

جامعة الجزائر 03
كلية علوم الإعلام والاتصال
قسم الاتصال

تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات

الأستاذة: حورية معلوي

نوع المقياس: أعمال موجهة

المستوى الدراسي: سنة اولى جذع مشترك

المجموعة: الخامسة

الأفواج: 43/42/41

السنة الجامعية: 2020/2019

المحور الثالث: نشاط مؤسسات المعلومات

أولاً: المستفيدون واحتياجاتهم:

ظهر مفهوم المستفيد مع ظهور المواطن، المستهلك، الزبون والمستعمل وهذا بعد الحرب وقبل أن نعرف المستفيد من المعلومة العلمية والتقنية لابد من الإشارة إلى اختلاف الآراء وتضاربها حول مفهومه الذي لا يزال غير واضح بحيث يعتبره البعض نقطة بداية السلسلة الوثائقية، لكن الأهم من ذلك هو أن وجود أي مؤسسة معلومات يرتبط اشد الارتباط بوجود المستفيد فهو غايتها ونجد في معظم الأدبيات شيوع مصطلحين مرادفين له، هما المستعمل والمستخدم. (زهير حافظي، 2008، ص162)

تعريف المستفيدين:

يمكن تعريف المستفيد على انه الفرد الذي يشغل جهاز ويستخدم وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة كمن يستعمل مكتبة (محمد همشري، 2008، ص166)

وهو من يستخدم ويستعمل شيئاً ما أي الشخص الذي يستفيد من مواد المكتبة ومن خدماتها، ومصطلح مستفيد أفضل من رائد المكتبة أو مركز المعلومات فالأخير قد يحمل معنى مسانداً أو دائماً للمكتبة.

كما يعد مصطلح المستفيد أو المستخدم أفضل من القراء لان مجموعات المكتبات تتضمن مجموعات تقرا ا واو ترى أو تسمع، فالمستفيدون هم أولئك الذين تم إنشاء أنظمة المعلومات من اجلهم فهم المنتفعون بها وهم الذين تؤول إليهم نتائج تطوير وتحديثات أقسام المكتبات وخدماتها، أي أن المستفيد هو الغاية الكبرى والأساسية من تقديم خدمات المكتبات والمعلومات فهو في ان واحد طالب خدمات ومنتفع بها، ويهتم بفكرة الحصول على المعلومات لتثبغ رغبته وفضوله او لتحسين مستوى تعليمه وتنمية مهاراته (غادة موسى عبد المنعم، 2002، ص249)

ويعرفه الشامي على انه أي شخص أو كيان أو أداة له الحق في الدخول إلى نظام الكمبيوتر والشبكات وهو أي فرد يشغل جهاز أو وسيلة من الوسائل أو يستفيد من خدمة معينة (الشامي احمد محمد السيد حسب الله، 2001، ص117) حسب ما أوضحت الدراسات الاجتماعية والسلوكية الانفعالية أن واحد.

أنواع المستفيدين:

هناك أنواع عديدة من مستفيدي المعلومة ويصنفون حسب النشاط الذي يقوم به ، والذي من اجله يبحث عن المعلومة لذا فان المعايير التي على أساسها يصنف المستفيدون إلى أصناف عديدة وهي:

-**المستفيد الايجابي(المتمرس):** هو المستفيد الذي يكون راض ويتعاون مع المختص، ولديه معرفة وخبرة بالبحث عن المعلومة ولا يتطلب إلا مساعدة قليلة.

- **المستفيد السلبي(العرضي):** وهو المستفيد الذي لا يكون راض ويبيدي عدااء، وهو شخص صعب يطلب مساعدة دائمة لاستعمال النظام ولديه مشاكل في البحث عن المعلومة ويخلف مشاكل داخل نظام المعلومات خاصة سلوكه عند استخدام النظام او وسائل البحث الحديثة، أو حتى باتصاله مع المختصين في المعلومات، بسبب المشاكل التي يواجهها، كذلك فهو ينمي سلوكا عدائيا.

-**المستفيد الحيادي(البسيط):** هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات أو إرشادات بحيث يكون الوسيط الذي يقضي أكثر وقت في البحث والاستقصاء من مكان المعلومات (صبرينة مقناي، 2006، ص36).

المجتمع المستفيد من المكتبة الجامعية:

يتكون هذا المجتمع من:

- الطلبة بمختلف مستوياتهم الأكاديمية وتخصصاتهم
- أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة من محاضرين وأساتذة
- أعضاء الهيئة الإدارية والعاملون في الجامعة.
- الباحثون في مختلف حقول المعرفة وطلب الدراسة العليا سواء من داخل الجامعة أو من خارجها.
- بعض أفراد من الهيئة الإدارية وبعض أعضاء المجتمع (سهام عميمور، 2012، ص36)

احتياجات المستفيدين من المعلومات:

وتنقسم إلى قسمين:

***الحاجات المعرفية:**

وهي السعي لاكتساب المعلومات حتى يتسنى للمستفيد اتخاذ القرارات بنفسه، وتسيير شؤونه والسبل لتحويلها إلى شيء مادي.

*الحاجات المادية:

بعدها يكتسب المستفيد المعلومات فهو يسعى للاستفادة منها وتحويلها إلى شيء ملموس أو مادي (حشمت قاسم، 1984، ص431)

ثانياً: طرق الحصول على مصادر المعلومات:

1-السلسلة التوثيقية (الوثائقية):

السلسلة الوثائقية هي مجموعة من المراحل تتضمن عمليات مختلفة تمر بها الوثيقة أثناء تأدية العمل الوثائقي، وتعبّر عن دورة حياة الوثيقة في إطار الوحدة الإعلامية أو نظام المعلومات، هي عبارة عن حلقة تبدأ بتحليل الاحتياجات المتعلقة بالمستفيد وتنتهي برفع الصدى (أي مراقبة المعلومات المحصل عليها)، وهي مراحل منظمة ومتسلسلة ومرتبطة ترتيباً منطقي لا يمكن تقديم أو تأخير مرحلة عن أخرى.

وهي أيضاً مجموعة من العمليات المتتالية من تحديد، وتجميع، معالجة، تخزين، وبت للمعلومات والوثائق (نادية محمدي، 2015)

2-مراحل السلسلة التوثيقية:

أولاً:التزويد أو التجميع(تنمية المجموعات):

هو عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد كالشراء والإهداء والإيداع (عليان ربحي مصطفى، 2000، ص66) ونفصل فيها كالاتي:

1-الشراء:

تعتبر هذه الطريقة من أهم الطرق لتنمية المكتبات ومنهم من هذا المفهوم بالتزويد بالرغم من الاختلاف اللغوي بينهم، ذلك لدرجة ترابط الاقتناء بالشراء، ويعني بالشراء إرسال طلبيات تراعي سعر المواد التي تم اختيارها فهناك أماكن ومصادر مختلفة للشراء (عليان ربحي مصطفى، ص117)

2-التبادل:

وهو اتفاق بين مكتبتين أو أكثر يتم من خلاله تقايض المواد المكتبية بدون تعاملات مالية ، من أهم مبادئ التبادل أن يكون متوازن، متكافئاً، مرضياً للطرفين بحيث لا يكون فرصة للتخلص من المواد التي لا تحتاجها المكتبة، كما يجب أن تكون المواد المعدة للتبادل في حالة

مادية جيدة وسليمة وبشكل عام يمكن تبادل المواد المكررة بنسخ عديدة(عليان ربحي مصطفى،النجداوي أمين، 1999، ص115-117)

3-الإهداء(الهدايا):

وهو أن يقدم شخص أو مؤسسة مجموعات مكتبية للمكتبة مجاناً وبدون مقابل وتأتي الهبات من جهات متعددة سواء مؤلفين، مؤسسات لها إصدارات، الحكومات، أشخاص لهم وصايا لإهداء مؤلفاتهم (عليان ربحي مصطفى، 2009، ص77-78)

4-الإيداع القانوني:

يعتبر الإيداع القانوني الذي يسمى في بعض الأحيان بالإيداع من إحدى مهام المكتبة الوطنية على مستوى العالم وهو عبارة عن نظام أو إجراء تسعى الدول والحكومات بموجبه إلى جمع إنتاجها الفكري والفني والمحافظة عليه، وهو كذلك التزام الناشر، والطابع، والمؤلف بإيداع نسخ من المنتج الفكري الذي ينشره أو يؤلفه بالمكتبة الوطنية (ناجية قموح، 2008، ص97-98)

ثانياً: التنظيم أو معالجة المعلومات الوثائقية:

ويقصد بها مختلف العمليات الفنية التي تجري على المصادر الالكترونية للمعلومات ، كالفهرسة، والتصنيف، والتكشيف وغيرها، وهناك من يعبر عنه بتحليل المحتوى الموضوعي للمعلومات باعتباره الجزء المهم في تنظيم المعلومات (عبد الرحمان بن زايد، 2012، ص31) واهم هذه العمليات هي:

1-الفهرسة:هي عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات المختلفة من كتب ودوريات و مواد سمعية وبصرية ومصغرات فيلمية وغيرها، بهدف ان تكون هذه الأوعية أو المواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي اقصر وقت ممكن(عليان ربحي، 1992، ص08)

2-التصنيف: هو جمع موارد المعلومات المتشابهة مع بعضها البعض وفصل الموارد غير المتشابهة عن بعضها البعض، ويتحدد التشابه او الاختلاف على أساس الخاصية الجوهرية لهذه الموارد وهي الموضوع والمحتوى الفكري (محمد فتحي عبد الهادي، 2003، ص3)

3-التكشيف: هي عملية خلق المداخل في كشاف، أو إعداد المداخل التي قد تقود للوصول إلى المعلومات في مصادرها(احمد بدر، 1996، ص39)

4-الاستخلاص: هو عملية التلخيص العلمي للخصائص والعناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية أو أي وعاء آخر من أوعية المعلومات (محمد محمد أمان، 1985، ص33)

ثالثا: تخزين المعلومات:

من خلال خزن البيانات والمعلومات تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى لتكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق. ويتم بأسلوبين هما:

1-الأسلوب اليدوي: وذلك باستخدام الطرق التقليدية الاعتيادية المتبعة في المكتبات ومراكز التوثيق

2-الأسلوب الآلي: وذلك باستخدام المصغرات الفيلمية والحاسبات الالكترونية

(حنان شعبان، 2020، ص2)

رابعا: استرجاع المعلومات:

ويقصد به استدعاء الرموز أو الأوعية الحاملة للمعلومات من أماكن اختزانها ، استجابة للاستفسار التي يتقدم بها المستفيدون المحتملون من هذه المعلومات، لتسهيل الوصول إليها (غنيم محمد سالم، 2008، ص90)

وهناك طريقتان لاسترجاع المعلومات وهما:

1-الاسترجاع اليدوي:

وذلك بالرجوع إلى الكتب أو الدوريات أو الوثائق وغيرها من أوعية المعلومات المحفوظة والحث عن المعلومات بالطرق الاعتيادية(حنان شعبان، 2020)

2-الاسترجاع الآلي:

يتم الاسترجاع الآلي عن طريق استخدام التقنيات الحديثة كالحاسبات الالكترونية في تخزين واسترجاع المعلومات، أو باستخدام المصغرات الفيلمية(الميكروفيش، الميكروفيلم، الميكروكارد، الالترافيش وغيرها) المزودة بأجهزة استرجاع خاصة، وتؤمن هذه الطريقة الاسترجاع الدقيق والسريع للمعلومات والبيانات المطلوبة (غالب عوض النوايسة، ص79)

خامسا: بث المعلومات:

هي توجيه المعلومات المتخصصة الجديدة المنتقاة أو توزيعها على نطاق واسع بالشكل الذي يناسب المتخصصين والمسؤولين وأصحاب القرار بحيث تلبى الحاجات الفردية لهؤلاء المستفيدين (إبراهيم الدسوقي، 2004، ص24)

قائمة المراجع:

- 1- احمد بدر، أساسيات في علم المعلومات والمكتبات، دار المريخ، الرياض، 1996.
- 2- إبراهيم البنداوي الدسوقي، البث الانتقائي للمعلومات، المكونات، والخدمات، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، 2004.
- 3- احمد محمد الشامي، السيد حسب الله، الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات، عربي انجليزي، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2001.
- 4- زهير حافظي، تكوين المستفيدين في مجالات المعلومات، مجلة المكتبات، الجزائر، العدد 16، جانفي، 2008.
- 5- عمر احمد همشري، مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 6- غادة موسى عبد المنعم، دراسات في نظم خدمات المكتبات والمعلومات، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، 2002.
- 7- غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
- 8- غنيم محمد سالم، نظم استرجاع المعلومات العربية، مظاهر الغموض وأفاق الحلول، مطبوعات الملك فهد الوطنية، الرياض، 2008.
- 9- محمد محمد أمان، خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية، دار المريخ، الرياض، 1985.
- 10- محمد فتحي عبد الهادي، مبادئ التصنيف، دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، 2003.

11- حشمت قاسم، خدمات المعلومات، مقوماتها، أشكالها، دار غريب للطباعة، القاهرة، 1984.

12- ربحي مصطفى عليان وأمين النجداوي، مبادئ إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.

13- عليان ربحي مصطفى، أساسيات الفهرسة، دليل عملي لفهرسة المطبوعات في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات، دار الإبداع للنشر والتوزيع، البحرين، 1992.

ثانيا: الرسائل والدراسات والمحاضرات:

1- ناجية قموح، الإيداع القانوني بالمكتبة الوطنية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 15، جامعة منتوري بقسنطينة، أكتوبر، 2008.

2- عبد الرحمان بن زايد، تنظيم واسترجاع المعلومات على الشبكة العنكبوتية بين هيمنة محركات البحث وفعالية تقنية الفلكسونومي، دراسة تحليلية، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري بقسنطينة، 2012.

3- حنان شعبان، محاضرات في مقياس تنظيم وتسيير أنظمة المعلومات، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر 03، 2020.

4- سهام عميمور، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية، دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل، مذكرة ماجستير في علم المكتبات، جامعة منتوري، قسنطينة، 2012.

5- نادية محمدي، محاضرات في مناهج وتقنيات البحث الوثائقي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2015..

6- صبرينة مقناني، التكوين الوثائقي لدى مستفيدي المكتبة المركزية لجامعة منتوري بقسنطينة، أطروحة دكتوراه، قسم علم المكتبات، قسنطينة، 2006

