

دور نظام المعلومات في تحسين جودة خدمات المكتبة الجامعية-دراسة حالة المكتبة المركزية لجامعة الشلف

Role of Information System Improving the Quality of University Library Services - Study of the Case of the Central Library of the University of Chlef

الميهوب كسكس¹، زينب بن الطيب²

¹ جامعة باتنة 1، مخبر بنك الإختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، koskosmihob@gmail.com

² جامعة باتنة 1، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، Zineb.bentayeb39@gmail.com

تاريخ النشر: 10 فبراير 2022

تاريخ القبول: 21 نوفمبر 2021 .

تاريخ الاستلام: 20 ماي 2021

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام نظام المعلومات في تحسين جودة خدمات المكتبات الجامعية ، من خلال تطبيق نظام PMB المتكامل لإدارة وتسيير المكتبات بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف ، لمحاولة الكشف عن مدى إسهامه في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة وزيادة جودتها، ولتقصي حيثيات الدراسة إستخدامنا المنهج الوصفي التحليلي بإعتماد أدوات جمع المعلومات المتمثلة في إستمارة الإستبيان وكذا المقابلة والملاحظة العلمية ، حيث قمنا بتوزيع إستمارة إستبيان على عينة من الطلبة كعينة عشوائية وذلك لرصد آرائهم حول الموضوع وعددهم 100 طالب ، بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع الموظفين بالمكتبة . خلصت الدراسة إلى أن تطبيق وتبني نظام PMB بالمكتبة المركزية بجامعة الشلف ، كان له الأثر الجلي والإيجابي في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة ، حيث ساهم في زيادة جودتها بتقريب المعلومة من المستفيد أكثر .

الكلمات المفتاحية: أنظمة المعلومات ، نظام PMB، جودة الخدمات ، الجامعة الجزائرية ، مكتبة جامعة الشلف.

تصنيف JEL: ... ، ... ، ... (وضع ترميزات التصنيف إجبارية)

Abstract:

This study aims to learn the role of the information system in improving the quality of university library services, through the implementation of the Integrated PMB system to manage and manage the central library of the University of Chlef University. Collecting information on the questionnaire form as well as the interview and scientific observation, we distributed a questionnaire for a sample of students as a random sample to monitor their parents on the subject and 100 students, as well as an interview with the library staff.

The study concluded that the application and adopt the PMB system at the Chalf University, had the clear and positive impact on the development of information services in the library. **Keys words:** Information Systems, PMB system, Quality of Services, Algerian University, Chlef University Library.

JEL classification codes: ...;; (Placing encodings is compulsory)

المؤلف المرسل: الميهوب كسكس ، الإيميل: koskosmihob@gmail.com

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات بما توفره من سرعة ودقة في إتاحة وتداول المعلومات . فرصة ثمينة وجب على المكتبات الجامعية استثمارها لزيادة جودة الأداء وإستبدال آليات العمل التقليدي الكلاسيكي بأساليب أكثر نجاعة ودقة ، يتم من خلالها تجاوز كل الحدود الجغرافية والزمانية ، حيث تتجاوز خدمات المعلومات جدران المكتبات ، و خاصة 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 نموذج يحتذى به من طرف المكتبات الجزائرية التي بدأت تسيير نحو التفكير في تطبيق هذه النظم وإتاحة المعلومات .

إشكالية الدراسة:

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 مرونة وسهولة في البحث عن المعلومات وإسترجاعتها وإتاحتها بشكل فوري للمستفيدين حيثما وجدوا بالطرق الناجعة ، وهذا ما يدفعنا إلى طرح التساؤل التالي:

هل أدى إستخدام نظام PMB المتكامل لإدارة وتسيير المكتبات المطبق بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف إلى تحسين خدمات المعلومات وزيادة جودتها؟

إنطلاقا من هذا التساؤل يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

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

فرضيات الدراسة:

- ساهم إعتداد نظام PMB في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف وزيادة جودتها وذلك بتوفير آليات عمل حديثة و إدراج طرق فعالة في البحث عن المعلومات تمتاز بالفعالية والدقة.
- يدعم النظام المستخدم بجامعة الشلف كل الوظائف التي تقوم بها المكتبة ، بهدف إتاحة المعلومات المناسبة للمستفيد بالطرق الملائمة.
- تتلخص مختلف العوائق والتحديات التي تعيق الإستثمار الأمثل للنظام في نقص تكوين أخصائي المعلومات والمستفيد حول طرق إستخدام النظام وكذا نقص الوعي المعلوماتي المسجل عند مجتمع المستفيدين.

أهداف الدراسة:

- 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.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها تعالج موضوع تطبيق أنظمة المعلومات الإلكترونية بالجامعات الجزائرية ، والتي خلقت ثورة معلوماتية كبيرة ، من خلال تطوير خدمات المعلومات المقدمة للمستفيدين وهذا ما ساهم في تخفيف الأعباء وتقليص الحواجز التي كانت موجودة بين المعلومة وجمهور المستفيدين منها ، هذا ما دفع المكتبات الجامعية الجزائرية تتجه نحو إدخال هذه النظم على مختلف وظائفها وخدماتها ، وبالتالي تحقيق الأهداف المرسومة وتلبية إحتياجات للجمهور ، كما أن هذه الدراسة تحاول كشف مختلف العوائق والتحديات التي تحول دون تحقيق الإفادة اللازمة الجودة والقيمة المضافة على خدمات المعلومات المكتبات الجامعية بإستثمار المزايا والتسهيلات التي يوفرها تطبيق أنظمة المعلومات.

منهجية الدراسة:

لتحقيق الأهداف المذكورة قمنا بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي 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.

أدوات الدراسة:

لإختبار 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 إعتمدنا على إستمارة الإستبيان والتي وزعناه 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 .

الدراسات السابقة:

1 دراسة (العياشي بدر الدين ، 2012/2011) ، بعنوان : خدمات أنظمة المعلومات الالكترونية و دورها في تلبية

احتياجات المستفيدين :دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة -قسنطينة

تناولت هذه الدراسة إلى واقع خدمات المعلومات الالكترونية و إبراز مدى تطبيقها في مكتبة المدرسة العليا للأساتذة بقسنطينة كونها تعتمد على تقديم خدماتها ف النظم الآلية . حيث تم التطرق عن مدى إسهامها في زيادة جودة الأداء في المكتبة و تلبية احتياجات المستفيدين حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي و الاستبيان كأداة لجمع البيانات لتتوصل الدراسة إلى أن خدمات المعلومات الآلية ساهمت إسهاما كبيرا و فعالا في تقديم خدمات متطورة رغم وجود بعض النقائص التي تتعلق بضرورة توفير الكوادر البشرية المؤهلة وكذا التكوين المستفيد على إستخدام وإستغلال التقنيات الحديثة في الحصول على المعلومة وهي النقطة التي إنطلقت منها الدراسة ، حيث أن هذه الدراسة ركزت على مدى تلبية إحتياجات المستفيد من خلال تبني أنظمة المعلومات الالكترونية ، بينما في دراستنا ركزنا على مدى تأثير الأنظمة المتكاملة في تحسين الخدمة عموما وزيادة جودتها ، رغم أنها شكلت لنا مرتكزا مهما إنطلقت منه دراستنا.

2 دراسة (بوخارى أم هاني ، 2006/2005) ، بعنوان: متطلبات وضع وانتقاء البرمجيات الوثائقية بالمكتبات الجامعية .

دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار .عنابة

توجهت هذه الدراسة نحو التعرف على أهمية إستخدام البرمجيات الوثائقية داخل المكتبات و الوظائف المنوطة بها و التي أساسها اختيار و انتقاء الجيد منها مع محاولة وضع و تحديد أهم العناصر الواجب توفرها عند اعتماد البرمجيات الوثائقية داخل المكتبات ولقد تم الاعتماد فيها على المنهج التحليلي ، لدراسة حيثيات المشكلة و تحليلها بالإعتماد على الاستبيان عادة لجمع المعلومات.وقد تمحورت الدراسة على اربعة فصول خصص الفصل الأول لعرض الحثيات المنهجية للدراسة ، بينما خصص الفصلين الثاني والثالث لعرض مختلف التفاصيل النظرية فيما يخص البرمجيات الوثائقية ومعايير تطبيقها واسس تبنيتها بالمكتبات الجامعية اما الفصل الرابع فخصص لمجريات الدراسة الميدانية وتحليل معطيات الاستبيان وقد خلصت الدراسة الى ان الهدف الاساسي من تبني البرمجيات الوثائقية هو تحقيق العائد منها وهو الجودة في الخدمات المقدمة وان هذا لا يتأتى إلا بالدراسة الدقيقة قبل تبني البرمجية من خلال معرفة المتطلبات الضرورية واللازمة بما يتناسب مع أهداف المكتبة واحتياجات مجتمع المستفيدين ، ساهمت هذه الدراسة في التعرف على أهم المتطلبات لتبني البرمجيات الوثائقية بالمكتبة الجامعية والتي ساعدتنا في الكشف عن ما إذا كان تطبيق برمجية PMB بالمكتبة محل الدراسة خيارا مناسباً ، رغم تركيزنا على تأثير النظام على جودة الخدمة بشكل خاص.

3 دراسة (فاطمة خيضور ،رقية بلقرمات ، 2016/2015).ب عنوان: الإعارة الآلية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية

بمكتبة الدكتور احمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية و المكتبة المركزية لجامعة منتوري قسنطينة 01

عالجت هذه الدراسة موضوع الإعارة الآلية بهدف إبراز دور الإعارة الآلية في المكتبات الجامعية من خلال النظام المطبق و مدى إسهامه في تفعيل دور المكتبة و تلبية حاجيات المستفيدين منها بالشكل المطلوب ،و اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي

التحليلي لتتبع الظاهرة المدروسة بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ،لنلخص الدراسة في النهاية إلى أن النظم الآلية ساهمت بفعالية في إتاحة المعلومات بأشكال مختلفة من خلال تنوع الخدمات التي امتازت بالسرعة و الدقة في الأداء ، يكمن الاختلاف بين هذه الدراسة وبين دراستنا في كون تركيز هذه الدراسة خدمة معينة وهي خدمة الإعارة الآلية بينما دراستنا شملت الخدمات بشكل عام .

أولاً: الجانب النظري

1. 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 فوجد نظام فرعي للتزويد ونظام فرعي آخر للدوريات ، وتشترك كل هذه النظم الفرعية في خط واحد لخدمة هدف واحد وموحد وهو خدمة المكتبة والمستفيد معا.(قنديلجي و السمراي ، 2010 ، صفحة 96).

■ هي مجموعة الأنظمة الإلكترونية التي تستخدم لإدارة وتسيير مختلف الوظائف والنشاطات في المكتبات ومرافق المعلومات وكذلك الأرصدية الوثائقية الموجودة بها ، من خلال إنشاء قواعد بيانات والتي تمكن من إعداد الفهارس الآلية والوصول إلى محتويات المكتبة ، وإتاحتها عبر الخط في شكل شبكة محلية أو خارجية عبر موقع المكتبة على شبكة الإنترنت ، فهي آلية لتسيير المكتبة وارصدتها وتمكين الوصول إليها وإتاحتها.(حيدر ، 2014 ، صفحة 18).

وشهدت الأنظمة الآلية 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 و الذكاء الاصطناعي التي أصبحت موازية للعنصر البشري.(Han, 1998, page 380 , Claude ,).

2. متطلبات إستخدام أنظمة المعلومات بالمكتبات الجامعية:

المتطلبات المادية : هناك مجموعة التجهيزات المادية التي يجب توفيرها عند إدخال النظام الآلي وهي:

الحاسبات الآلية :حيث يجب تكون ذات مواصفات حديثة كي تتمتع الأجهزة بالجودة والكفاءة في العمل ، ومن أهم وحدات جهاز الحاسب الآلي وحدة المعالجة central processing unit ، إذ لابد 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.

-الطابعاتPrinter: تفيد في إنتاج فهارس مطبوعة كما تفيد المستفيدين في إمكانية حصولهم على نتائج البحث في الفهرس.(محروس ، 2007 ، صفحة 46).

- 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 . (أبو داود ، 2007 ، صفحة 38)

- برمجيات التطبيق Applications Software: طورت مثل هذه البرمجيات لكي تخدم المستخدم ، 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. (فارس ، 2017 ، صفحة 8).

- 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 والمستخدمين 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. (قاسم ، 2012 ، صفحة 12)

- العاملون بالمكتبة: وهذه الفئة تتعامل مع النظام بشكل كبير ، من خلال أداء الوظائف المختلفة بالمكتبة من تزويد وفهرسة وإعارة وإرشاد على إستخدام الفهرس ، ولابد لهذه الفئة من إكتساب مهارات خاصة بإستخدام الحاسب الآلي ، بالإضافة إلى معرفتهم بأسلوب الفهرسة الوصفية والموضوعية المتبع بالمكتبة وذلك ضمانا لجودة قاعدة البيانات. (بن السبي ، 2004 ، صفحة 22)

- 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 و صيانة الأجهزة. (الزهري ، 2006 ، صفحة 72).

3. نظام المعلومات PMB لإدارة وتسيير المكتبات الجامعية:

- نشأة النظام الألي المتكامل PMB والتعريف به :

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 الببليوغرافي ، الإقتناء كما تعتمد على التطبيقات المرتبطة بالويب مثل موزع Apache ، لغة البرمجة PHP لغة My SQL لتسيير قواعد البيانات. (الزهري ، 2006 ، صفحة 78).

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 خبيراً مدربين على أحدث الابتكارات ، يتم تقسيم أعمالهم وفق فرق لتلبية إحتياجات المستفيدين ومستخدمي النظام . (الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2018)

إذ نجد من بينهم الفريق الإداري والتجاري ويتكون من أربعة 04 أشخاص مهمتهم التعريف بالنظام ودراسة حاجيات المستخدم منه و فريق 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 . (الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2018) ، ويوضح الجدول رقم 01 الخصائص التقنية والفنية التي يمكن من خلالها التعريف بنظام PMB بشكل مبسط :

الجدول رقم 01 : بطاقة تقنية تعريفية لنظام PMB

اسم النظام	Pour Ma) (Php My Biblio) PMB 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)	Linux، Windows
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 المستفيدين بالشكل اللازم والكيفيات المناسبة . (الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2018)

- مميزات وعيوب نظام PMB:

- ✓ يتميز هذا النظام بسهولة التثبيت . Facilité d'installation .
- ✓ سهولة تحديث النظام وذلك مباشرة بتحميله من الموقع .
- ✓ إمكانية استعماله من طرف المكتبات الصغيرة والمتوسطة ومراكز التوثيق .
- ✓ يدعم عدة لغات منها الفرنسية ، الإنجليزية ، الإسبانية ، البرتغالية .
- ✓ إمكانية حمل قاعدة البيانات خارج النظام على حوامل خارجية. (الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2018)

كما ان للنظام عدة سلبيات ونقائص وهي: وجود خلل في دعم اللغة العربية الكتابة (من اليسار إلى اليمين)، التهجئة و عدم دعم النظام للأوعية الخاصة بفئة المكفوفين فيعتبرها كتب كباقي الكتب ولا يشير إلى نوعها على أنها كتب مكتوبة بلغة البراي Livres de langue braille. (الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2018)

- إصدارات ونسخ نظام PMB:

يتم تحديث النظام بشكل مستمر و دائم وذلك لصيانة مختلف الفجوات والأعطال ، كذلك يتم النظر في إقتراحات مجتمع المطورين والخبراء والمبرمجين و كذا آراء وإقتراحات المستخدمين النهائيين من مكتبات و أفراد ، من خلال رفع إنشغالهم بخصوص النظام و المشاكل التي يعانونها حال إستخدامه، لذا تعكف الشركة المشرفة عليه على التحديث المستمر لضمان نجاعته وأمنه. (الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2018)

يوضح الجدول رقم 02 بعض التحديثات النظام كالتالي:

الجدول رقم 02: بعض نسخ وإصدارات نظام PMB.

الإصدارة	سنة الإصدار
اول اصدارة v 1.0	أكتوبر 2003
v 3.4	2011 / 01 / 01
v 3.5	2012 / 02 / 01
v 4.0	2013 / 01 / 01
v 4.1	2013 / 09 / 02
v 4.2	2015 / 04 / 07
V 5.0	2017/03/29
آخر اصدارة v 3.4.10	2019/03/21

المصدر: الموقع الرسمي ، شركة PMB Services ، 2019.

- المكتبات الجامعية الجزائرية المطبقة لنظام PMB:

نظرا للمزايا الكثيرة والخصائص التقنية والفنية المميزة التي يعرفها نظام PMB المتكامل لإدارة وتسيير المكتبات ، فقد إنتشر إستخدامه في المكتبات الجامعية الجزائرية وذلك لفعاليته 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.

إسم الجامعة	موقع الألكتروني للجامعة
مكتبة جامعة حسيبة 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 مُجد بشار	http://web.univ-bechar.dz
مكتبة المدرسة الوطنية متعددة التقنيات بالجزائر	http://www.enp.edu.dz

المصدر: إعداد الباحثين

ثانيا: الجانب التطبيقي.

بعدما تطرقنا في الشق النظري للدراسة إلى مختلف الحثيات النظري 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.

مجالات الدراسة:

- المجال المكاني (الجغرافي): المكتبة المركزية لجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.
- المجال الزمني: دامت فترة الدراسة حوالي 3 أشهر (فيفري ، مارس ، أفريل 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 طلبة الجامعة .

- عينة ومجتمع الدراسة:

يتمثل المجتمع الأصلي للدراسة في المجتمع الأكاديمي لجامعة الشلف، حيث يشمل الأساتذة والموظفين والطلبة بذات الجامعة ، وقد قمنا بإختيار المكتبيين 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 و الأطوار في الجامعة (ليسانس ، ماستر)، ولقد تم توزيع إستمارات الإستبانة على أفراد العينة (الطلبة المستفيدين من المكتبة) وإسترجاعها على النحو التالي:

جدول رقم 04: توزيع إستمارات الإستبيان على أفراد العينة وإسترجاعها

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

المصدر: إعداد الباحثين

- عرض وتحليل النتائج :

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

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

المصدر: إعداد الباحثين بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

من خلال نتائج الجدول رقم (5) 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 رقم 06: تلقي أفراد العينة لدورات تكوينية حول طرق استخدام نظام PMB

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

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

بنتج نتائج الجدول رقم (6) نجد أن نسبة 90 % من المستفيدين لم يتلقوا تكوين حول كيفية استخدام نظام PMB في حين أن 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 أن 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 سلباً على فعالية تطبيقه .

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

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

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

من خلال تفسير نتائج الجدول رقم (7) 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 لمسناه 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 رقم 08 : قيام أفراد العينة بخدمة الإعارة عبر الخط ضمن فهرس نظام PMB

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

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

بتفصي وتفسير نتائج الجدول رقم (8) نلاحظ أن ما نسبته 82% من المستفيدين قاموا بعمليات اعارة ضمن الفهرس الالي للمكتبة في حين 12% فقط منهم لم يقوموا بذلك مما يدل على استخدام المستفيدين لهذه الخدمة ، وهذا ما يفسره رواج فكرة إستخدام نظام PMB في أوساط المستفيدين وبالتالي قبول إستخدامها في تسيير السلسلة الوثائقية للمكتبة من جهة ، وتقديم خدمات معلوماتية ذات جودة للمستفيدين ترقى إلى تطلعاتهم وتلبي إحتياجاتهم.

الجدول رقم 09 : الطرق التي يعتمدها أفراد العينة للبحث ضمن الفهرس الألي لنظام PMB:

بدائل الإجابة	التكرار	النسبة المئوية %
البحث بالعنوان	75	75%
البحث بالموضوع	15	15%
البحث بنوع الوثيقة	0	0%
المجموع	100	100%

المصدر: إعداد الباحثين بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

بالإعتماد على إحصائيات ونتائج الجدول رقم (9) نلاحظ أن اغلبية المستفيدين 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 اي تواجد ,هذه الاحصائيات تعطينا مؤشرات على عدم تمكن المستفيد من استراتيجيات البحث ضمن الفهرس الالي للنظام وهو ما قد يؤدي الى عدم الاسترجاع الفعال للرصيد المتوفر بالمكتبة .

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

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

المصدر: إعداد الباحثين بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

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

الجدول رقم 11 : تقديم نظام PMB للإضافة اللازمة لأفراد العينة

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

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

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

الجدول رقم 12 : مواجهة أفراد العينة لمشاكل عند إستخدامهم لنظام PMB

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

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي 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.

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

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

المصدر: إعداد الباحثين باستخدام برنامج التحليل الإحصائي spss

بإستطلاع نتائج الجدول رقم (13) نجد أن 47% من المستفيدين يقترحون على المكتبة ادراج بعض الخدمات من خلال ادراج دورات تكوينية حول استخدام برمجية PMB بالدرجة الاولى بالإضافة الى زيادة عدد الحواسيب بالمكتبة و تفعيل حسابات الطلبة ضمن البرمجية وكذا توفير النسخ والعناوين والكتب , كما اقترح المستفيدون خدمة جديدة ضمن البرمجية وهي خدمة حجز

الكتاب بطريقة الية وهذا ما يعكس لنا بأن البرمجية حققت الإضافة اللازمة مع تسجيل بعض النقائص التي ينبغي ازالتها وذلك لزيادة جودة اداء خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف.

الخلاصة:

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 الى تحقيق اهدافها الاستراتيجية وزيادة جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين باختلاف مستوياتهم وشرائحهم
- ❖ لا يوجد تكوين للمستخدم حول استخدام نظام PMB بالمكتبة ، مما يجعله يواجه صعوبات في استخدام واستغلال النظام والبحث فيه.
- ❖ تعاني المكتبة المركزية لجامعة الشلف من ضعف في تطبيق نظام PMB وذلك راجع الى عدم الاستفادة من كل الخدمات والوظائف التي يدعمها النظام ، نظر لحداثة تطبيقه بالمكتبة .
- ❖ تطبيق نظام PMB بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف خيار مناسب ومدروس ، لما اضافته من جودة على الخدمات المقدمة للمستخدمين
- ❖ المستفيد راض الى حد بعيد على الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال تطبيق نظام PMB ، حيث اختصر عليه الوقت في البحث وسهل له الوصول الى المعلومة بشكل سريع ودقيق.
- ❖ تواجه المستفيد عدة صعوبات تتعلق بعدم فهم استخدام النظام وصعوبة البحث ، بفعل عدم التحكم في استراتيجيات البحث في الفهرس الألي لنظام PMB، وكذا نقص الحواسيب الخاصة بالبحث في المكتبة.
- ❖ اغلب المكتبيين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة الشلف يعبرون عن تمكنهم من استخدام نظام PMB باعتبارهم متخصصين ولهم دراية ومعرفة بالبرمجيات الحرة والمفتوحة المصدر .
- ❖ تتوفر المكتبة المركزية لجامعة الشلف على قاعدة تكنولوجية ، من عتاد وتجهيزات حديثة ، مع اتاحة لشبكة الانترنت مما جعلها مهيئة لتبني نظام PMB.
- ❖ تم إثبات الفرضية الأولى والثالثة للدراسة حيث لاحظنا أن اعتماد نظام المعلومات بجامعة الشلف ساهم في تطوير خدمات المعلومات بنسبة كبيرة ، كما نرى أن المستفيد تواجهه عراقيل تتلخص في نقص التكوين وقلة الوعي المعلوماتي

نظرا 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

الهوامش والمراجع:

1. إبراهيم أبو داود ، إستخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئة الأكاديمية ، دار هومة ، الجزائر ، 2007، صفحة 38
2. أحمد ميساء محروس ، النظم الآلية المتكاملة في المكتبات الجامعية :دراسة تحليلية ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية ، 2007 ، صفحة 46
3. سعد الزهري ، الشراكة بين المكتبيين والأرشيفيين ، الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، 2006 . صفحة 72
4. عبد المالك بن السبتي ، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات ، مطبعة جامعة قسنطينة ، الجزائر ط. 2004، 1، ص. 22
5. عامر إبراهيم قنديلجي وإيمان فاضل السمرائي ، حوسبة المكتبات ، دار المسيرة ، عمان ، ط. 2، 2010. صفحة 96
6. حسن إسراء فارس ، جدوى تطبيق الانظمة المتكاملة لإدارة المكتبة الجامعية.المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات ، العراق،مج.7،ع.3،2017،صفحة 8
7. حسن حيدر ، مُجّد . قياس فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأداء التنظيمي لمؤسسات المعلومات :دراسة تحليلية ، مجلة المكتبات والمعلومات جامعة الملك فهد ، ع2 ، 2014 ، صفحة 18
8. قاسم حشمت ، المكتبات الجامعية في الجزائر ،مجلة عالم الكتب ، الجزائر ، مج.8 ع4، 2012 ، صفحة 12
9. Norman HIGHAM. ,the Library in the University Observation on a Service, Andre Deutsch,London, 1980,page.380
10. PMB Services (2018)<http://www.sigb.net> تم الإسترداد من