

إسهام تطبيق الأنظمة الإلكترونية للتسيير المعلوماتي في تحسين جودة الخدمات بالجامعات الجزائرية:

دراسة حالة بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف

The Contribution of Applying Information Management Systems in Enhancing the Quality of Services in Algerian Universities: Case Study of the Central Library of Chlef University

الميهوب كسكس¹، زينب بن الطيب²

¹ محبر بنك الإختبارات النفسية والمدرسية والمهنية جامعة الحاج لخضر باتنة 1 (الجزائر)، koskosmihob@gmail.com

² جامعة الحاج لخضر باتنة 1 (الجزائر)، Zineb.bentayeb39@gmail.com

تاريخ النشر: 2021/11/13

تاريخ القبول: 2021/09/21

تاريخ الاستلام: 2021/07/10

ملخص:

هدفنا من خلال إجراء هذا البحث إلى التعرف على واقع تطبيق أنظمة التسيير المعلوماتي بالجامعات الجزائرية، ومدى إسهامها في تطوير الخدمات بالمؤسسات الجامعية الجزائرية وزيادة جودتها، من خلال تحقيق إسترجاع ناجع وفعال للمعلومات التي تخدم الوسط الأكاديمي، وسنحاول معالجة إشكالية هذه البحث من خلال دراسة ميدانية بجامعة الشلف، حيث قمنا بتوزيع إستمارة على عينة من الطلبة كعينة عشوائية وذلك لرصد آرائهم حول الموضوع وعدددهم 100 طالب، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع الموظفين بالمكتبة. توصلنا إلى جملة من النتائج والمخرجات التي على ضوئها يمكن بناء تصور واستقراء مستقبلي، وعليه فإن تطبيق أنظمة المعلومات الإلكترونية بالجامعة الجزائرية من خلال مكتباتها يساهم بشكل فعال وإيجابي في تسهيل البحث والإسترجاع وبالتالي زيادة جودة الخدمات وتسريع وتيرة العمل، وهو ما يساهم في تطوير الجامعة والمكتبة على حد سواء.

كلمات مفتاحية: أنظمة المعلومات الإلكترونية، التسيير المعلوماتي، جودة الخدمات، الجامعة الجزائرية، مكتبة جامعة الشلف.

تصنيف JEL: M15، M19.

Abstract:

The study at hands aims at examining the reality of applying information management systems in Algerian universities, and the extent of their contribution to the development of services in Algerian university institutions and the development of their quality. Such aim can be reached by achieving effective retrieval of information that renders a service to the academic community. The problem of the research is approached through a field study at the University Chlef, this involves using a questionnaire oriented to a sample of a hundred students as a random sample for the sake of exploring their opinions on the subject. Besides, the library staff will be interviewed to give insights in this regard.

The collection of data enabled us to draw a conclusion based on which predictions can be made. Therefore, it could be said that applying electronic information systems in Algerian university libraries can, positively and effectively, contribute to the facilitation and the recovery processes. Consequently, this will lead to the amelioration of services quality and the acceleration of operation pace. Eventually, this will assist in in developing universities and libraries as well.

Keywords: Electronic information systems, information management, quality of services, Algerian universities, Chlef central library.

JEL Classification: M15، M19

1. مقدمة:

تعد تكنولوجيا المعلومات بما توفره من سرعة ودقة في إتاحة وتداول المعلومات، فرصة ثمينة وجب على المكتبات الجامعية استثمارها لزيادة جودة الأداء وإستبدال أليات العمل التقليدي الكلاسيكي بأساليب أكثر نجاعة ودقة، يتم من خلالها تجاوز كل الحدود الجغرافية والزمانية، حيث تتجاوز خدمات المعلومات جدران المكتبات، وخاصة في ظل التطور المتسارع في مجال خزن المعلومات ومعالجتها وإسترجاعها، بظهور نظم آلية وبرمجيات تساهم في تسيير المكتبة، الأمر الذي أدى إلى تخفيف الأعباء في المعالجة الفنية للمعلومات، وبالتالي إضفاء طابع من الجودة على الخدمات المقدمة لجمهور المستفيدين.

هذا دفع بالمكتبات الجامعية إلى التفكير والتخطيط لتبني النظم الألية، التي شهدت نجاحا منقطع النظير في المكتبات العالمية وأضحى أنموذج يحتذى به من طرف المكتبات الجزائرية التي بدأت تسيير نحو التفكير في تطبيق هذه التقنيات.

1.1 إشكالية البحث:

تحاول هذه الدراسة الوقوف مساهمة تطبيق أنظمة المعلومات بالجامعات الجزائرية في تحقيق جودة الخدمات المقدمة بمكتباتها الجامعية، وتسريع وتيرة العمل وتسهيل القيام بالوظائف المختلفة، من خلال توفير مونة وسهولة في البحث عن المعلومات وإسترجاعتها وإتاحتها بشكل فوري للمستفيدين حيثما وجدو بالطرق الناجعة، وهذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل التالي:

هل إستخدام الأنظمة الإلكترونية لتسيير ومعالجة المعلومات يؤدي إلى زيادة جودة الخدمات المقدمة بمكتبة لجامعة الشلف؟.

2.1 أسئلة البحث:

إنطلاقا من هذا التساؤل يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل ساهم تطبيق أنظمة المعلومات الإلكترونية في تطوير خدمات المعلومات بمكتبة جامعة الشلف؟.
- ما هي الوظائف المقدمة بمكتبة جامعة الشلف من خلال نظام المعلومات المستخدم؟.
- ما هي مختلف المشاكل والتحديات التي تعيق الإستخدام الأمثل لنظام المعلومات المستخدم؟

3.1 فرضيات البحث:

من خلال ما تم طرح من تساؤلات في إشكالية البحث يمكننا إقتراح الفرضيات العلمية التالية:

- ساهم إعتقاد أنظمة بجامعة الشلف من خلال مكتباتها في تطوير خدمات المعلومات وزيادة جودتها وذلك بتوفير أليات عمل حديثة وإدراج طرق فعالة في البحث عن المعلومات تمتاز بالفعالية والدقة.
- يدعم نظام المعلومات المستخدم بجامعة الشلف كل الوظائف التي تقوم بها المكتبة، بهدف إتاحة المعلومات المناسبة للمستفيد بالطرق الملائمة.
- تتلخص مختلف العوائق والتحديات التي تعيق الإستثمار الأمثل لنظام المعلومات المستخدم في نقص تكوين أخصائي المعلومات والمستفيد حول طرق إستخدام النظام وكذا نقص الوعي المعلوماتي المسجل عند مجتمع المستفيدين.

4.1 أهداف البحث:

نسعى من خلال إجراء هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف والتي يمكن إنجازها على النحو التالي:

- التعرف على مدى مواكبة الجامعات الجزائرية للركب التكنولوجي والتطور التقني الحاصل.
- إبراز دور تطبيق أنظمة المعلومات في زيادة جودة الأداء بالجامعات الجزائرية.
- رصد إنطباعات المستفيدين إزاء الخدمات المقدمة بالمكتبات الجامعية.

- معرفة مدى تمكن المستفيد من استثمار أنظمة المعلومات في البحث عن المعلومات.
- الإطلاع على كفاءات إتاحة المعلومات للمستفيد من خلال تطبيق أنظمة المعلومات.
- الكشف عن مدى تمكن المكتبيين من الإستخدام الأمثل لنظام المعلومات.
- تشجيع إستخدام أنظمة المعلومات الإلكترونية بالجامعات الجزائرية لما توفره من تسهيلات ومزايا.
- معرفة مختلف المشاكل والتحديات التي تحول دون استثمار أنظمة المعلومات بالشكل اللازم بالجامعات الجزائرية.

5.1 منهجية البحث:

لتحقيق الأهداف المذكورة قمنا بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليل للوقوف على مختلف الحثيات المرتبطة بموضوع الدراسة، من خلال عرض آراء كل من المستفيدين والعاملين بالمكتبة الجامعية لجامعة الشلف وتحليلها ومعالجتها إحصائياً والتعليق عليها وتفسيرها حسب ما تقتضيه متطلبات الدراسة.

ولإختبار صحة الفرضيات المطروحة وبسبب إحتواء الموضوع على دراسة ميدانية هذا يتطلب الإستعانة بأدوات تكفل جمع المعلومات بدقة وموضوعية تسمح بتفسير وتحليل معطيات الدراسة، لذا قمنا بجمع الدراسات والمصادر التي تتعلق بهذا الموضوع كما إعمدنا على إستمارة الإستبيان والتي وزعناها على عينة من الطلبة المستفيدين من المكتبة المركزية لجامعة الشلف، وذلك لرصد ومعرفة توجهاتهم وإنطباعاتهم حول إستخدام أنظمة المعلومات بالجامعات الجزائرية والعائد الذي تم تحقيقه من خلالها، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع المكتبيين العاملين بجامعة الشلف.

2. الإطار النظري للدراسة:

تطرقنا في هذا الجزء إلى تعريفات ومفاهيم عامة حول متغيرات البحث

1.2 مفهوم ونشأة أنظمة المعلومات الإلكترونية :

هي البرمجيات التي تقوم بمعالجة وتخزين وإتاحة المعلومات، حيث تقوم بكل الوظائف الموجودة في المكتبة من فهرسة وإعارة وغيرها من الخدمات، في شكل أنظمة فرعية فنجد نظام فرعي للتزويد ونظام فرعي آخر للدوريات، وتشترك كل هذه النظم الفرعية في خط واحد لخدمة هدف واحد وموحد وهو خدمة المكتبة والمستفيد معا.¹

وهي مجموعة الأنظمة الإلكترونية التي تستخدم لإدارة وتسيير مختلف الوظائف والنشاطات في المكتبات ومرافق المعلومات وكذلك الأرصدة الوثائقية الموجودة بها، من خلال إنشاء قواعد بيانات والتي تمكن من إعداد الفهرس الألية والوصول إلى محتويات المكتبة، وإتاحتها عبر الخط في شكل شبكة محلية أو خارجية عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت، فهي ألية لتسيير المكتبة وارصدتها وتمكين الوصول إليها وإتاحتها.²

شهدت الأنظمة الألية منذ ظهورها سنة 1950 عدة تطورات يمكن إيجازها على النحو التالي:

- برمجيات تشتغل بنظام المعالجة بالدفعات حيث كان العمل المحوسب بشكل غير فوري أو غير مباشر.
- ظهور نظم تعدد المستخدمين والإسترجاع الفوري وتطور نظم البحث الإلكتروني المباشر بظهور الجيل الأول من نظم ادارة قواعد البيانات.
- ظهور نظم تراسل وتوزيع البيانات وشبكات المعلومات والحواسيب الشخصية.
- تطور نظم الحواسيب الخبيرة والذكاء الإصطناعي التي أصبحت موازية للعنصر البشري.³

2.2 متطلبات استخدام أنظمة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية:

لتطبيق وإستخدام أنظمة المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية لا بد من توفر مجموعة من المتطلبات وهي:

المتطلبات المادية: هناك مجموعة التجهيزات المادية التي يجب توفيرها عند إدخال النظام الآلي وهي:
الحاسبات الآلية: حيث يجب أن تكون ذات مواصفات حديثة كي تتمتع الأجهزة بالجودة والكفاءة في العمل، ومن أهم وحدات جهاز الحاسب الآلي وحدة المعالجة central processing unit، إذ لا بد أن تحتوي هذه الوحدة عما ما لا يقل عن واحد ميغا بايت من الذاكرة لكل مستفيد، مع إمكانية زيادة هذه السعة إن أرادت المكتبة ذلك.
-الطابعات Printer: تفيد في إنتاج فهارس مطبوعة كما تفيد المستخدمين في إمكانية حصولهم على نتائج البحث في الفهرس.⁴

المتطلبات البرمجية: تعرف البرمجيات بأنها تعليمات منظمة توجه وتخير المكونات المادية للحاسوب بما ينبغي عمله، وكيفية إنجاز الوظائف المختلفة ومن دون البرمجيات، فإن الحاسوب يعتبر من دون فائدة، ومنه فالبرمجيات هي المكونات غير المادية للحاسوب وتنقسم البرمجيات إلى نوعين أساسيين هما:
برمجيات التشغيل (النظم) Operating Systems: تقوم بمهمة التدبير والسيطرة وتنظيم عمل المدخلات والمخرجات والمعالجة وهناك العديد من الشركات، مثل مايكروسوفت التي تعمل على تطوير مثل هذه البرمجيات ومن أمثلة هذه النظم وأشهرها نظام ويندوز Windows . Ms Dos . Unix.⁵

برمجيات التطبيق Applications Software: طورت مثل هذه البرمجيات لكي تخدم المستفيد، وأن يستطيع من خلالها أن يحقق مهمة أو ينفذ عملية ما وهي كثيرة لكن من أشهرها: برمجيات معالجة النصوص -البريد الإلكتروني- نظم دعم القرار، لكن ما يهمنا هو نظم إدارة المكتبات التي طورت منذ عقد الستينات.⁶
المتطلبات البشرية: تتنوع القوة العاملة التي تتعامل مع النظام الآلي المتكامل بالمكتبة الجامعية بدء بالأشخاص المسؤولين عن عملية التخطيط لإستخدام النظام الآلي، إنتهاء بالأشخاص المسؤولين عن إرشاد المسؤولين والمستفيدين عن كيفية إستخدامه وهم:

- الأشخاص المسؤولين عن التخطيط: وهذه الفئة يقع على عاتقها عبئ كبير، نظرا لأنها تقوم بتحليل إحتياجات المكتبة الجامعية ووضع مقترحات التطوير ووضع مواصفات النظام الذي يلي تلك الإحتياجات.⁷
- العاملون بالمكتبة: وهذه الفئة تتعامل مع النظام بشكل كبير، من خلال أداء الوظائف المختلفة بالمكتبة من تزويد وفهرسة وإعارة وإرشاد على إستخدام الفهرس، ولا بد لهذه الفئة من إكتساب مهارات خاصة بإستخدام الحاسب الآلي، بالإضافة إلى معرفتهم بأسلوب الفهرسة الوصفية والموضوعية المتبع بالمكتبة وذلك ضمانا لجودة قاعدة البيانات.⁸
- القائمون بعمليات إدارة وصيانة النظام: وهذه الفئة غالبا ما تكون من المتخصصين في الحاسب الآلي سواء من داخل المكتبة الأكاديمية أو من العاملين بإحدى الكليات أو من الشركة المسؤولة عن البرنامج، ومن أهم وظائف هذه الفئة القيام بعمليات حفظ النسخ الإحتياطية Backup لقاعدة البيانات بصورة دورية بالإضافة إلى متابعة المشكلات التي قد تواجه العاملين في التعامل مع البرنامج وصيانة الأجهزة.⁹

2.3 نظام المعلومات PMB لإدارة وتسيير المعلومات:


يعود الفضل في إنشاء هذا النظام إلى المكتبي الفرنسي François Lemarchand سنة 2002 وتتولى حاليا شركة PMB services تطويره وصيانته، يعتبر نظام متكامل لتسيير المكتبات لإحتوائه على كل الوظائف كتسيير الإعارة والإرجاع تسيير ملفات القراء، الوصف البليوغرافي، الإقتناء كما تعتمد على التطبيقات المرتبطة بالويب مثل موزع Apache، لغة البرمجة PHP لغة My SQL لتسيير قواعد البيانات.¹⁰

أوكلت مهمة تطوير نظام PMB إلى شركة PMB Services وهي شركة خدمات في هندسة الحواسيب المتخصصة بالمكتبات ومراكز التوثيق، أنشأت من طرف ثلاثة أشخاص في عام 2004، تقوم بنشر برمجية PMB الحرة، كما تدير وتسوق كل الخدمات حول النظام، تضم هذه الشركة ثلاثين خبيرا مدربين على أحدث الابتكارات، يتم تقسيم أعمالهم وفق فرق لتلبية إحتياجات المستخدمين ومستخدمي النظام.¹¹

إذ نجد من بينهم الفريق الإداري والتجاري ويتكون من أربعة 04 أشخاص مهمتهم التعريف بالنظام ودراسة حاجيات المستخدم منه وفريق تنظيم ومزامنة تدخلات الخبراء والفنيين الأجانب من غير الشركة يتكون من ثلاثة 03 أشخاص، بالإضافة إلى خبيران 02 مختصان في التثبيت وخمسة 05 مختصين في التدريب، وشخص واحد مشرف على الموقع، ويتم تطوير البرنامج من قبل سبعة 07 مطورين مختصين بإشراف مدير تقني، تستضيف الشركة حوالي 400 موقع لمكتبات ومراكز معلومات.¹²

ويوضح الجدول رقم (01) الخصائص التقنية والفنية التي يمكن من خلالها التعريف بنظام PMB بشكل مبسط:

الجدول 01: بطاقة تقنية تعريفية لنظام PMB

اسم النظام	PMB (Php My Biblio) ((Pour Ma Bibliothèque
رمزه	
الرخصة	CeCiLL
أول إصدار	v1.0 أكتوبر 2003
آخر إصدار	v 3.4.10 مارس 2019
اللغة	فرنسية، إنجليزية...
بيئة العمل(نظم التشغيل)	Windows ،Linux....
الموقع الإلكتروني	http://www.sigb.net

المصدر: الموقع الرسمي، شركة PMB Services، 2018.

جملة الخصائص الفنية والتقنية تمكن المكتبة الجامعية من إدارة وتسيير السلسلة الوثائقية بكل مرونة وسهولة وإتاحتها لجمهور المستخدمين بالشكل اللازم والكيفيات المناسبة.¹³

بالرغم من أن للنظام عدة سلبيات ونقائص والتي تتمثل في وجود خلل في دعم اللغة العربية الكتابة (من اليسار إلى اليمين) التهجئة وعدم دعم النظام للأوعية الخاصة بفئة المكفوفين فيعتبرها كتب كباقي الكتب ولا يشير إلى نوعها على أنها كتب مكتوبة بلغة البراي Livres de langue braille.

إلا أن مزاياه وخصائصه كثيرة نذكر منها:

- ✓ يتميز هذا النظام بسهولة التثبيت. Facilité d'installation.
- ✓ سهولة تحديث النظام وذلك مباشرة بتحميله من الموقع.
- ✓ إمكانية إستعماله من طرف المكتبات الصغيرة والمتوسطة ومراكز التوثيق.

✓ يدعم عدة لغات منها الفرنسية، الإنجليزية، الإسبانية، البرتغالية.

✓ إمكانية حمل قاعدة البيانات خارج النظام على حوامل خارجية.¹⁴

يتم تحديث النظام بشكل مستمر ودائم وذلك لصيانة مختلف الفجوات والأعطال، كذلك يتم النظر في إقتراحات مجتمع المطورين والخبراء والمبرمجين كذا آراء وإقتراحات المستخدمين النهائيين من مكاتب وأفراد، من خلال رفع إنشغالهم بخصوص النظام والمشاكل التي يعانونها حال إستخدامه، لذا تعكف الشركة المشرفة عليه على التحديث المستمر لضمان نجاعته وأمنه.¹⁵ ويوضح الجدول رقم (02) بعض التحديثات النظام كالتالي:

الجدول 02: بعض نسخ وإصدارات نظام PMB.

سنة الإصدار	الإصدار
أكتوبر 2003	اول اصدار v1.0
2011 / 01 / 01	v3.4
2012 / 02 / 01	v 3.5
2013 / 01 / 01	v 4.0
2013 / 09 / 02	v 4.1
2015 / 04 / 07	v 4.2
2017/03/29	V 5.0
2019/03/21	آخر اصدار v 3.4.10

المصدر: الموقع الرسمي، شركة PMB Services، 2019.

ونظرا للمزايا الكثيرة والخصائص التقنية والفنية المميزة التي يعرفها نظام PMB المتكامل لإدارة وتسيير المكتبات، فقد إنتشر إستخدامه في المكتبات الجامعية الجزائرية وذلك لفعاليتها ونجاعته ولما يضيفه من جودة على الخدمات المعلوماتية المقدمة للمجتمع الأكاديمي وللمستفيد على وجه الخصوص.

ويوضح الجدول رقم (03) بعض الجامعات الجزائرية التي تعتمد مكتباتها على نظام PMB:

الجدول 03: المكتبات الجامعية الجزائرية التي تطبق نظام PMB.

المكتبة الجامعية	موقع الألكتروني للجامعة
مكتبة جامعة حسبية بن بوعلي الشلف	http://bu.univ-chlef.dz
المدرسة العليا للأساتذة في الآداب والعلوم الإنسانية _ بوزريعة	/http://www.ensb.dz
مكتبة جامعة قسنطينة 1	/http://bu.umc.edu.dz
مكتبة جامعة عمار ثليجي الأغواط	/http://www.lagh-univ.dz
مكتبة جامعة طاهري محمد بشار	/http://web.univ-bechar.dz
مكتبة المدرسة الوطنية متعددة التقنيات بالجزائر	/http://www.enp.edu.dz

المصدر: إعداد الباحث

3. الإطار العملي للدراسة:

بعدها تطرقنا في الشق النظري للدراسة إلى مختلف الهيئات النظرية المتعلقة بأنظمة المعلومات، سنقوم بعرض دراسة ميدانية بجامعة الشلف من خلال تطبيق نظام المعلومات PMB ودراسة مدى تأثير على جودة الخدمات المقدمة بالمكتبة الجامعية لجامعة الشلف، ومدى تحقيقه للقيمة المضافة على الخدمات والمكتبة والجامعة، حيث قمنا بالإعتماد على الملاحظة إستكشاف طرق

معالجة المعلومات من خلال النظام المستخدم بالإضافة إلى الإطلاع على مختلف الوظائف التي يدعمها والمشاكل التي تعترض المكتبيين والمستفيدين أثناء إستخدامه. بإجراء المقابلة مع المكتبيين وتوزيع الاستبيان على الطلبة المستفيدين من المكتبة. وقد تضمنت إستمارة الإستبيان النقاط التالية:

1. إستخدام نظام المعلومات PMB بالمكتبة من طرف المستفيد.

2. الوظائف التي يدعمها النظام.

3. المشاكل والتحديات التي تعيق إستخدام المستفيدين للنظام.

1.3. مجالات الدراسة:

- المجال المكاني (الجغرافي): المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

- المجال الزمني: دامت فترة الدراسة حوالي 3 أشهر (فيفري، مارس، أبريل 2019) بداية من الدراسات الإستطلاعية إلى إختيار منهج وأدوات جمع المعلومات ثم تحليل البيانات والخروج بنتائج الدراسة.

- المجال البشري: المكتبيون العاملون بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف، وعينة من مجتمع المستفيدين والمتمثلين في الطلبة. 2.3. عينة ومجتمع الدراسة:

يتمثل المجتمع الأصلي للدراسة في المجتمع الأكاديمي لجامعة الشلف، حيث يشمل الأساتذة والموظفين والطلبة بذات الجامعة، وقد قمنا بإختيار المكتبين العاملين بالمكتبة المركزية بإجراء مقابلة معهم، وكذا عينة من الطلبة المتمثلة في 100 طالب على سبيل العينة العشوائية، وذلك بالنظر لضخامة مجتمع الدراسة الكلي حيث بلغ عدد المستفيدين المسجلين بالمكتبة حوالي 23000 مستفيد، وهذا ما جعلنا نوزع الإستبيان بشكل عشوائي على فترات ليغطي مختلف السنوات والأطوار في الجامعة حيث تم توزيع إستمارات الإستبانة على أفراد العينة (الطلبة المستفيدين من المكتبة) وإسترجاعها على النحو التالي:

جدول 04: توزيع إستمارات الإستبيان على أفراد العينة وإسترجاعها

النسبة %	العدد	التعيين
100%	100	الإستمارات الموزعة
100%	100	الإستمارات المسترجعة

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

3.3. تحليل البيانات وعرض النتائج:

الجدول 05: إستخدام أفراد عينة الدراسة للفهرس الألي الذي يوفره نظام PMB بالمكتبة

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
88%	88	نعم
18%	12	لا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال نتائج الجدول رقم (05) نرى أن 88% من المستفيدين يستعملون الفهرس الألي للمكتبة (حيث ان 49% منهم يستخدمونه داخل المكتبة، و39% يستعملونه خارج المكتبة بالولوج للموقع الإلكتروني للمكتبة وفهرسها الألي المتاح عبر الخط) هذا ما يدل على ان المستفيدين يستعملون الفهرس الألي داخل المكتبة، وذلك لما يوفره لهم هذا الأخير من مزايا وتسهيلات في عملية البحث على المعلومات الموجودة في الرصيد الوثائقي للمكتبة وإسترجاعها.

الجدول 06: تلقي أفراد العينة لدورات تكوينية حول طرق استخدام نظام PMB

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
10%	10	نعم
90%	90	لا
100%	100	المجموع
في حالة الإجابة ب (نعم) كيف تلقيت ذلك التكوين؟		
8%	8	بواسطة الزملاء
2%	2	عن طريق التكوين الذاتي
100%	10	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

بتتبع نتائج الجدول رقم (06) نجد أن نسبة 90% من المستفيدين لم يتلقوا تكوين حول كيفية استخدام نظام PMB في حين ان نسبة 10% منهم فقط استفادوا من ذلك التكوين الذي كان عن طريق مساعدة الزملاء ب 8% وكذلك من خلال التكوين الذاتي ب 2% وهذا ما يوضح ان المكتبة المركزية لجامعة الشلف لم تجري أي تكوين للمستفيد حول استخدام النظام وطرق البحث ضمنها وهذا ما يخلق صعوبات في تأقلم المستفيد مع استخدامه وينعكس سلبا على فعالية تطبيقه.

الجدول 07: توفير نظام PMB المتكامل لخدمة الإعارة عبر الخط لأفراد العينة

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
78%	78	نعم
22%	22	لا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال تفسير نتائج الجدول رقم (07) نجد أن المكتبة المركزية لجامعة الشلف توفر اعارة الية من خلال ادراج البيانات البيبليوغرافية للكتاب وكذا ادراج بيانات بطاقات المكتبة الخاصة للمستفيد وعملية التمرير على كل منها من خلال الباركود الموجود في كل من الكتاب وبطاقة المكتبة, وهذا ما لمسه من خلال الدراسة الميدانية التي اجريناها وهو الامر الذي يحسب للمكتبة وذلك ما تأكده نسبة 78% من المستفيدين الذين يحصلون على هذه الخدمة في حين يرى 22% فقط منهم انها غير موجودة.

الجدول 08: قيام أفراد العينة بخدمة الإعارة عبر الخط ضمن فهرس نظام PMB

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
82%	82	نعم
18%	18	لا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

بتقصي وتفسير نتائج الجدول رقم (08) نلاحظ أن ما نسبته 82% من المستفيدين قاموا بعمليات اعارة ضمن الفهرس الالي للمكتبة في حين 18% فقط منهم لم يقوموا بذلك مما يدل على استخدام المستفيدين لهذه الخدمة ، وهذا ما يفسره رواج فكرة استخدام نظام PMB في أوساط المستفيدين وبالتالي قبول استخدامها في تسيير السلسلة الوثائقية للمكتبة من جهة، وتقديم خدمات معلوماتية ذات جودة للمستفيدين ترقى إلى تطلعاتهم وتلي إحتياجاتهم.

الجدول 09: الطرق التي يعتمد عليها أفراد العينة للبحث ضمن الفهرس الألي لنظام PMB

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
74%	74	البحث بالعنوان
15%	15	البحث بالموضوع
11%	11	البحث بالمؤلف
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

بالاعتماد على إحصائيات ونتائج الجدول رقم (09) نلاحظ أن أغلبية المستخدمين يبحثون ضمن برمجية PMB من خلال ادراج العنوان حيث تشكل هذه الفئة ما نسبته 74% و 15% منهم يعتمدون على ادراج الموضوع في خانة البحث في الفهرس الالي, في حين 11% فقط منهم يعتمدون على البحث بإسم المؤلف والملاحظ ان البحث بنوع الوثيقة لم يعرف أي تواجد, هذه الاحصائيات تعطينا مؤشرات على عدم تمكن المستخدم من استراتيجيات البحث ضمن الفهرس الالي للنظام وهو ما قد يؤدي الى عدم الاسترجاع الفعال للرصيد المتوفر بالمكتبة.

الجدول 10: إنطباع أفراد العينة حول نظام PMB لإدارة وتسيير المكتبات

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة:
25%	25	جيد
69%	69	لا بأس به
6%	6	سيئ
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

بالنظر إلى نتائج الجدول رقم (10) نلاحظ أن 69% من المستخدمين يرون ان البرمجية لا بأس بها, في حين ان 25% منهم يعتقدون انها جيدة, اما 6% فيرون انها سيئة, وهو ما يدل عموماً على ان المستخدم له نظرة ايجابية إزاء البرمجية, فهي تلي إلى حد بعيد إحتياجاته المعرفية والمعلوماتية من خلال ما توفره من مزايا وتسهيلات تكفل إسترجاع سهل وسريع للمعلومات.

الجدول 11: تقديم نظام PMB للإضافة اللازمة لأفراد العينة

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
65%	65	نعم
35%	35	لا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

من خلال قراءة وتحليل نتائج الجدول رقم (11) نلاحظ أن 65% من المستخدمين يرون ان النظام قدم لهم اضافات من ناحية اختصار الوقت والجهد في البحث وكذا تسهيل الوصول الى الرصيد من خلال الوصف البيبليوغرافي للرصيد في الفهرس الالي, وكذا تسهيل التواصل بين المستخدم والمكتبيين اما 35% منهم فيرون انها لم تقدم الإضافة المرجوة. وهذا ما يوضح ان البرمجية قدمت الاضافة اللازمة للمستخدم.

الجدول 12: مواجهة أفراد العينة لمشاكل عند إستخدامهم لنظام PMB

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
69 %	69	نعم
31 %	31	لا
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

حسب نتائج الجدول رقم (12) نجد أن 69% من المستفيدين يواجهون مشاكل اثناء استخدام البرمجية وتتعلق تلك المشاكل بالدرجة الاولى بصعوبة البحث وعدم فهم كيفية استخدام البرمجية وكذا التعطيلات المتتالية للكهرباء وشبكة الانترنت وهذا ما يجعل المكتبة امام حتمية توجيه المستفيد اثناء استخدامه للنظام وتكوينه على ذلك، في حين ترى نسبة 31% من أفراد العينة أنه لا وجود لأي مشاكل تذكر في إستخدامهم للنظام فهو سهل وغير معقد.

الجدول 13: إقتراح أفراد العينة على المكتبة خدمات جديدة ضمن نظام PMB

النسبة المئوية %	التكرار	بدائل الإجابة
47 %	47	نعم
53 %	53	لا
100 %	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات (SPSS)

باستطلاع نتائج الجدول رقم (13) نجد أن 47% من المستفيدين يقترحون على المكتبة إدراج بعض الخدمات من خلال إدراج دورات تكوينية حول إستخدام نظام PMB بالدرجة الأولى بالإضافة إلى زيادة عدد الحواسيب بالمكتبة وتفعيل حسابات الطلبة ضمن البرمجية وكذا توفير النسخ والعناوين والكتب، كما اقترح المستفيدون خدمة جديدة ضمن البرمجية وهي خدمة حجز الكتاب بطريقة آلية وهذا ما يدل على أن البرمجية حققت الإضافة اللازمة مع تسجيل بعض النقائص التي ينبغي إزالتها وذلك لزيادة جدوة اداء خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف.

4. خلاصة:

جاءت نظم المعلومات الإلكترونية كأحد أهم مفرزات إدراج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات وخاصة الجامعية منها ونظرا لما قدمته تلك النظم من قيمة مضافة على خدمات المعلومات، صار من الواجب على الجامعات تشجيع مثل هذه المشاريع لتسهيل معالجة الأرصدة الضخمة الموجودة على رفوف المكتبات، لتجسيد أهدافها من جهة، وتلبية الإحتياجات الوثائقية لجمهور المستفيدين من خلال تقديم خدمات نوعية وذات جودة لهم من جهة أخرى، ومن خلال إستعراضنا لحيثيات الدراسة الميدانية تمكنا من الخروج بعدة نتائج هي كالتالي:

- ❖ **PMB** نظام معلومات سهل وظائف المكتبة المركزية لجامعة الشلف، حيث سرع وتيرة العمل أدى إلى تخفيف أعباء المعالجة الوثائقية للرصيد الذي كان يتطلب وقت وجهد كبير.
- ❖ تسعى المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، من خلال تطبيق نظام **PMB** إلى تحقيق أهدافها الإستراتيجية وزيادة جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين بإختلاف مستوياتهم وشرائحهم.
- ❖ لا يوجد تكوين للمستفيد حول إستخدام نظام **PMB** بالمكتبة، مما يجعله يواجه صعوبات في إستخدام واستغلال النظام والبحث فيه.

- ❖ تعاني المكتبة المركزية لجامعة الشلف من ضعف في تطبيق نظام PMB وذلك راجع إلى عدم الاستفادة من كل الخدمات والوظائف التي يدعمها النظام نظر لحداثة تطبيقه بالمكتبة.
 - ❖ تطبيق نظام PMB بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف خيار مناسب ومدروس، لما أضافه من جودة على الخدمات المقدمة للمستخدمين.
 - ❖ المستفيد راضٍ إلى حد بعيد على الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال تطبيق نظام PMB، حيث إختصر عليه الوقت في البحث وسهل له الوصول إلى المعلومة بشكل سريع ودقيق.
 - ❖ تواجه المستفيد عدة صعوبات تتعلق بعدم فهم استخدام النظام وصعوبة البحث، بفعل عدم التحكم في إستراتيجيات البحث في الفهرس الألي لنظام PMB، وكذا نقص الحواسيب الخاصة بالبحث في المكتبة.
 - ❖ أغلب المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف يعبرون عن تمكنهم من إستخدام نظام PMB باعتبارهم متخصصين ولهم دراية ومعرفة بالبرمجيات الحرة والمفتوحة المصدر.
 - ❖ تتوفر المكتبة المركزية لجامعة الشلف على قاعدة تكنولوجية، من عتاد وتجهيزات حديثة، مع إتاحة لشبكة الانترنت مما جعلها مهيئة لتبني نظام PMB.
 - ❖ إنطلاقاً من النتائج التي قمنا بذكرها تم إثبات الفرضية الأولى والثالثة للدراسة حيث لاحظنا أن إعتداد نظام المعلومات بجامعة الشلف ساهم في تطوير خدمات المعلومات بنسبة كبيرة، كما نرى أن المستفيد تواجهه عراقيل تتلخص في نقص التكوين وقلة الوعي المعلوماتي نظراً لعدم إحتكاكه بالتكنولوجيا بالشكل المطلوب، من جهة أخرى لم يتم إثبات الفرض الثاني حيث أن نظام المعلومات المطبق لا يدعم كل الوظائف وهذا راجع إلى الحداثة النسبية في إستخدامه بجامعة الشلف.
- وعلى ضوء هذه النتائج والمخرجات يمكن أن نورد الإقتراحات والتوصيات التالية:
- إقامة دورات وبرامج تكوينية للمستخدمين وللمكتبيين على حد سواء، حول إستغلال البرمجية المطبقة وكيفية إستخدامها وترسيخ ثقافة الإعتداد على نظم المعلومات الإلكترونية كعنصر فعال في إسترجاع المعلومات والبحث عنها.
 - إستكمال حوسبة رصيد المكتبة من خلال إدراجه كتسجيلات ببليوغرافية في نظام PMB من أجل تقديم خدمات تتلائم مع مجتمع المستخدمين من جهة وأهداف المكتبة من جهة أخرى.
 - إدراج مختلف الوظائف التي يدعمها النظام، مثل تسيير الدوريات وتوفير حسابات شخصية للطلبة لتمكينهم من الإطلاع على عمليات البحث السابقة وأي جديد في الرصيد من خلال الإحاطة الجارية.
 - تنويع الرصيد الموجود بالمكتبة وخاصة في شكله الإلكتروني.
 - التنسيق مع مكاتب الكليات وتحميد شبكة محلية لتقاسم المهام وتسهيل العمليات الفنية.
 - توظيف العنصر البشري المؤهل علمياً وعملياً للعمل في البيئة الرقمية، وفي النظم الإلكترونية خصوصاً.
 - توفير الحواسيب المقدمة للمستخدمين وغيرها من التجهيزات التي تساعد على العمل.
 - أخذ إقتراحات الطلبة بعين الإعتبار بخصوص النقائص الموجودة بالمكتبة من خلال توفير سجل للإقتراحات.
 - توفير خلية على مستوى الجامعة تختص بمتابعة المشاكل التي تعاني منها المكتبة الجامعية وتحديد النقائص الموجودة.

5. الهوامش والإحالات:

1. عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمرائي، حوسبة المكتبات، ط.2، دار المسيرة، عمان، 2010. 96
2. حسن حيدر، محمد. قياس فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء التنظيمي لمؤسسات المعلومات: دراسة تحليلية، مجلة المكتبات والمعلومات جامعة الملك فهد، ع2، 2014، 18
3. Norman HIGHAM. , the Library in the University Observation on a Service , Andre Deutsch , London ,1980,380
4. أحمد ميساء محروس، النظم الآلية المتكاملة في المكتبات الجامعية: دراسة تحليلية، مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية، 2007، 46
5. إبراهيم أبو داود، إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية، دار هومة، الجزائر، 2007، 38
6. حسن إسرائ، فارس، جدوى تطبيق الانظمة المتكاملة لإدارة المكتبة الجامعية، المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، مج.7، ع.3، 2017، العراق، 8
7. قاسم حشمت، المكتبات الجامعية في الجزائر، مجلة عالم الكتب، مج.8 ع4، 2012، الجزائر، 12
8. عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، مطبعة جامعة قسنطينة، الجزائر، 2004، 22
9. سعد الزهري، الشراكة بين المكتبيين والأرشفيين، الدار المصرية اللبنانية، 2006، 72
10. المرجع نفسه، 78
11. PMB Services (2018) en line: <http://www.sigb.net> Date of retrieval: 26/04/2021 19: 55
12. PMB Services (2018) en line: <http://www.sigb.net> Date of retrieval: 26/04/2021 20: 00
13. PMB Services (2018) en line: <http://www.sigb.net> Date of retrieval: 26/04/2021 20: 30
14. PMB Services (2018) en line: <http://www.sigb.net> Date of retrieval: 27/04/2021 21: 15
15. PMB Services (2018) en line: <http://www.sigb.net> Date of retrieval: 27/04/2021 19: 55