأثر بها، فاحياناً يكون هذا المحيط قرية او مدينة، واحياناً يكون العالم اجمع " (خير الدين، 1994: 67). ويمكن تصنيف جماهير العلاقات العامة وفقاً لطبيعة ارتباطها بالمنظمة السياحية على صنفين اساسيين هما: (الجمهور الداخلي والجمهور الخارجي).

الجمهور الداخلي

(1-1)

لا خلاف ان هذا الجمهور هو نقطة البدء في انشطة العلاقات العامة , فهناك قاعدة اساسية تقول ان العلاقات العامة لابد ان تبدأ من الداخل لتتجه 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 تهم الادارة العليا (الجرادة , 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 الانشطة 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 يرتكز إلى بعض المنطلقات الفكرية المختلفة . لقد استحوذ مفهوم المنظمة وتطبيقاتها النظرية والعملية على جانب كبير من المعرفة البشرية , حيث اقتصرت 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 اطار محدد لإنجاز وتحقيق اهداف معينة " (الخفاجي والغالب , 2013 : 16) .

3. المعلومات

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

4. الاتصال

بأخذ الاتصال دوراً و حيزاً كبيراً في الحياة اليومية للأفراد والمنظمات بصورة عامة نظراً لكونه الوسيلة الأساسية في تحقيق التفاعل مع الآخرين للوصول إلى الاهداف , وبالتالي فهو وظيفة او مهمة اساسية لوجود المنظمات واستمرارها , بل انها تعد مؤشر لمدى كفاءتها في الوصول إلى الآخرين . وتمثل عملية الاتصالات الرابط الذي يربط بين مختلف الاجهزة الفرعية داخل اي تنظيم من جهة , وبين هذه الاجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى . وتهدف عملية الاتصالات إلى نقل وتبادل المعلومات بين الافراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة المطلوبة (القيوتي , 2009 : 219) .

5. التبادلية

التبادلية هي عملية الاخذ والعطاء على اساس متبادل , اذ هي تحدد نوعية العلاقة بين طرفين يتبادلان السلع والخدمات ونواح أخرى من العلاقة (غريفيشن و اوكلان , 2008 : 115) .

رابعا : ادوات العلاقات العامة

تعد وسائل الاتصال في العلاقات العامة اهم المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المنظمات في عملية التواصل مع الجماهير الداخلية والخارجية . لذا وجب على اختصاصي العلاقات العامة ان يكونوا على دراية تامة

وشاملة تستوجب فهماً كبيراً لخصائصها واساليبها , حتى يمكن لها ان تصل إلى اهدافها بطريقة سليمة Michel (et al,1999:306) . وتقسم الى (الوسائل المباشرة , الوسائل المقروءة والمكتوبة , الوسائل السمعية , الوسائل المرئية , الوسائل السمعية والمرئية) .

خامساً : خصائص ومؤهلات العاملين في العلاقات العامة

صفات

1.

مسؤول العلاقات العامة

- ان مسؤول العلاقات العامة او الموظف في جهازه يجب ان تتوفر فيه صفات وخصائص معينة تميزه عن غيره , ويمكن اجمال هذه الصفات بالآتي (الموسى , 2012: 261-262) , (الشمرى , 2009 : 17):
- أ- ان يكون قادراً على التعبير عن نفسه بطلاقة متناهية , وان يحسن الاصغاء والاستماع في الوقت ذاته .
 - ب- ان يكون قادراً على فهم الآخرين والتفاهم معهم .
 - ت- ان يكون ناضجاً فكرياً وعاطفياً , قادراً على اطلاق الاحكام الصحيحة , ويتمتع بصفات قيادية .
 - ث- ان يكون قادراً على التفكير والتصرف بسرعة في الحالات الطارئة وما يستدعيه ذلك من اتخاذ قرارات فورية.
 - ج- ان يكون ماهراً في تحليل المعلومات وتنسيقها وتقديم الافكار المؤازرة والمؤيدة للموافقة التي يتبناها .
 - ح- ان يكون ملماً بالمأماً مناسباً بعلوم النفس والاجتماع والفلسفة والاقتصاد , ومتابعاً للأحداث السياسية ومطلعاً على القضايا الراهنة .

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 اساسية 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 الادارية او الوظيفية) .

سادساً: وظائف العلاقات العامة

1. **البحث :** يمثل البحث مصدراً أساسياً لعمل العلاقات العامة , فهي لا تستطيع ان تعمل في ظل غياب نظام لتوفير المعلومات اللازمة للتخطيط وبناء الاستراتيجيات , فيتوفر المعلومات يمكن الوصول إلى حالة المعرفة او 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 ووظائفها 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 وفقاً لسيناريو معد مسبقاً يحدد برنامجها الأساسي ومجموعة الخطط التي تشمل كل نطاقات العمل مع وجود خط سير واضح لكل مرحلة من مراحل العمل بتلك الخطط (Stone,1991:101) .

3. **التنظيم :** يعد التنظيم من الاساليب الأساسية في تحقيق اي نشاط من الانشطة 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 والالية والخبرات الفنية بأفضل طريقة تؤدي إلى تحقيق الاهداف المرسومة بأقصر وقت وباقل 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 الادارية لنشاط العلاقات العامة القيام بمجمل ما يتعلق بإيجاد الانسجام والترابط والموازنة بين جميع الوظائف الادارية والاتصالية المختلفة بما يضمن إلى حد كبير تجنب التداخل في المهام والوظائف المتنوعة لأنشطة العلاقات العامة فضلاً عن تنظيم مجريات العمل وتسييرها بحسب الخطة الموضوعية , والتنسيق في حد ذاته لا يعد وظيفة ادارية قائمة لها كيان مستقل فقط , وانما هي وظيفة توافر المناخ الملائم في جميع مراحل وظائف العمل الاداري (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 واخرون , 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 بالأراء الفنية والاشترك في وضع التخطيط العام لسياسة المنظمة واطلاع ادارة المنظمة على رد فعل سياستها بالنسبة لجمهورها الداخلي والخارجي (**الرحبي, 2014 : 60**) .

المبحث الثاني

جودة نظم المعلومات الادارية

اولا : مفهوم جودة نظم المعلومات الادارية

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 استخدامها في نظم المعلومات الادارية , كما ويرى (**الساعدي وزبار, 2011 : 13**) بأنها " درجة الإيفاء 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 " (**Asiam, 2012 : 669**) , وتعرف أيضاً بأنها " درجة المعلومات التي تمثل الواقع وتحدد 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 تفردتها وبالتالي تحسين قدرة المنظمة على استخدام تلك المعلومة في تحقيق مزايا تنافسية خاصة بها وعلى المستوى الاستراتيجي في بعض الاحيان . 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 استخدامها 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 : خصائص جودة نظم المعلومات الادارية

هي الخصائص المرغوبة من مخرجات نظم المعلومات الادارية , والتي يجب ان تكون ذات صلة بالغرض المطلوب من اجله . اي ان يحتوي نظام المعلومات الاداري على كافة المعلومات المطلوبة

وبسرعة استجابة عالية وبتوقيت مناسب لدعم احتياجات من المعلومات وسهولة الاستخدام , هناك عدد من الباحثين ينظرون

*(World Health Organization)

في جودة المعلومات كعامل مهم لنجاح نظم المعلومات الإدارية في المنظمة السياحية , وخصائص جودة المعلومات هي كالآتي : (ابو غنيم , 2007 : 929) , (AL-Mamaryetal,2014:9)

1. **الدقة** : تعني مدى دقة المعلومات او مقدار الخطأ التي تشتمل عليها , فالمعلومات يجب ان تكون دقيقة بما فيه الكفاية للاستخدام التي وضعت من اجله , كما يجب ان تكون دقيقة وتجنب اي شوائب من التقديرات او التكاليف المحتملة .
2. **الصلة** : يجب ان تكون المعلومات ذات صلة للغرض المطلوب منها وان تكون مناسبة , فمثلا ما هو مهم لمدير واحد قد لا تكون ذات صلة لآخر .
3. **الاكتمال** : لتكون موثوقة فان المعلومات يجب ان تكون كاملة , حيث ان اي حذف في المعلومات يمكن ان يجعلها خاطئة او مضللة وبالتالي تصبح غير موثوقة ويخفف من درجة ملائمتها .
4. **في الوقت المناسب** : يجب ان تكون المعلومات في الوقت المناسب للغرض الذي هو مطلوب منها , والمعلومات التي وردت في وقت متأخر جداً تكون في غير محلها اي يجب ان تكون المعلومات متاحة للاستخدام المقصود في غضون فترة زمنية معقولة .
5. **الابحاز** : تعني ان تكون المعلومات في شكل يمكن ان يكون قصير بما يكفي للسماح لدراساتها واستخدامها .
6. **كمية مناسبة من المعلومات** : هو مدى حجم المعلومات للقيام بالمهمة اي هو كمية المعلومات الكافية لاحتياجاتنا , كمية المعلومات ليست كبيرة جداً ولا صغيرة جداً .
7. **الاتساق** : هو تقديم المعلومات بشكل مستمر وثابت , والتمثيل المناسب للمعلومات اي مدى تقديم المعلومات في الشكل نفسه .
8. **القابلية للفهم** : تدابير من الفهم لهذه المعلومات للأجل من السهولة فهمها .
9. **امكانية الوصول** : الوصول هو مدى المعلومات المتوفرة او مدى سهولة استرجاعها بسرعة اي ينبغي ان يكون من السهل الحصول عليها والوصول اليها بسرعة عند الحاجة .
10. **الثقة** : يجب ان تأتي المعلومات من مصدر موثوق , ذلك يعتمد على المؤهلات والخبرة والاداء للشخص في ايصال المعلومة .

ثالثاً : ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية

تتمثل ابعاد جودة نظم المعلومات الادارية بالآتي : (بوطيبة , 2012 : 43) , (محمد , 2015 : 94) , (النجار والحوري , 2007)

اولاً : البعد الزمني

- التوقيت : المعلومات يجب ان تقدم عندما تكون مطلوبة .
- الامنية : المعلومات يجب ان تكون الاحداث عندما تُقدم .
- التكرار : المعلومات يمكن ان تُقدم كلما كانت مطلوبة .
- الفترة الزمنية : المعلومات يمكن ان تُقدم حول الماضي , الحاضر , المستقبل .

ثانياً : بعد المحتوى

- الدقة : مدى تمثيل المعلومة للموقف او الحدث الذي تصفه .
- الملاءمة : هي ملائمة المعلومة للموضوع او المشكلة المراد اتخاذ القرار لأجلها .
- الشمولية : قدرة المعلومات على اعطاء صورة كاملة عن المشكلة او الظاهرة .
- الابحاز : تقديم المعلومات اللازمة دون الخوض في كم كبير من المعلومات عن الموضوع .

ثالثاً : البعد الشكلي

- الوضوح : تقديم معلومات واضحة يسهل فهمها كلما امكن ذلك .
- المرونة : قابلية المعلومات على التكيف لأكثر من مستخدم واكثر من تطبيق .
- التقديم : المعلومات يمكن ان تقدم بشكل مختصر او تفصيلي او رقمي او بياني او .. الخ .

- وسائط الإعلام : هي الوسيلة التي يمكن ان تقدم بها المعلومات , اذ يمكن ان تقدم المعلومات على ورق مطبوع او فيديو او اي وسيلة اخرى .

وهناك من يضيف على هذه الابعاد بعدا اخر وهو البعد الفني حيث يتضمن هذا البعد فرعين هما : (الصرن , 2013 : 131)

- جودة البرمجيات : هي الابداع الفكري الذي يتضمن البرامج والاجراءات والقواعد واية وثائق مرافقة تخص عملية نظام تشغيل البيانات وتفعيلها .

- جودة الاجهزة : تشير إلى جميع العناصر الملموسة في النظام الحاسوبي بما فيها تجهيزات الادخال والاخراج.

رابعا : المعايير العامة لقياس جودة نظم المعلومات الادارية

انشغلت اقسام انظمة المعلومات طويلاً بتصميم وتنفيذ الانظمة وحصرت 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 استخدامه 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 النصيح 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 كالآتي : (الفضل ونور , 2002 : 305-306) , (الحياي واخرون , 2006 : 136) , (المجهلي , 2009 : 73) , (يوسف , 1994 : 209-117) .

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

2. **معييار المنفعة** : لا جدال في ان الهدف النهائي لأي نظام معلوماتي يتمثل في توفير المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالمضمون والتكلفة المناسبة وللشخص المناسب , حيث ان المعلومات تعد احد الاركان الاساسية للنظام المتكامل لاتخاذ القرارات سواء على مستوى المنظمة او على مستوى اي وحدة مشتقة منها , واذا كان الامر كذلك فهل هناك معايير للحكم على مدى صلاحية المعلومات التي ينتجها النظام الاداري بغرض استخدامها كأساس لاتخاذ القرارات , وما هو المعيار الذي يجب ان يستخدم في تحديد المعلومات المفيدة او النافعة وما هي المواصفات التي يجب توافرها في نظام المعلومات الادارية حتى تكون نافعة ؟ . فبحسب ما جاءت به اللجنة في مقدمة تقرير المجمع الامريكي بأن معيار المنفعة يعتبر المعيار الوحيد الذي لا يخضع لأي قيود في مجال قابلية التطبيق على كافة العمليات الادارية وتقاس درجة منفعة المعلومات الادارية بمدى توافرها مع احتياجات متخذي القرارات (لوندي , 2000 : 28-29) .

3. **معييار الفاعلية** : عُرفت الفاعلية على انها " فعل الاشياء الصحيحة " وهي بذلك تتعلق بصحة القرار وفيما اذا كانت مخرجاته مطلوبة او لا , ولتحقيق الفاعلية المطلوبة يجب ان تتكامل ثلاثة عوامل رئيسية هي الافراد والهيكل والمعلومات (Boddy et al ,2009:78) . وبالنظر إلى نظم المعلومات نجدها مكلفة الشراء والاستخدام , لذلك ففي عالم الاعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة , يفترض ان تحقق نظم المعلومات الادارية قيمة اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليها وهذا ما يدفع اغلب الباحثين إلى التركيز على فاعلية هذه النظم كأولوية اساسية في عملية البحث بنظم المعلومات الادارية (Munshi,1996:6) .

4. **معييار الكفاءة** : الكفاءة في الجودة هي عملية لها الاسبقية لطرح خدمات سياحية ذات جودة عالية, لذا ينبغي ان تقدم الخدمة في الوقت المناسب مصحوبة بقناعة الضيوف. والمقصود بالكفاءة " تحقيق اهداف المنظمة بأقل استخدام ممكن للموارد " (Rowland,1996:40) . ان الاهتمام عذد تحليل الكفاءة يتركز على كيفية تحقيق الاهداف وانجازها بأقل التكاليف , حيث انها تعبر عن العلاقة بين الاستخدام والنتائج , اي ان تكون المعلومة باقل التكاليف وبأكبر منفعة من وراءها وتطبيق مبدأ اقتصادية المعلومات الذي يستهدف تعظيم جودة المعلومات باقل التكاليف الممكنة والتي يجب ان لا تزيد عن قيمة المعلومات (اسماعيل , 2011 : 28).

5. **مقياس 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 باستخدام 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. **الوظائفية :** هي مقياس يحدد مدى قدرة النظام على تحقيق الوظائف التي صمم من أجلها .
2. **الاستعمالية :** هو معامل لتحديد مدى سهولة استخدام 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. 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 .
2. ان معظم صفات ومؤشرات منتسبي العلاقات العامة (مدراء ، عاملين) تركز بالأساس على الصفات والمؤهلات الشخصية النفسية والفطرية والمطورة بالخبرة المهنية والعلمية .
3. لا تبتعد جودة نظم المعلومات الإدارية عن مفهوم مطابقة المعايير فمنهم من يراها مطابقة المعايير التي تطبق على المعلومات الداخلة للنظام ومنهم من يجدها - اي الجودة - في مطابقة وملاءمة مخرجات النظام من المعلومات بالنسبة للمستفيدين . ومنهم من يرى الجودة تتعلق بمدى كفاءة العاملين في التعامل مع المعلومة او مدى ملاءمة المعلومات للسبب الذي من أجله طلب المعلومة من قبل العامل في نظم المعلومات الإدارية .
4. ان نسبة التأثير العالية بين متغير العلاقات العامة وجودة نظم المعلومات الإدارية انما يعكس مدى نجاح الدراسة في الربط بين المتغيرين من حيث التركيز على محور المعلومة كعنصر مشترك بين المتغيرين ، وهذا بعد ذاته يعد طرحة جديدة لهذه المتغيرات .
5. بالرغم من وجود تأثير لوظيفتي البحث والانتاج في متغير جودة نظم المعلومات الإدارية الا انها من مستويات تأثير منخفضة نسبة إلى الأبعاد الفرعية الأخرى في متغير الوظائف الثانوي مما يدل على قلة اعتمادية قسم العلاقات العامة على المعلومات المتوفرة من نظم المعلومات الإدارية وكذلك العكس من حيث قلة اعتمادية نظم المعلومات الإدارية على المعلومات المنشورة بوظيفة الانتاج في قسم العلاقات العامة .
6. تعكس نسبة التأثير المتفاوتة للمدراء والعاملين في متغير جودة نظم المعلومات الإدارية ، إذ ان الارتباط المهني غالباً ما يكون بين المدراء وباقي الأقسام الإدارية ، بينما العاملون هم من يتولى الأمور المكتبية التي لا تسمح لهم بمغادرة مكان العمل او المكتب بشكل ادق . وبالتالي نجد تأثير البعد الاول اعلى نسبياً من البعد الثاني .

ثانياً : التوصيات

1. ان تطبيق نظم المعلومات الإدارية في المنظمات السياحية يحتاج إلى آلية عملية موحدة تفرض على المنظمات السياحية للعمل بها .
2. تحتاج المنظمات السياحية وكذلك الاكاديمية إلى تقريب صورة نظم المعلومات الإدارية وتبسيطها لدى العاملين في المنظمات السياحية وطلبة الجامعات (لبناء قاعدة ذهنية مرغوبة عن الموضوع) . ذلك ان بالرغم من أهمية الموضوع الا اننا نجد ان الفهم الحقيقي لهذا المفهوم غائب وبشكل واضح وبالشكل الذي يجعل العاملون والدارسون يبتعدون عن فهمه كونه غير واضح المعالم لهم .
3. اعتماد مؤهلات أكاديمية وعملية أكثر تخصصاً ومن ما يكتسبه الفرد من خلال الدراسة والممارسة العملية.

4. ضرورة تعديل ترتيب اهمية وظائف العلاقات العامة لتبدأ بشكل منطقي وتنتهي بتلك المنطقية , كذلك يفترض الوصول إلى جودة معلوماتية مفيدة لباقي اقسام الفندق . ويكون ذلك من خلال جدولة آلية عمل العلاقات العامة في المنظمات السياحية لتبدأ بالبحث وتنتهي بالتقويم والانتاج .
5. 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 ايضاح العلاقة بين الارباح و الجودة , ولاسيما ان مفهوم جودة المعلومة يعد مفهوم حديث وغير واضح الملامح لدى معظم الادارات .

المصادر :

اولاً: المصادر العربية

أ: الكتب

1. ابو اصبع , د. صالح خليل (2004) "العلاقات العامة والاتصال الانساني" , دار الشروق للنشر والتوزيع , الطبعة العربية الاولى , عمان - الاردن .
2. ايوب , نادرة , (1997) "نظرية القرارات الادارية" دار زهران للنشر والتوزيع , عمان - الاردن .
3. جرادات , د. عبد الناصر والشامي , د. لبنان هاتف (2011) "مقدمة في العلاقات العامة" , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , الطبعة العربية , عمان - الاردن .
4. الجرايدة , بسام عبد الرحمن (2013) "ادارة العلاقات العامة" دار اسامة للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
5. حجاب , د. محمد منير (2007) "العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة" , دار الفجر للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , القاهرة - مصر .
6. حريم , أ.د. حسين (2010) "ادارة المنظمات / منظور كلي" , دار الحامد للنشر والتوزيع , الطبعة الثانية , عمان - الاردن .
7. الحكاك , حسين (1975) "نظرية المنظمة / دراسة علمية وعملية في المنظمة والتنظيم" , دار النهضة العربية للطباعة والنشر , الطبعة الثالثة , بيروت - لبنان .
8. خضر , د. جميل احمد (1998) "العلاقات العامة" دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , عمان - الاردن .
9. الخطيب , د. سعادة راغب احمد (2000) "مدخل إلى العلاقات العامة / تطوير المؤسسة ونجاح الادارة" , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
10. 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 .
11. خير الدين , حسن محمد (1994) "اصول العلاقات العامة من الناحيتين النظرية والتطبيقية" دار النشر للجامعات المصرية , القاهرة - مصر .
12. الدرادكة , مأمون والشليبي , طارق (2002) "الجودة في المنظمات الحديثة" , دار صفاء للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
13. ذيب , أ.د. ايمان عبد الكريم (بدون سنة) "المعايير القياسية وضوابط الجودة لتطبيقات تقنية المعلومات المبرمجة لخدمة القرآن الكريم" , الجامعة العراقية / كلية التربية , العراق .
14. الرحبي , د. سمير رफी (2014) "الادارة السياحية الحديثة" , الاكاديميون للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
15. سلمان , د. فخري واخرون (1981) "العلاقات العامة" , دار الكتب للطباعة والنشر , الموصل - العراق .
16. الشerman , زياد محمد و عبد السلام , عبد الغفور (2001) "مبادئ العلاقات العامة" , دار الصفاء للنشر والتوزيع , عمان - الاردن .
17. الشمري , د. علي جبار (2009) "العلاقات العامة رؤية سرنديبية" دار النهرين للتوزيع والاعلان والنشر , الطبعة العربية , الاصدار الاول , عمان - الاردن .
18. الظاهر , نعيم و تيم , عبد الجابر (2001) "وسائل الاتصال السياحي" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
19. عوجة , أ.د. علي السيد ابراهيم (1999) "مقدمة في العلاقات العامة" حقوق الطبع محفوظة للمركز , جامعة القاهرة .

20. عجوة , علي (1985) " الاسس العلمية للعلاقات العامة " , عالم الكتب للنشر والتوزيع , القاهرة - مصر .
21. عطية , عبد القادر محمد عبد القادر (2000) " الاقتصاد السياسي بين النظرية والتطبيق " , الدار الجامعية للنشر والتوزيع , الاسكندرية - مصر .
22. غريفيش , مارتن و اوكالاهان , تيري (2008) " المفاهيم الاساسية في العلاقات الدولية " , ترجمة مركز الخليج للأبحاث , الطبعة العربية , دبي – الإمارات العربية المتحدة .
23. الفضل , مؤيد محمد ونور , عبد الناصر ابراهيم (2002) " المحاسبة الادارية " , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
24. القريوتي , أ.د. محمد قاسم (2009) " دراسة السلوك الانساني والفردى والجماعى في منظمات الاعمال " , دار وائل للنشر والتوزيع , عمان - الاردن .
25. كشك , محمد بهجت (2010) " العلاقات العامة والخدمة الاجتماعية " , المكتب الجامعي الحديث للنشر , الاسكندرية - مصر .
26. المالح , صباح يوسف واخرون (1978) " العلاقات العامة للصف الخامس التجارى " , الطبعة الاولى , بغداد .
27. محمد , احمد عبد الفتاح (1997) " العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية -اسس ومبادئ " , المكتب العلمى للكمبيوتر للنشر والتوزيع , الطبعة الاولى , الاسكندرية - مصر .
28. مساعدة , د. ماجد عبد المهدي (2013) " ادارة المنظمات /منظور كلى " , دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة , الطبعة الاولى , عمان - الاردن .
29. معلا , ناجي (1992) " العلاقات العامة ودورها في العصر الحديث " , اتحاد المصارف العربية للنشر , بيروت - لبنان .
30. موسى , أ.د. عصام سليمان (2012) " المدخل في الاتصال الجماهيري " , اثراء للنشر والتوزيع , الطبعة السابعة , عمان - الاردن .
31. يوسف , سمير محمد (1994) " ادارة المنظمات " , دار الفكر العربي للنشر والتوزيع , القاهرة - مصر .

ب : المجلات والدوريات

1. آل مراد , م.د. نبيل يونس (2012) " خصائص نظام المعلومات الادارية واثرها في مؤشرات نجاحه " , مجلة الادارة والاقتصاد , مجلد (34) , العدد (90) .
2. الحيايى , 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) .
3. 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) .
4. الصرن , د. رعد (2013) " عوامل قياس الجودة في نظم المعلومات المطبقة في شركات الاتصالات " , مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية , المجلد (29) , العدد الاول .
5. لوندي , فهيم (2000) " مدى صلاحية المعلومات المحاسبية كأساس لترشيده القرارات " , مجلة المحاسب القانوني العربي , مجلد (105) , العدد (3) .
6. محمد , الباشا علي قوني (2015) " تحسين معايير جودة نظم المعلومات في الجامعات ورفع كفاءة صنع القرارات " , مجلة الدراسات العليا / جامعة النيلين , مجلد (5) , العدد (15) .
7. النجار , د. فايز جمة و الحوري , د. فالح عبد القادر (2008) " جودة المعلومات واثرها في تحقيق المرونة الاستراتيجية " , مجلة تشرين للبحوث والدراسات العليا / سلسلة العلوم الاقتصادية , مجلد (30) , عدد (2) .

ج: الرسائل و الاطاريح

1. ابو غنيم , ازهار نعمة عبد الزهرة (2007) " المعرفة التسويقية وتكنولوجيا المعلومات واثرها في الاداء التسويقي " رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية الادارة والاقتصاد , الجامعة المستنصرية .
2. اسماعيل , عماد احمد (2011) " خصائص نظم المعلومات واثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الادارتين العليا والوسطى " رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية التجارة , الجامعة الاسلامية .
3. بوطيبة , عومار (2012) " دراسة واقع نظم المعلومات بديرية الشباب والرياضة لولاية قسنطينة " رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية العلوم الطبيعية والحياة .

4. كريمة , حاج احمد (2010) " العلاقات العامة داخل المؤسسة " رسالة ماجستير مقدمة إلى مجلس كلية العلوم الاجتماعية , جامعة وهران السانية , الجزائر .
5. 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 .

ثانيا: المصادر الأجنبية

A-BOOKS :

- 1- McCarthy , John (2001) " The Skills , Training Qualifications of Guidance workers " National Center for Guidance in Education , Ireland .
- 2- Russell , Robertas & Taylor III , Bernad W. (1995) " Production and Operations Management " , U.S.A. Prentice – hill , Inc.
- 3- Stone , Norman (1991) " How to Manage Public Relations , Practical Guidelines for Effective P.P Management " , McGraw – Hill , Cambridge .
- 4- World Health Organization , (2011) " Laboratory Quality Management System " , handbook.
- 5- Michel , Desbord et al (1999) " Auters : Marketing du sport economical " , Paris .
- 6-Rowland , Carlos (1995) " Commitment , Phase , Division Director " .

B: Periodicals and Journals

- 1- Al- Mamary , Yaser Hasan , et al (2014) " The Relationship between System Quality , Information Quality , and Organizational Performance " International Journal of Knowledge and Research in Management , Vol. 4, Issue. 3 .
- 2- Boddy , David , et al (2009) " Managing Information Systems : Strategy and Organization " 3ed ed , Financial Times Press .
- 3- Crabtree , Jayne Elizabeth (2011) " Public Relations : The Importance of Community Relationships between small businesses and the Community " , A senior Project Presented to the Faculty of the Journalism Department California Polytechnic State University San Luis Obispo .
- 4- 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 .
- 5- Fodness , Dale & Murray , Brian (1997) " Tourist Information Search , Annals of Tourism research " Vol. 24 , No. 3 , in Great Britain .
- 6- Milton , R.W. & Swieringa ,R.J. (1995) " Percetion of Initial uncertainty as a Determinate of Information Value " Journal of Accounting Research .
- 7- Munshi J. (1996) " A Farmework for MIS Effectiveness " A working paper , International conference .
- 8 -Adam, Wyszomirski ,(2014)" Public Relations Techniques in Public Administration" No.75

