



جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علم المكتبات



السنة الثانية ليسانس : تخصص تكنولوجيا المعلومات والتوثيق

السداسي الأول

محاضرات في مقياس : تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات

إعداد الأستاذة :

إفري جميلة

السنة الجامعية 2022-2023

1. مفاهيم عامة لأنظمة المعلومات

1- تعريف النظام : هو مجموعة من المكونات التي تتفاعل فيما بينها لتحقيق أهداف معينة وفق قواعد محددة. أو هو مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي تتكامل مع بعضها وتحكمها علاقات وآليات عمل معينة وفي نطاق محدد بقصد تحقيق هدف محدد.

2- تعريف المعلومات : هي الحقائق والمفاهيم والمعارف والأفكار التي تؤدي إلى إتخاذ القرارات وكشف الحقائق وإيضاح الأمور.

3- تعريف نظام المعلومات : هو مجموعة من المكونات التي تتفاعل فيما بينها لجمع ومعالجة وتخزين البيانات وتحليلها وتنظيمها والتحكم بها بهدف عرض المعلومات أو إتخاذ إجراء أو دعم القرار في المنظمة وفق قواعد محددة.

كما يمكن تعريفه أيضا بأنه : نظام متكامل يتكون من أفراد ومعدات وآلات تضمن تبادل المعلومات داخل المنظمة ويربطها ببيئتها الخارجية كما يعمل على إدخال مجموعة من البيانات ومعالجتها للوصول إلى مجموعة من المخرجات والحصول على أفضل النتائج.

وتحرص جميع المنظمات أن يكون لها نظام معلوماتي متميز يقوم بجمع البيانات ومعالجتها آليا ليوفر لها معلومات دقيقة وبشكل سريع.

من أهم أنواع نظم المعلومات لدينا : نظم معلومات إدارية، نظم معلومات تسويقية، نظام معلومات الموارد البشرية، نظام المعلومات الإستراتيجي... الخ.

4- أهمية المعلومات :

* تؤدي المعلومات إلى تكامل جهود التخطيط والتنسيق مع التنفيذ الفعلي على أرض الواقع.

* تمكن المديرين من أداء مهامهم ومسؤولياتهم بشكل أفضل وهذا الأمر دعا إلى وجود معلومات ذات خصائص معينة تساعد في إنجاز الأعمال.

* تساعد متخذي القرار في أداء كافة الأنشطة الخاصة بالإدارة والتي لها تأثير مباشر على كل المستويات الإدارية في المنظمة.

إن لا يمكن تنفيذ أنظمة معلومات مؤثرة وفعالة وفي المستوى المطلوب بدون إدراك أهمية عنصر المعلومات وفي مختلف المجالات وفي كل المستويات الإدارية في المنظمة.

5- مهام نظم المعلومات : تتفق جميع أنظمة المعلومات بأن لها أربع مهام رئيسية وهي : المدخلات، المعالجة، المخرجات، والتغذية الراجعة.

* **المدخلات :** تبدأ دورة حياة النظام بإدخال الموارد من البيانات أو المود الخام وذلك بإستخدام وسائل متعددة.

* **المعالجة :** بعد الإنتهاء من إدخال موارد النظام نبدأ عملية معالجة البيانات وفق قواعد المنظمة وإحتياجاتها.

* **المخرجات :** بعد عملية المعالجة يتم الوصول إلى مخرجات النظام. ويتم عرض المعلومات التي تحتاجها المنظمة بالطريقة والكيفية التي تريدها (ورقية، على الشاشة...الخ).

* **التغذية الراجعة :** في عملية التغذية الراجعة يتم تقديم مخرجات النظام والتأكد من تحقيقها لأهداف المنظمة ويمكن الإستفادة من مخرجات النظام لتكون مدخلات لنفس النظام وذلك للوصول إلى معلومات جديدة.

6- مميزات نظام المعلومات :

* السرعة

* الدقة

* التخزين

* السهولة

* توفير الجهد

* التفاعل

* الإستخدام المتعدد، المرونة

II. نظام المعلومات وعلاقته بوظائف الإدارة

7- إدارة المكتبات والمعلومات:

1.7- مفهوم الإدارة:

أولاً : الإدارة ممارسة أو نشاط أو عملية

تعني الإدارة بوصفها ممارسة أو نشاطاً أو عملية تنظيم الجهود، وإستثمار الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية المتاحة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والتوظيف والإشراف والرقابة، للوصول إلى هدف أو أهداف معينة، وبالتالي فإنها عملية اجتماعية شاملة ومستمرة والإدارة بهذا المعنى تتكون من ستة عناصر رئيسية، هي :

1- القوى البشرية : من حيث خصائصها، ومؤهلاتها وقدراتها....الخ

2- الموارد المادية : وهي كل مايتوافر في التنظيم من أموال، ومبان، وأجهزة، وآلات وأثاث...الخ

3- المعلومات والأفكار : وتشمل الحقائق والمعطيات وطرق جمعها وتنظيمها وتحليلها، وطرق الإفادة منها.

4- الوقت : وهو الزمن متاح لإنجاز الأعمال الإدارية المختلفة.

5- الموارد التكنولوجية : وتعني تكنولوجيا تخزين المعلومات كالحواسيب وغيرها، وتكنولوجيا الإتصالات السلكية واللاسلكية كالهاتف والفاكس...الخ والمستخدم للقيام بالعملية الإدارية على أفضل وجه وبالطرق الحديثة.

6- السياسات والقواعد والقوانين والأنظمة والتعليمات التي تحكم سير العمل.

ثانياً : الإدارة حقل من حقول الدراسة : تعني الإدارة بوصفها حقلاً من حقول الدراسة ذلك الفرع من العلوم الاجتماعية الذي يصف ويفسر ويحلل ويتنبأ بالظواهر الإدارية والسلوك الإنساني الذي يجري في التنظيمات المختلفة لتحقيق أهداف معينة. وترتبط به كثير من العلوم كالإقتصاد والتاريخ وعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الحاسوب وغيرها.

ثالثاً : الإدارة فن : تحتاج الإدارة ضمن هذا المفهوم إلى شخصية موهوبة، يتسم صاحبها بالخيال، وحسن التصرف في حل المشكلات، والقدرة على الابتكار، والقدرة على التنظيم والتنسيق، والتميز في تطبيق المهارات، وإستخدام الإمكانيات المتاحة وإستثمارها بأقصى درجة ممكنة في سبيل تطور المنظمة.

2.7- مفهوم إدارة المكتبات ومراكز المعلومات : وتتمثل في عملية تنظيم الجهود، وتنسيق الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية وإستثمارها بأقصى درجة ممكنة من خلال التخطيط والتنظيم والقيادة والإشراف والرقابة، وذلك للحصول على أفضل النتائج وتحقيق الأهداف المطلوبة بأقل جهد ووقت ممكنين.

8- أهمية إدارة المكتبات ومراكز المعلومات وأهدافها :

تعد المكتبات ومراكز المعلومات جزءاً لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث وإحدى وسائل إستمراريته وديمومته وتطوره، ونظراً لأنها مؤسسات متفاعلة في بيئتها الداخلية والخارجية، وذات أهداف محددة واضحة تسعى إلى تحقيقها من خلال مجموعة من الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية، فهي محتاجة إلى إدارة واعية فاعلة قادرة على القيام بجميع عناصر العملية الإدارية على الوجه الأفضل. وبذلك، فإن الإدارة في المكتبات ومراكز المعلومات على إحتلافها سواء كانت مكتبات مدرسية، أو عامة، أو متخصصة، أو أكاديمية هي وظيفة مهمة لاغنى عنها وذلك لتحقيق الأهداف التالية :

- تنفيذ السياسات الموضوعية

- إستغلال الموارد المادية والبشرية والتكنولوجية وتنسيقها بأحسن الطرق الممكنة وتسخيرها لتحقيق الأهداف الموضوعية.

- تنمية القدرات والكفاءات البشرية.

- الإرتقاء بالمناخ التنظيمي إلى المستوى الأمثل، من خلال تنمية العلاقات الإنسانية بين العاملين.

- المواءمة بين متطلبات البيئة الداخلية للمكتبة أو مركز المعلومات وبيئتها الخارجية.

9- وظائف إدارة المكتبات ومراكز المعلومات :

- **التخطيط :** والتي تقوم على تحديد الأهداف العامة للمكتبة أو مركز المعلومات ووضع الإستراتيجيات والسياسات والقواعد والبرامج والميزانيات اللازمة لذلك.

فهي مرحلة التفكير في المستقبل، وتقوم على وظائف عديدة هي وضع الأهداف وتحديدتها ورسم السياسات والإجراءات لتنفيذ مايلزم لتحقيق الأهداف. وتشمل أيضاً التنبؤ وإعداد الميزانيات والأشخاص اللازمين للعمل ووضع برامج العمل والجداول الزمنية للتنفيذ، وتقييم ومتابعة الخطط مع التنفيذ.

- **التنظيم :** هو تحديد الأعمال المراد أدائها، والنقسيات الإدارية اللازمة، واختصاصات تلك الإدارات والأقسام وعلاقاتها المتداخلة، وتحديد العلاقات وأنماط الإتصال وتوزيع المسؤوليات والواجبات.

فهي تتضمن تصميم الهيكل التنظيمي للمؤسسة وفقاً للأهداف المحددة، وتحديد الوظائف والتسلسل الإداري وكيفية الإتصال بين الموظفين والإداريين وتحديد واجبات ومسؤوليات المناصب الإدارية وتحديد العلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية أي طرف الإتصال بينها الأفقية والرأسية والعضوية، وإختيار الإداريين وتطويرهم وفقاً لقاعدة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

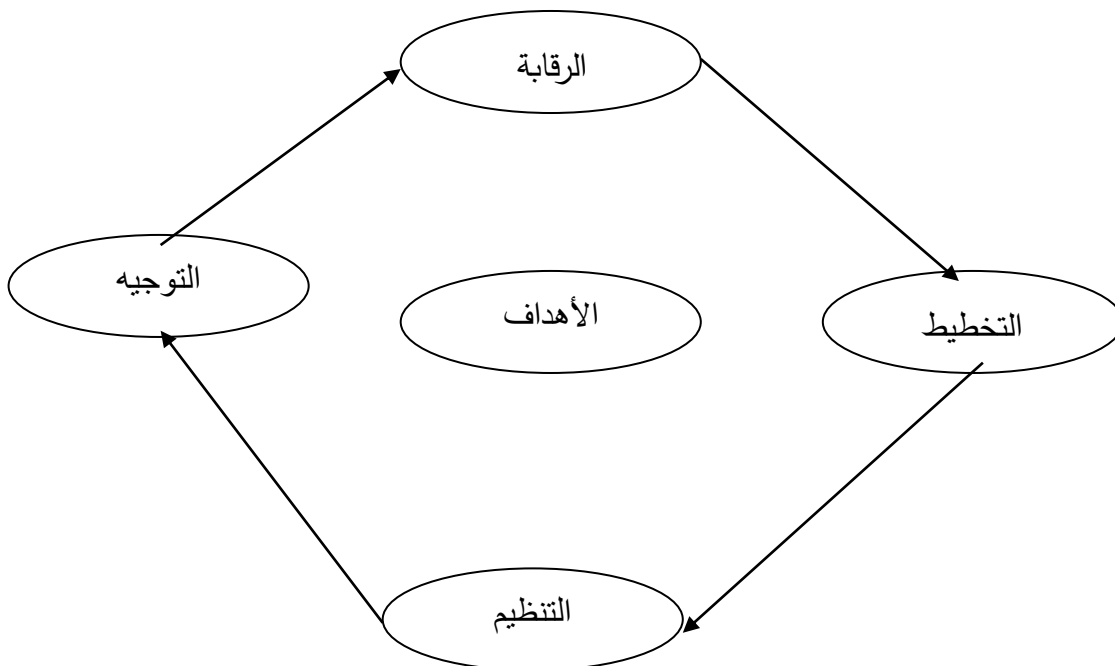
- **التوظيف** : هو شغل الوظائف المتوفرة في المكتبة أو مركز المعلومات بأشخاص قادرين علميا وفنيا وتقنيا على القيام بالعمل على أفضل وجه.

- **الإشراف والتوجيه** : الإشراف هو المسؤولية عن عمل الآخرين الذين يقعون ضمن نطاق الإشراف. أما التوجيه فهو إرشاد المرؤوسين أثناء العمل من حيث إعطاؤهم التعليمات مهنيا، وإلى مشاركتهم في إتخاذ القرار، وإلى إطلاق طاقاتهم وإبداعاتهم.

وإرشاد المرؤوسين أثناء تنفيذهم للأعمال ضمانا لتحقيق الأهداف بأقل الجهود والتكاليف وأحسن أداء ممكن عن طريق الإتصال الأفقي والرأسي بين المستويات الإدارية لتحقيق الإستجابة المطلوبة والتأثير في الآخرين من خلال ممارسة عملية القيادة والإتصال الجيد معهم. وصنع القرارات وتميرها إلى المستويات الإدارية ودراسة دوافع المرؤوسين والإداريين وحفزهم ورفع روحهم المعنوية والتنسيق بين الجميع للعمل بروح الفريق الواحد أو ما يسمى team work

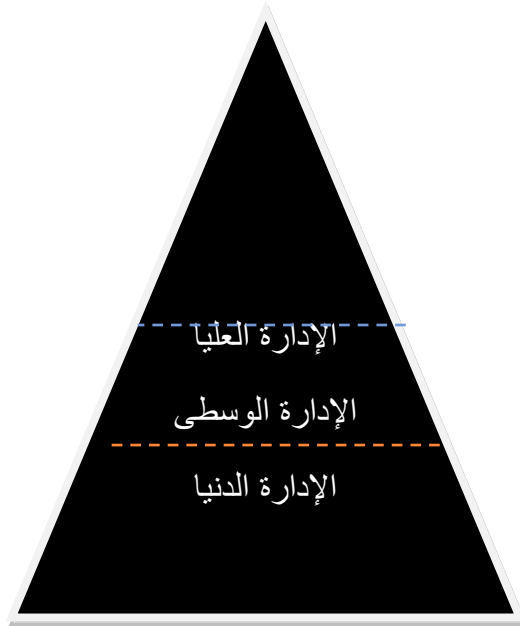
- **الرقابة** : فتعني التأكد من أن النتائج التي تحققت أو تتحقق مطابقة للأهداف التي وردت في الخطة، ويتطلب ذلك وضع المعايير الرقابية وتقييم الأداء وقياسه عن طريق التقارير والملاحظات، كذلك تشخيص المشكلات وتحليلها بقصد علاجها وحلها على إعتبار أن المشكلة تنشأ عن الإنحراف عن الأهداف المطلوبة.

ولابد من الإشارة إلى أن العمليات الإدارية السابقة لاتحدث في الحياة العملية بالترتيب نفسه أي التخطيط ثم التنظيم ثم التوجيه ثم الرقابة. أو أن هذه العمليات منفصلة عن بعضها البعض بل إن هذه العمليات تعمل كدائرة تبدأ من أي وظيفة لتمر في مابعدھا أو تعود لما قبلھا حسبما يواجه رجال الإدارة من مشاكل أمامهم في العمل ويبدو ذلك من خلال الشكل التالي :



أي أن الإدارة قد تبدأ بالتخطيط، وعند التنظيم تكتشف أن هناك خلل في التخطيط فتعود لتغيير الخطط وتعيد التنظيم ثم التوجيه. ومن خلال الإتصال في عملية التوجيه قد يرجع المدراء إلى التنظيم أو التخطيط. وفي مرحلة الرقابة قد يتم الكشف عن خلل في الإتصال فيعاد العمل من جديد في التنظيم أو التوجيه لإصلاح الإتصال كما أن الإتصال الذي يجري بين المستويات الإدارية ليس بالضرورة أن يكون من أعلى إلى أسفل أي من الإدارة العليا إلى الإدارة الوسطى أو الدنيا، بل قد يختلف ويكون هناك إتصالات أفقية بين المدراء دون الرجوع إلى الإدارة العليا أو إتصال بين رؤساء العمل والأقسام أو بين الفنيين دون الرجوع إلى المدراء والمستويات الإدارية في العملية الإدارية وعند إجراء أي تنظيم تظهر على الشكل أو التسلسل الهرمي التالي :

المستويات الإدارية



10- تطور الفكر الإداري :

أولاً : المدارس الكلاسيكية في الإدارة : ظهرت هذه المدارس بعد الثورة الصناعية وسيادة المذهب الإقتصادي

الرأسمالي ومن أهم نظرياتها :

أ- نظرية الإدارة العلمية

ب- نظرية التقسيم الإداري

*** نظرية الإدارة العلمية :**

يعد المهندس الأمريكي فريدريك تايلور أول من نادى بنظرية الإدارة العلمية التي نشأت في و.م.أ في الفترة الواقعة ما بين 1900-1920 لذلك يلقبه الكثير من علماء الإدارة بأبي الإدارة العلمية . ولد تايلور في عام 1856 في و.م.أ فقد درس الهندسة الميكانيكية وتدرج في العمل الوظيفي حتى وصل إلى مرتبة كبير المهندسين، وقد أجرى بوصفه ميكانيكيا ومديرا للكثير من الأبحاث والتجارب في العديد من المصانع الأمريكية.

ومن إيجابيات نظرية الإدارة العلمية :

- استخدام الأسلوب العلمي وتحديد طرق وأساليب العمل.

- وضع معايير محددة في شكل دراسة لعامل الزمن والحركة لكل عملية إدارية.

- زيادة المكافآت والحوافز للإنتاجية المرتفعة.

ثانيا : المدرسة السلوكية : جاءت هذه المدرسة كرد فعل على إفتراضات وآراء المدرسة الكلاسيكية، متهمة إياها بأنها أهملت العنصر البشري ولم توليه الأهمية اللازمة وقد إعتمدت في نظرتها إلى الإدارة والعنصر البشري على العلوم الإنسانية حيث نشأت مع ميلاد علم النفس الإجتماعي وحركة العلاقات الإنسانية إذن فهي ركزت على سلوك العاملين داخل المحيط التنظيمي.

ومن أهم نظرياتها:

- نظرية ودراسات حركة العلاقات الإنسانية

- نظرية سلم الحاجات لإبراهام ماسلو

- نظرية X ونظرية Y

11- التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات :

يلعب التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات دورا هاما في المنظمة إذا كان متوافقا مع ثقافة المنظمة ولا بد له أن يتكامل مع عناصر التخطيط الإستراتيجي للأعمال إذ أن تضمين أعلى لنظم المعلومات في التخطيط الإستراتيجي سينتج عنها نتائج أفضل.

ويمكن أن يكون التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات تخطيط رسمي وتخطيط تزايدى للتأكيد على المرونة والتفكير الإستراتيجي في ذهن الإدارة العليا ولضمان تشكيل إستراتيجية ناشئة بجانب الإستراتيجيات المخططة، ولكن يلاحظ أن الطريقة التزايدية أكثر فاعلية في التخطيط الإستراتيجي.

تستطيع المنظمات أن تحقق لنفسها عدة مزايا تنافسية عن طريق إستخدام التكنولوجيا المختلفة والسيطرة عليها إذ تساعد على الوصول إلى التخطيط الإستراتيجي السليم حيث تحصل على المعلومات الضرورية لعمليات التحليل المختلفة لتكون قاعدة لاتخاذ القرار المناسب عند المفاضلة بين البدائل المختلفة.

إن تطوير وبناء نظم جيدة للمعلومات له علاقة مباشرة بنمو تطوير العمل بالمنشأة، حيث إن الحاجة إلى إنتاج معلومات أصبحت من المتطلبات الأولية والأساسية للبقاء والإستمرار. كما أن الإستخدام الواسع للأنترنت وإنتشاره على مستوى العالم زاد وبشكل كبير من قيمة مصادر المعلومات التي تملكها المنشأة.

12- مفهوم إستراتيجية نظم المعلومات :

تعرف على أنها الإستراتيجية التي تحدد النظم التي تحتاجها المنظمة، لإستكمال احتياجات المعلومات لديها. إنها خريطة الطريق التي تؤثر باتجاه تطوير النظم، العقلانية، الوضع الحالي، الإدارة الإستراتيجية، خطة التنفيذ، والإستراتيجية.

13- مفهوم الخطة الإستراتيجية لنظام المعلومات :

تعتبر الخطة الإستراتيجية لنظام المعلومات : تعتبر الخطة الإستراتيجية لنظم المعلومات جزءا من عدد من الخطط الإستراتيجية المتكاملة التي تهدف في مجملها إلى تطوير العمل والأداء بما يحقق أهدافا وغايات المنشأة، لذلك لابد أن تقوم الإدارة العليا بتبني تخطيط إستراتيجي رسمي لنظام المعلومات يوفر خطة إستراتيجية للمعلومات تتسجم مع الخطة الإستراتيجية العامة للمنشأة بما يترجم إستراتيجياتها ويعمل على تحقيق أهداف وغايات المنشأة.

سيؤدي الوصول إلى تصميم نظام فعال للمعلومات من وجهة نظر المستفيدين وأفراد النظام إلى تعاظم الفوائد من النظام، وعندما يمكن الوصول إلى دقة وتكامل المعلومات وسرعة الحصول عليها وزيادة كفاءة العاملين وتحسين الخدمات العامة وتحسين الإتصالات الإدارية وتطوير وتحسين الأداء، كما سيوفر النظام المعلومات اللازمة لمتخذي القرار بكفاءة وفعالية وسرعة مناسبة، ويعمل على دعم الخطط الإستراتيجية في المنشأة.