

أعمال الملتقى الوطني الموسوم ب: دور الرقمنة في الجودة في التعليم العالي، كلية الحقوق-جامعة الجزائر1، يوم 1 مارس 2020، المنظم من طرف خلية ضمان الجودة لكلية الحقوق-جامعة الجزائر1

### دور البرمجيات الوثائقية في تحسين جودة الخدمات المكتبية

## The role of documentary software in improving the quality of university librarians services

الباحث(ة)/ نسيمة سمايل \*

جامعة الجزائر 02

nassima.smail@univ-alger2.dz

د/زهرة بوفجلين

جامعة الجزائر 2

zahra.bouf@hotmail.com

تاريخ الارسال: 2020/03/14 تاريخ القبول: 2020/03/16 تاريخ النشر: 2020/04/10

### الملخص:

تعتبر المكتبات الجامعية القلب النابض لمؤسسات التعليم العالي، كونها تهتم بالجانب المعرفي للأسرة الجامعية من أساتذة وطلبة وباحثين، وجودة التعليم العالي مرتبطة مباشرة بجودة الخدمات المقدمة من طرف مكتباتها وتسييران في نفس السياق، لذلك هي مجبرة على تقديم أجود الخدمات وهذا لا يكون إلا بالاندماج في العالم الرقمي، وأهم شئ تركز عليه عملية الرقمنة في المكتبات هو البرمجيات الوثائقية التي تهتم بالتسيير الآلي للوثائق والإجراءات الإدارية.

تهدف هذه الدراسة لإبراز الدور الذي تؤديه البرمجيات الوثائقية من أجل تحسين جودة الخدمات المكتبية في الجامعات مع التركيز على برمجية جزائرية مقننة لتسيير المكتبات وهي "سناجب" كنموذج.

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها ضرورة الاهتمام بالمكتبات الجامعية ورقمنتها وضرورة استعمال البرمجيات الوثائقية في جميع مراحل السلسلة التوثيقية، كما يجب تطويرها دوريا لتواكب متطلبات العصر.

### الكلمات المفتاحية:

المكتبات الجامعية، البرمجيات الوثائقية، جودة الخدمات المكتبية

### Abstract:

The university libraries have a very important place in all the institutions of Higher education and scientific research because they provide information, that's why they must give good services and

be integrated in the digital world. This integration should start by using and developing "documentary software" that helps the libraries to advance.

This study explains the role of documentary software in order to improve the quality of library services in universities, focusing on Algerian codified software for library management, which is "SYNGEB" as a model.

The study reached a set of results, the most important of which is the need to take care of university libraries and their digitalization and the need to use documentary software

**Key words:**

University libraries, documentary software

**مقدمة:**

يهتم التعليم العالي ضمن أولوياته بالطلبة والأساليب الأساسية المعتمدة لتزويدهم بالمعلومات والمعرفة حيث يساهم بشكل كبير في تنمية قدراتهم العلمية وثقافتهم الشخصية، فهو اللبنة الأساسية لبناء مجتمع المعرفة وتنظيم القدرات الإبداعية لديه، وتزداد أهميته كونه آخر مرحلة في المنظومة التعليمية إذ يمد سوق العمل برأس المال البشري، وبذلك تتعدى أبعاده التعليمية إلى أبعاد إجتماعية وإنسانية واقتصادية ، لذلك لا بد أن ترتقي مؤسسات التعليم العالي بمستوى خدماتها وتسهر على تجويد ومخرجاتها بما يتناسب ومتطلبات العالم العصري في ظل التحدي المعرفي والرقمي والاتصالي.

إن ضمان التكوين النوعي وتطويره يرتبط ارتباطا وطيدا مع توفر مصادر المعلومات والمعرفة في الوسط الأكاديمي سواء لهيئة التدريس الذين يحملون على عاتقهم مسؤولية بناء العقول وإعداد الكفاءات البشرية التي تواجه عالم الشغل بتحدياته، إذ يجب أن يوفق الأستاذ الجامعي بين التدريس وما يترتب عنه من تحضير المناهج البيداغوجية والبحث العلمي وما يستحقه من مادة علمية قيمة تنير بصره في بناء برامج تواكب مستجدات أنماط التعليم الحديث، وأيضا للطلبة الملزمين بالمساهمة في إعداد البرامج الدراسية رفقة الأستاذ.

وهنا تبرز مكانة مؤسسات المعلومات والمعرفة المتمثلة أساسا في المكتبات الجامعية باعتبارها مؤسسة ثقافية تعليمية تربوية ودورها الفعال في تقديم الدعم المعلوماتي لمستفيديها من أساتذة وباحثين وتزويدهم بالمعلومات العلمية حسب احتياجاتهم وإمكانياتهم في الوقت والمكان المناسبين وبالقدر المناسب، فرضاهم أساس قوة المكتبات الجامعية وهو مرتبط بجودة ومرونة الخدمات المقدمة.

تتأثر المكتبات الجامعية في أداء مهامها بمحيطها الخارجي الذي يعرف تطور غير مسبوق ومتلاحق في تكنولوجيا الإعلام الآلي والاتصال من جهة كما تتأثر ببيئتها الداخلية والانفجار المعلوماتي الذي يعيشه العالم اليوم من جهة أخرى، وهذا ما أدى لتغير ذهنية المستفيد وأصبح متطلبا يبحث عن المعلومة القيمة فقط لا يهيمه كيفية الوصول إليها.

وهذه الأسباب جعلتها أمام وضعية حرجة تستدعي إيجاد حلول تضمن استمراريتها وبقائها ضمن المتنافسين وتعمل من أجل الإستفادة من هذه التغيرات عوض أن تكون عائقا لها، وبذلك تحسين خدماتها لأن جودة خدماتها تنمasha وجودة خدمات مؤسسات التعليم العالي.

فمن خلال هذه الدراسة سنتناول موضوع جودة خدمات المكتبات الجامعية وكيفية مساهمة البرمجيات الوثائقية في ذلك، وفق منهج وصفي تحليلي على أن نتطرق إلى مبحثين متمثلين في:

المبحث الأول: الخدمات المكتبية الجامعية

المبحث الثاني: البرمجيات الوثائقية: نموذج سنجاب

المبحث الأول: الخدمات المكتبية الجامعية:

قبل أن نتطرق إلى الخدمات المكتبية لا بأس أن نعرف بالمكتبات الجامعية التي عرفتها الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات بأنها " مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساعد برامج التدريس والأبحاث والخدمات<sup>1</sup> وتهدف المكتبات الجامعية إلى تحقيق ثلاث أهداف أساسية وتمثل في:

أولاً: تكوين الأرصدة الوثائقية وتوفير المادة العلمية بما يتوافق واحتياجات الأسرة الجامعية ويسهل لها أداء مهامها في ميدان البحث والدراسة والتعلم

ثانياً: تنظيم مصادر المعلومات منذ استلامها إلى غاية وضعها في متناول المستفيدين وفق المواصفات والمعايير اللازمة

ثالثاً: العمل على تسهيل إجراءات وصول المعلومات للمستفيدين بالطرق المناسبة وبواسطة خدمات معينة.

حيث تتبين أهمية المكتبة من خلال الخدمات المقدمة من طرفها فهي المرآة العاكسة لوظائفها، ونقصد بالخدمات المكتبية حسب معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات "جميع ماتقدمه المكتبة للمستفيدين من الخدمات المعلوماتية المختلفة في أشكالها وأوعيتها ومقتنياتها نظمها"<sup>2</sup> ، فإن أحسنت المكتبة تقديم خدماتها والتعريف برصيدها الوثائقي ومعرفة الإحتياجات الحقيقية لمستفيديها وتوفيرها يمكن أن نقول أن المكتبة بلغت أهدافها

وفي مايلي أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية:

**\* الخدمات الغير المباشرة:**

وتعرف بالخدمات الغير مباشرة لأنها لا تتصل مباشرة بالمستفيد، ولا يراها مباشرة وإنما يرى نتائجها وتتمثل في مختلف عمليات السلسلة الوثائقية والتمثلة في:

**خدمة التزويد:** الذي هو " عملية توفير أو الحصول على المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة ولمجتمع المستفيدين منها من خلال المصادر المختلفة للتزويد والتي هي الشراء، الإهداء، التبادل

<sup>1</sup> رفعت علي محمد وائل، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، الإسكندرية، دار وفاء، 2014.

<sup>2</sup> قاري عبد الغفور عبد الفتاح، مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي = English Arabic ،الرياض، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.

والإبداع، والبرامج التعاونية<sup>1</sup> وتعتبر هذه العملية جد مهمة حيث تؤدي إلى تشكيل الرصيد الوثائقي، وتكون نتيجة دراسة إحتياجات المستفيدين وبالتنسيق مع الأساتذة والبيداغوجيين  
**خدمة الفهرسة:**

وهي بمثابة العمود الفقري لنجاح المكتبات ككل حيث ترتكز على الوصف المادي والموضوعي لمحتوى المادة العلمية وعرفها المختصون أنها "إعداد المادة الثقافية من كتب ودوريات مخطوطات ومصغرات فيلمية إعدادا فنيا من خلال الوصف المادي لكي تكون هذه المواد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وأقل وقت، و ينتج عن هذه العملية تكوين الفهارس، وهي على نوعان رئيسيان الفهرسة الوصفية والموضوعية"<sup>2</sup> فهي أهم العمليات كونها تساعد المستفيد في معرفة وحصر الرصيد الفعلي للمكتبة، وتنتج عنها فهارس مختلفة للعناوين والمؤلفين والمواضيع...إلخ.

#### **خدمة التصنيف:**

وهو إتباع خطة أو نظام تصنيف معين للمواد الفكرية على الرفوف كي تكون منظمة وجاهزة لإعارتها وتقديمها للمستفيدين، وهناك العديد من التصنيف العالمية نذكر منها تصنيف ديوي العشري، وتصنيف مكتبة الكونغرس وغيرها

#### **خدمة الاستخلاص والتكشيف:**

"الاستخلاص هو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة و التعبير عنها بأقل عدد من الكلمات"<sup>3</sup> أما التكشيف فهو إستخراج الكلمات الموضوعية الدالة أو مايسمى بالكلمات المفتاحية من محتوى الوثيقة وهناك أنواع من التكشيف الحر والتكشيف المقيد (بإستعمال أدوات)، و تنتج عن هاتين العمليتين الكشافات و المستخلصات تلعب دورا واضحا في عملية استرجاع المعلومات الببليوغرافية عن الوثائق أو المصادر وتقديمها للمستفيدين<sup>4</sup>

#### **\*الخدمات المباشرة:**

#### **خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر:**

من خلال هذه الخدمة يمكن للمستفيدين البحث في الفهرس الآلي للمكتبة المتاح على موقعها الإلكتروني المتصل بشبكة الأنترنت، في أي وقت كان ومن أي مكان، ويتمكنون من معرفة مكان تواجها ورقم تصنيفها دون التنقل إلى المكتبة

<sup>1</sup> عليان ربحي مصطفى، أبو عجمية يسرى، تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، عمان، دار صفاء، 2005 . ص.109

<sup>2</sup> عبيدات عبد اهلل مشعل، قواسمة شادي محمود (وأخرون) ، أسس الفهرسة والتصنيف، عمان، دار المسيرة، 2002 .ص.19

<sup>3</sup> عبد الهادي محمد فتحي، مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص، القاهرة، دار غريب، 2000 .

<sup>4</sup> عليان ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، عمان، دار صفاء، 2009 ، ص.262

## خدمة الإحاطة الجارية:

تعني الإحاطة الجارية الإلمام بالتطورات الحديثة في أي فرع من فروع المعرفة، خاصة ما يهم منها المستفيدين لهم اهتمامات بهذه التطورات. وتعرف خدمة الإحاطة الجارية بأنها نظم لمراجعة الوثائق الحديثة من أجل اختيار مواد ومحتويات لها علاقة باحتياجات شخص أو عدة أشخاص وتسجيل هذه المواد والمحتويات ثم إرسال مذكرات عنها إلى الأشخاص ذوي العلاقة بهذا الموضوع.<sup>1</sup>

## خدمة البث الإنتقائي:

خدمة البث الإنتقائي للمعلومات نمط متميز من خدمات الإحاطة الجارية للمعلومات وتسعى إلى بث المعلومات الجديدة إلى الأفراد أو الجماعات وفقا لإهتماماتهم.<sup>2</sup>

## الخدمات الببليوغرافية :

تعد هذه الخدمة ضرورية في المكتبات الأكاديمية بسبب طبيعة جمهورها واحتياجاته، ويمكن وصف الببليوغرافيات " أنها أدلة أو مفاتيح للوصول إلى مصادر المعلومات "<sup>3</sup>

ويندرج تحت هذه الخدمة مجموعة من وسائل استرجاع المعلومات التي تتوفر بالمكتبة الجامعية، من خلال إعداد قوائم ببليوغرافية لتسهيل وصول المستفيدين إلى مصادر المعلومات، ويمكن أن تتوفر في المكتبة على شكل: الفهرس اليدوي، الفهرس الآلي، الكشافات والمستخلصات، أدلة المواد السمعية والبصرية، قائمة مقتنيات المكتبة المركزية أو المكتبات التابعة لها.

أما الجودة في المكتبات الجامعية تعرف أنها "ترجمة الاحتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمة المكتبية إلى مجموعة خصائص محددة تتمحور في تصميم الخدمات المعلوماتية وطريقة أداءها، وهي تعبر عن مدى استيفاء المدخلات، والعمليات، والمخرجات في المكتبة الجامعية لمستويات معينة مشكلة معايير الجودة<sup>4</sup> أما وفقا لمعيار ISO 11620 الخاص بمؤشرات الأداء في المكتبات الجامعية الجودة " هي مجموعة من السمات والخصائص لمنتج ما، أو الخدمات التي تحمل قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات

---

<sup>1</sup>أمان محمد محمد، خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية، الرياض، دار المريخ، د.ت، ص.14

<sup>2</sup> البنداوي إبراهيم دسوقي، البث الإنتقائي للمعلومات، المكونات و الخدمات، الإسكندرية، دار الثقافة العربية، 2004

<sup>3</sup> الترتوري محمد عوض، الرقب محمد زايد ( وأخرون )، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية.

<sup>4</sup>-الحمزة منير، قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق لمؤشرات الإدراكات والتوقعات؟ : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة. في المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات "معايير الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الأرشيفات". تونس- الحمامات. أيام 28 -30 أكتوبر

2014. ص.1157. تاريخ الإطلاع: 20 فيفري 2020. متاح على الرابط:

=[http://arab-afli.org/main/post\\_details.php?alias](http://arab-afli.org/main/post_details.php?alias)

المعلنة والضمنية<sup>1</sup>، وبذلك فجودة الخدمات المكتبية هي بطريقة مباشرة جودة المكتبة. وعليه فضرورة التحول من التقليدي إلى الرقمي أمر مفروغ منه، لكن الوصول إلى العالم الرقمي والتحول من مكتبة جامعية تقليدية إلى مكتبة جامعية رقمية مشروع معقد يحتاج إلى دراسة معمقة في جوانب عديدة من إمكانيات بشرية ومادية وتجهيزات وبرمجيات، ويجب التأكيد على البرمجيات الوثائقية ومدى ملائمتها للمعايير والمواصفات.

### المبحث الثاني: البرمجيات الوثائقية: نموذج سنجاب

#### مفهومها:

يعبر هذا المصطلح عن كل البرامج المعالجة للوثيقة، حيث تكون منظمة ومخصصة لمعالجة المعلومات التي تتعلق بالميدان الوثائقي، إذ تدير وتعالج، وتخزن وتسترجع المعلومات. ومن هنا فكل وظائف البرامج تتصل بمختلف عمليات السلسلة الوثائقية ابتداء من حجزها حتى معالجتها وإمكانية إسترجاعها، وتبرز في البرمجيات مسألة هامة في التمييز بين البرمجية المترجمة للغة الآلة والكود الأصلي للبرمجية الذي تظهر فيه كل محتوياتها، وأسرار صناعتها<sup>2</sup>

عرفت الجزائر على غرار سائر الدول العربية تطورا بطيئا في هذا الجانب وهذا راجع لعدم توفر بنية تحتية سليمة في السابق، فلما أرادت المكتبات الجامعية مواكبة التطورات الحديثة وإدخال تقنيات الإعلام الآلي على إجراءاتها واجهت العديد من الصعوبات خاصة في الجانب التقني للإجراءات المكتبية، ونقصد بهذا الإجراءات الفنية من فهرسة وتكشيف وتصنيف وفق المعايير حين كانت كل مكتبة تعمل لمفردها ودون تتبع المعايير والمواصفات اللازمة لمعالجة أوعية المعلومات، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء نظام وطني مقنن لتسيير المكتبات ما يعرف ب "سنجاب" الذي أنشئ من طرف المركز البحث في الإعلام العلمي والتقني تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وأشرف عليه طاقم إداري متكون من أخصائيين في الإعلام الآلي وكذا أخصائيين في علم المكتبات والمعلومات ليضمن كل منهم جانبه التقني وفيمايلي سنتطرق للتعريف بالنظام والإضافة التي جاء بها في إطار تطوير الخدمات المكتبية الجامعية

1- العطاب محمد عبد اهلل أحمد،تهامي عبد العزيز عمر، جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس

Serviqua، مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات، سوريا: ، دار المنظومة، مج.2، ع.4، يوليو 2015 .

ص.189. تاريخ الإطلاع: 31 ديسمبر 2019. متاح على الرابط:

>

<http://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml?ss=sub&st=hp&p2=%5EBSB%5Exdm014&%5ELMFRFR<=pg=homepage&qid>

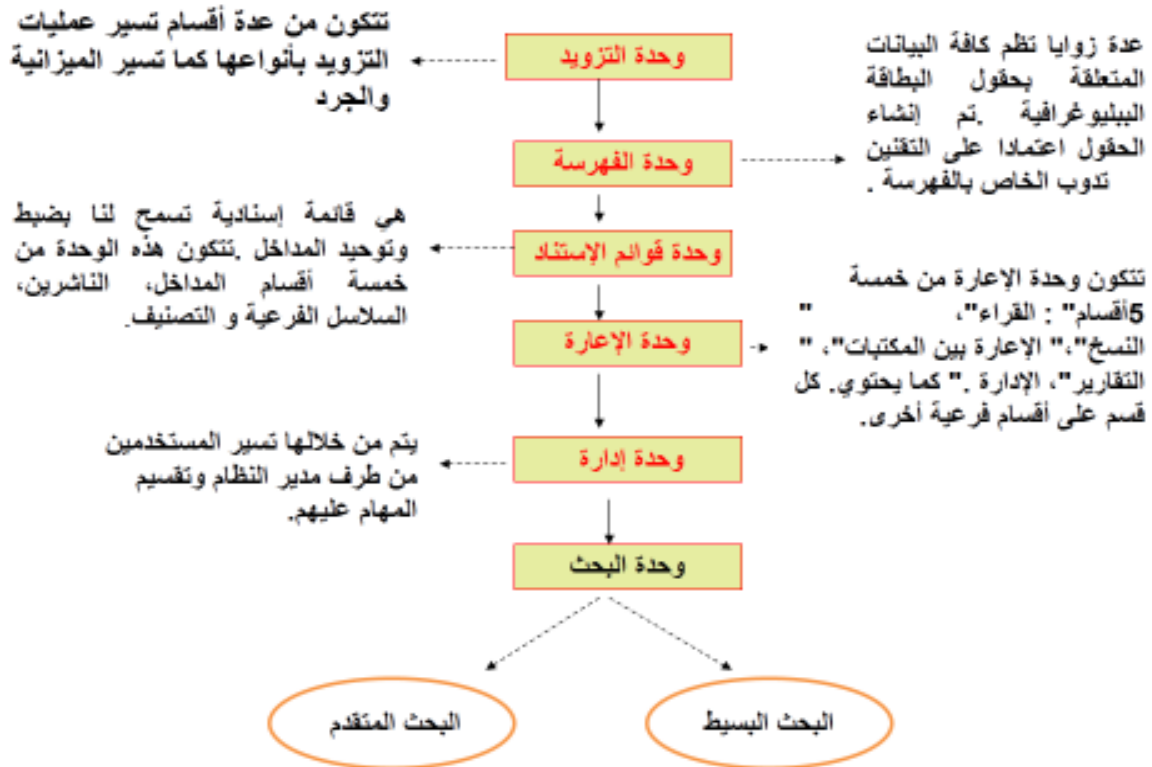
<sup>2</sup> بوكزارة كمال ، غزال عبد الرزاق، إستخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية ، مجلة المكتبات والمعلومات، ع1 2006،

## تعريف برمجية سنجاب<sup>1</sup>

هو نظام مغلق (غير مجاني إلا أن ثمنه يبقى في متناول كل المكتبات وهذا بأمر من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي كي تتمكن منه كل المؤسسات الوثائقية) خاص بتسيير كل أنواع المكتبات بما فيها المكتبات الجامعية يقوم بتسيير مختلف أنشطة المكتبات بداية من عملية التزويد وإجراءاتها وصولاً إلى عملية إتاحة المعلومات مروراً بعملية المعالجة الوثائقية وصفية كانت أو موضوعية ولكل أنواع مصادر المعلومات من كتب ومجلات ودوريات ورسائل جامعية وغيرها، صدر أول مرة سنة 1996 مشتغلاً تحت نظام DOS، الذي كان سبباً في محدودية نجاحه، وهذا الأمر جعل المصممين يعدلونه كل مرة بما يتناسب وإحتياجات المكتبات حيث صدرت الطبعة الثانية منه سنة 2007 تحت نظام windows (وهناك طبعة أخرى على وشك الصدور)؛ هذه الطباعات المختلفة تبرز إهتمام القائمين عليه بالجودة حيث يعرف كل مرة إضافة نوعيه وفق المعايير والمواصفات الدولية.

### وحدات سنجاب:

الشكل 1 يوضح تسلسل وحدات نظام سنجاب



المصدر: من إعداد الباحثين

<sup>1</sup> معلومات مستقاة من دليل إستعمال البرمجية المرافق لشراء النسخة الإلكترونية

تحتوي برمجية سنجاب على مجموعة من الأنظمة الفرعية أو المحتويات التي تعمل بشكل متناسق ومنسجم في تسيير مصالح المؤسسة التوثيقية و هي: **وحدة التزويد** : وهي أول نظام فرعي يهتم بتسيير عملية الاقتناءات بمختلف إجراءاتها كما يحتوي على ملف للموردين و الناشرين و الفواتير و غير ذلك من الملفات الضرورية في تسيير عملية الاقتناء. كما يسمح بتوزيع الميزانية و جرد الوثائق حيث يتم مباشرة تحويل الأوعية التي تم اقتنائها بشكل فعلي إلى وحدة الجرد الآلي.

**وحدة الفهرسة** : وهي النظام الفرعي للمعالجة من أبرز الوحدات وأكثرها أهمية كونها تهتم بالمادة العلمية من جانب الوصف المادي لها والموضوعي ومن تم إنشاء فهرس و كشافات لتلبية رغبات المستفيدين.

**وحدة الإعارة**: هو نظام يستعمل لتسيير عمليات الإعارة حيث يحتوي على ملف الوثائق و ملف للقراء و ملف آخر لضمان السير الحسن لعمليات الإعارة الداخلية منها والخارجية حيث بمجرد وضع رقم المستفيد يظهر النظام كل المعلومات الخاصة به من اسم ورقم التسجيل وغيرها والأهم أنه يبين هل المستفيد في وضعية قانونية تجاه المكتبة أم لا .

**وحدة الإدارة**: : وهو نظام موجه للإداريين من المسؤول الأول على المكتبة إلى غاية الأعوان المنفذين حيث يتم إدراج كل موظف بالمهام المكتبية المسندة إليه ولا تعطى له إمكانية الولوج في وظائف غيرها، كما يسمح بالرقابة على كل الإجراءات مباشرة من النظام دون التنقل بين المكاتب.

**وحدة البحث** : هو نظام موجه للمستفيدين النهائيين لتقديم مسألتهم نحو قواعد المعطيات المخزنة عن طريق مفاتيح و خيارات متعددة، فهو يمنح للمستفيد إمكانية القيام ببحث بسيط وفق العنوان، أو المؤلف، أو الكلمات الدالة ، كما يمنحه إمكانية المسألة وفق معايير متعددة في نفس الوقت ما يطلق عليه بالبحث المتقدم الذي يستعين به المستفيدين من أجل الحصول على معلومات دقيقة ولا تكون فوضى في عملية بحثهم، كما أن طريقة البحث جد مهمة يتجاهلها العديد من المستفيدين الغير متخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، ومن أجل الحصول على نتائج البحث المرجوة يجب إتباع مايلي:

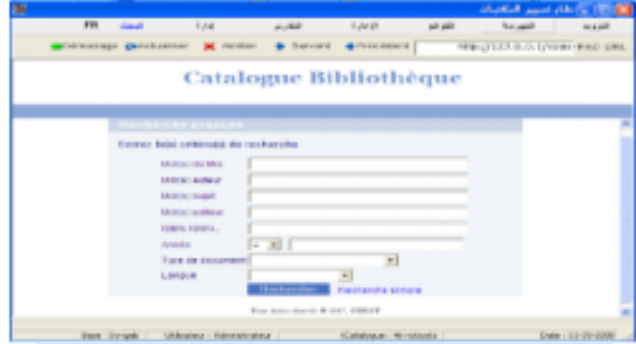
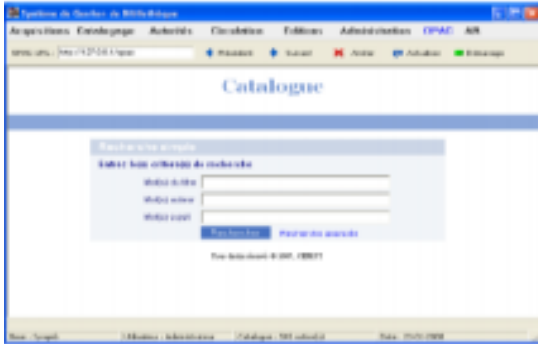
-اختيارا الكلمات الدالة المفتاحية المناسبة وليس الكلمات الغير دالة التي تسمى بالمصطلحات الفارغة  
-وضع مصطلح البحث في المفرد أو الجمع، المذكر أو المؤنث (يجب التغيير خاصة عند البحث باللغة الفرنسية)

-وضع الكلمات المرادفة إذ تعدر الحصول على المعلومات المرجوة.

الشكل 02 واجهة البحث الببليوغرافي في نظام سنجاب



## البحث الببليوغرافي في فهرس النظام سنجاب



البحث البسيط عن طريق:  
✓ كلمات من العنوان  
✓ المؤلفين  
✓ الكلمات الدالة

البحث المتقدم عن طريق:  
✓ سنة النشر أو الناشر  
✓ الرقم المعياري الدولي  
✓ سنة النشر  
✓ نوع الوثيقة  
✓ اللغة

29

المصدر: الفهرس الآلي المتاح على الخط<sup>1</sup>

خصائص و مميزات سنجاب:

يتمتع نظام syngueb بمجموعة من الخصائص يمكن حصرها فيما يلي:

- يتمتع بقدرة عالية في تخزين البيانات.
- يسمح بخاصية القضاء على تكرار الجهود و العمل اليدوي.
- إمكانية المراجعة و التعديل و التحديث على مستوى أغلب التطبيقات التي يتيحها النظام.
- أجزاء النظام تسير وفق علاقات مترابطة و متكاملة.
- يسمح بالبحث المتعدد وفق مفاتيح متعددة.
- يوفر الفهارس المطبوعة و الكشافات بالمؤلفين أو العناوين أو الكلمات الدالة.
- من إنشاء محلي يضمن الصيانة.
- مرن و سهل الإستعمال.
- يمنح الإمكانية في تعديل و حذف البيانات

مساهمة برمجية سنجاب في تحسين جودة خدمات المكتبات

<sup>1</sup> Catalogue de la BU. Consulté le : 07/02/2020. Disponible sur : <http://bummto.ummtto.dz/opac/>

أعطت البرمجيات الوثائقية قيمة مضافة للعمل المكتبي فدعمته في الكثير من الجوانب حيث ساعدت أخصائي المعلومات في أداء مهامه التي اختلفت على ما كانت عليه في السابق، فلم يعد يقتني الكتب ويضعها على الرفوف فحسب، بل وقع على عاتقه مسؤولية إختيار المعلومات الأكثر قيمة وجودة وأصبح بذلك متخصصا في المعرفة ومهندسا لها، كما تقع عليه أيضا مسؤولية إيصالها للمستفيدين المناسبين في الوقت المناسب وبالكم المناسب كما هذه البرمجيات للمستفيدين العديد الإمتيازات وبذلك جودة في تقديم الخدمات المكتبية وفي مايلي أهم النقاط التي ساهمت بها البرمجيات الوثائقية في المكتبات الجامعية :

✓ تسمح الأنظمة الوثائقية بإدارة المقتنيات إنطلاقا من طلبها فهو يساعد على توزيع الميزانية بانتظام وتظهر المادة العلمية للمستفيد قبل إقتنائها (en commande)

✓ تضمن معالجة وثائقية صحيحة وفق المعايير الدولية والتقنين العالمية وبذلك سهولة وصول المعلومة إلى المستفيد

- ✓ تسهل عملية التعاون بين المكتبات خاصة في جانب الإعارة والفهرسة
- ✓ سهولة الإستعمال وقابل للتعديل والمراجعة
- ✓ يسمح بنقل وحفظ وتبادل البيانات
- ✓ التحكم في جميع أنواع مصادر المعلومات الورقية والإلكترونية
- ✓ يسمح بنشر كل من الفهرس الوصفي والتحليلي الآلي للمكتبات على الخط وبذلك ينقص عباء تنقل المستفيد لمعرفة الرصيد الوثائقي المتواجد بالمكتبة
- ✓ يسمح بتسيير الإعارة الداخلية والخارجية وكذا الإعارة بين المكتبات كما يمكن للمستفيد طلب وحجز الوثائق
- ✓ يسمح بعرض نتائج البحث وفق ثلاثة معايير : public/unimarc/ isbd
- ✓ يسمح بإنشاء الفهارس المشتركة على سبيل المثال الفهرس المشترك الجزائري CCDZ

## الخاتمة:

إن جودة التعليم العالي تتماشى وجودة خدمات المكتبات الجامعية فهما يشتركان في الوجود والأهداف، فتسعى المكتبة الجامعية لتوفير المادة العلمية لمستفيديها من طلبة وأساتذة وباحثين وتنمية القدرات المعرفية لديهم وبذلك فهي تسعى لتدعيم البحث العلمي والإرتقاء به إلى أعلى المستويات، وهذا لم يعد بالشئ الهين عليها بظهور العالم الرقمي من جهة ونتيجة الانفجار الوثائقي من جهة أخرى فأصبح صعبا عليها المحافظة على دورها النبيل في خدمة البحث العلمي ومنظومة التعليم العالي خاصة وأن مجتمع مستفيديها محدد في الطبقة المثقفة من الأسرة الجامعية، فصار من الضروري عليها الانضمام إلى البيئة الرقمية وإلا ستزول من الوجود وأحس دليل على ذلك توجه أغلب الباحثين إلى محركات البحث من أجل الحصول على المعلومات عوض التوجه إلى المكتبة التي من المفروض أن تكون منبعهم الرئيسي.

ونتيجة لهذا جاءت البرمجيات الوثائقية كانطلاقة للتقدم والرقى في عالم المكتبات وساهمت بقدر كبير في تحسين خدماتها، حيث سهلت على أخصائي المعلومات حسن التحكم في المعرفة بداية من توليدها وصولاً لبثها وإسترجاعها ، وهذا ما يحسن بالضرورة جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين التي يجب أن تكون في تقدم مستمر مواكبة التطور التكنولوجي المتلاحق .

من أجل بلوغ المكتبات الجامعية أهدافها وتدعيم قطاعي التعليم العالي والبحث العلمي نقترح التوصيات التالية:

- ✓ يجب على السلطات العليا منح اهتماما واسعا للمكتبات الجامعية وتزويدها بالإمكانات الضرورية سواء كانت مادية أو بشرية.
- ✓ الاهتمام بأخصائيي المعلومات والقائمين على المكتبات الجامعية خاصة من حيث التكوين والتأهيل
- ✓ اهتمام أخصائيي المعلومات بتكوينهم الشخصي أو الذاتي من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في عالم المكتبات والمعلومات خاصة وهذا الميدان يعرف تطورا متسارعا ومتلاحقا
- ✓ تقييم الخدمات المقدمة من طرف المكتبات الجامعية بصفة دورية للتمكن من رصد نقاط القوة وتدعيمها ومعرفة نقاط الضعف واجتبابها.
- ✓ الاهتمام بمشاريع التعاون بين المكتبات من أجل ترشيد الميزانيات وحوكمة إتاحة المعلومات.

#### قائمة المراجع:

##### أ-الكتب:

- 1-أمان محمد محمد، خدمات المعلومات مع إشارة خاصة إلى الإحاطة الجارية، الرياض، دار المريخ، [د.ت]
- 2- البنداوي إبراهيم دسوقي، البث النتقائي للمعلومات: المكونات و الخدمات. الإسكندرية، دار الثقافة العربية، 2004
- 3-الترتوري محمد عوض، الرقب محمد زايد ( وأخرون) ، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات الجامعية، عمان: ، دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2006 .
- 4-رفعت علي محمد وائل، نظم تطوير خدمات المكتبات الحديثة، الإسكندرية، دار وفاء، 2014
- 5-عبد الهادي محمد فتحي، مدخل لدراسة التكشيف والاستخلاص، القاهرة، دار غريب، 2000
- 6-عبيدات عبد الله مشعل، قواسمة، شادي محمود (وأخرون). أسس الفهرسة والتصنيف. عمان: دار المسيرة، 2002
- 7-عليان ربحي مصطفى، أبو عجمية يسرى، تنمية وتقييم المجموعات في المكتبات ومؤسسات المعلومات، عمان، دار صفاء، 2005
- 8-عليان ربحي مصطفى، خدمات المعلومات، عمان، دار صفاء، 2009.
- 9-قاري عبد الغفور عبد الفتاح، مصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي-عربي = English Arabic ،الرياض ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية،2000.

##### ب-المجلات:

- 10-بوكزازة كمال ، غزال عبد الرزاق،إستخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية ، مجلة المكتبات والمعلومات ، 1ع، 2006.

ج-الملتقيات:

**11-**الحمزة منير، قياس جودة خدمات المكتبة الجامعية في مؤسسات التعليم العالي تطبيق لمؤشرات الإدراكات والتوقعات؟ : دراسة ميدانية بمكتبات جامعة تبسة، في المؤتمر الخامس والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات و المعلومات "معايير الأداء في المكتبات و مراكز المعلومات و الأرشيفات"، تونس- الحمامات. أيام 28 -30 أكتوبر 2014 ..تاريخ الإطلاع: 20 فيفري 2020 .متاح على الرابط:

=[http://arab-afli.org/main/post\\_details.php?alias](http://arab-afli.org/main/post_details.php?alias)>

المقالات المتاحة على الأنترنت:

**12-**العطاب محمد عبد الله أحمد، تهامي، عبد العزيز عمر، جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء باستخدام مقياس

Serviqua مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات، سوريا، دار المنظومة، مج.2، ع.4، يوليو 2015 ..تاريخ الإطلاع: 31 ديسمبر 2019 .متاح على الرابط:

&<http://int.search.myway.com/search/GGmain.jhtml?ss=sub&st=hp&p2=%5EBSB%5Exdm014%5ELMFRFR>>

<=pg=homepage&qid