



## القياسات في مجال المكتبات والمعلومات دراسة مقارنة

أ. عجب محروس حسين محمد

أ.د/ عزة فاروق جوهري

قسم علوم المعلومات – كلية الآداب – جامعة بني سويف



**\*مستخلص:**

تقدم الدراسة الصورة الراهنة لبعض القياسات المستخدمة في مجال المكتبات والمعلومات من منظور قياسات المعلومات وأحد أهم فروعها ذات العلاقة الوثيقة بالتخصص ألا وهي قياسات المكتبات؛ حيث تناولت الدراسة أنواع المقاييس (القياسات) الإلكترونية لجودة خدمات المعلومات بشكل عام و لتخصص المكتبات والمعلومات بشكل خاص، والمقارنة فيما بينهم .  
وتهدف الدراسة إلى تحديد أنسب المقاييس لتقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية ، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بأسلوبه المقارن للوصف والمقارنة بين المقاييس المتناولة بالدراسة ؛ ومن نتائج الدراسة :

المعايير الخاصة بمواصفة الـ ISO هي أكثر الأساليب تطبيقاً في شتى المجالات بشكل عام بمختلف خدماتها سواء خدمات المجالات الصناعية الهادفة للربح المادي كالمصانع والشركات أو خدمات المجالات الخدمية غير الهادفة للربح المادي كمجال المكتبات والمعلومات؛ وبشكل خاص يُعد مقياس LIBQUAL من أوسع المقاييس تطبيقاً وانتشاراً بمجال المكتبات والمعلومات لشمول كافة جوانب الخدمة المعلوماتية بالمكتبات، يليه مقياس SERVQUAL .

ومن توصيات الدراسة:

- ضرورة تأهيل الكوادر البشرية المتمثلة في السادة المدراء واختصاصي المعلومات لترسيخ ثقافة القياس أولاً من خلال ورش العمل والدورات التدريبية لمتابعة المستجدات في التخصص ، وتنفيذ أحد المشروعات المناسبة من القياسات المتنوعة والملائمة لطبيعة البيئة العربية والمستفيد والإمكانيات المتاحة بالمكتبات .

**الكلمات المفتاحية :** القياسات - المقاييس الإلكترونية - خدمات المعلومات - الجودة - مجال المكتبات والمعلومات .

**Abstract:**

The study presents the current picture of some measurements used in the field of libraries and information from the perspective of information measurements and one of its most important branches closely related to the specialization, namely, library measurements. The study deals with the types of electronic measures (measures) of the quality of information services in general and the specialization of libraries and information in particular, and a comparison between them .

The study aims to determine the most appropriate criteria for evaluating the quality of information services in university libraries. The study relied on the descriptive and analytical method, with its comparative method of description and comparison between the standards covered by the study. Among the results of the study:

- The standards of the ISO standard are the most applied methods in various fields in general with its various services, whether services for industrial fields aimed at material profit such as factories and companies or services for non-profit service areas such as the field of libraries and information; In particular, the LIBQUAL standard is one of the most widely applied and widespread standards in the field of library and information because of its coverage of all aspects of the information service in libraries , followed a scale SERVQUAL .

Among the recommendations of the study:

The necessity of qualifying the human cadres represented by managers and information specialists to establish a culture of measurement first through workshops and training courses to follow developments in the specialization, and to implement one of the appropriate projects of various measurements appropriate to the nature of the Arab environment and the beneficiary and the possibilities available in libraries

**Key words:** Measurements – E -Metrics - Information Services - Quality - Library and Information Field.

**تهييد:**

يُعد القياس والجودة من الموضوعات التي كانت ومازالت وستظل موضع نقاش واهتمام الباحثين والدارسين في شتى المجالات ومختلف الأزمنة؛ لما لها من الأثر الإيجابي على كل مناحي الخدمات المعلوماتية التي تحيط بنا، سواء في المؤسسات الربحية أو غير الربحية؛ ولا تخلو أي استراتيجية من استراتيجيات التنمية المستدامة تقريباً من بند الجودة وتطبيقاتها في كافة المجالات وكل الخدمات المقدمة للمجتمع؛ كما تُعد المكتبات الجامعية أحد أهم قطاعات التعليم العالي المهتمة بالجودة وتطبيقاتها منذ ظهورها في ساحة المجال المكتبي، لأنها أول من يقع على عاتقها دعم البحث العلمي في كافة الأصعدة وإمداد مختلف فئات المستفيدين بشتى الخدمات المعلوماتية التي يحتاجون إليها وليس ذلك فحسب بل العمل على توفير وإتاحة الخدمات التي تدور في فلك اهتماماتهم بأفضل مستوى للجودة وبما يناسب توقعهم في كل مرة يستخدمون فيها المكتبة؛ لذا ضرورة التطوير والتحديث المستمر لكافة الخدمات المعلوماتية بالمكتبات الجامعية من أجل التحسين وتقديم الأفضل والأجود والمميز للمستفيد وللوقوف على جوانب الضعف وتحسينها وتحديد نقاط القوة وتعزيزها؛ ولا يتحقق ذلك بدون القياس والتقييم لتلك الخدمات وتطبيق أنسب وأسهل المقاييس ذات الصلة المباشرة بالمجال والتي لها نجاحات وطُبقت بشكل واسع لضمان تحقيق أفضل النتائج والأهداف المرجوة وتعميمها مع موائمة تطلعات المستفيد بعد ذلك؛ ولتعدد المقاييس ميزته الخاصة وعيبه في نفس الوقت، إذ أن ما يصلح لمكان قد لا يصلح للتطبيق في مكان آخر وإن كانت لهما نفس الأهداف وتخدم نفس المجتمع؛ فما هو مقياس تأكيد الجودة لكافة الخدمات في مختلف المؤسسات وهل تصلح أداة / مقياس واحد لهم جميعاً؟ وإن وجدت هل تؤتي ثمارها بالشكل المطلوب لكل منهم وتعمم نتائجها؟ لذا من الضروري على المؤسسات خاصة المؤسسات المعلوماتية كالمكتبات الجامعية أن تطبق مقياس يناسب أهدافها ويخدم مجتمع المستفيدين منها ويتوافق مع توقعاتهم، ويحقق أفضل المستويات على الصعيد المحلي والدولي .

**أهمية الدراسة :**

تأتي أهمية الدراسة من الحاجة لإتاحة مقاييس موضوعية تساعد المكتبات في الحصول على بيانات دقيقة حول إفادة مجتمع المستخدمين من خدماتها المعلوماتية المقدمة لهم، والعمل على تقديم أجود وأفضل الخدمات بشكل مستمر لتناسب توقعهم وتلبي حاجاتهم المعلوماتية ، وتمثلت أهمية الدراسة في جانبين هما :

**الأهمية النظرية :**

تم تناول الموضوع في دراسات أخرى من منظور إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها بالنسبة للجزء النظري : لذا لم تتناولها الباحثة من هذا الجانب نظراً لكفاية الإنتاج الفكري من جانب إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات فضلاً عن تطبيق العديد من المكتبات لنظم إدارة الجودة وتطبيقاتها ، وتناولته الدراسة الحالية من منظور القياسات وأنواعها المطبقة على الخدمات عامة وعلى خدمات المعلومات بالمكتبات خاصة والمقارنة بينهم.

**الأهمية التطبيقية :**

بعد إجراء الدراسة المقارنة يتم استخلاص أفضل المقاييس تطبيقاً في بيئة المكتبات الجامعية العربية من وجهة نظر الباحثة .

**مشكلة الدراسة :**

تمثلت مشكلة البحث في سؤال رئيسي ما المقاييس العامة والخاصة المتوفرة في قطاع المكتبات و المعلومات والأنسب للتطبيق في المكتبات الجامعية ؟

**أهداف الدراسة :**

تهدف الدراسة إلى:

- 1- حصر المقاييس في مجال المكتبات والمعلومات بشكل خاص وخارج المجال بشكل عام ، لتقييم جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية .
- 2- وصف مقارن بين ثمانية مقاييس / أساليب للقياسات المستخدمة في مجال المكتبات والمعلومات .

### 3- تحديد أنسب المقاييس للتطبيق على خدمات المعلومات بالمكتبات .

#### تساؤلات الدراسة:

تمحورت تساؤلات الدراسة حول الأسئلة التالية:

- (1) ما أنواع القياسات المتاحة العامة والخاصة بمجال المكتبات والمعلومات والتي يمكن تطبيقها؟
- (2) ما أهم الإيجابيات وأبرز السلبيات لتلك القياسات؟
- (3) ما النقاط الفارقة بين قياسات المكتبات المتوفرة والأنسب منها للتطبيق بالمكتبات الجامعية؟

#### حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة القياسات في مجال المكتبات بالمقارنة والوصف فيما بينهم.

الحدود النوعية: حددت الدراسة ثماني من القياسات والأساليب المتاحة للاستخدام والتطبيق بمجال المكتبات والمعلومات بشكل خاص وخارج المجال بشكل عام .

#### منهج الدراسة:

تنتهج الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مستله من ذات المنهج أسلوبه المقارن ، لكونه الأنسب لمعالجة الظاهرة قيد الدراسة؛ حيث يساعد على وصف واقع المقاييس المستخدمة في تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات ومن ثم المقارنة فيما بينهم من حيث النشأة، ومجال التطبيق الأول والإيجابيات والسلبيات ومعرفة الفروقات بينهم، وتم جمع البيانات والمعلومات المطلوبة بالدراسة من خلال مراجعة الإنتاج الفكري وثيق الصلة بالدراسة والصادر باللغتين العربية والأجنبية.

#### مجتمع الدراسة:

اعتمدت الدراسة على ثماني أساليب للقياسات منها العامة في جميع المجالات والخاصة بمجال المكتبات والمعلومات، كما يوضحها الجدول رقم (1) التالي:

جدول رقم (1) يوضح أنواع المقاييس المتناولة بالدراسة مرتبة زمنياً وفقاً للأقدم ثم الأحدث من حيث النشأة

ر. م	الأداة / المقياس	الوصف
1	ISO	International standardization for organization
2	BENCHMARKS	Benchmarks
3	AHP	Analytic Hierarchy Process
4	SERVQUAL	Service Quality
5	SERVPERF	Service Performance
6	LIBQUAL	Library Quality
7	HEDPERF	Higher Education Performance
8	ALTMETRICS	Alternative Metrics

### مصطلحات الدراسة:

#### القياس Measuring:

عرفه المركز الوطني للقياس والتقييم 2009 م بأنه: تقدير الأشياء والمستويات تقديراً كمياً؛ وفق إطار معين من المقاييس المتدرجة، وذلك بناءً على القاعدة السائدة القائلة بأن "كل ما يحيط بنا يوجد بمقدار، وكل مقدار يمكن قياسه".

#### القياسات الإلكترونية E – Metrics:

هي أدوات وأساليب تستخدم في القياس سواء في مجال المكتبات والمعلومات أو المجالات الأخرى منها ما يستخدم لقياس المصادر والخدمات الإلكترونية المتاحة على شبكة الإنترنت أو الحاسب الآلي المتصل بالمكتبة ومنها ما يستخدم لقياس خدمات مختلطة تقليدية وإلكترونية كالمقياس المطبق بالدراسة. وهي كما جاء في كتاب قياسات المعلومات والمعرفة بين النظرية والتطبيق للعلماء محمد فتحي عبد الهادي، محمد جلال الغندور، هاني محي الدين عطية (2011) بأنها "قياسات تعتمد على رؤية المستفيد في تقييم مصادر وخدمات المعلومات بالمكتبة".

**قياسات المكتبات Librametrics :**

التحليل الكمي لمختلف الأنشطة والخدمات المكتبية باستخدام نظم التحليل الرياضي والإحصائي ، ويهدف هذا التحليل إلى البحث عن حلول لمشكلات المكتبة. وقياس وتقييم مصادرها وخدماتها وأنشطتها ومدى فاعليتها والاستفادة من هذه المجموعات والمصادر والتأكد من جودتها .

**الجودة Quality:**

تعريف إجرائي : هي ملائمة الخدمة ومستجدياتها - كل ما يطرأ على الخدمة من تغيير - لمجال تخصص المستفيد - المقدم له الخدمة - بهدف تحقيق توقعه وسد حاجاته المعلوماتية مع الحفاظ على المستوى المطلوب الوصول إليه - مستوى الجودة - وتطويره . ( الملائمة للغرض )

**خدمات المعلومات Information Services :**

تعريف إجرائي: عبارة عن المعلومات التي يحصل عليها المستفيد لتحقيق عمله البحثي أو الدراسي والمعلومات/ منتج غير ملموس ، متوفرة لدى المؤسسة لتلبية احتياجات المستفيد ويحصل عليها نتيجة التفاعل بينه وبين مقدم الخدمة (اختصاصي المعلومات أو غيره) سواء بالحضور الفعلي لمبنى المكتبة أو زيارة الموقع المتاح به الخدمات المعلوماتية.

**الدراسات السابقة :**

تناولت الدراسة الحالية مجموعة من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوعها وموضوعات أخرى ذات الصلة بتقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية وأخرى بتقييم الأداء فضلاً عن تناول دراسات في موضوع قياسات المكتبات بشكل عام وبالوصف المقارن بين المقاييس المستخدمة على خدمات المعلومات منها ما يلي:

**أولاً : الدراسات العربية :**

1- دراسة سلام جاسم العزي (2020)<sup>(1)</sup>



بعنوان : جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الأداء المؤسسي جامعة ديالى نموذجاً	
الأهداف	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دراسة واقع خدمات المعلومات ودورها في الأداء المؤسسي لرئاسة جامعة ديالى.</li> <li>- تحديد معايير جودة خدمات المعلومات وبيان مدى تطبيقها والأسباب التي تؤدي للابتعاد عن تطبيقها.</li> <li>- قياس واقع الأداء المؤسسي وتحديد فجوة الأداء وفاعليته فضلاً عن تثبيت الأسباب المرتبطة به .</li> </ul>
المنهج المتبع	اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ، واستخدام تقنية باريتو لتحسين الأداء المؤسسي .
أهم النتائج	وجود ضعف في مستوى تطبيق خدمات المعلومات للمعايير وفق معايير الأيزو 11620، حيث بلغ معيار رضا المستفيدين نسبة قدرها(25%) ، وقيمة مقدارها(50%) للأمن والسلامة والكفاءة، وللاعتمادية قيمة قدرها(10%) ولتكنولوجيا المعلومات قيمة مقدارها(24%).
أبرز التوصيات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- مراعاة معايير جودة خدمات المعلومات عند الشروع بتصميم قواعد بيانات في المؤسسة لمساهمة تلك المعايير في زيادة نقاط استرجاع المعلومات وتسهيل استدعاء الوثائق بشكل أسرع وأدق.</li> <li>- إشراك المتخصصين في مجال المعلومات والمكتبات حال الشروع بتصميم قواعد بيانات لاسترجاع المعلومات داخل أقسام الجامعة للاستفادة من خبراتهم ومؤهلاتهم في هذا المجال.</li> </ul>

## 2- دراسة عبد الله بن فارس بن راشد الغريبي ( 2018)<sup>(2)</sup>

بعنوان : قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس : با اعتماد نموذج LibQual+	
الأهداف	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التعرف على واقع خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس من وجهة نظر المستفيدين منها .</li> </ul>

المنهج المتبع	المنهج الوصفي الكمي، بجانب مقياس ليب كوال لمعرفة واقع الخدمات بالمكتبة عينة الدراسة .
أهم النتائج	توصلت الدراسة إلى أن نتائج متوسط فجوة التفوق المستخدمة بالمقياس جاءت سالبة مما يدل على أن جودة الخدمة في المكتبة عينة الدراسة لا تلي رغبات المستفيدين ، مع وجود مستوى عالٍ من الرضا لدى عينة الدراسة حول الخدمات المقدمة لهم .
أبرز التوصيات	- زيادة قدرة المكتبة على الارتقاء بمستوي متطلبات جودة الخدمة . - مراجعة مستوى الخدمات الفعلية التي تقدمها المكتبة ووضع الخطط لتحسينها .

3- دراسة محمد حامد أبو السعود (2016)<sup>(3)</sup>

بعنوان: القياسات الإلكترونية في المكتبات E-metrics وتطبيقاتها على مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها في المكتبات المصرية والأمريكية : دراسة تحليلية مقارنة	
الأهداف	- التعريف بمفهوم القياسات الإلكترونية E-metrics ، وعلاقتها بالقياسات الأصيلة في المكتبات مثل القياسات الببليومترية، وغيرها من القياسات الحديثة الأخرى وخاصة ما يُعرف بالقياسات البديلة Altmetrics . - تحليل أهم المعايير ومؤشرات الأداء ذات الصلة بقياسات المكتبات، وخاصة القياسات الإلكترونية للتوصل لنموذج معياري يمكن استخدامه لقياس أداء المجموعات الإلكترونية، ومن ثم تطبيقه على نماذج من المكتبات المصرية والأمريكية بشكل مقارن.
المنهج المتبع	اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي المقارن كما اعتمدت الدراسة في تحليل بيانات المقارنة على النماذج المعيارية الخاصة بمواصفة الأيزو الأول : معيار ( أيزو 11620 ) لعام 2013 ، والثاني معيار (أيزو 2789 ) لعام 2014 ، في بناء نموذج معياري خاص بها .
أهم	وجود ضعفًا كبيرًا في النسب الخاصة بتطبيق الجامعات المصرية للقياسات

<p>والاستخدامها عند مقارنتها بنسب الاستخدام في الجامعات الأمريكية ، وتوصلت إلى أهم المشكلات التي تخص تطبيق القياسات بالمكتبات المصرية وهي غياب الالتزام بالمعايير الدولية أو الوطنية .</p>	النتائج
<p>- أوصت بالتأكيد على أهمية وضرة تدریب وتوعية أخصائي المكتبات على أهمية القياسات وضرة تطبيقها وفق المعايير اللازمة لضمان قياسات دقيقة واتخاذ قرارات صائبة تسهم بشكل فعال في تطوير المصادر والخدمات المقدمة من خلال المكتبة.</p>	أبرز التوصيات

4- دراسة متولي محمد الدكر (2016)<sup>(4)</sup>

<p>بعنوان : قياسات مصادر وخدمات المعلومات الإلكترونية: دراسة تحليلية لوضع مبادرة مصرية في مجال القياسات الإلكترونية .</p>	
<p>- هدفت إلى دراسة القياسات الإلكترونية وتطبيقاتها بالمصادر والخدمات الإلكترونية بالتطبيق على المكتبات المصرية.</p>	الأهداف
<p>اعتمد الباحث على المنهج المسحي والمنهج المقارن .</p>	المنهج المتبع
<p>من نتائج الدراسة أن المكتبات ليس لديها ثقافة التقييم اللازمة لجهود التقييم والقياس في البيئة الإلكترونية.</p>	أهم النتائج
<p>- أوصت بضرورة تبني المكتبات ثقافة عامة للتقييم وضرة العمل على تحديث القياسات الخاصة بمصادر وخدمات المعلومات الشبكية بشكل مستمر حتى تتوافق مع التطور المتواصل لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات .</p>	أبرز التوصيات

- دراسة وحيد عيسي موسي سعد (2009)<sup>(5)</sup>

<p>بعنوان : خدمات المعلومات الإلكترونية في بعض المكتبات القومية والعامّة المصرية : دراسة ميدانية لإدارة الجودة الشاملة</p>	
<p>- هدفت إلى الدراسة التحليلية لخدمات المعلومات الإلكترونية مع</p>	الأهداف

الدراسة التحليلية النقدية لمعايير ومقاييس إدارة الجودة الشاملة في مجال المكتبات والمعلومات من حيث المبادئ والأسس والنظريات	
اتبعت الدراسة المنهج الوثائقي والدراسات المسحية ، وطبقت الدراسة مقياس جودة الأداء الفعلي ELIFSERVPERF لخدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات العامة والقومية عينة الدراسة.	المنهج المتبع
توصلت إلي ميل التوجه العام لولاء المستفيدين من خدمات المعلومات الإلكترونية نحو (الموافقة إلي حد ما) على جودة الأداء الفعلي لخدمات المعلومات المقدمة لهم .	أهم النتائج
- أوصت الدراسة بالمساعدة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المكتبات المقدمة لخدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة ، وفي قطاع المكتبات والمعلومات المصري بصورة عامة .	أبرز التوصيات

### ثانياً: الدراسات الأجنبية

5- دراسة Claire Burrows (2019)<sup>(6)</sup>

Accessibility And Academic Libraries: A Comparative Case Study بعنوان :	
- المقارنة بين عدة نماذج تستخدم لتقييم إمكانية الوصول للخدمات المتاحة في مكتبتين أكاديميتين في كندا واحدة في أونتاريو والأخرى في كيبيك؛ من قبل عينة من الطلاب ذوي القدرات الخاصة ، وأعضاء هيئة التدريس مستعينة بذلك بنتائج استطلاع مقياس LIBQUAL حول خبرة العاملين بالمكتبات وقدرتهم على الاستجابة للطلاب ذوي القدرات الخاصة ، ومدى توافر البنية التحتية اللازمة لأمدادهم بما يحتاجونه .	الأهداف
اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة المقارن .	المنهج المتبع
أن أعضاء هيئة التدريس يدعمون الطلاب ذوي الإعاقة على أساس فردي كما أنه يوجد نقصاً في الوعي حول احتياجات الوصول وحول كيفية تكيف الخدمات والموارد لاستيعاب المزيد من المستفيدين .وتلك الفئة تجد صعوبة	أهم النتائج

في الوصول إلى الخدمات والموارد المتاحة لهم.	
- إجراء مزيد من الدراسات من أجل تطوير استراتيجيات لتحسين إمكانية الوصول والاستفادة من الخدمات المتاحة بسهولة لكافة المستفيدين من المكتبات الجامعية مع التقييم الشامل والدقيق للخدمات.	أبرز التوصيات

6- دراسة Khalid Mahmood (2019)<sup>(7)</sup>

Measuring Service Quality In College Libraries Of Pakistan بعنوان :	
- هدفت الدراسة إلى قياس جودة خدمات المعلومات في مقاطعة - مدينة - البنجاب بباكستان بتطبيق مقياس LIBQUAL من وجهة نظر المستفيدين ومعرفة أنواع الخدمات المقدمة لهم وهل تلي احتياجاتهم ومدى توقعهم لتلك الخدمات؟	الأهداف
انتهجت الدراسة المنهج المسحي الميداني .	المنهج
كشفت نتائج الدراسة عن أن مكتبات الكليات لا تقدم جميع خدمات المكتبات لمستخدميها على قدم المساواة أي من بين عشرين خدمة ، تم تقديم ثلاث خدمات فقط بشكل كامل وأوضحت الدراسة أن مستخدمي مكتبات الكليات عينة الدراسة يتوقعون جودة عالية جدًا لخدمات المكتبات.	أهم النتائج
- تخصيص الميزانية المناسبة للمكتبات لتحسين البنية التحتية وتعيين موظفين على دراية باحتياجات واهتمامات المستفيدين.	أبرز التوصيات

## 7- دراسة Ping &amp; Yitao Hu, Yunjuan Tong &amp; Heng Zhao &amp; Qingkui Xi

(8) Bao (2018)

بعنوان : Case studies and comparison between two models for assessing library service quality
--------------------------------------------------------------------------------------------------

الأهداف	- تُعد هذه الدراسة دراسة حالة وصفية مقارنة هدفها المقارنة بين نموذجين لجودة الخدمة في مكتبات الجامعات بالصين وهما (مقياس LIBQUAL، وطريقة AHP).
المنهج المتبع	اعتمدت الدراسة على أسلوب المسح مع تطبيق استبيان لنموذجي الدراسة.
أهم النتائج	أشارت نتائج الدراسة إلى أن مقياس LIBQUAL يعتمد مباشرة على تقييم خدمات المكتبات وأن المقياس مناسب لتقييم مكتبات الجامعات الصينية بعد تعديله ، وأن طريقة AHP تعتمد على الأعمال والظروف المختلفة المحيطة بالخدمات كعناصر أساسية لتقييم جودة الخدمة بشكل كامل للمكتبات ، كما أنها أكثر ملاءمة لمقارنة المكتبات الجامعية في الصين فيما بينها .
أبرز التوصيات	- كما أوصت بضرورة استخدام هاتين الطريقتين لتقييم جودة خدمات المكتبات ؛ وهو ما سيكون مفيداً لاختصاصي المعلومات المهتمين بتقييم جودة الخدمات المعلومات بمكتبات الجامعات بالصين.

8- دراسة Justice Mensah & Albert Justice (2018)<sup>(9)</sup>

بعنوان :	
Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana	
الأهداف	- هدف الدراسة هو استكشاف مؤشرات جودة الخدمة من منظور الخريجين في إحدى الجامعات الحكومية في غانا
المنهج	صممت الدراسة استبيان خاص بها لتحديد مؤشرات جودة الخدمة .
أهم النتائج	بتصميم استبيان للدراسة كشفت النتائج عن ثلاثة مؤشرات لجودة الخدمة تشمل : جودة الخدمات والمرافق الأكاديمية ، وجودة المحاضرين ، وجودة البرامج الأكاديمية؛ كان الخريجون راضين عن الخدمات الأكاديمية والمحاضرين والبرامج. ولكنهم غير راضين عن جودة المرافق حيث تؤثر المرافق

الأكاديمية غير الملائمة مثل مرافق الكمبيوتر والمكتبات والمختبرات وقاعات المحاضرات على رضا الطلاب بشكل عام وعن أنظمة التعليم العالي.	
- أوصت الدراسة بالعمل على تحسين مرافق البنية التحتية للمساعدة في تعزيز ثقة الطلاب في الجامعة وما بها من مرافق خاصة للمكتبات.	أبرز التوصيات

وأمام التطورات الواسعة والتغيرات المستمرة لكافة خدمات المكتبات واعتمادها على تقديم خدمات إلكترونية تواكب العصر وتحقق رضا المستفيد وتوافق توقعه ، وتناسب فكره كان ولا بد لمؤسسات الخدمات ومنها المكتبات أن تتبنى سياسات تغيير شاملة داخلياً و خارجياً. ومع نشأة العديد من الكليات الجديدة ولا يخلو أي منها من المرفق الرئيسي بها والداعم للبحث العلمي ألا وهو المكتبة ، كان من المهم استخدام وتطبيق المقاييس الإلكترونية لتحقيق جودة خدماتها واستمراريتها ، مع إدخال بعض التعديلات والإضافات وتنقيحها بما يلائم البيئة الثقافية المصرية والعربية . ومن تلك المقاييس ما تناوله الدراسة بالتعريف ثم النشأة مع توضيح أسباب الاستخدام والإيجابيات والسلبيات، والمطبقة منها على خدمات المعلومات بمجال المكتبات والمعلومات وخارجه كما يلي :

**أولاً : مواصفة الأيزو - المنظمة الدولية للتقييس:- (ISO) International standardization for organization**

#### **النشأة:**

تأسست عام 1946م في أعقاب الحرب العالمية الثانية ثم النشأة عام 1947م بعضوية هيئات الموصفات والتوحيد القياسي للدول الأعضاء بها ، وتوجد الأمانة المركزية للمنظمة (مقرها) في جنيف ، سويسرا . حيث تسهم كل دولة عضو باشتراك مالي لتمويل أنشطة المنظمة ، وترشح كل دولة مندوبها للمنظمة من الخبراء والعاملين في مجالات النشاط الفني والاقتصادي المتعددة . وبعد أن تقبل المنظمة

ترشيحاتهم يعمل هؤلاء الخبراء في العديد من اللجان الفنية المتخصصة في شتى المجالات .

### التعريف:

الأيزو : كلمة الأيزو مشتقة من اللفظ الإغريقي (Isos) ويعني المساواة أو التماثل ، وتهدف إلي تحقيق الأداء المنسجم<sup>(13)</sup> . وهي هيئة عالمية ، مهمتها إصدار تقييمات عالمية للاتصالات وتبادل المعلومات، تهدف إلى تكوين معايير عالمية لتسهيل تبادل الخدمات والبضائع بين الدول وإيجاد تعاون دولي في مجال العلوم والتكنولوجيات الحديثة، والأنشطة الاقتصادية خاصة في ميدان الاتصال والحواسيب<sup>(14)</sup> وصدرت منها سلسلة من الموصفات التي لها علاقة مباشرة بالمكتبات وأنظمة المعلومات.

### الاستخدام والتطبيق الأول:

اشتقت الموصفات القياسية لنظم الجودة من المواصفات القياسية العسكرية مثل: MIL-Q9858A الصادرة عام 1963 والمواصفات القياسية لحلف الناتو AQAP 1 والموصفات القياسية البريطانية BS 5750 التي أصدرها المعهد البريطاني للمواصفات القياسية عام 1979. ومع وضوح الرؤية لضرورة إصدار مواصفات قياسية دولية لنظم الجودة اجتمعت لجنة من 91 دولة وهم دول الأعضاء وتم اختيار مواصفة الأيزو لتكون الأساس ثم توالى سلسلة من الإصدارات بعد ذلك : ونتج سلسلة من المعايير خاصة بمجال المكتبات والمعلومات منها على سبيل المثال لا الحصر:

- معيار الأيزو (2003) ISO TR 20983 مؤشرات الأداء لخدمات المكتبة الإلكترونية

ISO TR 20983 (2003). Information and Documentation Performance Indicators for Electronic Library Service

- معيار الأيزو (2006) ISO 2789 إحصاءات المكتبات الدولية

ISO 2789 (2006) . Information and Documentation International Library Statistics-4(th)ed.

- معيار الأيزو ISO 11620 المعلومات والتوثيق : مؤشرات أداء المكتبات



### أسباب الاستخدام وأهميتها:

تستخدم مواصفة الأيزو في قياس أداء المؤشرات والجودة للخدمات في كافة القطاعات الخدمة الربحية كالصناعية والتجارية وغير الربحية كالمكتبات. الإيجابيات : توجد بعض المميزات التي تميزت بها المواصفة عن غيرها ، حيث أشار بيليني ( Bellini, 2004 ) في دراسة مسحية حول تطبيق تلك المواصفة في مكتبة جامعة ترينتو بإيطاليا أن هناك عدة أسباب رئيسية لتفضيل مواصفة الأيزو 11620 وهي على النحو التالي<sup>(15)</sup>:

- 1- أن منظمة التقييس الدولية (الأيزو ) هي هيئة موثوقة للغاية ومعروفة دوليًا خارج قطاع المكتبات. ونتيجة لذلك، فإن النتائج التي حققتها مواصفة الأيزو تتمتع بقبول أكثر خارج نطاق المكتبة المحدود.
- 2- تضم المواصفة عدد كبير من المؤشرات .
- 3- الالتزام بالمعايير الدولية وتعتبر مرجعًا عالميًا<sup>(16)</sup>.
- 4- إمكانية التأقلم محليًا .

ومن خلال الإيجابيات السابقة تستنج الدراسة بعض السلبيات وهي :

- 1- أن مواصفة الأيزو عامة تم إعدادها لتناسب الخدمات الصناعية بجميع مؤشراتهما في معظم المجالات وبالتالي يصعب تطبيقها في مجال المكتبات والمعلومات لاختلاف الخصائص والأهداف في المجال الصناعي والمجال الخدمي؛ فضلاً عن اختلاف خصائص الخدمة ذاتها كمنتج ومعلومة وصعوبة تعميم نتائجها.
- 2- تناولت دراسة (عماد أبو عيد و جاسم جرجيس ، 2014)تطبيق مواصفة الأيزو في المكتبات العامة بدولة الإمارات إلا أن بعد التطبيق وجدت مشكلات وصعوبات كثيرة ؛ وأشارت الدراسة إلى أن التحدي الذي احتل أعلى مرتبة

حول تطبيق المواصفة هو عدم فهم الموظفين لأسباب قياس مؤشرات الأداء ، والوصول إلى المستهدفات المطلوبة من تطبيقها، إضافة إلى أن مؤشرات المواصفة معقدة بعض الشيء، ومرهقة للغاية وغير واضحة بعض الأحيان ، كما أن الأمثلة المدرجة فيها ليست كافية<sup>(17)</sup> لقياس جودة الخدمات المعلوماتية بالمكتبات.

3- أشار بيليني أن نتائجها تحقق نجاح وقبول أكثر خارج تخصص المكتبات مما يعني بصعوبة تطبيقها في المجال ، وهي بمثابة أمر شاق للعاملين بالمكتبات لبعض الأسباب منها:

- كثرة مؤشرات مواصفة الأيزو. - تستغرق وقت طويل للتطبيق.

4- صعوبة في فهم وتطبيق تلك المؤشرات من قبل اختصاصي المعلومات بالمكتبات

## ثانياً: القياس المقارن:

### النشأة والاستخدام:

عام 1979م، قامت شركة Xerox الأمريكية بدراسة تفوق الشركات اليابانية عليها في مجال إنتاج آلات تصوير المستندات بجودة عالية وسعر بيع وتكلفة أقل من تكلفة إنتاج شركتهم، فقامت الشركة بشراء آلات التصوير اليابانية وتفكيكها ، للاستفادة منها ودراستها ومعرفة سر قوتها وانخفاض تكلفتها؛ واستفادت من ذلك في تحسين آلاتها وزيادة جودتها بدرجة كبيرة<sup>(18)</sup>.

### التعريف:

عُرف القياس المقارن بأنه: "أداة وطريقة إدارية متمثلة في عملية مقارنة أداء المنظمة بأداء المنظمات ذات الممارسات الأفضل"<sup>(19)</sup>.

ويعرف بأنه "التعرف والتعلم من أفضل التطبيقات من أي مكان في العالم، وأداة قوية تستخدم في سبيل التحسين المستمر واكتشاف الجديد"<sup>(20)</sup>. كما يعرف أيضا بأنه "عملية قياس منظمة ومستمرة لمقارنة وقياس أداء أي منظمة بأداء المنظمات الرائدة في أي مكان في العالم بهدف الحصول على معلومات يمكن أن تساعد المنظمة في اتخاذ ما تراه من إجراءات لتحسين أدائها"<sup>(21)</sup>. نستنتج من التعريفات السابقة أن أداة القياس المقارن إذا طبقت في مجال المكتبات والمعلومات فأنها تعمل على:

- دراسة سبل التحسين المستمر واكتشاف الجديد وتطبيقه.
- المقارنة بأداء متميز والسعي لتطبيقه مع وضع الفروقات بينهم في الحسبان؛ لأن القياس المقارن عملية مستمرة لأي منتج أو خدمة حتى يظل الأفضل على الإطلاق.
- استخدام القياس المقارن بالمكتبة يهدف إلى تحسين أدائها.
- يمثل القياس المقارن نقطة مرجعية يتم من خلالها تحديد أهداف المكتبة.

يتضح مما سبق أن عملية القياس المقارن تُسهم في تحديد فجوات الأداء ومعرفة المكتبات ذات الأداء الأفضل وتعميم الفائدة، وهذا يؤدي إلى تحسين في الأداء باختيار عمليات التحسين وتقديم الأداة / المقياس المناسب لإعادة تصميم العمليات مما يُمكن من الوفاء بتوقعات المستفيدين وتحقيق رضاهم .

### الإيجابيات:

يستخدم القياس المقارن على نطاق واسع في كل المنظمات الصناعية والخدمية على حد سواء وتلجأ المكتبات كونها نظام مفتوح ينمو ويتطور باستمرار إلى تطبيقه، لذا تزايد أهمية القياس المقارن في شتى المجالات؛ وتتمثل إيجابيات القياس المقارن بالنسبة للمكتبة في النقاط التالية:

- تحقيق عنصر الجودة ومدى تطبيق المواصفات من أهم مميزات القياس المقارن في العصر الحديث؛ لأن المؤسسات الرائدة ترى جودة وتطبيق المواصفات العنصر الهام والمؤثر في تحقيق الريادة سواء كانت الخدمة أساسها صناعياً أي هدفها ربح مادي أو خدمي لا تهدف للربح بل التميز وتقديم الخدمة على أفضل مستوى .
- القياس المقارن يجعل المكتبات في حركة تطوير دائمة، وبالتالي لا تصبح حبيسة الوضع العادي أو السكون؛ لأن حاجات ورغبات المستفيدين في تغير دائم وفقاً لتطورات العصر الواسعة والسريعة.
- يوفر فرص التعلم المستمر للمكتبة وفريقها من خلال أفكار وتطبيقات المؤسسات الأخرى لتطبيق الملائم منها وتفادي العيوب .
- يساعد المكتبة على تحديد الفجوة بين أدائها وأداء المكتبات الرائدة، وتطبيق أفضل الأداءات وتحقيق رضا المستفيدين .

### السلبيات:

- وجدت بعض السلبيات والتحفظات على القياس المقارن ويمكن استخلاصها في فكرة تعتمد على ما يفعله الآخرون وما يجب تعميمه وليس الأداة/ الأسلوب ذاته المستخدم في عملية القياس؛ نجملها في الآتي :
- (1) عندما توجد منظمة ما متفوقة في الأداء (المنافسة)، وتقوم منظمة أخرى بتقليد تلك المنظمة ولم تتوافر إمكانيات وموارد معينة تستطيع من خلالها منافستها؛ في هذا الحالة لا يكون القياس المقارن مفيداً للأخرى المقلدة للمؤسسة المنافسة ، إلا إذا تم استخدامه لتقديم فرص التطوير والتحسين أولاً ثم تنفيذ الأسلوب .
  - (2) لا يكون للأسلوب المقارن دوره الفعال إلا من خلال مساندة الجهات الإدارية المختصة له وشعورهم بالرضا تجاه تطبيقه وليس مجرد إجراءات تُنفذ.

3) اعتماد تطبيقه على نتائج الآخرين؛ فالنتائج متغيرة، أي ليس بالضرورة نتائج اليوم هي نتائج الغد، ونتائج الآخرين هي نفسها نتائج المؤسسة المطبقة للأسلوب؛ لذا توجد بعض العوامل والمتغيرات يمكنها تغيير المعايير ودقة وسرعة الأداء.

### معايير قياس الخدمات المقدمة والمستويات المستهدفة في قطاع المكتبات لتطبيق القياس المقارن :

توجد العديد من المعايير والأدوات والمقاييس التي ذكرتها الدراسات السابقة وتستخدم عند تطبيق القياس المقارن بالمكتبات من أهمها :

- 1- المواصفة الدولية لمعيار ISO برقم 00683 الخاصة بتقييم الأداء في المكتبات .
- 2- معيار Edge Benchmarks Version 0.3
- 3- معيار LIBQUAL المطبق بالدراسة .

يتبين مما سبق أن تطبيق القياس المقارن يعود بالنفع على المؤسسات المطبقة له ، لا سيما المكتبات خاصة المكتبات الجامعية، حيث تسعى الدراسة الحالية إلى تطبيق القياس المقارن بالمكتبات متمثل في أداة القياس LIBQUAL ليب كوال لمعرفة أفضل المكتبات من بين المكتبات الأخرى ومقارنة الأداءات وتعميم ما بها من إجراءات وتطبيقات ذات فائدة ونفع على المكتبات الأخرى المماثلة لها، ويعد مقياس LIBQUAL من أهم المقاييس والأدوات التي أشارت إليها الدراسات السابقة ومدى فائدتها في عملية القياس المقارن وتطبيقها في المكتبات .

### ثالثاً: عملية التسلسل الهرمي التحليلي (Analytic Hierarchy Process (AHP

#### النشأة:

طورت هذه النظرية "عملية التحليل / التسلسل الهرمي AHP " لأول مرة بواسطة العالم العراقي الأمريكي توماس ساعاتي (Toms saaty) في السبعينات من القرن الماضي 1980 م، وقد أُلّف عن عملية التسلسل الهرمي أكثر من ثلاثين كتاباً وهي من أكثر الطرق انتشاراً في العالم في عملية تحليل واتخاذ القرارات متعدد المعايير<sup>(22)</sup> .

**التعريف:**

عُرِفَت عملية التسلسل الهرمي (AHP) بتعريفات متنوعة نذكر بعض منها: عرفها العالم المطور لها توماس ساعاتي (Toms Saaty,1980) بأنها " إطار عمل متكامل يجمع بين المعايير الموضوعية وغير الموضوعية ، وبين المقارنات الزوجية القائمة على أساس مقياس نسبي "، وعرّفها بصيغة جديدة بأنها " نظرية بناء المؤشرات باستخدام المقارنات الزوجية التي تعتمد رأى الخبراء ومنتخذي القرار في حدود مقياس محدد"<sup>(23)</sup> وعرّفها دومونسكا (Domonski,1998) بأنها "طريقة لدعم عملية اتخاذ القرار من خلال انتقاء البديل الأمثل من بين البدائل المتاحة وفق مجموعة متعددة من المعايير".

كما عرفها وورن (Warren,2004) بأنها "عملية تجميع لأوزان الأولويات المستمدة من المقارنات الزوجية لصناع القرار وفق سلم المقياس النسبي لترجيح البدائل في المستوى الأدنى وفقاً لعوامل أو معايير القرار في المستوى الأعلى".

**أسباب وطريقة الاستخدام:**

طورت وصُممت لحل مشاكلات معقدة، والتي لها مخاطرها العالية، وتتطلب إدارة واعية ونفاذ بصيرة بشرية لاتخاذ قرارات ذات مفاعيل طويلة الأمد. ولهذه العملية ميزتها الخاصة عندما يصعب قياس عناصر القرار المهمة أو عند مقارنة هذه العناصر أو عندما تواجه الاتصالات بين الفريق صعوبات تتعلق باختلاف تخصصهم والمصطلحات التي يستعملونها أو باختلاف وجهات نظرهم.

استخدمت عملية التسلسل الهرمي AHP لتقييم خدمات اختصاصي المكتبات، وهي تتشابه في محتواها ومؤشراتها بعض الشيء مع مقياس LIBQUAL . وتم استخدامها في العديد من الدراسات الصينية لقياس جودة خدمات المكتبات منها:

- دراسة تشو وآخرون (Zhu et al,2011) لتقييم محركات البحث الصينية باستخدام طريقة دلفي و AHP على نطاق واسع.

- دراسة لأي وآخرون (Lai et al,2014) استخدام طريقة AHP لأعداد نموذج تقييم لواجهات المستخدم من المكتبات الرقمية وأشارت الدراسة أن الأداة بها غموض بعض الشيء عند إعداد نموذج التقييم. وغيرهما من الدراسات كدراسة لوه و يو (Luo & Yu) استخدم طريقة AHP لإعداد نموذج لتقييم خدمات المكتبات. ودراسة لي (Li,2007) بإعداد نموذج لتحسين جودة خدمات البحث بالمكتبة استنادًا على طريقة AHP.

### إيجابيات عملية التحليل الهرمي

- ذكرت بعض المصادر العديد من مميزات عملية التسلسل الهرمي يمكن تلخيصها في، ما يمكن أن يكسبه الفرد باستخدام أسلوب التحليل الهرمي فيما يلي<sup>(24)</sup>:
- 1- طريقة عملية للتعامل كمياً مع مختلف أنواع العلاقات الوظيفية في شبكة معقدة.
  - 2- أداة قوية لدمج التخطيط المتوقع والتخطيط المطلوب بطريقة حيوية تعكس أحكام جميع أفراد الإدارة.
  - 3- المساعدة في اتخاذ أصح القرارات، وإدارة المخاطر وتقويم المخاطر واختيار أفضل الاستراتيجيات لمواجهتها.

مميزاتها في نطاق تخصص المكتبات والمعلومات:

- أداة مفيدة لقياس جودة خدمات المعلومات بقطاع المكتبات.
- تستخدم على نطاق واسع للمقارنة بين جودة خدمات المعلومات بالمكتبات من نفس النوع

رغم مزايا طريقة التحليل الهرمي وجدت بعض السلبيات منها:

- 1- أثبتت بعض الدراسات كدراسة (لأي وآخرون، 2014) أن نموذج / أداة AHP أكثر تعقيداً وصعوبة عند التطبيق على خدمات.
- 2- الدراسات التي تناولتها لا تناقش المعايير المستخدمة في التقييم، التي تم طلبها لتنفيذ نظام فعلي يساعد في تقييم جودة خدمات المكتبات ويتضمن معايير التقييم؛ ثم يطبق هذا النظام لمسح وتحليل المكتبات بالتطبيق الفعلي على أرض الواقع.
- 3- بها غموض وغير واضحة بعض الشيء لتقييم خدمات المكتبات .

#### رابعاً : مقياس جودة الخدمة - ServQual - (Service Quality Measure)

**النشأة:** تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل مكون من ثلاثة أعضاء هم ( باراشورمان وبيري وزيثامل ) ( Zeithaml & Berry & Parasuraman ) واشتهر بفريق ZBP في عام 1988م ، يعمل هذا الفريق في مجال التسويق.

**التعريف:** هو أداة تم تصميمها في البداية لتقييم جودة الخدمة في أبحاث التسويق<sup>(25)</sup> .

التعريف الإجرائي: هو عبارة عن مقياس عام لقياس جودة الخدمات الصناعية ذات الريح المادي ، بناءً على توقعات المستفيد ومقارنتها مع التصور – الأداء – العام للخدمة الذي يأمل المستفيد وجودة بالخدمة والمتوقع أن تكون عليه الخدمة وتقاس أبعاد المقياس من خلال الفرق بين التوقعات والإدراكات .

ويقوم مقياس SERVQUAL علي تحديد الفجوة من خلال القيام بعمليات طرح توقعات العملاء من الأداء الفعلي للخدمة (المستوى المدرك) .

**معادلة المقياس هي: الجودة = الإدراكات – التوقعات .**

وقد استحوذ هذا النموذج على التأييد بسبب مصداقيته وإمكانية تطبيقه عملياً للوصول إلى الفجوة حيث أنه يستخدم لقياس فجوة جودة خدمات المعلومات<sup>(26)</sup> ، كما تناولته العديد من الدراسات في المجال بالدراسة والتطبيق .



وكان الهدف من المقياس تطبيقه في مجال الخدمات الصناعية ، وتم أنجاز هذا المقياس بعد مدة طويلة من الأبحاث التي أجريت على جودة الخدمة الصناعية واستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة والتي ظهرت بداياتها عام 1985م ، وتم التطوير عام 1988م ، ويهدف هذا المقياس إلى تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة أو التطابق بين توقعات العملاء مستوى الخدمة - تصورهم للمستوى الذي يأمل المستفيد وجوده في الخدمة - وإدراكاتهم للمستوى الفعلي لها ، وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة أو مؤشر الفجوة بين المستويين المتوقع والفعلي/ المدرك ، لذا أطلق على هذا المقياس أيضا مقياس الفجوة ( Gap Measure ) . وتم تطوير العديد من فروع مقياس SERVQUAL في مختلف الصناعات للخدمات الربحية وغير الربحية على سبيل المثال : مقياس دينيسرف (DINESERVE) في الخدمات الصناعية بالمطاعم والفنادق ، ومقياس لودجيرف (LODGSERV) في الخدمات الصناعية للضيافة ، ومقياس ليب كوال ( LIBQUAL ) في مجال المكتبات<sup>(27)</sup> - المطبق بالدراسة الحالية - . وقد بدأ تطبيق هذا المقياس في منظمات الخدمات بصفة عامة منذ عام 1988م ، ثم انتقل إلى قطاع الإعارة بين المكتبات في عام 1994م على يد الباحثة فرانسوا هبرت (F.Hebert)<sup>(28)</sup> .

### الاستخدام:

يستخدم لقياس مدى تأكيد توقعات المستفيدين لجودة الخدمة قبل الاستخدام أو من خلال إدراكهم وتوقعهم الفعلي للتجربة - الاستخدام الفعلي الخدمة - وفي البداية تم تحديد مقياس SERVQUAL عشرة أبعاد لجودة الخدمة<sup>(29)</sup> ثم أختصرت لخمس أبعاد إلي الآن وهم كما يوضح الجدول رقم (2) :

جدول رقم (2) يوضح أبعاد مقياس جودة الخدمة خلال عام 1985- 1988 بعد الاختصار مع اختلاف المسميات :

أبعاد جودة الخدمة الخمس المختصرة للفريق ZBP عام 1988 م.		أبعاد جودة الخدمة العشر للفريق ZBP عام 1985 م.	
الجوانب الملموسة	1	الجوانب المادية الملموسة	1
الاعتمادية	2	الاعتمادية	2
الاستجابة	3	الاستجابة	3
الموثوقية	4	الأهلية	4
		اللباقة	5
		المصدقية	6
		الأمان	7
التعاطف الاجتماعي	5	الاتصال	8
		المصدقية	9
		الأمان	10

وَجُمِعَت هذه المكونات العشر في الجانب الأيمن من الجدول السابق واُختُصرت من قبل فريق عمل المقياس ZBP في خمسة مبادئ / أبعاد كما يوضح الجانب الأيسر من الجدول تقيس معاً جودة الخدمة باستخدام عبارات / مؤشرات مكونة من 22 عنصراً ، حيث يوضح الجدول تكرار في الأبعاد - المصدقية - وهذا يدل على ضعف تمثيل وتوزيع أبعاد المقياس لقياس كافة الخدمات وشموله لكافة جوانب الخدمة وتمثل تلك الأبعاد كما يوضحه الجدول التالي (3) <sup>(30)</sup> :

جدول رقم (3) يوضح وصف وتعريف أبعاد ومؤشرات مقياس جودة الخدمة لمقياس  
بعد الاختصار SERVQUAL

م	الأبعاد	وصف وتعريف المؤشرات
1	الجوانب الملموسة / الملموسات Tangibles	تعني المرافق المادية والمعدات والأفراد ومواد الاتصالات وتشمل خمسة مؤشرات
2	الموثوقية / الاعتمادية Reliability	تعني القدرة على أداء الخدمة بشكل يعتمد عليه وبدقة وتتضمن خمس مؤشرات
3	الاستجابة Responsiveness	يقصد بها الرغبة في مساعدة العملاء والاستجابة لهم في تقديم خدمات سريعة في الوقت المناسب/ عن اللزوم واشتمل على أربع مؤشرات .
4	الضمانات / التأكيد /الأمان Assurance	يقصد بها المعاملة الحسنة والمجاملة من العاملين وقدرتهم على بث الثقة تجاه العملاء وتتضمن أربعة مؤشرات <sup>(31)</sup>
5	التعاطف Empathy	يعني توفير العناية والاهتمام الفردي بالعملاء ويشمل على أربع مؤشرات .

### الإيجابيات:

يؤيد الكثير من الباحثين ما أثبتته الثلاثي بالفريق الأمريكي (BZP 1994) بأن مقياس سيرفكوال أكثر غنى من حيث:

- 1) المعلومات المستخلصة والبيانات التي يمد بها الجهة المطبق للمقياس.
- 2) أفيد للشخص القائم بعملية القياس في تشخيص مواطن القوة والضعف، لأنه يظهر ما إذا كانت العلامات المتدنية ناتجة عن توقعات عالية أم عن أداء ضعيف مما يسهل عملية التحسين والتطوير الدقيق لجودة وأداء الخدمات.

**السلبيات:**

رغم أن مقياس SERVQUAL لا يزال الأساس الذي بنيت عليه جميع أدوات جودة الخدمة الأخرى<sup>(32)</sup> حيث طورت SERVPERF وهو تعديل لـ SERVQUAL، ومقياس LIBQUAL المطبق بالدراسة الحالية ومقاييس أخرى كما ذُكر سابقاً، إلا أن وجدت بعض السلبيات التي وجهت لمقياس SERVQUAL منها ما يلي :

- تعددت آراء الاختلاف والاتفاق حول مفهوم واستخدام التوقع في القياس فانقسمت تلك الآراء إلى مؤيد ومعارض ؛ فُيُعد تيز (Teas) من أشهر منتقدي نموذج الفجوة - التوقع - في قياس الجودة بشكل عام ، ويرى أن قياس الجودة بالفرق بين التوقعات والادراكات هو مكمن الضعف الأساسي في نموذج ييري وزملائه (SERVQUAL)؛ حيث يَبين تيز عدم دقة طريقة الفجوة في القياس من خلال وجود عدة طرق للحصول على نفس العلامة للجودة.

وعلى الجانب الأخر اعترف أصحاب المقياس بأهمية تأثير الارتباط بين التوقع والادراك عند حساب نتائج المقياس، غير أنهم أكدوا على أهمية استخدام مفهوم الفجوة - قياس التوقع - لمعرفة ما إذا كان تدني مستوى الجودة يرجع إلى تدني مستوى الخدمة أم إلى ارتفاع توقعات المستخدمين<sup>(33)</sup>.

**خامساً: مقياس جودة الأداء SERVPERF (Service Performance Measure)**

النشأة - التعريف - الاستخدام - الإيجابيات - السلبيات .

**النشأة والاستخدام:**

عام 1992م طور الباحثان جي جوزيف كورنر وستيفن تايلور (J. Joseph Cronin & Steven A. Taylor) مقياس جودة الخدمة العام SERVQUAL بنفس أبعاده ومؤشراته مع الإبقاء فقط على قياس جانب واحد من الخدمة هو تصورات جودة الخدمة واستبعاد الجانب الأخر قياس التوقع ونقد نظام الفجوات المستخدمة في المقياس السابق SERVQUAL . و SERVPERF تعديل للمقياس السابق SERVQUAL .

لكن يسعى SERVPERF لقياس الجودة كموقف وليس بالضرورة إرضاء . و يربط SERVPERF رضا المستخدمين عن نيتهم في العودة لمزيد من عمليات الشراء - الاستخدام - . وبمقارنة SERVQUAL و SERVPERF : نجد أن SERVQUAL يعمل على تفعيل جودة الخدمة من خلال مقارنة تصورات الخدمة المستلمة مع التوقعات ، بينما يحافظ SERVPERF على تصورات جودة الخدمة فقط .

### التعريف الإجرائي:

عبارة عن مقياس صمم لقياس جودة أداء الخدمة من قبل المستخدمين من خلال قياس الأداء الفعلي فقط للخدمة .  
ومعادلة المقياس هي : الجودة = الأداء

### الفكرة الأساسية / الاستخدام:

أن المقياس - مقياس الاتجاه - يرتبط بإدراك المستخدمين للأداء الفعلي لجودة الخدمة المقدمة ويقوم هذا المقياس على فكرة رفض الفجوة في تقييم جودة الخدمة كما يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة<sup>(34)</sup> ، أي قياس الجودة من خلال الأداء فقط .

### الإيجابيات:

- 1) يتسم مقياس سيرف برف بالبساطة والموضوعية وهذا ما أوضحته إحدى الدراسات عند مقارنتها بين مقياس جودة الأداء SERVPERF ومقياس جودة الخدمة SERVQUAL أسهم مقياس SERVPERF في خفض عدد العناصر الواجب قياسها إلى النصف (حيث تم خفض العناصر من 44 عبارة إلى 22 فقط) بقياس واقع الأداء الفعلي - التصور -<sup>(35)</sup> .
- 2) في المجال الصناعي تفوق مقياس SERVPERF في دراسة مقارنة بينه وبين مجموعة من المقاييس التي تعتمد على قياس جانبي الأداء والتوقع باعتماده على قياس جودة الخدمة كاتجاه، دون قياس الفجوات بين الأداء والتوقع.

**ومن السلبيات التي وردت على المقياس :**

في حين أن تأثيره في مجال جودة الخدمة لا يمكن إنكاره ، فإن SERVPERF كونه مقياساً عاماً لجودة الخدمة بالاعتماد على جانب الأداء فقط؛ يوجد عدد من الصعوبات في تطبيق مقاييس الأداء في قطاع التعليم العالي بشكل عام وقطاع المكتبات بشكل خاص منها ما يلي :

- (1) ذكر بارشورمان أن من عيوب مقياس سيرف برف استبعاده فجوة الخدمة – قياس التوقع – وتركيزه على الأداء المدرك فقط وليس المتوقع كمقياس سيرف كوال أو الحد الأدنى والمدرك كمقياس ليب كوال .
- (2) أغفل المقياس الظروف الفيزيقية (البيئة المحيطة) ، رغم تأثيرها الفاعل في رضا المستفيد عن الخدمات المقدمة<sup>(36)</sup> ، وأهم ما يؤثر في المستفيد عند تلقيه الخدمة ويتأثر به هو البيئة المحيطة به أثناء حصوله على الخدمة.
- (3) عمد المقياس إلى الاقتصاد الشديد في أبعاده وعدد مؤشرات وعباراته – رغم أنه غير مخصص لخدمة بعينها ولكن موجة لكافة الخدمات – مما أدى إلي إغفال بعض الخصائص المهمة ذات العلاقة بمجال المكتبات والمعلومات ، أو لمسها بعمومية شديدة ، خاصة فيما يتعلق بخصائص مصادر المعلومات وسبل الوصول إليها<sup>(37)</sup> وهي الهدف الرئيسي لسبل تطوير المكتبات والارتقاء بالخدمة من وجهة نظر المستفيد الذي يُعد محور الخدمات وحتى تحقق رغباته من خلال مدى توفيرها.
- (4) يحتاج المقياس قبل التطبيق في مجال المكتبات والمعلومات إلى جمع معلومات غزيرة عن المجال المستهدف وإدخال بعض التعديلات على مكوناته لتحقيق درجة عالية من الثقة والاعتمادية . وهذا يعني تغيير في أبعاد ومؤشراته الأساسية مما يغير في المقياس ككل.

## سادساً: مقياس ليب كوال جودة المكتبة ( LibQUAL ) Library Quality

### التعريف:

عبارة عن " مجموعة من الخدمات صممت من قبل جمعية المكتبات البحثية ARL لتمكين المكتبات من تحري وتبوع انطباعات ووجهات نظر المستخدمين إزاء جودة ما تقدمه من خدمات، ومن ثم استيعابها واتخاذ القياسات اللازمة للارتقاء بتلك الجودة وتحسينها " حيث تقيس الأداة مستويات مستخدمي الخدمة الدنيا والمستوى المطلوب لجودة الخدمة عبر ثلاثة أبعاد: تأثير الخدمة ، والتحكم في المعلومات ، والمكتبة كمكان<sup>(38)</sup> ."

وعرفه قاموس ODLIS أنه " استبيان دقيق ومُحكّم يجرى عبر شبكة الإنترنت بعد الحصول على تدريب مكثف للمكتبات الراغبة في تطبيق الأداة، مما يُمكن تلك المكتبات من تقييم وتطوير خدماتها، وتسويقها<sup>(39)</sup> ".

### النشأة المقياس:

يعرف ب "مقياس جودة المكتبات " الذي ظهر مع بداية الألفية الثالثة، ويعد أحدث إنجازات إدارة الجودة الشاملة في المجال حتى الآن<sup>(40)</sup>. ترجع نشأة المقياس إلي اجتماع عُقد في توكسون(Tucson) عام 1999م برعاية رابطة المكتبات البحثية (ARL) لمناقشة اقتراح بشأن استخدام بروتوكول قائم على أسس لتعديل مقياس جودة الخدمة الصناعية (SERVQUAL) إلى مقياس مناسب لتقييم جودة الخدمة في المكتبات البحثية ومع تطور الأحداث ومن بين ثلاثين مكتبة متطوعة من ARL تم اختيار اثني عشرة منهم للمشاركة في المرحلة الأولى من المشروع التجريبي<sup>(41)</sup>، وترجع بدايات النشأة في أكتوبر 1999 (وتم تنفيذه في عام 2000) لتقييم LSQ بواسطة "جمعية مكتبات البحث" بالتعاون مع جامعة تكساس إي أند إم (Texas A&M University) TAMU في الولايات المتحدة الأمريكية.

### أسباب الاستخدام:

استخدمت مكتبات جامعة تكساس إيه أند إم وغيرها من المكتبات أدوات SERVQUAL المعدلة لعدة سنوات ؛ كشفت تلك التطبيقات عن الحاجة إلى أداة مناسبة تخدم المتطلبات الخاصة للمكتبات ، وفي عام 1999 قام كل من كوك وهيث

وطومسون (Thompson & Heath & Cook) بتطوير وتعديل مقياس "SERVQUAL" المستخدم في خدمات الصناعة ذات الربح المادي<sup>(42)</sup>، واقترحوا على جمعية المكتبات البحثية (The Association of Research Libraries (ARL) تطوير هذا البروتوكول البديل - سيرف كوال - ليناسب تخصص المكتبات والمعلومات والذي أطلق عليه لاحقاً "LibQUAL+™" اختصاراً لـ Library Quality أي جودة المكتبة، لاستخدامه في تحسين خدمات المكتبات لأن ذلك الوقت كانت المكتبات في حاجة ماسة لأداة مناسبة لقياس جودة خدماتها. وترمز (+™) إلى النسخة الجديدة المعدلة.

### الهدف من المقياس:

ورد دليل الإجراءات بعض الأهداف التي يحققها LibQUAL وهي كما يلي:

- 1) مساعدة المكتبات على فهم آراء وانطباعات المستفيدين عن جودة الخدمات التي تقدمها.
- 2) تجميع وتحليل آراء وانطباعات وتقييم المستفيدين بشكل دوري منتظم.
- 3) توفير معلومات مقارنة من جانب المكتبات المناظرة يمكن أن تستفيد منها المكتبة في عملية التقييم<sup>(43)</sup>.
- 4) الوقوف على أفضل الممارسات في تقديم الخدمات المكتبية.
- 5) تحسين مهارات التحليل والقياس لدى العاملين في المكتبة بما يخدم تفسير البيانات التي يتم تجميعها لتحديد الخدمات المناسبة للمستفيد وتحقيق توقعه.

### الإيجابيات / الأهمية التي يمثلها مقياس LibQUAL:

من إيجابيات المقياس تميزه عن غيره من الأدوات/ المقاييس المستخدمة بالمجال؛ بأنه أكثرهم إفادةً وفاعليةً للمكتبة والمستفيد معاً كما يلي:

(أ) أهميته بالنسبة للمكتبات:

- يستطيع مديرو المكتبات استثمار البيانات الناتجة عن تطبيق LibQUAL في التعرف على أفضل الممارسات، وتحليل أسباب العجز في الميزانية، وإفادة من الموارد وتوظيفها بشكل أكثر فعالية وكفاية، هذا بالإضافة إلى:



- توفير البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من تقييم ما إذا كانت الخدمات التي تقدمها تلي وتتفق مع توقعات المستفيدين.
- تجميع البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من مقارنة أدائها بأداء مكتبات أخرى مناظرة.
- توفير فرصة البحث في المكتبات الإلكترونية التي تضم العديد من البحوث والمقالات التي تتناول LibQUAL بالبحث والتحليل.

(ب) أهميته بالنسبة للمستفيدين:

يمكن بيان الأهمية والقيمة التي يمثلها بالنسبة للمستفيدين على النحو الآتي:

- توفير الفرصة للمستفيدين للتعبير عن آرائهم فيما يتعلق بأي من الخدمات المكتبية التي تقدم إليهم وما يحتاج إلى تطوير مما يساعد المكتبة على القيام بذلك بكفاية وفي أسرع وقت لتلبية رغباتهم وتحقيق توقعاتهم.
  - يُمكن المكتبات من تقييم ممارساتها وأنشطتها التي تحظى باستحسان كبير من قبل مجتمع المستفيدين، لأن المستفيد هو محور مستوي الرضا عن الخدمة ومستوى جودة الخدمة يرجع لمستوى رضا المستفيد عنها.
  - يعطي للمستفيد الثقة في أن المكتبة مازالت توالي اهتماماته وتسعي لتحقيق توقعاته وتوفير ما يحتاجه.
- تم تطبيق مقياس جودة خدمات المكتبات LIBQUAL في البحث الحالي لبعض المبررات هي:
- ( إحصاءات حول المقياس، مزايا يتمتع بها المقياس، أهمية قياس ومعرفة مستوى التوقعات )
- أولاً: إحصاءات حول المقياس.
- في السنوات من 1999-2006م تم استخدام مقياس LIBQUAL لجمع البيانات من أكثر من 600000 مستخدم في أكثر من 800 مؤسسة<sup>(44)</sup>.

- يطبق على نطاق واسع حيث شارك أكثر من 2.3 مليون مستخدم للمكتبة من 1.327 مكتبة في مقياس LIBQUAL حتى الآن<sup>(45)</sup>.
- في عام 2015م بلغ عدد المكتبات التي طبقت LIBQUAL ما يزيد عن ألف ومائتي (1200) مكتبة على مستوى العالم<sup>(46)</sup>.
- يحظى مقياس LIBQUAL بشعبية كبيرة في أمريكا الشمالية وقد تم اعتماده من قبل العديد من الجامعات حول العالم. وتم اختبار النموذج الدولي واعتماده من قبل بعض الجامعات الصينية<sup>(47)</sup>؛ حيث أنها من أكثر الجامعات تُدرس وتُطبق قياسات المعلومات والمكتبات في مجالاتها المختلفة تحديد جامعة ووهان الصينية.
- تم استخدام هذا المقياس على نطاق واسع في مكتبات 31 دولة مختلفة في جميع أنحاء القارات الخمس وتم ترجمته إلى 21 لغة مختلفة<sup>(48)</sup>.
- كما أفاد (أمجد الجوهرى 2010، ص 3) في التعريف بالقياسات الإلكترونية وهل ضرورة للمكتبات تطبيقها أم رفاهية؟ بأن مؤشر أداء ليب كوال LIBQUAL يُعد من أبرز المقاييس المستخدمة لتقييم جودة خدمات المكتبة بشكل عام.
- بناءً على إحصائية جمعية المكتبات البحثية ARL لعام 2016 تم تطبيق المقياس بالمكتبات في أكثر من 29 دولة منذ إنشائه. وتم تحسين / تعديل مقياس LIBQUAL عدة مرات فيما يتعلق بالأبعاد والعناصر<sup>(49)</sup>.
- وأشارت الأدبيات / الإنتاج الفكري حول موضوع قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية في البنية التحتية الوطنية للمعرفة الصينية إلى أن عدد الأبحاث المستندة إلى LIBQUAL بلغت تقريباً 58 بحث علمي في ما يقرب من خمس سنوات، وعدد الأبحاث المستندة إلى مقاييس أخرى غير LIBQUAL 54 بحث علمي في ما يقرب من خمس سنوات<sup>(50)</sup>.

يتضح من الإحصائيات السالف ذكرها مدى ثراء الإنتاج الفكري حول المقياس وأنه يطبق على نطاق واسع في شتي مكتبات العالم خاصةً الجامعية والغالبية العظمى لتلك المكتبات تُعدل في المقياس نظرًا لفائدته وفاعليته في تخصص المكتبات والمعلومات وهذا يدل على المرونة التي يتمتع بها المقياس ، كما تري الدراسة أن أهم ما يُدعم المقياس هو شموله لكافة جوانب الخدمة المعلوماتية بالمكتبات وإعداده تحديدًا لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات ومساعدتها في إجراء مقارنة بين المكتبات من نفس النوع لتعميم الفائدة والسعي نحو أفضل الممارسات في قياس الجودة وتحسين الأداء وتطوير الخدمات .

### ثانيًا: أهمية قياس ومعرفة مستوى التوقعات

تتأكد أهمية قياس الجودة المدركة أكثر في الخدمات المعلوماتية، فالخدمة كمنتج غير ثابت الجودة ويتضمن أبعاد ذاتية غير مستقرة مرتبطة بشخصيات المستفيدين وتجاربهم السابقة، ما جعل الباحثين في جودة الخدمة يركزون على الجودة المدركة (التوقع) للخدمة أكثر من الجودة الموضوعية<sup>(51)</sup>؛ ففي المنتج المادي يستخدم المستفيد عدة مؤشرات محسوسة ظاهرة (كاللون، اللمس، الرائحة، الصلابة، الوزن، وغيرها)؛ لكن أمام الخدمة المعلوماتية لا يوجد هذا الكم من المؤشرات الظاهرة، إلا ما يظهر من تجهيزات ومظاهر مادية وتسهيلات في مركز الخدمة أو مظهر العاملين<sup>(52)</sup> ومدى خبراتهم وفهمهم لطلب المستفيد، وفي غياب تلك العلامات المادية يلجأ المستفيد لتقييم الخدمة إلى مؤشرات أخرى منها ماذا يجب أن تكون عليه الخدمة أي مدى توقعه للخدمة في المرات القادمة، وهي التي يسعى الباحثون لتحديدها. فالبعض يفضل قياس توقع المستفيد للخدمة لما له من أثر إيجابي في تحسين الخدمات فيما بعد للمؤسسة (كالمكتبات) والمستفيد معًا، إذ يضمن مدى وفاء المؤسسة بالتزاماتها تجاه المستفيدين وعلى الجانب الآخر يترك أثر في نفس المستفيد بوضع حاجاته في دائرة اهتمام المؤسسة في السعي لتحقيق توقعه وتلبية تلك الحاجات؛ كما أفادت العديد من الدراسات للعلماء والباحثين بتطبيقاتهم لمقياس LIBQUAL إلى مدى فاعلية وفائدة المقياس في تخصص المكتبات والمعلومات

خاصةً المكتبات الجامعية ومن بين تلك الدراسات على سبيل المثال لا الحصر :  
دراسة (Nitecki, 1996, (53) ) ودراسة (Cook & Simmonds, 1998, (54) ) ثم (Thompson 2000 (55) ) .

ومما سبق يتضح للدراسة أن مقياس سيرف كوال ومقياس سيرف برف كونهم مقاييس عامة لجودة الخدمة ولا يمكن إنكار تأثيرهم في مجال قياس الجودة بشكل عام - خاصةً المجالات الصناعية - ألا أنهم قد لا يكونوا أدوات مناسبة لتقييم الجودة في مجال المكتبات والمعلومات ؛ وأن مقياس LIBQUAL المعدل يتمتع ببعض الميزات التي نجملها فيما يلي:

- 1- يساعد بالتهوض بمستوى أداء المكتبات الجامعية ، فضلاً عن السعي لتحقيق تطلعات ورغبات وتوقعات المستفيد.
- 2- المرنة التي يتمتع بها المقياس إلي الآن، حيث يمكن التطوير والتعديل به - القابلية للتغيير - وفق ما يناسب مجتمع الدراسة المطبق للمقياس ، ووفقا للتطورات الطارئة على مجال المكتبات والمعلومات؛ لذا تم إضافة عبارات حول استخدام خدمات التواصل الاجتماعي - الفيس بوك - وغيرها إلى المقياس المطبق.
- 3- من النقاط القوية التي يتميز بها المقياس أنه تم وضعه (طَوَّرَ) من قبل جمعية المكتبات البحثية (ARL) ، وهي جمعية معنية بتخصص علوم المكتبات والمعلومات .
- 4- يعد من المقاييس الصالحة للتطبيق في كل أنواع المكتبات الأكاديمية سواء كانت صغيرة أو كبيرة الحجم ؛كما أشارت دراسة John B. Harer 2006 بتطبيق LIBQUAL في مكتبة جامعة كاتاوبا ومكتبة جامعة واشبورن.

#### سليبات وجهت لمقياس LIBQUAL

كغيره من المقاييس السابقة، فلا يوجد حتى الآن مقياس متفق عليه من قبل العلماء والباحثين سواء في تخصص المكتبات والمعلومات أو التخصصات الأخرى ونتيجة

للدراسات السابقة التي تناولت تطبيق ليب كوال وجدت الباحثة أن هناك بعض السلبيات التي وجهت للمقياس – مع اقتراح بعض الحلول لتلافيها أو التقليل منها قدر الإمكان وتحقيق أكبر إفادة منه – كما يلي :

1- دراسة الباحثين كارمان ( 1990 ) ، باراشورامان وآخرون ( 1991 ) ، باباكوس وبولر ( 1992 ) اعتبروا أن إدارة عناصر التوقعات تعتبر غير ضرورية بالمقياس. واتفقا معهم كرونين وتاييلور (1992) وكانا أكثر من انتقد المقياس بشدة، وبالتالي طوروا مقياسهم الخاص القائم على قياس الأداء فقط دون التصور وأطلقا عليه اسم SERVPERF المشار إليه سابقًا ؛ إلا إن معرفة توقع المستفيدين يساعد في فهم تطلّعاتهم نحو الخدمة وتلبية توقعاتهم وإدخال التحسينات التي تناسب اهتماماتهم .

2- أشارت دراسة (وحيد عيسي ، 2009) إلى أنه يترتب على مقياس جودة المكتبة LIBQUAL بعض المشكلات المتعلقة بكثرة العمليات الحسابية ، فإذا كان مقياس جودة الخدمة سيرف كوال يتضمن مجموعتين فقط من العمليات الحسابية الأولى بالأداء المدرك – الحالي / الفعلي – والثانية بالمتصور – المتوقع – لما كان ينبغي أن يكون عليه الأداء ؛ فأن مقياس جودة المكتبة ليب كوال تتضمن نتائجه إجراء ثلاث مجموعات من العمليات الحسابية الأولى بجودة الحد الأدنى والثانية بالجودة المدركة والثالثة بالجودة المأمولة / المتصورة وبالتالي يكون هناك غموض في صحة النتائج ودقتها. وتم التغلب على هذا الإشكال بالاكْتفاء بقياس الأداء الحالي والمتوقع لجودة الخدمة، كما في مقياس سيرف كوال الذي لاق استحسانًا من الباحثين والخبراء في جودة الخدمة الصناعية مع الإبقاء على أبعاد ومؤشرات LIBQUAL التي لاقَتْ استحسانًا وقبولًا من المتخصصين والخبراء في مجال المكتبات لما لها من شمول لكافة جوانب خدمات المعلومات بالمكتبات.

تري الباحثة رغم الانتقادات التي وجهت للمقياس إلا أنها لا تقلل من مزاياه وأهميته في قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية فضلاً عن معرفة جوانب الضعف في الخدمات المقدمة وتحسينها ومعرفة جوانب القوة وتعزيزها ومساعدة إدارات المكتبات على فهم توقعات ومتطلبات المستفيدين وتحقيق أقصى درجات الرضا للمستفيدين، فضلاً عن تطبيق المقياس على نطاق واسع في المكتبات الجامعية خاصة على المستوى الدولي في الولايات المتحدة الأمريكية والصين والهند ومكتبات إيران وغيرها وعلى المستوى العربي أوصت بعض الدراسات بتطبيق المقياس سواء بالتعديل أو تطبيق النسخة الجديدة كما هي منها (دراسة نهلة السليمي 2009، مسفرة الخثعمي 2009 ، فاطمة الدغارية 2012 ، حمد إبراهيم 2016 ، عبدالله 2018 ) وعلى المستوى المحلي تطبق مكتبة الاسكندرية مقياس LIBQUAL .

يتضح مما سبق أن:

الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات يقدم دعماً كبيراً لتفوق مقياس LIBQUAL مقارنة بالمقاييس العامة الأخرى التي تستخدم في تخصص المكتبات والمعلومات. من ناحية أخرى مقياس LIBQUAL تم اختباره تجريبياً على أنه مقياس أكثر شمولاً ومحددًا لجودة الخدمة بمجال المكتبات والمعلومات ، والذي تم تصميمه بشكل فريد لقطاع المكتبات. وبالتالي يحظى LIBQUAL بتأييد كبير في أمريكا الشمالية وقد تم اعتمادها من قبل العديد من الجامعات حول العالم<sup>(56)</sup> .

## أبعاد / مؤشرات جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وفقاً لمقياس LIBQUAL المعدل

البعد الأول	تأثير الخدمة	مستوى انطباعك نحو الخدمة	مستوى توقعك للخدمة
مؤشرات / عبارات المقياس (البعد الأول)	1- يفرس العاملون بالمكتبة الثقة في نفوس المستفيدين جميعاً.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	2- العاملون بالمكتبة لديهم المعرفة والخبرة للرد على جميع استفسارات المستفيدين .	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	3- يتعامل العاملون بالمكتبة دائماً بشكل لطيف وحُسن خُلق مع المستفيدين جميعاً.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	4- قدرة العاملين بالمكتبة على فهم حاجات المستفيدين بدقة.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	5- الاعتماد على العاملين بالمكتبة في حل مشكلات المستفيدين ومساعدتهم .	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	6- عدد الموظفين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات كافي لتحقيق طلبك البحثي .	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	7- تكلفة حصولك على الخدمة المعلوماتية مناسبة لك.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	8- أثر/نتيجة تلقي الخدمة والحصول عليها يعود بالنفع على عملك البحثي .	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	9- توفرك المكتبة الخدمات المعلوماتية التي تناسب طلبك وتغير في الحالة المعرفية لديك.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
البعد الثاني	جودة الموقع الإلكتروني للمكتبة ( التحكم / ضبط المعلومات )	مستوى انطباعك نحو الخدمة	مستوى توقعك للخدمة
مؤشرات / عبارات المقياس (البعد الثاني)	10- يتوفر للمكتبة موقع على شبكة الإنترنت أو من خلال الإيميل أو الفيس بوك.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	11- توفر المكتبة مصادر/خدمات المعلومات الإلكترونية ومتاحة لي في منزلي أو مكتبي.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	12- توفر المكتبة الدوريات المطبوعة التي أحتاجها لعملي البحثي.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13- توفر المكتبة الدوريات الإلكترونية التي أحتاجها لعملي البحثي.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14- توفر المكتبة الأدوات والأجهزة الحديثة التي تساعدني في الوصول للمعلومات التي أحتاجها لبحثي مع سهوله الاستخدام	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15- موقع المكتبة يتيح لي الوصول بسهولة إلى المعلومات التي أحتاجها والمستجدات في التخصص.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16- التمكن من الوصول للمعلومات للاستخدام المستقل دون الاستعانة بأخر.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17- تساعدني المكتبة في تنمية مهارات البحث عن المعلومات .	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18- تساعدني المكتبة في التميز بين المعلومات الموثوقة والغير موثوقة .	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19- توجد مصادر / خدمات معلومات حديثة باستمرار توافق عملي البحثي.	
						المكتبة كمكان	البعد الثالث
						مستوى انطباعك نحو الخدمة	مستوى توقعك للخدمة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20- مبنى المكتبة مريح وجذاب.	مؤشرات / عبارات المقياس البعد الثالث
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21- توفر المكتبة تجهيزات حديثة عالية الجودة لجو أكاديمي مناسب / هادئ للاطلاع والبحث.	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22- مساحة المكتبة هادئة للأنشطة الفردية	
						الرضا عن الخدمة	البعد الرابع
						مستوى انطباعك نحو الخدمة	مستوى توقعك للخدمة
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23- أنت راضي عن أداء خدمات المعلومات التي توفرها المكتبة .	مؤشرات / عبارات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24- سوف استخدم المكتبة وخدماتها المعلوماتية باستمرار في المستقبل.	



سابعاً: مقياس جودة التعليم العالي (HEdPERF) Higher Education Performance :

#### النشأة:

اقترح فردوس عبد الله مقياس جودة التعليم العالي (Higher Education Performance) HEdPERF في عام 2005م وذلك بعد فحص آراء مختلف المهنيين والممارسين حول الجودة في التعليم العالي والمهتمين بها ، وبناءً على استطلاع أجره (Aspinwall & Owlia) قد فسرا فيما معناه أن المستفيدين المختلفين من خدمات التعليم العالي والمنتمين له خاصة الطلاب يجب أن تكون تجربتهم قضية رئيسية تحتاج إلى مؤشرات أداء لتقييمها ومعالجتها .

التعريف الإجرائي : هو أول أداة تم اقتراحها مخصصة لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي في ماليزيا من قبل الباحث فردوس عبد الله.

#### الاستخدام:

تستخدم هذ الأداة لقياس الأداء في مجال الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم العالي باستخدام المقاييس الكمية والنوعية وأبعاد جودة الخدمة في قطاع معين - التعليم العالي - ، وهو مكون من 41 عنصراً للاختبار لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي الأكاديمية وغير الأكاديمية منها ( الاستشارة، اتحاد الطلبة، التغذية الراجعة لتحسين أداء الخدمة، الجوانب غير الأكاديمية، تسهيلات الوصول، السمعة والصيت، الموثوقية، الصلاحية، توفير الخدمات في الوقت المناسب، الاستجابة للطلبات، الشعور بالأمان، الوقت، المرونة، التعامل الفعال مع الشكاوى، التواصل الجيد، المعرفة بالنظم، الحرية، المساواة في المعاملة والاحترام، سرية المعلومات)

#### الإيجابيات:

يهتم المقياس بقياس جودة كافة خدمات قطاعات التعليم العالي وله بعض الإيجابيات منها :

1- تم إثبات صلاحية وكفاءة مقياس HedPERF لقياس جودة الخدمة في التعليم العالي .

2- كفاءة المقياس كأداة لقياس جودة الخدمات الطلابية في الجامعات .

### السليبات:

استخدم المقياس في نطاق محدود من الدراسات التي تناولته نظرًا لحدائته<sup>(57)</sup>.

تم تطويره بناءً على مقياس SERVPERF والعيوب الواردة عن مقياس هي نفسها تكون بمقياس HedPERF، نظرًا لتطويره خصيصًا لخدمات مؤسسات التعليم العالي ككل، وليس لقطاع بعينه كقطاع المكتبات أو غيره؛ لذا قد يشوبه الكثير من التحفظات على تطبيقه في قطاعات مختلفة لها خصائص وسمات مختلفة

### ثامناً : القياسات البديلة :

#### النشأة:

كان أول ظهور لمصطلح القياسات البديلة عام 2010 م حيث قام طالب الدراسات العليا Jason Priem جيسون برايم بجامعة كارولينا برسم الخطوط العريضة للقياسات الجديدة<sup>(58)</sup> ، وذلك من خلال ما عُرف بالنشرة أو بيان القياسات البديلة "Alt-Metrics: a manifesto" ، في عام 2010 ، تتكون من مقطعين Alt اختصار لكلمة Alternative و metrics بمعنى قياسات<sup>(59)</sup> .

#### التعريف:

تناولت الدراسات السابقة تعريفات عديدة للقياسات البديلة، اعتمادًا على فكرتها الأساسية في القياس، أو طرق ومصادر الحصول على البيانات فيها، أو من خلال إتاحتها لمؤشرات التأثير، ومن التعريفات التي يجدر الإشارة إليها ما يلي:

1- عرف برايم Priem مكتشف القياسات البديلة على أنها " دراسة واستخدام قياسات تأثير البحث العلمي اعتمادًا على نشاط هذا البحث خلال أدوات

وبيئات الويب. إلا أنها تقتصر على أدوات وبيئات ويب معينة، وليس كل الويب<sup>(60)</sup>.

2- تعريف هاورد Howard " بأنها قياسات خاصة " بقياس تفاعل الويب حول بحث علمي معين، وذلك عن طريق التغريد عنه tweeting أو ذكره من خلال المدونات blogging أو إضافته إلى قائمة المفضليات bookmarking<sup>(61)</sup>.

### الاستخدام:

تستخدم القياسات البديلة منذ نشأتها إلى الآن على نطاق واسع في جميع المستويات منها على سبيل المثال لا الحصر:  
أولاً: على مستوى الأفراد

تستخدم بصورة مباشرة كدليل على تعزيز أعمالهم العلمية والبحثية من خلال قياس معامل التأثير والاستشهاد المرجعي بتلك الأعمال .  
ثانياً: على مستوى المؤسسات :

تستخدم لقياس الأداء الشمولي لها ؛ بمعنى أن المؤسسات تحقق أكبر قدر من الإفادة والاستخدام لخدماتها ومصادرهما وأعمال افراد تلك المؤسسات.  
ثالثاً: على مستوي المكتبات :

فتستخدم القياسات البديلة هنا على نطاق واسع كما في المكتبات الجامعية ؛ لتسهيل إدارة المجموعات وتيسير فهم نظم استرجاع المعلومات ومحتويات المكتبات<sup>(62)</sup> خاصة المكتبات الرقمية ، وأيضاً في إعطاء مؤشر وعامل تأثير مرتفع أو منخفض للباحثين وأعضاء هيئة التدريس بالجامعات .

رابعاً: على مستوي الناشرين / الموردين :

تستخدم لمساعدة الناشرين في قياس أداء دورياتهم العلمية في موضوعات ومناطق محددة .

كما تجدر الإشارة في هذا الصدد وبناءً على ما سبق يمكن الاستفادة من القياسات البديلة من خلال الدمج والربط بينها وبين مؤشرات وعبارات مقياس LIBQUAL في

حالة وجود موقع لمكتبة الكلية على شبكات التواصل الاجتماعي؛ ومعرفة التفاعلات والتنزيلات والولوج لموقع المكتبة والاستفادة منه، من قبل الطلاب والمستفيدين حول مصادر المعلومات التي تنشرها المكتبة وخدمات المعلومات التي تقدم لمجتمع المستفيدين، ومعرفة مدى تأثير تلك المصادر على حالتهم المعرفية بعد تلقيها مما يثري ميزة تواصل المكتبة مع مجتمع مستخدميها وينشط من دور المكتبة الذي كاد أن يكون في حالة ركود بسبب ضعف تواصل المستفيدين مع المكتبة والعكس والعزوف عن استخدامها خاصة في ظل التوسع الشديد في انتشار المصادر الإلكترونية المتنوعة دون قيود.

### أهمية القياسات البديلة بالنسبة للمكتبة واختصاصي المعلومات

أولاً: بالنسبة للمكتبة

- تساعد المكتبات الجامعية الرقمية والمختلطة في إحداث تغيير في خدماتها المعلوماتية لما يتوافق مع حاجات الباحثين ومع المستجدات الخاصة بنشر الأبحاث من إظهار معامل تأثيرها وغيرها .
- تساعد المكتبة على إظهار جودة وتأثير مجموعاتها وخدماتها : مما يساعد المكتبة على نشر مصادر ذات علاقة بتخصص المستفيد وتحقيق توقعه .
- دعم القرارات الخاصة بتنمية وتقييم المجموعات<sup>(63)</sup> بالمكتبات .
- في ظل ما تواجه المكتبات خاصة المكتبات الجامعية من منافسة مع الوسائل التكنولوجية الحديثة في إتاحة المعلومات بسرعة وسهولة ودون قيود متمثلة في محركات البحث أشهرهم وأكثرهم محرك البحث GOOGLE، يأتي دور القياسات البديلة في مساعدة المكتبات للاتجاه نحو الاستفادة من كل الوسائل والسبل السريعة في وصول المستفيدين إلى ما يحتاجونه من معلومات (سواء كانت مصادر أو خدمات)، فضلاً عن دعم البحث العلمي ذو الموثوقية العالية، لذا تعمل القياسات البديلة في إظهار تأثير ما توفره المكتبة وبتاح للمستخدمين دون قيود.

وفي هذا الصدد يقول الكاتب الإنجليزي نيل ريتشارد غيمان "يمكن أن يزودك محرك البحث جوجل Google بـ 100000 إجابة، لكن المكتبة تزودك بالإجابة (البحث) الصحيحة أي من حيث موثوقية الجهة / الهيئة الصادر عنها سواء كانت مكتبة أو جامعة أو أفراد ، ومدى صلة بطلب المستفيد وموضوع بحثه.

ثانيًا: بالنسبة لاختصاصي المعلومات

- تساعد القياسات البديلة اختصاصي المعلومات عند استخدامها التعرف على أهم الدوريات التي توجد بقواعد البيانات، والتي يتم الاستعانة بها بكثرة، أو أكثر المقالات التي يتم تحميلها، ليقترحوها على المستفيدين من الخدمة المرجعية<sup>(64)</sup> فيما بعد مع زيادة تفاعل وتواصل المكتبات الجامعية مع المستفيد والعكس.

كما أشار كل من (Roemer & Borchardt & Tattersall) وغيرهم إلى أهميتها بالنسبة للمكتبة ولاختصاصي المعلومات كما يلي :

(1) أشار أندي تاترسال Tattersall,A عام 2016 بصفة أخصائي معلومات كلية الصحة والبحوث ذات الصلة بالمجل في كتابة المعنون ( المقاييس البديلة: دليل

عملي لأمناء المكتبات والباحثين والأكاديميين Altmetrics : A Practical

Guide for Librarians, Researchers and Academics)، إلى أن المقاييس

البديلة بمثابة دليل عملي لأمناء المكتبات والباحثين والأكاديميين، أي تزيد من

خبراتهم ومهاراتهم لمساعدتهم<sup>(65)</sup> في متابعة التطورات والمستجدات لتقديم

أفضل الممارسات للباحثين وبوصفهم وسطاء (أمناء المكتبات) لتحقيق توقعات

واحتياجات المستفيدين .

(2) كما تناول المقاييس البديلة روبن تشين رومر وراشيل بورشاردت 2015, Roemer

R.C. & Borchardt, R في كتابهم ( المقاييس ذات المعنى: دليل أمناء مكتبة القرن

الحادي والعشرين إلى الببليومتريكس، الألتمتركس وأبحاث التأثير<sup>(66)</sup>).

## Meaningful Metrics: A 21st Century Librarian's Guide to Bibliometrics , Altmetrics, and Research Impact

حيث أشارت بورشاردت Borchardt كونها تعمل أمينة مكتبة العلوم في الجامعة الأمريكية في واشنطن في كتابها إلى أهمية تطبيق القياسات البديلة في المكتبات الجامعية لقياس والتنبؤ بتأثير أعمال الباحثين ولإظهار تأثير خدمات المكتبات ومدى جودتها .

### الإيجابيات:

- 1- يمكن تطبيقها لقياس مؤشرات أخرى غير البحوث العلمية كالكتب، والعروض، وصفحات الويب، بل يمكن استخدامها أيضا لقياس مؤشرات خاصة بالبشر (المؤلفين أو غيرهم) <sup>(67)</sup>.
- 2- تتعلق بأشكال متعددة ومتنوعة من المخرجات البحثية وارتباطات المستفيدين بهذه المخرجات <sup>(68)</sup>.

سلبيات استخدام وتطبيق القياسات البديلة: رغم مزايا المقاييس البديلة للمكتبة وأمناء المكتبات والباحثين وما جاء في الكتب السالف الإشارة إليها، أثرت العديد من الانتقادات والاعتراضات حولها وفيما يلي بعض منها:

- 1- يصعب الوثوق بها بسبب اعتمادها على بيانات الجهات الخارجية ونقص الشفافية مما يسهل التلاعب بالأعداد الخاصة بالتفاعلات وما شابه ذلك.
- 2- عدم وجود ارتباط بين الاهتمام على وسائل التواصل الاجتماعي وحساب الاقتباس ، حيث لا تعد أعداد الاقتباسات دقيقة لقياس التأثير <sup>(69)</sup> ، على عكس عامل تأثير المجلة يقيس الاهتمام وليس التأثير.
- 3- تعد المقاييس البديلة حديثة العهد وتحتوي على وعود أكثر من الحقائق وسيتعين أن يعتمد تحقيقها على معظم الأشخاص المعنيين بها ، بدءاً من أمناء المكتبات والباحثين والمستفيدين.

4- ضعف ثقافة العاملين بالمكتبات عنها : بجانب التأهيل والخبرة والكفاءة في طريقة الاستخدام والتطبيق.

ومما سبق يمكن الجمع واستخلاص إيجابيات كل من القياس المقارن BENCHMARKS و مقياس LIBQUAL و القياسات البديلة Altmetrics للتطبيق في بيئة المكتبات الجامعية على خدمات المعلومات المختلطة سواء التقليدية التي مازالت تقدمها معظم المكتبات إلى الآن وصعوبة الاستغناء عنها كلياً أو الإلكترونية المتاحة على مواقع المكتبات الخاصة على الويب وشبكات التواصل الاجتماعي لمعرفة اهتمامات المستفيدين وارتباطاتهم بالموضوعات البحثية وثيقة الصلة باهتماماتهم ومحاولة توفيرها لهم وتحقيق توقعاتهم بعد ذلك و المقارن فيما بينهم لتحقيق أقرب التوقعات لاهتمامات المستفيدين فضلاً عن تحسين الأداء وتطوير مهارات العاملين بالمجال ومتابعة المستجدات .

والجدير بالذكر أن للعالم الجليل الأستاذ الدكتور/ محمد فتحي عبد الهادي إسهامات عديدة<sup>(70)(71)</sup> للتعريف بالكثير من القياسات في مجال المكتبات والمعلومات كما تناول بالدراسة المسحية في مكتبات الأكاديمية بدول الخليج وسلسلة من الأبحاث الأخرى في هذا الموضوع الأستاذ الدكتور/ أمجد الجوهري<sup>(72)(73)</sup> .

**مقارنة بين المقاييس والأساليب المتناولة بالدراسة :**

جدول رقم (4) يوضح المقارنة بين المقاييس المتناولة بالدراسة :

جدول رقم (4) يوضح المقارنة بين القياس المتأثر بالدراسة :

القياس/الأداة	التأثير	مكان التقياس	مجال التطبيق الأول	الوصف	أهم الإيجابيات	أبرز السلبيات
القياس الأداة ISO	تأسست عام 1946م في أعقاب الحرب العالمية الثانية ثم التأسيس عام 1947م	في جنيف بسويسرا	طبقت المعلومات العسكرية مطل: MIL-Q98584 الصادرة عام 1963 ومواصفات خلف الناتو MIL-Q98584A ثم القياسات الدولية لنظم الجودة.	تستخدم في قياس الأداء/الجودة في كافة المجالات المهنية كالمصانع وغير المهنية كالخدمات.	مؤثقة ومعروفة دولياً ، اعكابية التالفه صحياناً ، كما تعتبر مرجحاً عالمياً .	تناسب القدرات الصناعية أكثر مما يصعب تطبيقها في المكتبات ، تستغرق وقت طويل للتطبيق ، مؤثرات معقدة وموثقة وغير واضحة في بعض الأحيان .
BENCHMARK KS	عام 1979م	من خلال شركة Xerox الأمريكية .	قامت شركة Xerox بإدارة تنسيق الشركات اليابانية في صناعة آلات التصوير . الاستفادة منها.	هو أحد المفاهيم الحديثة ، سبل يقوم على دراسة سبل التحسين المستمر والكشف الجديد وظيفته.	تحقيق أفضل مستويات الجودة .	لن يكون مفيد إلا إذا تم استخدامه لعمليات تقدم فرص حقيقية لتطوير الأداء وتحسين الجودة الزود في تبادل المعلومات أي ما يكون مناسب المؤسسة ما لا يكون مناسب لتجربها .
AHP	طورت عام 1980م	طورت على يد العالم توماس ساعالي توماس أسعالي العلوم الرياضية بجامعة بفسونج.	طبقت أول مرة الولايات المتحدة لتوقع نتيجة الانتخابات الأمريكية وحدت بالفعل ما تم توقعه الدولار	عبارة عن عملية تحليل واتخاذ القرارات متعددة المعيار في ظل التخصصات . تنالها طلي التخصصات الأجنبية وبعض العمليات بالكميات من نفس النوع والكميات في مجال المكتبات.	أداة أكثر قوة لسح التخطيط المتوقع والتخطيط المطرب بطريقة حيوية ومنظمة واستخدمت في مقارنة جودة الخدمات بالكميات من نفس النوع .	أداة أكثر تعقيداً وصعوبة لاجتيازها على 5 فهارس أولية ، و 27 فريسا ثانوية ، و 13 آخر ثالثاً وثباً فموض وصعبة في التطبيق وغير واضحة بعض الشيء .
SERVQUAL	طور عام 1988م وكانت البدايات عام 1985م	في الولايات المتحدة الأمريكية على يد الباحثين Zeithaml و Berry و Parasurman	استخدم أول مرة في مجال جودة الصناعة ، وصمم تقييم جودة الخدمة في أبحاث التسوق باستخدام ريدو فعل المستهلكين بمتاجر التجزئة . تارثته العديد من الدراسات بأجال .	يقوم على مقارنة أداء المارك للخدمة بالتوقع الأمول من جهة نظر المستهلك = معادلته الجودة = حول جودة الخدمة .	يطلق نظام الفجوة لأجلر أهمية التأثير بيت التوقع والأدراك عند استخدام معامل الأفا في النتائج النهائية ؛ لمعرفة ما إذا كان تذي مستوى الخدمة يروج الي تذي المستوى فعلياً أم ارتفاع التوقع مما يسبل التحسين والتطوير الدقيق .	صعوبة كيفة مع مواقع الويب بسبب اختلاف البيئة وأبعادها الافتراضية ولت ذلك عندما طلق على عدة قطاعات خدمة مختلفة .



تابع جدول رقم (4) يوضح المقارنة بين القياسات المتناولة بالدراسة :

المقياس/الأداة	التلخيص	مكان التلخيص	مجال التطبيق الأول	الوصف	أهم الإيجابيات	أبرز السلبيات
SERPERF	طور عام 1992م	في الولايات المتحدة على يد الباحثان كورنر والهورن.	يستخدم لقياس جودة الخدمة في المجالات الصناعية كالمقاييس السابق	يقوم على قياس الجودة من منظور الأداء الفعلي للخدمة فقط . الجودة = الأداء بخمسة أبعاد نفس سابقه سويرف كوال .	يسم بالسهولة والموضوعية والاختصار الشديد في أبعاده ومطورهاته .	إغفال الظروف الفيزيائية ، والبيئة المحيطة رغم تأثير المستفيد بها ، وتأثير في مستوى رضاه عن الخدمة .
LIBQUAL	نُظمت في أكتوبر عام 1999م وتم تنفيذها عام 2000م .	في الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة "جمعية المكتبات البحثية " والجامعة "مع جامعة تكساس إيني أند إم (A&M)	صُمم خصيصاً للاستخدام والتطبيق في مجال المكتبات خاصة المكتبات الجامعية .	هو أداة تقييم خدمات المعلومات بالمكتبات ، لقياس المستوى الحالي للأداء والمستوى المتوقع ، والحد الأدنى من جودة الخدمة .	أول مقياس مخصص لقياس جودة خدمات المكتبات بكافة جوانبها ، مع مرونة التعديل والتكيف وفقاً للبيئة المطبق بها .	اعتبر البعض عدم ضرورة عنصر التوقع بالمقياس ، كما يؤثر عليه بعض المشكلات الحسابية في حال تطبيقه بالطاولة جوانب الخدمة ؛ لكن الدراسة الحالية تلافت ذلك واكتفت بطيحي الأداء والتوقع .
HEDPERF	القياس عام 2005م	القياس في مالينيا على يد الباحث فرديوس عبدالله	يستخدم لقياس جودة الخدمة في مؤسسات التعليم العالي.	يستخدم لقياس الجودة بناءً على الأداء فقط ، مكون من 41 عنصراً لقياس الجودة في مؤسسات التعليم العالي الأكاديمية وغير الأكاديمية .	أثبتت بعض الدراسات كفايته كأداة لقياس جودة الخدمات الطلابية في الجامعات .	استخدم على نطاق محدود نظراً لعدائته .
ALT-METRICS	ظهرت عام 2010م	في جامعة ولاية نورث كارولينا بالولايات المتحدة	استخدمت لأول مرة على يد طالب الدراسات العليا جاسون برايم	تقوم على إنشاء ودراسة مقاييس جديدة في بيئة الشبكات الاجتماعية بمعرفة عدد التفاعلات والتعليقات .	يمكن تطبيقها لقياس مؤشرات أخرى غير البحوث العلمية على شبكة الإنترنت كالمكتب والعروض وصفحات الويب والمؤلفين .	يصعب التوقع بها لاعتمادها على بيانات جهات خارجية ، وتلخص الشفافية مما يسهل التلاعب في الأعداد الناتجة عنها.

يتبين من الجدول رقم (4) أن غالبية المقاييس والأدوات تم إصدارها بالولايات المتحدة الأمريكية وأن معظمها صمم لقياس الجودة بشكل عام في أي مكان والقليل منها صمم خصيصاً لقياس جودة خدمات المكتبات ؛ كما نجد أن معظم المقاييس وجهت لها انتقادات أي لا يوجد مقياس / أداة متفق عليها من بين ما سبق ، وأكثر المقاييس التي وجهت لها تلك الانتقادات هما سيرف كوال وسيرف برف حيث اختلفت نتائج بعض الدراسات السابقة حول تفضيل أحدهم ، وأن الاختلاف في تلك النتائج ليس لصالح مقياس بعينه أو تفضيله على الآخر، بل يرجع ذلك إلي الاختلاف في خصائص المقياس نفسه الذي يتميز عن الآخر وعلى حسب كل نوع من أنواع الخدمات المقدمة من مكان لآخر وفقاً للتطبيق؛ حيث أن كل نوع له سمات وخصائص معينة يترتب عليها اختلاف صلاحية المقياس باختلاف نوع الخدمة المقدمة على سبيل المثال الخدمة المقدمة في المصانع والشركات لها سمات وخصائص محددة غير الخدمة المقدمة في المكتبات ومراكز المعلومات والجامعات والمؤسسات غير الهادفة للربح المادي لها سماتها وخصائصها التي تميزها وتجعل من السهل تطبيق مقياس بعينه يعبر عن خصائص وسماتها الخاصة ؛ بل ويحقق صلاحية وثبات عند التطبيق وإذا أُعيد التطبيق ، ويعد مقياس LIBQUAL من أكثر المقاييس التي لاقت استحساناً واهتماماً وتأييداً بالتطبيق في مجال المكتبات والمعلومات بسبب طبيعة المقياس وتصميمه لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات وتعبيره وشموله للجوانب الفيزيقية للمكتبة وخدماتها المعلوماتية. فيمكن أن يطبق أي من النماذج السابقة في مكان واحد ولكن تختلف النتائج بعد ذلك - إذا اعيد التطبيق - لأن ذلك يعتمد على مدى اتساق محاور (أبعاد ومؤشرات) المقياس مع أبعاد الخدمة في المكان المطبق به .

كما تتشابه غالبية المقاييس السابق عرضها فأكثرهم تشابهاً من حيث المحتوى مقياس LIBQUAL وطريقة AHP؛ وأوجه التشابه تكون في احتواء الأول على (مجموعات الدوريات/ المصادر المطبوعة والإلكترونية) أي الخدمات التقليدية والإلكترونية وهي متاحة في معظم المكتبات إلى الآن واحتوائه على معلومات عن

العاملين بالمكتبات ) من حيث الخبرة والمعاملة ومدى مساعدتهم لكافة المستفيدين، ثم احتوائه على (المعلومات التي يمكن الوصول إليها بسهولة للاستخدام المستقل) في حالة إتاحة موقع إلكتروني مستقل للمكتبة وتحتوي الأخيرة على الموارد و العناصر المحيطة بالخدمات المعلوماتية بالمكتبات. كما يتضح مما سبق رغم تطبيق مواصفة الأيزو على نطاق واسع في شتى المجالات وتُعد من أقدم المقاييس والأساليب الإحصائية وما تبعها من سلسلة معايير خاصة بمجال المكتبات والمعلومات إلا أن أظهرت العديد من الدراسات كما ذُكر سالفًا صعوبة في الفهم والتطبيق الصحيح من قبل المنوط بهم القيام بذلك مع عدم شموليتها لكافة جوانب الخدمة المعلوماتية بالمكتبات المقدمة للمستفيدين والتي تدور في فلك اهتماماتهم بصورة مباشرة مع كثرة البنود والمؤشرات بها ؛ وتجدر الإشارة إلى أن أسلوب القياس المقارن شامل لما سبق لاستخدامه واعتماده على أداة / مقياس واحد سواء كان مقياس LIBQUAL أو معايير مواصفة الـ ISO أو غيرها وتطبيقه ثم مقارنة الأداءات المختلفة وتحديد الفجوة بينهما ومحاولة تقليصها بالتطبيق الأمثل للأداء ذو المستوى الأفضل مع اتخاذ الإجراءات المناسبة لتحسينه ، وتحقيق أفضل مستويات الجودة . وعند تطبيق القياس بشكل عام أو القياس المقارن أو أحد الأساليب السابقة أو غيرها لتقييم الخدمات المعلوماتية ؛ ولكي تؤدي عملية التقييم ثمارها وتحقق أهدافها وتعمم نتائجها ضرورة مراعاة الآتي :

- 1) تطبيق ثقافة القياس في المؤسسات التي تقوم بالتقييم .
- 2) وجود الخبرة والكفاءة في العنصر البشري المنوط به القيام بعملية التقييم والقياس مع الإلمام بكافة البيانات والمعلومات عن التطورات الواسعة في مجال القياسات بمختلف المجالات ، وليس لمجال بعينه .
- 3) دعم الإدارات لتطبيق القياسات في كافة مراحلها ، وليس مجرد تطبيقها كإجراءات فقط .

4) دعم نتائج التقييم وتعميمها للمؤسسات المشابهة في الأهداف والخدمات مع الوضع في الحسبان الفروقات بينهم؛ على سبيل المثال لا الحصر المكتبات الجامعية لها نفس الأهداف وتخدم مجتمع مستفيدين متشابه في الأهداف ولهما نفس الاهتمامات .

المتابعة المستمرة والمنظمة لعمليات القياس والتقييم

### النتائج والتوصيات:

#### أولاً: النتائج

في ضوء ما تناولته الدراسة حول القياسات في مجال المكتبات والمعلومات وما تضمنتها من أهداف توصلت الدراسة لعدة نتائج نجملها فيما يأتي :

1) المعايير الخاصة بمواصفة الـ ISO هي أكثر الأساليب تطبيقاً في شتي المجالات بشكل عام بمختلف خدماتها سواء خدمات المجالات الصناعية الهادفة للربح المادي كالمصانع والشركات أو خدمات المجالات الخدمية غير الهادفة للربح المادي كمجال المكتبات والمعلومات ؛ وبشكل خاص يُعد مقياس LIBQUAL من أوسع المقاييس تطبيقاً وانتشاراً بمجال المكتبات والمعلومات لشمول كافة جوانب الخدمة المعلوماتية بالمكتبات .

2) لا يوجد إلى الآن مقاييس / أساليب عربية مقننة للاستخدام والتطبيق في مجال المكتبات والمعلومات .

3) ندرة الدراسات العربية الأكاديمية المتناولة والهادفة - خصيصاً - للمقارن بين مقاييس خدمات المعلومات بالتحليل والوصف الشامل ثم التطبيق لها لمعرفة الأنسب منها وتعميم تطبيق في مجال المكتبات والمعلومات.

4) جميع المقاييس لها مزاياها وعيوبها ولا يوجد أسلوب متفق عليه بين الباحثين والعلماء إلى الآن .

## ثانياً: التوصيات

وفقاً للنتائج السابقة تقترح الدراسة ما يلي :

- 1- الاهتمام بتطبيق القياسات ذات الصلة المباشرة بالمجال ودراسة نتائجها في المكتبات المطبقة لها من قبل حتى تقلل الأخطاء وتتفادى تكرارها.
- 2- إشراك جميع المتخصصين في مجال القياس عمومًا لتحديد أفضل المقاييس وأنسبها وأقلها عيوبًا ، وتعميم تطبيقها كل في مجال.
- 3- ضرورة إجراء دراسات أكاديمية مقارنة بين المقاييس المتناولة وغيرها على نطاق واسع كدراسات تحليلية وتقييمية / تقويمية يتناول فيها المقاييس بالمقارنة : لعدم وجود دراسات أكاديمية مصرية أو عربية متعمقة وخاصة للمقارنة بينهما بشكل موسع إلي الآن.
- 4- ضرورة تأهيل الكوادر البشرية المتمثلة في السادة المدراء واختصاصي المعلومات لترسيخ ثقافة القياس أولاً من خلال ورش العمل والدورات التدريبية لمتابعة المستجدات في التخصص، وتنفيذ أحد المشروعات المناسبة من القياسات المتنوعة والملائمة لطبيعة البيئة العربية والمستفيد والإمكانيات المتاحة بالمكتبات.
- 5- التطوير والتحديث المستمر لخدمات المعلومات بالمكتبات للارتقاء بمستوى جودتها وتحقيق رضا المستفيدين منها؛ مع الاهتمام بتطلعات المستفيدين ومحاولة تحقيقها وتقديم الخدمات الأنسب والأحدث والتي تدور في فلك اهتمامهم؛ لأن المستفيد يُعد محور الخدمة في أي مجال سواء كان صناعي أو خدمي.

## هوامش الدراسة

- (1) سلام جاسم عبدالله العزي. (2020). جودة خدمات المعلومات ودورها في تحسين الاداء المؤسسي جامعة ديالى نموذجاً. العراق
- الجامعة المستنصرية. كلية الآداب – قسم المعلومات والمكتبات. (أطروحة دكتوراه) -. ص 20 .
- (2) عبد الله بن فارس بن راشد الغريبي. (2018). قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية بجامعة السلطان قابوس : باعتماد نموذج LibQual+ . عمان : جامعة السلطان قابوس ، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية ، (أطروحة ماجستير) -. ص 43. متاح على <http://search.mandumah.com/Record/970760/> تاريخ الاطلاع : (2019/9/11)
- (3) محمد حامد أبو السعود. (2016). القياسات الإلكترونية في المكتبات E-metrics وتطبيقاتها على مصادر المعلومات الإلكترونية وخدماتها في المكتبات المصرية والأمريكية : دراسة تحليلية مقارنة. مصر : جامعة القاهرة - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات (أطروحة دكتوراه) -. ص 15.
- (4) متولي محمد محمد على الذكر. (2016). قياسات مصادر وخدمات المعلومات الإلكترونية: دراسة تحليلية لوضع مبادرة مصرية في مجال القياسات الإلكترونية. مصر : جامعة المنيا ، كلية الآداب – قسم المكتبات والمعلومات (أطروحة دكتوراه) -. ص 3.
- (5) وحيد عيسى موسى سعد. (2009). خدمات المعلومات الإلكترونية في بعض المكتبات القومية والعامّة المصرية : دراسة ميدانية لإدارة الجودة الشاملة. مصر : جامعة بني سويف، كلية الآداب – قسم علوم المعلومات. (أطروحة دكتوراه) -. ص 99.
- (6) Claire Burrows. (2019). Accessibility and Academic Libraries: A Comparative Case Study. CANADA: Western University- Program in Library & Information Science (PhD) , Available at: <https://ir.lib.uwo.ca/etd/6114> , Access Date: (20/2/2021).
- (7) Khalid Mahmood. (2019). Measuring Service Quality In College Libraries Of Pakistan. PAKISTAN: University of the PUNJAB – Department of Information Management (PhD), Available at: <http://pr.hec.gov.pk/jspui/handle/123456789/11437> , Access Date: (20/2/2021).
- (8) Qingkui Xi & Heng Zhao & Jiansu. (2018). Case studies and comparison between two models for assessing library service quality. Available at: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) , Access Date (12/7/2020)
- (9) Justice Mensah & Albert Justice . (2018). Indicators of service quality and satisfaction among graduating students of a higher education institution (HEI) in Ghana. Available at: [www.emeraldinsight.com](http://www.emeraldinsight.com) , Access Date: (11/10/2020)

- (13) عبد الرشيد بن عبد العزيز حافظ. (2004). خرائط التدفق كأحد متطلبات الأيزو في المكتبات والمعلومات. - مكتبة الملك فهد الوطنية. - مج 10، ع1. ص54.
- (14) محمد رحابلي. (2005). الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. الجزائر: جامعة منتوري كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية- قسم المكتبات، (أطروحة ماجستير).- ص. 44 . متاح على <http://thesis.mandumah.com> تاريخ الاطلاع (2019/3/26)
- (15) Bellini, P. (2004). The trial application of the ISO 11620 Library performance indicators: at the Library of the University of Trento, Italy. Fifth North Umbrio: pp. 48-57.
- (16) عماد محمد وجاسم جرجيس. (2014). قياس أداء المكتبات باستخدام مواصفة أيزو 11620 : مؤشرات أداء المكتبات : دراسة تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جودة الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف - تونس ، ص2031. متاح على <http://search.mandumah.com/Record/652127> تاريخ الاطلاع (2019/11/5)
- (17) المصدر السابق ، ص2031.
- (18) أحمد السنوسي بشير. (2010). القياس المقارن BENCHMARKING. متاح على [www.academia.edu](http://www.academia.edu) تاريخ الاطلاع (2021/2/4)
- (19) القياس المقارن. متاح على <http://www.altadreeb.net/articleDetails.php?id=4801&issueNo=63> تاريخ الاطلاع (2021/2/4)
- (20) حمادة السيد جمعة عيسى أسلوب المقارنة المرجعية. متاح على <http://fr.scribd.com/doc/95459982/Bench-Marking> تاريخ الاطلاع (2020/2/28)
- (21) توفيق محمد عبد المحسن. (2004). قياس الجودة والقياس المقارن : أساليب حديثة في المعايير والقياس. مصر: دار الفكر العربي.- ص 25 متاح على [www.daralnahda.com](http://www.daralnahda.com) تاريخ الاطلاع (2021/2/4)
- (22) حسام أحمد محمود ابو وطفه. (2014). استخدام عملية التحليل الهرمي في تحديد أولويات القطاع الصناعي في فلسطين من أجل تحقيق التنمية المستدامة. غزة : الجامعة الإسلامية . كلية التجارة - قسم اقتصاديات التنمية ، (أطروحة ماجستير). متاح على <https://www.library.iugaza.edu.ps> تاريخ الاطلاع 2020/12/1.
- (23) محمد بن عبد العزيز الراشد. (2011). إدارة الجودة الشاملة: دراسة نظرية ونموذج مقترح لها في مكتبة فهد الوطنية. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 17، ع2. ص 92 . متاح على الرابط: [www.kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/.../al-rashid](http://www.kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/.../al-rashid) تاريخ الاطلاع (2021/2/2)
- (24) توماس ساعاتي. (2000). صناعة القرار للقادة : عملية التحليل الهرمي لقرارات في عالم معقد . مركز البحوث . متاح على [www.books.google.com.eg](http://www.books.google.com.eg) تاريخ الاطلاع (2020/12/1)

(25) Zabed Ahmed & Zahid Hossain. (2009). Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using SERVQUAL. Performance Measurement and Metrics, Vol. 10 Issue: 1, p18 . Available at: [www.emeraldinsight.com/1467-8047.htm](http://www.emeraldinsight.com/1467-8047.htm) , Access Date: (20/6/2020)

(26) سلام جاسم عبدالله العزي. مصدر سابق -. ص 91.

(27) Valarie A. Zeithaml. (2017). Valarie Zeithaml autobiographical reflections. Journal of Historical Research in Marketing Vol. 9 No. 3, p269-270 . Available at: [www.emeraldinsight.com/1755-750X.htm](http://www.emeraldinsight.com/1755-750X.htm) , Access Date: (19/6/2020)

(28) عزة فاروق عبد المعبود جوهري. (2009). خدمات المعلومات لنوات الاحتياجات الخاصة (الإعاقة البصرية) بجامعة الملك عبد العزيز، شطر الطالبات: دراسة في مدى الإتاحة والإفادة والجودة. عالم الكتب: مج 31، ع 1، ص 87.

(29) Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, Vol. 49, pp. 41-50. Available at: <http://www.journals.sagepub.com> , Access Date: (3/2/2021)

(30) Ibid. pp- 41-50.

(31) وحيد عيسى موسى سعد . مصدر سابق -. ص 99.

(32) Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: reexamination and extension . Journal of Marketing, Vol. 56, pp. 55-68. Available at: <http://www.jstor.org/stable/1252296> , Access Date: (6/3/2020)

(33) بوعبدالله صالح . (2014). نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر. الجزائر: جامعة سطيف - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. (أطروحة دكتوراه). - ص 36.

(34) Firdaus Abdullah. (2006). Measuring service quality in higher education: three instruments compared search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQu). p71-89. Available at: <http://scholar.google.com/cite>, Access Date: (2/3/2020)

(35) وحيد عيسى ، مصدر سابق، ص 192.

(36) المصدر السابق، ص 109.

(37) المصدر السابق، ص 109.



- (38) David Green & Martha Kyrillidou.(2012). Procedures Manual. Association of Research Libraries Washington, D.C.p11. Available at: <http://libqal.org/publications> , Access Date: (6/3/2021)
- (39) Reitz, Joan M. (2015) "LibQUAL+®". Available at:[http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_l.aspx](http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_l.aspx) , Access Date: (2/4/2020)
- (40) محمد بن عبد العزيز الراشد . مصدر سابق . - ص 92
- (41) Blixrud.j.c.(2001). EVALUATING LIBRARY SERVICE QUALITY:USE OF LibQUAL+™.Association of Research Libraries,p2.
- (42) Cook,C.&Thompson,B.(2000).Reliability and validity of SERVQUAL scores used to evaluate perceptions of library service quality .The Journal of Academic Librarianship, Vol. 26 No.1,p248-258. Available at: <https://scholar.google.com> , Access Date(3/2/2021)
- (43) عبد الله حسين متولي.(2015).LibQual+™.أداة معيارية لقياس مدى رضا المستفيدين عن خدمات المكتبات كمياً متاح على <http://blog.nasej.com/libqual> تاريخ الاطلاع (2020/7/10)
- (44) Thompson, B., Kyrillidou, M. & Cook, C. ,op cite .
- (45) Anil Kumar & Preeti Mahajan.(2019). Evaluating library service quality of University of :Kashmir a LibQUAL+ survey. Performance Measurement and Metrics Vol. 20 No. 1,p61-62. Available at: [www.emeraldinsight.com/1467-8047.htm](http://www.emeraldinsight.com/1467-8047.htm) , Access Date:(16/4/2020)
- (46) خالد بن سليمان معتوق .(2016). جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة أم القرى : دراسة تقييمية باستخدام مقياس LibQual .المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات.مج3.ع4.ص103.
- (47) Qingkui Xi & Heng Zhao & Yitao Hu, Yunjuan Tong & Ping Bao.(2018). Case studies and comparison between two models for assessing library service quality.p1101, Available at: [www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm](http://www.emeraldinsight.com/0264-0473.htm) , Access Date (12/7/2020)
- (48) Town, S.(2016).LibQUAL a quality survey case study, in Atkinson, J.(Ed.)Quality and the Academic Library: Reviewing, Assessing and Enhancing library Provision, Chan dos Publishing Oxford, pp.209-220 Available at: [www.lib.utexas.edu](http://www.lib.utexas.edu) , Access Date:(6/3/2021)
- (49) ARL .(2016).LibQUAL+™ 2016 survey. available at : [www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL\\_Notebook2016](http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ARL_Notebook2016) .(access date 7,2, 2018) .
- (50) Qingkui Xi & Heng Zhao et al , op cite .p1100.

- (51) Langlois M.& Toquer G. (1992). Marketing des Services: Le Défi Relationnel, Gaetan Morin, Montréal. Available at: <https://catalogue.bnf.fr/ark:/12148/cb35606571f> , Access Date: (6/3/2021)
- (52) Parasuraman A.& Zeithaml, V.A.& Berry, L.L. (1985). Op. cite .
- (53) Nitecki, D.A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries The Journal of Academic Librarianship, Vol.22 No.3,pp.181-19 .Available at :<http://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S00991333> , Access Date: (6/3/2021)
- (54) Andaleeb,S.& Simmonds ,P.L.(1998). Explaining user satisfaction with academic libraries strategic implications ,College &Research Libraries,Vol.59No.2,p156-16.
- (55) Cook,C.&Thompson,B.op cite , p248-25 .
- (56) Qingkui Xi.et al .op cite ,p1100.
- (57) فاطمة محمود السعافين.(2015).استراتيجية مقترحة لتحسين مستوى جودة الخدمات الطلابية في الجامعات الفلسطينية. الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التربية، (أطروحة ماجستير).-ص 17.
- (58) أحمد سعيد متولي.(2016).القياسات البديلة: دراسة تحليلية تجريبية لخصائصها وأنماط الاستفادة منها.- Cybrarians Journal ع.44، ص1.
- (59) هانم عبد الرحيم إبراهيم.(2017). القياسات البديلة وأهميتها في تقييم الإنتاج الفكري المتداول بين الباحثين في المجالات العلمية: دراسة تطبيقية.- Cybrarians Journal ،ع.45،ص12.
- : دراسة تعريفية -. ص2.Altmetrics<sup>(60)</sup> محمد حامد ابو السعود.(2016).القياسات البديلة
- (61) Howard ,J.(2012).Scholars seek better ways to track impact online. Available at: [www.chronicle.com/Larticle/LAs-Scholarship-Goes](http://www.chronicle.com/Larticle/LAs-Scholarship-Goes), Access Date: (5/3/2021)
- (62) أحمد سعيد متولي.(2016).مصدر سابق.- ص2.
- (63) محمد حامد أبو السعود. مصدر سابق -. ص26.
- (64) هانم إبراهيم. مصدر سابق، ص17.
- (65) Tattersall, A. (Ed.) (2016), Altmetrics: A Practical Guide for Librarians, Researchers and Academics, ISBN 978-1-78330-010-5, Facet Publishing, London.
- (66) Roemer, R.C. & Borchardt, R. (2015). Meaningful Metrics: A 21st Century Librarian's Guide to Bibliometrics, Altmetrics, and Research Impact. available at: [www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/articles/books\\_and\\_digital\\_resources/digital/9780838987568\\_metrics\\_OA.pdf](http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/articles/books_and_digital_resources/digital/9780838987568_metrics_OA.pdf) . Access Date: (10/7/2020)
- (67) هانم عبد الرحيم إبراهيم. مصدر سابق ، ص12-13.

(68) عمر حسن عبدالرحمن.(2017). القياسات الألتيمترية ودورها في رصد وقياس تأثير النشر العلمي على الشبكة الدولية للمعلومات. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات .- مج4،ع8- ص223.

(69) <https://umb.libguides.com> , Access Date: (4/2/2021)

(70) محمد فتحي عبد الهادي.(2008). القياسات الإلكترونية Metrics-E و تطبيقاتها في المكتبات. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات،ع1 متاح على <http://search.mandumah.com/Record/708025> تاريخ الاطلاع (2019/5/14)

(71) محمد فتحي عبد الهادي.(2016). قياسات المعلومات في الأدبيات العربية. جمعية المكتبات والمعلومات السعودية .ع 17، مج16 متاح على <http://search.mandumah.com/Record/834617> تاريخ الاطلاع (2019/5/14)

(72) أمجد عبدالهادي الجوهري.(2009).القياسات الالكترونية في المكتبات الأكاديمية بدول الخليج العربي دراسة مسحية .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية - السعودية .ع.1ع.16.متاح على <http://search.mandumah.com/Record/46078> تاريخ الاطلاع (2020/12/4)

(73) أمجد عبدالهادي الجوهري.(2009).القياسات الإلكترونية Metrics-E : ضرورة أم رفاهية ؟.مكتبات نت - مصر .ع.4ع.11.متاح على <http://search.mandumah.com/Record/80970> تاريخ الاطلاع (2020/12/4)

