

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات  
المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية  
بجامعة المسيلة

Study the effect of using SYNGEB databases on the quality of  
university library services - a case study at the library of the  
Faculty of Economics at Mohamed Boudiaf University of M'sila

احمد مير<sup>1</sup> ، رضا موساوي<sup>2</sup>، حبيلة بن وارث<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر)، ahmed.mir@univ-msila.dz

<sup>2</sup> جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر)، mire50@rocketmail.com

<sup>3</sup> جامعة محمد بوضياف المسيلة (الجزائر) ، hadjila.benouaret@univ-msila.dz

تاريخ الاستلام: 2020/03/25 تاريخ القبول: 2021/11/06 تاريخ النشر: 2021/06/08

**Abstract:** This study aims to explore the effect of using SYNGEB database on the service quality provided by the Library of the Economic Sciences Faculty at M'sila University. The results show, first, a positive impact of using SYNGEB databases on the quality services as long as a lot of benefits and advantages are allowed by this database. Second, the results show that the effectiveness of this system is conditioned by providing all its requirements, otherwise, the impact would be completely negative.

**Key words:** databases- public service quality- library management system "SYNGEB squirrel system

**المخلص:** تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير استخدام قواعد بيانات السنجاب على جودة خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية لجامعة المسيلة. وقد خلصت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لقواعد بيانات نظام السنجاب على الخدمات المقدمة من طرف المكتبة بالنظر إلى المزايا والفوائد التي يحققها لها، لكن شرط توفر كل متطلبات فعالية هذا النظام، لأن في حالة نقص أحد متطلباته يؤدي بنا الحال الانتقال من التأثير بالإيجاب إلى التأثير بالسلب.

**الكلمات المفتاحية:** قواعد البيانات- جودة الخدمة العمومية- نظام تسيير المكتبات- نظام السنجاب SYNGEB".

المؤلف المرسل: احمد مير ، الإيميل: ahmed.mir@univ-msila.dz

## 1. مقدمة

تتولى أجهزة القطاع الحكومي توفير أوسع الخدمات للمجتمع، لذا كان لزاما عليها أن تتبنى وضع استراتيجيات تضمن تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية في عصر أصبح المواطن على درجة عالية من الوعي بأهمية ما تقدمه أجهزة الدولة من خدمات والتي يرغب بالمزيد منها وبأفضل صورها. وقد تبين بأن الأساليب البيروقراطية والقيود التنظيمية المعمول بها تحول دون توفير خدمات بنوعية جيدة، ومن هنا بدأ التفكير في إصلاح الأساليب الإدارية بأساليب أخرى أكثر فاعلية، ومن بين تلك الأساليب نجد قواعد البيانات المنصب اهتمامها بمعالجة المعلومات و التخزين والاسترجاع، فتكون الوسيلة المثلى لمواجهة تنظيم الكميات الكبيرة من البيانات والتعامل مع أساليب الإدارة الحديثة. إن المنتب لواقع المؤسسات العمومية الجزائرية يدرك أنها لا تزال تطمح إلى التقدم والتطور في طرق تقديم الخدمات وتنويعها، وتحسين جودتها من خلال توظيف التطبيقات التكنولوجية الحديثة في الأعمال الوظيفية وتطوير البرامج الحاسوبية، ونظم آلية لتفعيل الأداء والارتقاء بمستوى المعلومات الرقمية. من بين تلك المؤسسات العمومية نجد المكتبات الجامعية الجزائرية والتي استخدمت نظم إدارة قواعد البيانات لتسيير أنشطتها على مستوى إدارتها وذلك بغية خدمة المستفيدين، بتوفير المعلومات التي تناسب احتياجاتهم البحثية عند الحاجة بأقل جهد وتكلفة، وخلال مدة زمنية قصيرة. ومن خلال ما سبق ذكره تبرز معالم إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

ما تأثير استخدام قواعد بيانات نظام "سنجاب SYNGEB" على جودة خدمات مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف؟

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية المطروحة، يمكن أن ندرج الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الملموسية؟
- هل يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاعتمادية ؟

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

- هل يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة  
على بعد الاستجابة ؟

- هل يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة  
على بعد الأمان ؟

- هل يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة  
على بعد التعاطف ؟

### فرضيات البحث

في ظل تحديد مشكلة البحث و معرفة أهمية الدراسة و لتحقيق الأهداف ، وضعت هذه  
الفرضية على النحو التالي:

### الفرضية الرئيسية

يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب على جودة خدمات المكتبة.

وتندرج تحت هذه الفرضية العامة خمسة فرضيات فرعية على النحو التالي:

ف1: يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد البيانات لنظام السنجاب في المكتبة على بعد  
الملموسية.

ف2: يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد البيانات لنظام السنجاب في المكتبة على بعد  
الاعتمادية.

ف3: يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد البيانات لنظام السنجاب في المكتبة على بعد  
الاستجابة.

ف4: يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد البيانات لنظام السنجاب في المكتبة على بعد  
الأمان.

ف5: يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد البيانات لنظام السنجاب في المكتبة على بعد  
التعاطف.

## أهداف البحث

نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الأساسية، والتي يمكن ذكرها فيما يلي:

- الإحاطة بمختلف المفاهيم المرتبطة بقواعد البيانات، و نظام إدارتها.
- تسليط الضوء على جودة الخدمة العمومية، و نماذج تقييمها.
- إبراز من خلال الدراسة التطبيقية ، الاستخدام الفعال لقواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة ،مع التركيز على الأثر الإيجابي المترتب عن إستخدامها من خلال تطوير جودة خدماتها.

## منهج البحث

نظرا لطبيعة الموضوع الذي تعالجه الدراسة قد اعتمدنا على المنهج الوصفي للوصول إلى تحديد المفاهيم، كمفهوم قواعد البيانات و مفهوم جودة الخدمة، كما اعتمدنا في الجانب التطبيقي على منهج دراسة الحالة كدراسة كيفية استكشافية بجانب المقابلة الحرة و الملاحظة، بالإضافة إلى اعتمادنا على المنهج الشبه تجريبي من خلال دراسة مقارنة، و قد ساعدنا المنهج الوصفي في تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

## 2. الإطار النظري للدراسة

أصبح هدف كل مؤسسة اليوم يرتكز على الاستجابة لاحتياجات زبائنها، بتقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى المنافسة لها، لذلك أصبحت معظم المؤسسات أمام حتمية تبني مفاهيم ووسائل حديثة لتحقيق رسالتها وأهدافها، ومن بين هذه الأساليب نجد استخدام قواعد البيانات ولإلمام بالموضوع، سوف نتطرق إلى مفاهيم عامة لقواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية.

## 1.2 مفهوم قواعد البيانات

سنتطرق في هذا العنصر إلى تعريف قواعد البيانات ونظام إدارة قواعد البيانات:

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

**1.1.2 تعريف قواعد البيانات:** سنحاول التطرق إلى أهم التعاريف التي جاء بها عدة باحثين في مجال قواعد البيانات على النحو التالي:

-قواعد البيانات هي مجموعة من البيانات المخزنة في الحاسوب والمؤسسة بشكل يلبي متطلبات المستخدم بطريقة سهلة وفعالة، تحتوي على الملفات المختلفة الخاصة بنظام فرعي معين من أنظمة المؤسسة أو على عدد من النظم الفرعية المتكاملة، وتعد هذه القواعد المستودع الذي يتم فيه تداول البيانات والمعلومات بين الأنشطة المختلفة للمؤسسة. ( إيهاب أبو العز 2012 ص11)

- هي مجموعة من الملفات المترابطة منطقيا، و المخزنة بطريقة تسهل وصول الأنظمة التطبيقية لمنظمة ما إلى المعلومات، وتقلل من تكرارها إلى الحد الأدنى، ( علاء السالمي و آخرون 2012 ص166)

- يعرفها فليب كوتر على أنها مجموعة من المعلومات المهيكلة والقابلة للاستخدام من طرف الزبائن والمتعاملين(Philip kotler. Kevin Lane Keller et al,2006).

- ومن خلال هذه التعاريف نستنتج أن قواعد البيانات هي مجموعة منظمة من البيانات والمعلومات المرتبطة مع بعضها البعض بنسق معين، بغرض تأمين حاجات محددة من متطلبات المستخدمين.

**2.1.2 نظام إدارة قواعد البيانات:** تدار قواعد البيانات باستخدام نظام يدعى نظام إدارة قواعد البيانات، ويعرف بأنه برنامج يقوم بإدارة وتنفيذ أنشطة تكوين قواعد البيانات، تخزين معالجة، استرجاع وتحديث البيانات، لتلبية احتياجات المستخدمين. كما أن النظام يعمل على التنسيق بين برامج التطبيق وملفات البيانات، فعندما يستدعي بيانات معينة من قبل برنامج التطبيق، يقوم النظام بإيجاد البيانات المطلوبة في قاعدة البيانات، ويعرضها على برنامج التطبيق، وذلك خلفا لنظام الملفات التقليدية، أين يتوجب على البرامج تحديد شكل وحجم البيانات المطلوبة لكل برنامج، وموقعها في الحاسوب. (نادية لونيس.2011.ص45).

ويحقق استخدام نظم إدارة قواعد البيانات عدة مزايا يمكن سرد البعض منها على سبيل المثال لا الحصر ( سعد غالب ياسين.2010.ص37-38) :

-تعريف قاعدة البيانات وذلك من خلال وصف البيانات، هياكل وقيود البيانات.

- معالجة قاعدة البيانات مثل تنفيذ الاستعلامات، إعداد التقارير، إدخال البيانات، إلغاء، تعديل...الخ.

- المشاركة بالمعالجة بين المستخدمين والبرامج.

## 2.2 مفهوم جودة الخدمة العمومية

سنحاول التطرق إلى تعريف جودة الخدمة العمومية، أبعادها وكذا نماذج تقييمها.

### 1.2.2 تعريف جودة الخدمة العمومية:

لقد تعددت تعاريفها بتعدد المهتمين بمفهوم جودة الخدمة العمومية، لذلك سيتم عرض أهم هذه التعاريف بهدف الوصول إلى مفهوم عام لها على النحو التالي:

- هي الفارق بين الخدمة المتوقع التحصل عليها، و بين الخدمة المتحصل عليها من قبل المستفيد . ( Stephane Maisonnas et Jean-cloude Dufour.2006.p111 )

- هي درجة الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيد، عن طريق إشباع و تلبية حاجاتهم و رغباتهم وتوقعاتهم(عاصم رشاد محمد أبو فزع.2015.ص15).

- هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات و بالأفراد و العمليات و البيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات.( أحمد جلال جمال.2016.ص154).

من خلال عرض التعاريف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة العمومية تمثل:

- مدى التطابق بين الأداء الفعلي مع توقعات المستفيد لهذه الخدمة، إذا لم يتحقق هذا

التطابق فهناك خلل أي سنجد أنفسنا أمام مستوى أقل من الجودة أو أعلى منها.

### 2.2.2 أبعاد جودة الخدمة العمومية:

إن الأبعاد التي يعتمد عليها في تقييم جودة الخدمة العمومية، هي تلك التي يحددها

المستفيد من الخدمة وقد تم دمجها بعد سلسلة من الاختبارات في خمس أبعاد (مؤشرات)

وهي الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان(الضمان) والتعاطف كما هو موضح في

الجدول رقم 01 الموالي:

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

جدول 1: أهم أبعاد الجودة

الشرح	الأبعاد
حادثة وجاذبية مظهر للمؤسسة. مظهر العاملين. تسهيلات مادية... الخ.	ظهور العنصر المادي الملموسية
القدرة على الوفاء بالوعد في الأجل المحدد. معلومات دقيقة و صحيحة. مصدقية الأداء وإمكانية الاعتماد على مؤهلات وكفاءات ومعارف	أداء صادق و صحيح الاعتمادية
إعلام المستفيدين بآجال الوفاء بالخدمة. سرعة تنفيذ المعاملات. سرعة الرد على شكاوي المستفيدين.	السرعة و المساعدة الاستجابة
ضمان الحصول على الخدمة حسب الوعد. انعدام الخطر و الشك في تعاملات المؤسسة. أداء سليم من طرف الموظفين.	ثقة المستفيدين من المؤسسة الأمان
فهم و معرفة احتياجاته. الوعي بأهميته ملائمة ساعات العمل مع التزاماته.	الإهتمام بالمستفيد التعاطف

المصدر : فتحية بوحروود، 2015

### 3.2.2 نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية

تناول عدد من الباحثين نماذج تقييم جودة الخدمة العمومية في ثلاث مداخل، منهم من يرى أن تقييم جودة الخدمة يكون من وجهة نظر المستفيد فقط، في حين يرى البعض الآخر أن قدرات المؤسسة العمومية و إمكانياتها العامل الأهم لتقييم جودة الخدمة العمومية

بينما قدم آخرون نموذج شامل جمع بين وجهتي النظر السابقة و سنتطرق إلى هذه النماذج فيما يلي:

#### - من وجهة نظر المستفيد

إن عملية تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد تتم وفق نموذجين، و هما نموذج الفجوة و نموذج الاتجاه، بالإضافة إلى مقياس عدد الشكاوي، وسنتناول ذلك فيما يلي (نور الدين بوعنان.2015.ص74) :

#### - نموذج الفجوة servqual

يعني تحديد الفجوة بين توقعات المستفيد لمستوى الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها،

ويمكن التعبير عنها بالعلاقة: **جودة الخدمة = الإدراك - التوقع**

#### - نموذج الأداء الفعلي servperf

كما يطلق عليه أيضا بنموذج الاتجاه، إذ يستند إلى التقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء الخدمة، بمعنى أنه يعتمد على قياس جودة الخدمة باعتبارها شكل من أشكال الاتجاهات نحو الأداء الفعلي للجودة والتمثل بالأبعاد الخمسة وهي: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان (الثقة)، التعاطف (عاصم رشاد محمد أبو فزع.2015. ص-18-19).

- **مقياس عدد الشكاوي:** تمثل عدد الشكاوي التي يتقدم بها المستفيد خلال فترة زمنية معينة مقياسا هاما لتقييم جودة الخدمة المقدمة، و هو ما يمكن المؤسسات من إتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل و تحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات. (قاسم نايف علوان المحياوي.2000.ص-97-98)

#### - حسب قدرات المؤسسة

يتناول هذا المنظور مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بخدماتها المتنوعة من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، وذلك بدلالة المدخلات، بدلالة العمليات وبدلالة المخرجات كما يلي:



دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

- تقييم جودة الخدمة بدلالة المدخلات: يستند أصحاب هذا المدخل إلى فكرة مفادها أنه بإمكان إعتبار المدخلات والمواد جوهر الخدمة وجودتها (قاسم نايف المحيوي، 2000، ص106).

- تقييم جودة الخدمة بدلالة العمليات: يهتم هذا المقياس بجودة العمليات أو بمراحل تقديم الخدمة كما يحتوي على المؤشرات ومعايير توضح النسب المقبولة لكافة عناصر أنشطة الخدمات المقدمة، كي يتم تصنيف الخدمات كخدمات جيدة فبرغم من توفر بعض الجوانب المنطقية لهذا الأسلوب في المقياس إلا أنه لا يعتبر دقيقا.

- تقييم جودة الخدمة بدلالة المخرجات: يتم قياس جودة المخرجات من خلال مجموعة من الطرق الآتية:

- القياس المقارن أين يتم إجراء مقارنات كمية بين الأداء المستهدف والأداء الفعلي.

- استقصاء رضا المستفيدين بخصوص الخدمة المقدمة.

- استقصاء العاملين في المؤسسة لتحديد مشاكل ومعوقات تحقيق أداء الخدمة.

يتم خلال هذا المدخل معالجة شاملة لقياس جودة الخدمة وتقييمها من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة أو المؤسسة، لكي يتسنى للمؤسسة من إجراء برامج تحسين مستمر لجودة خدماتها (قاسم نايف علوان المحيوي، 2000، ص97-98).

### 3. الإطار التطبيقي للدراسة

سنحاول إبراز أثر استخدام قواعد البيانات على جودة خدمات إحدى المؤسسات العمومية الجزائرية، وهي مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، من خلال استخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB

#### 1.3 التعريف بميدان الدراسة

سيتم التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف، وكذا النظام المسير لمكتبة الكلية "نظام سنجاب". SYNGEB

#### 1.1.3 التعريف بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية: نشأت مكتبة كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير، بعد انقسام المكتبة المركزية للجامعة عام 2001 إلى فروع مكتبة كلية، وقد جاء هذا الانقسام لكي يخفف على الطلبة الاكتظاظ الذي كانت تعرفه المكتبة

المركزية آنذاك، والتي كانت مقصودة من كل الطلبة وكل الأساتذة لجميع التخصصات ومن الهياكل التابعة لمكتبة الكلية نجد: (موقع كلية العلوم الاقتصادية  
(<http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facsegc/>)

- القاعة المركزية للمكتبة (مكان إجراء التريص الميداني)، قاعة المطالعة، قاعة المذكرات. تعتبر هذه المكتبة من المكتبات الأولى على مستوى جامعة محمد بوضياف من حيث اعتمادها على نظام السنجاب SYNGEB في تسيير أنشطتها، وذلك منذ مارس 2011.

**2.1.3 التعريف بنظام تسيير مكتبة الكلية نظام السنجاب SYNGEB:** هو نظام التسيير الآلي للمكتبات، طور على مستوى دائرة الجمع، المعالجة والبت بمركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST بالجزائر سنة 1990 في طبعة DOS/MS ، يشغل تحت نظام WINDOWS وهو متوفر بواجهتين للعرض بالعربية والفرنسية بالنسبة لكل وحداته وأقسامه . يعتبر من البرمجيات المتكاملة والمتطورة القادرة على التحكم في مختلف أنواع الوثائق ( الكتب أطروحات، دوريات) ، وذلك وفقا للمعايير الدولية ردمك. وباستخدامه يضمن تسيير المهام الرئيسية للمكتبة (التزويد، الفهرسة، متابعة الدوريات والإعارة، الخ)، وهذا باختلاف أنواع المكتبات (الدليل المقنن لبرنامج السنجاب)، بالإضافة إلى أنه يسمح بإجراء تحديث في أي وقت ويؤمن البيانات مع إمكانية إجراء نسخ لحفظ قواعد البيانات المنجزة (وهيية غرا رمي.2016، ص62).

**2.3 دراسة وتقييم جودة خدمات مكتبة الكلية باستخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB**

سنحاول التطرق لمنهجية الدراسة الميدانية، اختبار الفرضيات وعرض وتحليل النتائج من خلال تقييم جودة خدماتها.

**1.2.3 منهجية الدراسة الميدانية:** استخدام المنهج الوصفي الذي يحاول وصف وتقييم واقع أثر استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في مكتبة الكلية على جودة خدماتها المقدمة للمستخدمين، وعليه سننتظر إلى مجتمع الدراسة الميدانية بالإضافة إلى أساليب جمع البيانات.

**2.2.3 مجتمع الدراسة:** بما أن الهدف من الاستقصاء هو تقييم لتأثير استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على جودة خدمات مكتبة الكلية، فقد استهدفت دراستنا على:

## دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

- المستفيدين من خدمات مكتبة الكلية سواء طلبة أو أساتذة باحثين، مع الإشارة إلى اعتمادنا على مجموعتين من الطلبة، وهم طلبة النظام الجديد، باعتبارهم يستفيدون من خدمات مكتبة الكلية باستخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، ومجموعة طلبة النظام القديم الذين استفادوا من خدمات مكتبة الكلية قبل استخدام قواعد بيانات النظام ويعد استخدامه.

- مديرة وموظفي مكتبة الكلية.

- مسؤولين ذوي اختصاص بموضوع قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، على مستوى المكتبة المركزية للجامعة.

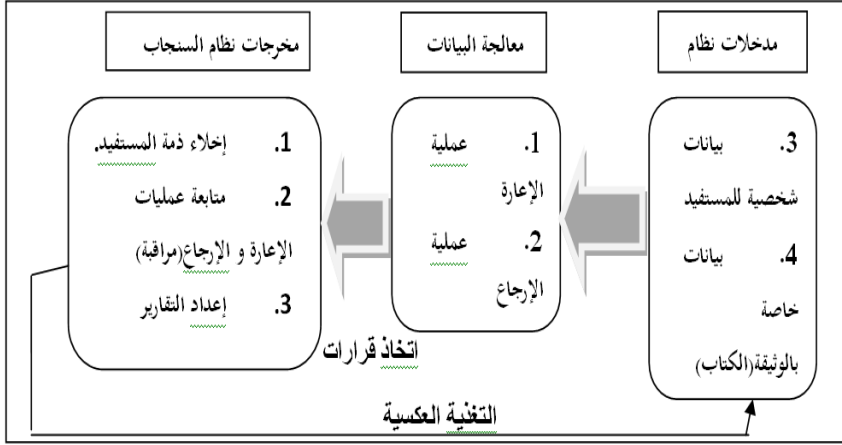
**3.2.3 أساليب جمع البيانات:** من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مكتبة الكلية تم اعتمادنا على الملاحظة، المعلومات المتوفرة في وثائق مكتبة الكلية، والمقابلات الحرة.

### **4.2.3 اختبار فرضيات الدراسة و تقييم جودة خدمات مكتبة الكلية**

قبل التطرق إلى اختبار الفرضيات والتوصل إلى النتائج المرغوبة، يتوجب علينا الإشارة إلى مراحل تشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB ومتطلباته على مستوى مكتبة الكلية.

- **مراحل تشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على مستوى مكتبة الكلية**  
من أجل توضيح مراحل تشغيل قواعد بيانات هذا النظام، قمنا بتلخيصه من خلال الشكل التالي:

الشكل 1: مراحل تشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على مستوى مكتبة الكلية



المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة بالخلفية النظرية

3.3 المكونات المتوفرة على مستوى مكتبة الكلية لتشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب: ومن أجل ضمان التشغيل الفعال لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في مكتبة الكلية، وفرت هذه الأخيرة مكونات بشرية ومكونات مادية لذلك، فالمكونات البشرية متمثلة في الموظفين وهم موزعين في أصناف وفق الجدول التالي:

الجدول 2: المكونات البشرية لتشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على مستوى المكتبة

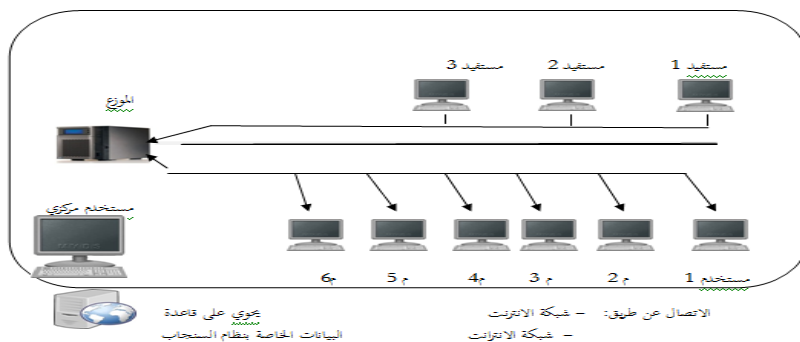
العدد	الصف
2	ملحق مكاتب مستوى أول
2	وثائقي أمين محفوظات
2	مساعد بالمكاتب
2	مساعد وثائقي و أمين محفوظات
1	عون إدارة رئيسي
1	موظفين في إطار عقود ما قبل التشغيل

المصدر: وثيقة مقدمة من طرف مديرة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المسيلة

## دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

فمنهم من تم تدريبه على تشغيل هذا النظام بالنظر إلى إجراءات دورة تكوينية خاصة بنظام السنجاب SYNGEB على مستوى المكتبة المركزية للجامعة سنة 2009، ومنهم من هو متمرن على تشغيله بفضل المعرفة المكتسبة من زملائهم، ويتميز هذا النظام بالسهولة في الفهم والاستخدام. أما فيما يخص المكونات المادية فكانت متمثلة في أجهزة الحواسيب وملحقاتها المختلفة... الخ، والتي تم توزيعها بين المستفيدين والموظفين (المستخدمين)، مع اتصالهم بالمستخدم المركزي الموجود على مستوى المكتبة المركزية بالقطب الجامعي (قاعدة البيانات لنظام السنجاب) ، معتمدة على شبكتي توصيل وهما الانترنت والانترنت، بالإضافة إلى وجود موزع ليضمن تبادل البيانات فيما بين المستخدمين ، كما هو موضح في الشكل الموالي:

### شكل 2: المكونات المادية لتشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على مستوى المكتبة



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على وثائق برنامج السنجاب

### 4.3 نتائج الدراسة

سننتقل إلى اختبار فرضيات الدراسة وعرض و تحليل نتائج الدراسة كما يلي:

#### 1.4.3 اختبار الفرضيات: سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية على النحو

التالي:

#### الفرضية الرئيسية

H0: لا يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبة.

1H: يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على جودة خدمات مكتبة الكلية.

ومن أجل تحقيق أو نفي هذه الفرضية سنقوم بتقييم جودة خدمات مكتبة الكلية باستخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، من وجهة نظر المستفيدين (الطلبة والأساتذة) ومن منظور قدراتها (بيئتها الداخلية). ولكن قبل ذلك سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية كما يلي:

#### الفرضية الفرعية الأولى

0H(1) : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة على بعد الملموسية.

1H(1) : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في مكتبة الكلية على بعد الملموسية.

#### الفرضية الفرعية الثانية

0H(2): لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة على بعد الاعتمادية.

1H(2): يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة على بعد الاعتمادية.

#### الفرضية الفرعية الثالثة

0H(3) : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة على بعد الاستجابة.

1H(3) : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة على بعد الاستجابة.

#### الفرضية الفرعية الرابعة

0H(4): لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة على بعد الأمان.

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

H 1(4): يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة  
على بعد الأمان.

#### الفرضية الفرعية الخامسة

H 0(5): لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة  
على بعد التعاطف.

H 1(5): يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب في المكتبة  
على بعد التعاطف.

### 2.4.3 تقييم جودة خدمات مكتبة الكلية باستخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB

سنعتمد في تقييمنا لجودة خدمات مكتبة الكلية باستخدامها لقواعد بيانات نظام  
السنجاب SYNGEB على المنظور الشامل وذلك من وجهة نظر المستفيدين (طلبة  
وأساتذة) وكذا حسب قدرات مكتبة الكلية:

#### تقييم جودة خدمات مكتبة الكلية من وجهة نظر المستفيدين (الطلبة والأساتذة)

لاختبار صحة الفرضيات الفرعية قمنا بتقييم جودة خدمات مكتبة الكلية باستخدامها  
لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB من وجهة نظر المستفيدين (الطلبة والأساتذة)،  
وذلك بالاعتماد على نموذج الأداء الفعلي للخدمة الذي يعتبر سهل من الناحية التطبيقية  
ودرجة مصداقيته وواقعيته كبيرة مقارنة بنموذج الفجوات، كما تم اعتمادنا على مقياس  
عدد الشكاوي من أجل تدعيمنا لنتائج النموذج المعتمد (الأداء الفعلي).

فمن خلال هذا النموذج وبالإضافة إلى اعتمادنا على الملاحظة، قمنا بتوجيه العديد من  
الأسئلة في شكل مقابلة حرة مع المستفيدين (الطلبة والأساتذة) من خدمات مكتبة الكلية،  
إذ أن الأسئلة كانت مقسمة إلى ثلاث مجموعات كما هو موضح في الملحق رقم 01  
وعليه كانت إجاباتهم موضحة من خلال الجدول التالي:

#### 4. تحليل النتائج:

جدول 3: أجوبة المستفيدين (الزبائن) حسب المقابلة الحرة

المستفيدين (الطلبة والأساتذة)	أهم الأجوبة
طلبة النظام الجديد المستفيدين من خدمات مكتبة الكلية بعد استخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإجراءات بسيطة وسهلة، فبعد خطوة البحث عن الوثيقة (الكتاب)، نقوم بطلب الكتاب المراد الحصول عليه، فيتم طلب البطاقة الخاصة بالمكتبة من قبل الموظفين لتتم الإعارة، وبعد عملية الإرجاع يتم حذف الكتاب من قاعدة المعلومات الخاصة بنا.</li> <li>▪ الحقول كافية لعملية البحث لكن حيز لو يكون حقل نتعرف من خلاله على فهرس الكتاب، لأنه في معظم الحالات وأثناء حصولنا على الكتاب لا نجد المبتغى منه من خلال الفهرس و عليه نقوم بإرجاعه، وفي تلك اللحظة نصبح أمام حالة حرجة مع الموظفين.</li> <li>▪ لنا ثقة في النظام لأنه يحافظ على معلوماتنا سواء الشخصية و معلومات الكتاب، ولكن في بعض الأحيان نسجل أخطاء من قبل بعض الموظفين أثناء عملية إدخال البيانات.</li> <li>▪ إجابات مباشرة و منطقية، ففي غالب الأحيان تكون من خلال العودة إلى قاعدة البيانات للتأكد من صحة الإجابة.</li> </ul>
طلبة النظام القديم ( المستفيدين من خدمات مكتبة الكلية قبل استخدامها لقواعد بيانات نظام SYNGEB السنجاب ويعد استخدامها له)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ هناك فرق كبير بين الخدمات المقدمة من طرف مكتبة الكلية قبل استخدام قواعد بيانات النظام و الآن، ففي السابق كان الاعتماد على الوسائل التقليدية التي تتميز بعدة صعوبات نذكر منها: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ استغراق وقت طويل في عملية الإعارة و الإرجاع.</li> <li>✓ صعوبة التعامل مع الموظفين بالنظر إلى كثافة العمل المقدم.</li> <li>✓ تسجيل أخطاء كثيرة في عملية كتابة البيانات.</li> </ul> </li> <li>أما بالنسبة لخدمات مكتبة الكلية الآن وباستخدامها لهذا النظام تمتاز بعكس ما كانت عليه في السابق أي في المستوى المطلوب، لكن هذا خارج مشكل انقطاع الانترنت والتي بسببها يتوقف تقديم الخدمات في مكتبة الكلية.</li> <li>▪ عدد طلباتي للحصول على الخدمة من مكتبة الكلية كان بالتقريب مضروب في ثلاثة (3) إن لم نقل أكثر، لأنه في السابق إلا المرغم على الحصول عن الكتاب يتوجه إلى المكتبة، و لكن الآن فمن خلال تحسن طريقة الطلب و البحث...الخ أصبح التوجه إلى المكتبة برغبة.</li> </ul>
الأساتذة الباحثين	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ الإجراءات سهلة وبسيطة وهي نفس إجراءات التي يقوم بها الطلبة وفي الغالب يتم الدخول إلى الموقع الخاص بمكتبة الكلية الذي من خلاله تتم عملية البحث على معلومات الكتاب من عناوين الكتب و أرقام تصنيفهم...الخ، و بعدها يتم طلب الكتاب مباشرة و بنفس الخطوات على مستوى النظام.</li> <li>▪ يعتبر مكسب لمكتبة الكلية بالنظر إلى المزايا والفوائد التي يحققها لها لكن يبقى العائق والمشكل الكبير في توفير متطلبات هذا النظام بالنظر إلى مشكل انقطاع الانترنت وما ينتج عنه.</li> </ul>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على إجابات الطلبة والأساتذة

بالإضافة الى ذلك، وكما تم الإشارة له سابقا فإننا اعتمدنا أيضا على مقياس عدد

الشكاوى وذلك من خلال اطلاعنا على سجل الشكاوى والاقتراحات، وكذا بإجرائنا لمقابلة



دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

شخصية مع مديرة مكتبة الكلية والتي كانت تتضمن سؤال وحيد وكافي ألا وهو: ما هي أهم الشكاوي المقدمة من طرف المستفيدين فيما يخص خدمتكم المقدمة، باستخدامكم لنظام السنجاب SYNGEB ؟ فكانت الإجابة واضحة وهي مشكل انقطاع شبكة الانترنت وما ينتج عنها من توقف في تقديم الخدمة، وكذا تسجيل بعض حالات أخطاء عند عملية الإعارة أو الإرجاع بالنسبة للموظفين بسبب هذا الانقطاع. فبناء على إجابات المستفيدين من خدمات المكتبة ومديرة مكتبة الكلية، وبالإضافة إلى ملاحظتنا وإطلاعنا على سجل الشكاوي والاقتراحات، يمكن أن نخرج بنتيجة وجود أثر ايجابي عند استخدام نظام السنجاب في مكتبة الكلية على الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، الأمان والتعاطف)، لكن شرط توفر متطلبات تشغيل النظام، لأنه في غالب الأحيان مكتبة الكلية تعاني من انقطاع شبكة الانترنت وهذا ما يحول بها إلى التوقف عن تقديم الخدمة باستخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، وذلك ما يسبب لها الكثير من المشاكل مع المستفيدين (الطلبة والأساتذة).

ومن أجل توضيح مستوى جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الكلية وفق نموذج الأداء الفعلي، وذلك بالاعتماد على العبارات التي تم التوصل إليها نتيجة إجابات المستفيدين ويتوفر كل متطلبات تشغيل النظام في الجدول التالي:

جدول 4 : تقييم جودة خدمة مكتبة الكلية من وجهة نظر المستفيدين (الأساتذة والطلبة)

الأبعاد	العبارات
الملموسية	- قواعد بيانات نظام السنجاب سهلة الاستعمال، من خلالها يمكن البحث عن المعلومات بصفة مستقلة. - وحدات نظام السنجاب متعددة و تسمح بإجراء كل النشاطات التي تقدمها مكتبة الكلية.

مير أحمد، موساوي رضا، بن وارث حجلة

<p>- بقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB تحقق مكتبة الكلية خدماتها في الآجال المحددة.</p> <p>- قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB مؤهل لمعالجة مشاكل المستفيدين.</p>	<p>الاعتمادية/</p>
<p>- بقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB موظفي مكتبة الكلية يضمنون خدمات سريعة.</p> <p>- قواعد بيانات نظام السنجاب تسمح لموظفي مكتبة الكلية من الإجابة بسرعة وفعالية .</p>	<p>الاستجابة</p>
<p>- المستفيدين يشعرون بالأمان أثناء تعاملهم بمكتبة الكلية من خلال قواعد بيانات نظام السنجاب .</p> <p>- المستفيدين يحصلون على الخدمة من خلال قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB دون تمييز.</p>	<p>الأمان</p>
<p>- يتعامل الموظفون بذكاء ولطف مع المستفيدين بفعل قواعد بيانات نظام السنجاب الذي خفف عنهم ضغوطات العمل اليدوي المتعب.</p> <p>- جميع المستفيدين لديهم الفرص للاستفادة من كل مصادر المعلومات باستخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB عن طريق وحدة البحث.</p>	<p>التعاطف</p>

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نموذج الأداء الفعلي

وعليه ومن خلال عملية التقييم التي قمنا بها توصلنا إلى النتائج التالية:

- بالنسبة للفرضية الفرعية الأولى: نرفض الفرضية  $H_0(1)$ : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الملموسية، و نقبل الفرضية  $H_1(1)$ : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الملموسية.
- بالنسبة للفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية  $H_0(2)$ : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاعتمادية، و نقبل الفرضية  $H_1(2)$ : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاعتمادية.

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

- بالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة: نرفض الفرضية  $H_0(3)$ : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاستجابة ، و نقبل الفرضية  $H_1(3)$ : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاستجابة.

- بالنسبة للفرضية الفرعية الرابعة: نرفض الفرضية  $H_0(4)$ : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الأمان، و نقبل الفرضية  $H_1(4)$ : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الأمان.

- بالنسبة للفرضية الفرعية الخامسة: نرفض الفرضية  $H_0(5)$ : لا يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد التعاطف، و نقبل الفرضية  $H_1(5)$ : يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد التعاطف.

تساهم النتائج المتحصل عليها من اختبار الفرضيات الفرعية في تدعيم صحة فرضيتنا الرئيسية، لكن للتأكد أكثر من صحتها، وكما اشرنا له سابقا وجب علينا أن نوسع عملية تقييمنا لتشمل عملية تقييم من منظور قدرات المكتبة المادية والبشرية.

- **تقييم جودة خدمات مكتبة الكلية حسب قدراتها:** من أجل تقييم مقبول ومنطقي قمنا بإتباع الخطوات العلمية التي نادوا بها أصحاب هذا المنظور وذلك بالتميز بين مداخل تقييم جودة الخدمة وهي التقييم بدلالة المدخلات، تقييم بدلالة العمليات وفي الأخير التقييم بدلالة المخرجات.

- **تقييم جودة خدمات المكتبة بدلالة المدخلات:** من أجل التعرف على مدخلات مكتبة الكلية وخاصة المتعلقة بتشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب اعتمدنا على الملاحظة ، وكذا المقابلة الشخصية مع مديرة مكتبة الكلية من خلال طرح بعض الأسئلة وتسجيل إجاباتها وهذا ما يوضحه الملحق رقم 02:

جدول رقم 05: أجوبة مديرة المكتبة عن أسئلة المقابلة

الخبيرة	الإجابة
مديرة المكتبة	<p>▪ أن مكتبة الكلية تتوفر على موظفين كما أشرنا لهم سابقا، معظمهم متمكنين من تشغيل نظام السنجاب بأحسن وجه ولا يوجد صعوبات في تشغيل قواعد بيانات النظام (انظر إلى الجدول رقم 2).</p> <p>▪ بالنسبة للمكونات المادية، مكتبة الكلية تحوز على (03) أجهزة حواسيب خاصة بالمستفيدين موزع، و05 أجهزة حواسيب خاصة بالموظفين، مع العلم أنهم يسيرون وفق المستخدم المركزي المتواجد بالمكتبة المركزية بالقطب الجامعي (على مستواه توجد قاعدة البيانات الخاصة بنظام السنجاب (SYNGEB)، في حين وسيلة الاتصال داخل مكتبة الكلية تتم عن طريق شبكة الانترنت وشبكة الانترنت، بالإضافة إلى تواجد الموزع الرئيسي، (انظر إلى الشكل رقم 2).</p> <p>▪ تتم عملية إصلاح الأعطاب داخل مكتبة الكلية بالاستناد بمهندس في الإعلام الآلي المتواجد على مستوى الكلية.</p> <p>▪ المكونات المادية والبشرية لمكتبة الكلية كافية لتشغيل وتنفيذ قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB ، لكن نسجل مشكل في شبكة الانترنت الكثيرة الانقطاع مما يسبب توقف النظام، وكذلك تسجيل نقص للحواسيب بوجود 05 فقط للموظفين و03 للمستفيدين، فهو غير كافي في غالب الأحيان بالنظر إلى القيام بعمليات مكملة للنظام كعملية إضافة الملخصات في قاعدة بيانات الخاصة بإدخال الكتب.</p>

المصدر: إعداد الباحثين استنادا على أجوبة مديرة المكتبة

فمن خلال هذه الإجابات وكذا الملاحظة الميدانية يمكن القول إن مكتبة الكلية تضمن خدمات مميزة من خلال استخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، وذلك بالنظر إلى توفر متطلبات تشغيل قواعد بيانات النظام من كفاءة الموظفين في تشغيل وتنفيذ النظام وكذا توفر مكتبة الكلية على التجهيزات والمعدات اللازمة، ولكن يمكن أن نشير إلى أنه تم تسجيل معوقات لتشغيل قواعد بيانات النظام وهما:

## دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

- الانقطاع المتكرر لشبكة الانترنت، وهو ما يسبب توقف نظام السنجاب SYNGEB مما يخلق مشكل لإدارة مكتبة الكلية بالتوقف في تقديم الخدمة للمستخدمين.

- نقص في بعض التجهيزات وهي الحواسيب التي تعتبر من ضروريات النظام وهو ما يعطل من الانتهاء من عدة عمليات أهمها عملية الإضافات، وينتج عن ذلك تأخر في تقديم الخدمة.

- عدم امتلاك مكتبة الكلية لمهندس خاص بها، مما يؤدي إلى استغراق وقت كبير في عملية إصلاح الأعطاب.

- تقييم جودة خدمات المكتبة بدلالة العمليات: في هذه الحالة يتم تقييم جودة خدمات مكتبة الكلية من خلال الإشارة إلى جودة كل العمليات التي تقوم بها.

ولمعرفة ذلك اعتمدنا على التطلع على دليل نظام السنجاب SYNGEB، وبالمقابلة مع موظفي مكتبة الكلية، ومع مسؤولين ذوي اختصاص ومعرفة بنظام السنجاب SYNGEB. فكانت كل أسئلتنا وانشغالاتنا حول معرفة كيفية تشغيل نظام السنجاب و أهم العمليات التي يقوم بها، والتي توصلنا من خلالها إلى أن نظام السنجاب SYNGEB يقوم بعدة عمليات وفق وحداته تضمن لمكتبة الكلية تقديم خدمات في مستوى تطلعات المستخدمين (انظر إلى الشكل رقم 1). وعليه يمكن القول أن قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB مكسب لمكتبة الكلية من خلال المزايا و الفوائد التي يتمتع بها.

-تقييم جودة خدمات المكتبة بدلالة المخرجات: ففي هذه الحالة يتم تقييمنا لجودة الخدمة التي تقدمها مكتبة الكلية، من خلال مجموعة من الطرق وهي:

- استقصاء رضا المستخدمين بخصوص الخدمة التي تقدمها مكتبة الكلية.
- استقصاء الموظفين لتحديد محاسن وعيوب استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB فبالنسبة للطريقة الأولى فإنه تم التوصل إلى إجاباتها من خلال نموذج الأداء الفعلي الذي تعرضنا له سابقا فلا داعي لتكرارها، أما الطريقة الثانية ومن أجل التعرف على محاسن وعيوب استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب بالنسبة للموظفين، قمنا بمقابلة مع موظفي مكتبة الكلية وخرجنا بإجابة موحدة لهم وهي أن جل موظفي مكتبة الكلية استحسنا العمل بقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، لأنه جنبهم جهدا إضافي وتعب كبير، وبفضله أصبحت خدمات المكتبة ذات جودة عالية، ولكن يبقى المشكل الكبير ليس

في قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB بل في شبكة الانترنت، والتي تتميز بالنقص وكثرة الإنقطاع مما يؤثر في سير النظام بشكل كلي، ويوقعهم في صعوبات التعامل مع المستفيدين. وعليه و بعد كل ما توصلنا إليه من خلال تقييمنا لجودة خدمات مكتبة الكلية من المنظور الشامل أي من وجهة نظر المستفيدين وحسب قدرات المكتبة، يمكن القول أن استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في مكتبة الكلية، ساهم في تطوير وتحسين جودة خدماته بشكل ملحوظ، وأن في بعض الأحيان تصبح الخدمات التي تقدمها هذه المكتبة رديئة إن لم نقل منعدمة ليس بسبب قواعد بيانات النظام فحسب بل مشكل في متطلباته ألا وهو شبكة الانترنت. ومن خلال ذلك تبين لنا صحة الفرضية الرئيسية أي:

نقبل الفرضية البديلة **H1**: يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبة، ونرفض فرضية العدم **H0**: لا يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبة، ولكن شرط توفر كل متطلبات تشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB

## 5. خاتمة

لقد حاولنا في هذه الدراسة التعرض لأهم ما يرتبط بقواعد البيانات وجودة الخدمة العمومية والاجابة عن إشكالية هذه الدراسة إذ قمنا بدراسة حالة استخدام مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB أثناء تقديم خدماتها للمستفيدين.

وفيما يلي سنعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا على النحو التالي:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها على مستوى مكتبة الكلية، اتضح لنا أن هذه المكتبة تعمل جاهدة من أجل تطوير خدماتها، لاسيما في ظل التحولات التي يعرفها عالمنا في شتى المجالات، لذا فهي تعي تماما أهمية ما يواجهها من تحديات وتسعى للاستفادة من استخدامها لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، للارتقاء بطرق وأساليب العمل لديها للتطلع للأفضل.

دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية  
الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

إذ يعتبر استخدام مكتبة الكلية لقواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB من أهم الخطوات التي خطتها هذه الأخيرة في مسارها الإداري، كونه آلية جديدة حقق لها عدة فوائد ومزايا أهمها:

- زيادة سرعة تقديم الخدمة.
- ارتفاع مستوى الدقة في تقديم الخدمة، مع انخفاض نسبة الأخطاء.
- ارتفاع عدد المستفيدين مع ضمان تقديم خدمات لهم دون تمييز.
- تخفيف الضغط على مقدمي الخدمة (موظفي المكتبة) مما يؤثر ذلك بشكل إيجابي في التعامل مع المستفيدين.

ورغم نجاح المكتبة في استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB، إلا أن أهدافها لم تتحقق بشكل تام بالنظر إلى المعوقات التي تحول دون الاستخدام الفعال لهذا النظام والتي نذكر منها:

- نقص في المكونات المادية والمتمثل بوجه الخصوص في الحواسيب.
- الانقطاع المتكرر لشبكة الانترنت.
- عدم توفر المكتبة على إطارات متخصصة في الإعلام الآلي خاصين بها.
- وفي الأخير ومن خلال تقييمنا لجودة خدمات مكتبة الكلية من المنظور الشامل أي من وجهة نظر المستفيدين وحسب قدراتها، وباعتبار توفر كل متطلبات نظام السنجاب SYNGEB توصلنا إلى النتائج التالية:

- يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبة.
- يوجد تأثير إيجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الملموسية.

- يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاعتمادية.
- يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الاستجابة.
- يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد الأمان.
- يوجد تأثير ايجابي عند استخدام قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB في المكتبة على بعد التعاطف.

#### الاقتراحات التي نوصي بها القائمين على المكتبة

- على ضوء نتائج الدراسة يمكن أن نقترح على المكتبات الجامعية وبالأخص مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف المسيلة ما يلي:
- إيجاد حلولاً للمعوقات التي تعطل من تشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب . SYNGEB
- توظيف الإطارات والكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي.
- ضرورة إضافة زاوية لتسيير شكاوي المستفيدين في الموقع الإلكتروني لمكتبة الكلية.
- ضرورة إعادة بناء الثقة بدور المكتبة وخدماتها في مجتمع الجامعة، وتحديد الصعوبات ومواطن الضعف في تقديم الخدمات وإيجاد الأساليب لعلاجها.

#### 6. قائمة المراجع:

##### ● المؤلفات:

- أبو العز إيهاب، قواعد البيانات، الجزء 5، ط1، دار الحكمة، طرابلس، ليبيا، 2012.
- بوحروود فتحية، إدارة الجودة في منظمات الأعمال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة عمان الأردن، 2015؛
- جمال أحمد جلال، التسويق السياحي وترويج الخدمات السياحية، دار خالد الريحاني للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2016؛
- ياسين سعد غالب نظم إدارة قواعد البيانات، الطبعة العربية دار البيازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2010؛



## دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

- السالمي علاء وآخرون، أساسيات نظم المعلومات الإدارية دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2015؛
- علوان المحياوي قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2006؛
- غرا رمي وهبية ، نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2016؛
- الأطروحات:
- أبو فزع عاصم رشاد محمد ،اختبار العلاقة بين جودة الخدمة،رضا الزبون و قيمة الزبون،رسالة ماجستير،قسم إدارة الأعمال ،جامعة الشرق الأوسط،الأردن، 2015.
- بوغان نور الدين ،جودة الخدمات و أثرها على رضا العميل،رسالة ماجستير،قسم علوم التسيير،جامعة محمد بوضياف،المسيلة،الجزائر .
- لونيس نادية ، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تفعيل الأعمال التجارية للمؤسسات، رسالة ماجستير،قسم العلوم التجارية ، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2011.
- عتيق عائشة، جودة الخدمات الصحية في المؤسسة العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير،تخصص تسويق دولي،جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان،الجزائر، 2012.
- kotler Philip et l autres, Delphine Manceau, marketing Management, 12 éditions Pearson education, Paris- France, 2006.
- Maisonnas Stéphane et Jean-Claude Dufour, Marketing et services, chenelier éducation, Canada, 2006

### المواقع الإلكترونية

- [http // : ar.m. wikilpedia . org](http://ar.m.wikilpedia.org) le 30 / 04/ 2017
- [http // : virtuelcampus.univ-msila . dz/facseg/ ?p=478](http://virtuelcampus.univ-msila.dz/facseg/?p=478) le 20/04/2017

### الوثائق

- دليل الاستخدام، النظام المقنن لتسيير المكتبات SYNGEB ، مركز البحث في الاعلام العلمي التقني قسم البحث و التطوير في علوم المعلومات ،وزارة التعليم العالي و البحث العلمي، الجزائر، 2006

## 7. ملاحق

### ملحق 01

## مير أحمد، موساوي رضا، بن وارث حجيبة

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
استمارة مقابلة

في إطار إنجاز مقال علمي حول ' دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات منجانب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية - دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.'

« Study the effect of using SYNGEB databases on the quality of university library services - a case study at the library of the Faculty of Economics at Mohamed Boujdiaf University of M'sila »

نوجه إليكم الأسئلة التي نعد الإجابة عنها من قبلكم سهيلا للوصول إلى النتائج من شأنها الترخ من جودة الخدمة المقدمة من قبل المكتبة كما يمكن تعميمها على باقي كليات الجامعة. علما أننا لن نستخدم إجاباتكم إلا في إطار هذا المقال العلمي.

- الصفحة: ..... الخيرة المهنية: .....
- طالب نظام دبلوم (كلاسيكي): ..... المستوى: .....
- طالب نظام ل م د: ..... المستوى: .....

العدة المسترفة في المقيلة: .....

تاريخ المقيلة: ...../...../2020

أهم الأسئلة	المستقرين
<ul style="list-style-type: none"> <li>كيف نصف لنا إجراءات طلب الخدمة في مكتبة الكلية؟</li> <li>ما رأيك في مطويات الطول المتولدة في قاعدة البيانات؟ و هل هي كافية لقيامك بعملية البحث في نظام المنجاب؟</li> <li>ما تقييمك لمدى الاستجابة، أثناء عملية طلب الخدمة بواسطة وحدة البحث في قواعد بيانات نظام المنجاب SYNGEB؟</li> <li>كيف نصف درجة تلك قواعد بيانات نظام المنجاب SYNGEB المستخدم في مكتبة الكلية، أثناء عملية الإجراء وبعد إدخال بياناتك الشخصية و بيانات الكتاب؟</li> <li>ما هي ملاحظتك لإجابات موظفي مكتبة الكلية عن استفسارك؟</li> </ul>	<p>طلب النظام الجديد (المستقرين من خدمات مكتبة الكلية بعد استخدامها نظام المنجاب SYNGEB)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>كيف ترى الفرق بين الخدمات المقدمة من مكتبة الكلية قبل استخدامها قواعد بيانات نظام المنجاب SYNGEB وبعد استخدامها له؟</li> <li>كيف نصف لنا تعاملات موظفي مكتبة الكلية قبل وبعد استخدامها قواعد بيانات نظام المنجاب SYNGEB؟</li> <li>ما هو عدد طلباتك في السنة ولو بالتقريب، للحصول على الخدمة من مكتبة الكلية في السابق، أي قبل استخدامها قواعد بيانات نظام المنجاب والآن بعد الاستخدام؟</li> </ul>	<p>طلب النظام القديم (المستقرين من خدمات مكتبة الكلية قبل استخدامها نظام المنجاب وبعد استخدامها له)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>كيف لنا إجراءات طلبك للخدمة من مكتبة الكلية؟</li> <li>بالنظر إلى تعاملك مع مكتبة الكلية، ما تقييمك قواعد بيانات نظام المنجاب SYNGEB المعتمد في تسيير أنشطتها؟</li> </ul>	<p>الأسئلة الباحثين</p>

فكرنا على تعاونكم

ملحق 2

## دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وتعليم التربية

مستوى: ماستر

في إطار إنجاز ميثاق علي حيل " دراسة تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية - دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة "

« Study the effect of using SYNGEB databases on the quality of university library services - a case study at the library of the Faculty of Economics at Mohamed Bouzaf University of M'sila »

يهدف البحث إلى معرفة مدى تأثير استخدام قواعد البيانات سنجاب SYNGEB على جودة خدمات المكتبات الجامعية في الجزائر، وذلك من خلال دراسة حالة بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة المسيلة.

المسألة: - مستوى المكتبة الخيرية المصنفة: 12 سنة

- طاب نظام تقييم (كلاسيكي) : ..... المصنفة

- طاب نظام م د : ..... المصنفة

عدد المستغرف في المصنفة: 45 مقعد

تاريخ المصنفة: 2020,02/11

أهم الأسئلة	الخبر المصنوب
<ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي المكونات البشرية والمادية التي تجوزها مكتبة الكلية؟</li> <li>هل المعيار البشري للمكتبة يواجه صعوبات في عملية تشغيل قواعد بيانات نظام السنجاب SYNGEB ؟</li> <li>من الذي يقوم بإصلاح الأعطال التي تسبب الأضرار والحواشيب على مستوى مكتبة الكلية؟</li> <li>كيف يتم استخدام هذه المكونات داخل مكتبة الكلية ؟ وهل هي كافية لضمان خدمات متنوعة ومميزة تجاه المستفيدين؟</li> </ul>	مديرة المكتبة

شكرا على تعاونكم