



مجلة ألف: اللغة، الإعلام والمجتمع، مصنفة في فئة ب

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي - مخبر المخطوطات - جامعة الجزائر 2

قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من منظور ServPerf :

المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو نموذجاً

Évaluation de la qualité des services d'information dans les bibliothèques universitaires algériennes : Étude de cas de la bibliothèque centrale de l'université Mouloud Mammeri

Measuring Information Service Quality in Algerian University Libraries: A ServPerf Case Study of Mouloud Mammeri University

تاريخ النشر ASJP	تاريخ الإلكتروني	تاريخ الإرسال	
-2024-11-25	2024-11-25	20243-07-27	

الناشر: Edile- Edition et diffusion de l'écrit scientifique

إيداع قانوني: 6109-2014

النشر الإلكتروني: <https://aleph.edinum.org/11015>

النسخة الورقية: 2024 11-25

<https://www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/226>

ترقيم الصفحات: 373-394

دمد-د: 2437-0274

تاريخ النشر: 2024-11-25

ردمد-د: 2437 1076

المرجعية على ورقة

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي، « قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من منظور ServPerf : المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو نموذجاً »، | Aleph, Vol 11 (4-2) 2024, 373-394.

المرجع الإلكتروني

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي، « قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من منظور ServPerf : المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو نموذجاً »، | Aleph [En ligne], Vol 11 (4-2) | 2024, mis en ligne le 25 novembre 2024. URL : <https://aleph.edinum.org/13407>

قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية من منظور ServPerf : المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو نموذجا

Évaluation de la qualité des services d'information dans les bibliothèques universitaires algériennes : Étude de cas de la bibliothèque centrale de l'université Mouloud Mammeri

Measuring Information Service Quality in Algerian University Libraries: A ServPerf Case Study of Mouloud Mammeri University

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي
مخبر المخطوطات - جامعة الجزائر 2

مقدمة

يشهد العالم ثورة معلوماتية هائلة يتميز بالتطور الفائق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومع ظهور النظريات الحديثة في الإدارة تبنت مؤسسات المعلومات العديد من التقنيات والأساليب الفنية في خدماتها بهدف رفع كفاءة أعمالها وإدارة مواردها وحل مشكلاتها وتنمية القوى العاملة بها، ومن بين هذه الاتجاهات الجديدة إدارة الجودة الشاملة وذلك بغية الوصول إلى جودة المحتوى في خدمات ومنتجات تلك المؤسسات والهوض بمستوى الأداء وتقديم بضاعة معلوماتية إلى مختلف فئات المستخدمين وتلبية حاجياتهم، وقد أصبح لزاما على المكتبات الجامعية خاصة الاتجاه نحو تبني أسلوب الجودة برفع كفاءة وفعالية الأداء لتحقيق عدة أهداف أهمها زيادة الإنتاجية وتخفيض تكلفة الأداء، لتصحيح وجهة النظر القائلة بأن

« تحسين الجودة يتعارض مع زيادة الإنتاجية ويساهم في زيادة تكاليف الأداء، [...] والذي انعكس بدوره على تفاقم المشكلات الإدارية وكذلك على نوعية الخدمات المقدمة، وبالتالي عدم تحقيق رضا المستفيد عما يقدم له من منتجات أو خدمات. » (الترتوري، محمد عوض؛ والرقب، محمد؛ وآخرون، 2008، صفحة 20)

1. الإطار العام للدراسة

1.1. الجانب المنهجي

1.1.1. مشكلة الدراسة

لقد تزايد الاهتمام بقضية إدارة الجودة الشاملة (TQM) في مجال المكتبات والمعلومات منذ نهاية العقد التاسع من القرن العشرين، وظهرت العديد من المعايير التي

تساعد على قياس أداء المكتبات، منها ما يركز على قياس الأداء الوظيفي، ومنها ما يركز على قياس رضا المستفيد عن الخدمة، كلها تسعى لمعرفة مستوى الخدمات المقدمة من طرف المكتبة، ولأن نجاح أي مكتبة جامعية يتوقف على مدى قدرتها على تلبية حاجيات مستخدميها من خلال توفير خدمات معلوماتية ملائمة، والعمل على تحسينها بإتباع طرق منهجية علمية بهدف التماس جوانب القوة والقصور فيها والعمل على تطويرها وتحسينها هو الضمان الرئيسي للارتقاء بمستوى الخدمة وتحقيق رضا المستخدمين، منها مقياس الإدراكات والتوقعات (ServQual) ومقياس الأداء الفعلي للخدمة (ServPerf).

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على مقياس الأداء الفعلي للخدمة ServPerf الذي يعتبر أحد المقاييس في هذا الجانب من خلال التعرف عليه وكذا مؤشرات وفوائده تطبيقه في المكتبات الجامعية.

ومن هذا المنطلق جاءت إشكالية الدراسة كالتالي:

- كيف يمكن تطبيق نموذج الأداء الفعلي للخدمة ServPerf لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو؟
- و منها يمكن طرح جملة من التساؤلات الفرعية التي تخدم إشكالية البحث، وسنحاول الإجابة عليها من خلال هذه الدراسة وهي:
- ما هو واقع خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري تيزي وزو؟
- هل مجتمع المستفيدين راضون عن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة محل الدراسة؟
- ما درجة تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم فعليا، وذلك باستخدام مقياس ServPerf؟

2.1.1. أهمية الدراسة

تستخدم المكتبات عدة مقاييس أبرزها مقياس الأداء الفعلي للخدمة من منظور المستخدمين ServPerf

وتبرز أهمية الدراسة من خلال:

- الموضوع يتناول قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو، بحيث يعد المستفيد والخدمات المكتبية أهم عنصرين داخل المكتبة بتطبيق المعادلة التالية: جودة الخدمة = الأداء وذلك من وجهة نظر المستفيد.

- مكانة المكتبات الجامعية ودورها الرائد في التنمية، وبالتالي فإن زيادة كفاءة هذه المكتبات يعزز مكانتها ويؤثر عليها إيجاباً كما أنه يساعد المسؤولين في المكتبة الجامعية في تحديد نقاط القوة في الخدمات المقدمة وكذا نقاط الضعف لمعالجتها.
- حداثة مفهوم نظام الجودة في المكتبات ومراكز المعلومات وبالتالي تطبيقه وتقديم صورة لواقع قياس جودة الخدمات داخل المكتبات الجامعية الجزائرية والمساهمة في سد الثغرة في الإنتاج العلمي.

3.1.1 أهداف الدراسة

الدراسة التي بين أيدينا تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- التعرف على واقع جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة تيزي وزو.
- التعرف على خدمات المعلومات المقدمة للمستخدمين من المكتبة محل الدراسة.
- معرفة مدى رضا مجتمع المستخدمين من المكتبة عن مستوى خدمات المعلومات المقدمة.
- التباين الموجود في جودة خدمات المعلومات في المكتبة.
- الوقوف على أداء المكتبات الجامعية في ولاية تيزي وزو.
- المساهمة في تطوير خدمات المكتبات الجامعية والتعرف على نقاط القوة والضعف في جودة تلك الخدمات باستعمال مقاييس علمية أبرزها مقياس الأداء الفعلي للخدمة ((ServPerf)

4.1.1 مجالات الدراسة

- الحدود الموضوعية: دراسة واقع خدمات المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري، وقياس جودة هذه الخدمات باستخدام مقياس علي ServPerf
- الحدود الجغرافية: يتمثل في المكان المختار للقيام بالدراسة الميدانية وهي المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو.
- الحدود البشرية: في هذه الدراسة المجال البشري يغطي مجتمع المستخدمين من المكتبة المركزية بمختلف مستوياتهم من طلبة، أساتذة وباحثين.
- الحدود الزمنية: وهي المدة الزمنية التي استغرقت فيها الدراسة الميدانية وقد تمت في حوالي ثلاث أشهر ماي وجوان وجويلية 2022

5.1.1. منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات

من بين عناصر البحث العلمي الناجح اختيار الباحث منهج معين يسير عليه ويتبع خطواته، فهو «أسلوب للتفكير والعمل». (غنيم، عثمان محمد؛ عليان، ربي مصطفى، 2000، صفحة 33). كما أنه سبيل للكشف عن الحقيقة بإتباع قواعد تحدد عملياته، بغية الوصول إلى نتيجة معلومة. (العيادي، محمد عوض، 2005، صفحة 35)، وعليه اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وهو الأنسب لدراستنا، وأكثر المناهج استخداماً في العلوم الإنسانية خصوصاً علوم المكتبات والمعلومات، وهذا هو الغرض من الدراسة الوقوف على الثغرات لتحسين الأداء في المكتبات الجامعية لتحقيق الجودة الشاملة والتي تضل دائماً الهدف المنشود.

كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي ويتجلى ذلك في جمع البيانات المختلفة المتعلقة بالاستبيان وتحليلها إحصائياً عن طريق أرقام ثم التعليق عليها، للوصول إلى نتائج واستنتاجات.

وقد تمت عملية تصميم استمارة الاستبيان الخاصة بالمستفيدين والتي تم توزيعها على 160 مستفيد من المكتبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، من خلال تعدد أبعاد جودة الخدمات لمقياس (ServPerf) المتكون من 22 عبارة والذي يعتمد على خمسة أبعاد وهي: (الجوانب الملموسة، الاعتمادية، الأمان والسلامة، سرعة الاستجابة، التعاطف) وقد تم الاعتماد على مقياس (ليكرت likert) الخماسي المتفاوت في الشدة.

2.1. مصطلحات الدراسة

تعتبر المكتبات الجامعية من أبرز المؤسسات الثقافية والعلمية التي تهدف إلى تلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي من طلاب، أساتذة، وباحثين، من خلال توفير المعلومات بمختلف أشكالها، سواء كانت كتباً، دوريات، مواد سمعية بصرية، أو غيرها. لتحقيق هذه الأهداف، أصبح الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة أمراً محورياً. فالجودة، كما تعرفها الأدبيات، تعني تلبية توقعات المستفيدين بأفضل صورة ممكنة، بينما تشير جودة الخدمة إلى الفجوة بين توقعات المستفيدين وإدراكهم للأداء الفعلي. في سياق خدمات المعلومات، تعكس الجودة مدى قدرة المكتبة على تقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين بسهولة وكفاءة. ومن أجل قياس جودة هذه الخدمات، يتم استخدام نماذج وأدوات محددة، مثل مقياس ServPerf، الذي يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة بناءً على إدراكات المستفيدين.

- المكتبة الجامعية: هي «مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة المجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى، إضافة للمواد لسمعية البصرية وسبل استخدامها، نشأت لتقديم خدمات معلوماتية متنوعة في مجتمع الجامعة». (السيد، إبراهيم جبار، السيد، محمد رؤوف عبد السلام، 2020، صفحة 61)
- الجودة: كلمة الجودة «quality» يقصد بها تحقيق رغبات وتوقعات المستهلكين والمستفيدين مما تقدمه المنظمة من سلع وخدمات بأعلى مستوى من تلك التوقعات». (موسى، إدريس جعفر عبد الله، إبراهيم أحمد، أحمد عثمان و(آخرون)، 2012، صفحة 40)
- جودة الخدمة: جودة الخدمة فيعرفها جون بيار «جودة الخدمة تمثل الفرق بين التوقعات وبين الإدراكات للأداء الفعلي للخدمة المقدمة بالنسبة لجميع العوامل أو العناصر التي تهم طالب الخدمة أو العميل (Hubérac, 52,1998)» أي التعبير عنها بالمعدلة التالية: جودة الخدمة = التوقعات - الإدراكات
- خدمات المعلومات: إن فعالية المكتبات مرتبط بنوعية خدماتها المعلوماتية، وتعرف خدمات المعلومات بأنها «كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها، وبالتالي إشباع حاجياته المعلوماتية». (عليان، ربيعي مصطفى، 2009، صفحة 36)
- جودة خدمات المعلومات: جودة الخدمة المعلوماتية تعني «الملائمة الدقيقة لغرض الاستخدام، والتي تتميز بالتوجه نحو المستفيدين، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال تجنب الخطأ أو السلبية بدلا من اكتشاف أو مداراة القصور، أي الحصول والوصول للخدمة المعلوماتية الصحيحة من المرة الأولى». (الشرعا، محمد بن علي، /، الصفحات 36-37)
- قياس جودة خدمات المعلومات: يعرف القياس على أنه «تقدير الأشياء والمستويات تقديرا كميا، وفق إطار معين من المقاييس المندرجة وذلك بناء على القاعدة السائدة والقائلة بأن لكل ما يحيط بنا يوجد بمقدار، وكل مقدار يمكن قياسه». (العمران، حمد بن إبراهيم، 2010، الصفحات 38-5) وعليه فإن قياس

جودة خدمات المعلومات عبارة عن مجموعة مقاييس محددة، تستعمل لوضع أهداف وتقييم مستوى الخدمات المكتبية الحالية المقدمة للمستخدم.

- مقياس ServPerf: هو مقياس حديث يتكون من شقين الخدمة والأداء، ويقوم المقياس « بتقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة، أي يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة ». (مراد، إسماعيل، عبدوس، عبد العزيز، 2017، صفحة 6)

2. الجانب النظري للدراسة

1.1.2. تقييم جودة خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: النماذج وآفاق المستفيدي

1.1.2.1. خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

ترتبط المكتبات الجامعية أساسا بالمجتمع الأكاديمي الذي يمثل جمهور المستفيدين منها والشريحة الأساسية المكونة لها من طلبة وباحثين وأعضاء هيئة التدريس، وعليه وجب العمل على تطوير خدمات هذا النوع من المكتبات، حتى تكون هذه الأخيرة الرائدة في خدمة البحث العلمي ومجتمع المعلومات، فهي تسعى لتلبية رغبات المستفيدين في كل زمان ومكان من خلال تقديم خدمات ونشاطات ومنتجات، معتمدة على إمكانيات مالية ووسائل مادية وبرمجية بإدخال التقنيات الحديثة، وكفاءات بشرية قادرة على الابتكار والإبداع والمبادرة.

وتقسم خدمات معلومات المكتبات الجامعية إلى نوعين هما: (الحاج إبراهيم، محمد أحمد القلع، 2017، صفحة 216)

1. الخدمات الفنية: تسمى كذلك الخدمات غير المباشرة لأنّ رواد المكتبة من ثمره هذه الخدمات دون التعامل المباشر مع موظفي المكتبة، وتشمل هذه الخدمات التزويد والفهرسة والتصنيف والتكشيف وإعداد الببليوغرافيات وكذا صيانة مصادر المعلومات.
2. الخدمات العامة: تسمى كذلك الخدمات المباشرة كون رواد المكتبة يستفيدون من هذه الخدمات مباشرة ووجها لوجه دون حاجز، وهذه الخدمات تقسم بدورها إلى نوعين هما:

- الخدمات التقليدية: هي خدمات وأنشطة تعودت عليها المكتبات الجامعية في البيئة التقليدية لها وتشمل خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية للمكتب والمراجع والدوريات، الخدمة الببليوغرافية، تدريب المستفيدين على كيفية البحث في الفهرس للوصول إلى مختلف الوثائق بالمكتبة، خدمة، خدمة التصوير والاستنساخ، خدمة التسجيل وإعادة التسجيل بالمكتبة.
- الخدمات الحديثة: هي خدمات أفرزتها تكنولوجيا المعلومات حيث واكبت المكتبات الجامعية كل التغيرات المتلاحقة وغيرت طريقة تقديم خدماتها في البيئة الرقمية بشكل يضمن الاستغلال الأمثل للموارد وتسهيل أنشطتها لتكون في مستوى تطلعات جمهورها، وتشمل هذه الخدمات الحديثة خدمات التكشيف والاستخلاص وما يصاحبها من كشافات ومستخلصات، خدمات الإحاطة الجارية والبلث الانتقائي للمعلومات، خدمات البحث واسترجاع المعلومات في الفهارس المتاحة على الخط المباشر، خدمة الإنترنت، خدمة الاتصال المباشر بقواعد البيانات، خدمة تسويق المعلومات والتنشيط بالمكتبة، خدمات التعليم عن بعد.

2.1.2. قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية من منظور المستفيدين

إن المكتبات ومراكز المعلومات لا تكتفي بتقديم خدمات المعلومات فقط بل تعمد إلى قياس جودة هذه الخدمة، حيث أنه يعكس جودة الإدارة وكذا التحدي الحقيقي لانفجار المعلومات، فقياس جودة خدمات المعلومات لا يأتي إلا من خلال المستفيد تلبية لاحتياجاته بالموصفات التي يحددها، وكل هذه الخدمات هي نتيجة عمل متواصل ومستمر لتحسين الأداء والوصول إلى الجودة المنشودة. (أمنية مصطفى صادق، 1996، صفحة 110)، وبالتالي يكون لزاما على المكتبة الجامعية تقديم خدماتها المعلوماتية لمختلف فئات المستفيدين منها بشكل دقيق وأقل وقت ممكن وبالصورة المناسبة التي يتخيلها هذا المستفيد، حتى تتحقق أعلى مردودية ممكنة بأقل التكاليف والنفقات. وهذا هو الجديد المطروح الآن على الساحة الإدارية أن تكون جميع المعايير ضمن خطة مدروسة للجودة الشاملة من اجل نيل رضا المستفيد، وتبدأ الخطة دائما بالتعرف على نوع الخدمة والمستفيد منها ومن ثم تحديد الاحتياجات الواقعة والمحتملة، وتحديد الجوانب المراد قياسها مع تأكيد خصائصها ويأتي بعد ذلك تطبيق المعيار الموحد الذي يستند عليه القياس ومن ثم وضع مواصفات للخدمة المراد تقديمها فيتم القياس وتتم قياسات الإجراءات للخروج بنتائج في النهاية، ولعملية القياس أهداف غاية في الأهمية إذ يعتبر معين لمتخذي القرار لمعرفة مستويات الأداء بالمؤسسة واكتشاف نقاط الضعف والقوة والتخطيط للمستقبل ومرآة عاكسة لقدرات العاملين وكفاءتهم على

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي - قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية..

الإبداع والتجديد وبمثابة دليل لسياسات التدريب. (رضية، آدم محمد، عوض الله أحمد القدال، حسام الدين، 2014، الصفحات 166-167)

يمكن القول أن جودة الخدمة من منظور المستفيد أو الزبون هي موامة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته ونعمد لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية من أجل تبيان مواطن الخلل لوقوف عليها وتصحيحها، كما أنه نستطيع التعرف على كفاءات العاملين ومستوى أداءهم الحقيقي، وفي حالة ما إذا كان مستواهم متدني وجب سن برامج تدريبية فعالة من أجل الوصول إلى أداء متميز.

3.1.2. نماذج قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية من منظور المستفيدين

- هناك خمسة طرق أساسية لقياس جودة الخدمات من منظور العميل: (المحياوي، قاسم نايف علوان، 2006، الصفحات 97-105)

• مقياس عدد الشكاوي: Complaints تعد أسهل وأبسط الطرق لقياس جودة الخدمات من خلال حصر عدد الشكاوي خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوي. وهذا المقياس يمكن المنظمات من اتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنب حدوث المشاكل، وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات.

• مقياس الرضا: Satisfaction Measure تعتبر من أكثر الطرق استخداماً لقياس اتجاهات المستفيدين نحو جودة الخدمة وذلك عن طريق توجيه الأسئلة وذلك لكشف شعور الزبائن نحو الخدمة المقدمة لهم، من أجل تبني استراتيجية تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقيق رضاهم.

• مقياس الفجوة: Measure Servqual ينسب هذا المقياس إلى [Parasuraman] ويعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكهم لمستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات وتمثل في المعادلة التالية: جودة الخدمة = التوقعات-الأداء

• مقياس الأداء الفعلي: Servperf Measure يتمتع هذا المقياس بدرجة عالية من الثقة والمصدقية وإمكانية التطبيق، ويركز هذا المقياس على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة باعتبار أن جودة الخدمة يمكن الحكم عليها بشكل مباشر من خلال اتجاهات العملاء ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة الآتية: جودة الخدمة = الأداء الفعلي

• مقياس القيمة: Value Measure يسعى أيضاً بمقياس التكلفة ويتميز عن المقاييس السابقة كونه معياراً ملموساً يمكن من خلاله الحكم على كفاءة مقدمي

الخدمة والمسئولين حال تقديم خدمات دون المستوى باعتبار أن العميل هو من يتحمل تكلفة الخدمة المقدمة له. ولا شك أن وجود مثل هذا المقياس سوف يدفع منظمات الخدمة إلى تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة.

هي كلها مقاييس كفيلة لقياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية من منظور المستفيدين، إلا أنه في دراستنا تم تسليط الضوء على مقياس الأداء الفعلي للخدمة ((ServPerf حيث كان هو محل داستنا والمعيار المطبق لقياس الجودة بالمكتبة المركزية الجامعية بتيزي وزو .

2.2. نموذج مقياس الأداء الفعلي للخدمة ServPerf

ظهر نموذج ((ServPerf عام 1992 نتيجة للانتقادات التي وجهها Croning و Taylor وهو مكون من كلمتين Service و Performance ولقد جاء هذا المقياس في إطار الجهود المبذولة للوصول إلى نموذج دقيق وقادر على قياس جودة الخدمات من خلال الأداء وحده، ويعتبر نموذج متطور عن نموذج الفجوات التقليدي ومعدلاً لمقياس ServQual ، وركز مقياس ServPerf على اتجاهات العملاء المرتبط بإدراكهم للأداء الفعلي للخدمة فقط ولا يعتمد على التوقعات. (66-Cronin JJ. Taylor, SA, 1992, pp. 55)

وقد تبناه الباحثان Croning و Taylor واقترحوه كنموذج بديل في مقالة لهما عام 1994 ودافعا عنه بشدة باعتباره مقياس ذو مصداقية عالية ويمكن الاعتماد عليه في تقييم اتجاهات الزبائن، وقد تم اختبار هذا النموذج في أربعة قطاعات خدمية وأثبت فيه فعالته عند التطبيق. (131-Cronin JJ. Taylor, SA, 1994, pp. 125)

وقد انتقد الباحثان مقياس (ServQual) وخاصة ذلك الجزء الخاص بالتوقعات إذ يجب أن تعتمد جودة الخدمة على الأداء المدرك فقط، ولا يختلف هذا النموذج عن مقياس الفجوة إذ يعتمد على نفس مؤشرات التقييمية أي الأبعاد الخمسة للجودة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) والتي تتكون من (22 عبارة) كما أن أسلوب القياس لم يتغير والذي يتمثل باستخدام مقياس ليكرت الخماسي للموافقة وعدم الموافقة على العبارات الواردة في النموذج.

كما أن (ServPerf) يتمتع بكفاءة في تفسير الجودة الشاملة المدركة كونه يتميز بالبساطة والبعد عن التعقيدات من حيث القياس والتحليل، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للزبون، كما أنه أفضل من ((ServQual كونه قادراً على إعطاء تفسير أفضل للنتائج والتقييم المباشر للأساليب والعمليات المصاحبة لأداء للخدمة. (سلمان، محمد إبراهيم، 2013، صفحة 12)

ونعني بجودة الخدمة المدركة هي أن يدرك الزبون مستوى جودة الخدمة من خلال توافق توقعاته مع ما حصل عليه فعلا، ويختلف الإدراك عادة بين الأفراد لاختلاف أنماط سلوكيات واحتياجات المستفيد، كما يعتبر هذا المستوى من جودة الخدمة الأهم بالنسبة للمكتبة حيث تمثل رضا المستفيد إذ يتوجب عليها السعي إلى قياس وتقييم مستوى هذه الجودة لدى روادها. (رشام، بدر الدين، بوالنمر عاشوراء، 2014، صفحة 1513)

يتبين مما سبق أن نموذج الأداء الفعلي ((ServPerf أحد النماذج الرئيسية لقياس جودة الخدمات، وهو نموذج مشتق من نموذج الفجوة ((ServQual، يهتم بقياس الأداء الفعلي للخدمة فقط معتمدا على المدركات ومتجاهلا توقعات العملاء، ومن ثم فإن هذا النموذج هو محور دراستنا مركزا على رضا المستفيد أو الزبون أي قياس مستوى جودة خدمات المعلومات بالمكتبة من منظور المستفيدين أو روادها.

1.2.2. أبعاد مقياس الأداء الفعلي للخدمة ServPerf

يعتمد معيار الأداء الفعلي للخدمة على نفس مؤشرات معيار الادراكات والتوقعات (ServQual) ، ويرجع الفضل في تطوير واستخدام مقياس جودة الخدمة إلى Parasurman وزملائه Berry Zeilhaml ، في دراسة قاموا بإجرائها على جودة الخدمة باستخدام ردود فعل المستهلكين في متاجر التجزئة الذين يتلقون هذه الخدمة، ولقد طبق في المؤسسات غير الربحية مثل المكتبات. (سعيد، سمير مدحت، 2007، صفحة 279)

ويتكون هذا المقياس من خمسة أبعاد، ويضم بدوره عددا من المتغيرات. وفيما يلي توضيح مختصر للأبعاد الخمسة وهي: (عمار، عبد الله محمد زين، 2016، الصفحات 174-175)

1. الجوانب الملموسة: Tangible وتتضمن أربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل في تجهيزات المكتبة، والرؤية الجذابة للتسهيلات المادية والمظهر الأنيق لموظفيها، وأخيرا جاذبية وتأثير المواد المرتبطة بخدماتها.
2. الاعتمادية: Reability يحتوي هذا البعد على خمس متغيرات تقيس وفاء المكتبة أو المنظمة بالتزاماتها التي وعدت بها المستفيدين واهتماماتها بحل مشاكلهم، وحرصها على تحري الصحة والدقة في أداء الخدمة. والتزامها بتقديم خدماتها في الوقت الذي وعدت بتقديم الخدمة فيه للمستفيدين، وأخيرا احتفاظها بسجلات دقيقة عن محتوياتها وخدماتها .

3. الاستجابة : Responsiveness ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات تقيس اهتمام المكتبات بإعلام زائريها بوقت تأدية الخدمة وحرصها على ذلك، وحرص موظفيها على تقديم خدمات فورية للمستفيدين، و الرغبة الدائمة لموظفيها في معاونة الزائرين، وعدم انشغال موظفيها عن الاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين لموظفيها المتعلقة بمعاونتهم أي معاونة المستفيدين.

4. السلامة (الأمان) : Assurance ويتضمن هذا البعد أربع متغيرات أساسية تقيس حرص الموظف في المكتبة على غرس الثقة في نفوس مستخدميها، وشعور زائريها بالأمان في التعامل مع موظفيها، وتعاملهم باستمرار بلباقة مع المستفيدين، وإلمامهم بالمعرفة، وحرصهم على التدريب اللازم ليتمكنوا من أداء أعمالهم والإجابة عن أسئلة المستفيدين.

5. التعاطف : Empathy ويتضمن هذا البعد خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المكتبات بالمستفيدين اهتماما شخويا وتفهمهم لحاجات المستفيدين بالتحديد، وملائمة ساعات العمل لكل الزائرين مع توافر أماكن انتظار سياراتهم، وفي الأخير وجود برامج تعليمية ممتازة (محاضرات وندوات) خاصة بهذه المكتبات. لقد طبق هذا المقياس في الأول على الخدمات المتعلقة بالتجارة أي القطاع الخدماتي، ثم توسع استخدامه وتطبيقه في مجال المكتبات ومراكز المعلومات أي المنظمات غير الربحية، وهذه الأبعاد الخمس المذكورة سابقا من شأنها أن تقيس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية.

2.2.2. مبررات مقياس الأداء الفعلي للخدمة ServPerf

إن مقياس الأداء الفعلي للخدمة استعمل لتقييم جودة الخدمات وقياس الأداء منها، وهناك عدة أسباب ومبررات تدفع إلى تبني المفهوم أهمها:

- الطلب المتزايد على تحسين وتطوير الإنتاجية
- ارتباط الجودة بالإنتاجية، فالجودة تتطلب عمل الأشياء بطريقة صحيحة ومن أول مرة
- ضرورة التجاوب مع طلبات المستفيدين الملحة بفعل عوامل سياسية وفكرية وثقافية
- - رفع الروح المعنوية لدى الموظفين بفضل زيادة إشراكهم في القرارات الإدارية وبالتالي بروز إمكانياتهم الإبداعية، والنتيجة الشعور بالرضا

- زيادة الفعالية التنظيمية بفضل تحسين العلاقة بين الموظفين والإدارة والعمل الجماعي
- تحقيق الرضا التام للعميل الخارجي والداخلي لمنظومة التعليم الجامعي.
- التناغم مع متطلبات مجتمع المعرفة من البحث العلمي، وتكنولوجيا الإعلام والاتصال. (صالح، محمد صلاح الدين نسرين، 2016، الصفحات 33-34)

إن معيار (ServPerf) الأداء الفعلي للخدمة هو من معايير قياس جودة خدمات المكتبات التي ظهرت حديثا وقد تم استخدامه في العديد من القطاعات الخدمية كالبريد والصحة والبنوك وغيرها، واعتماد معيار الأداء الفعلي للخدمة على المستفيد في قياس جودة الخدمات جعله ينطبق على المكتبات وأثبت جدارته وفعاليتها فيها حيث تعتبر المكتبات مؤسسات خدمية خالصة رأس مالها هو «المستفيد» ورضاه «جودة الخدمة المقدمة»، وهو أحد الأدوات الفعالة التي يمكن أن تساعد على إظهار جوانب القصور في مستوى جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيدين منها إلى جانب أن مؤشراته يمكن تطبيقها على المكتبات بسهولة تامة. (رشام، بدر الدين، بوالنمر عاشوراء، 2014، صفحة 1513).

3.2.2. انتقادات مقياس الأداء الفعلي للخدمة ServPerf

- بالرغم من الإيجابيات التي تحلى بها نموذج الأداء الفعلي للخدمة، إلا أنه لم يسلم من الانتقادات مثله مثل مقياس الإدراكات والتوقعات تمحورت أغلبها حول منهجية القياس والطرق الإحصائية المستعملة لإثبات مصداقيته:
- تركيزه على المدركات فقط وإغفاله للتوقعات وهي الجوانب المتوقعة التي يطمح لها العميل في مستوى الخدمة، بحيث يسمح للمسيرين بتحديد مواطن الضعف لإعادة النظر فيها
 - نسبة التباين التي يفسرها نموذج الأداء الفعلي للخدمة 45% مقارنة مع نسبة التباين التي يفسرها نموذج الإدراكات والتوقعات 39% والفارق بينهما 6% وهو غير كاف للقول أن مقياس الأداء الفعلي للخدمة أفضل من الإدراكات والتوقعات. (Parasuraman, 114, 1994)

بالرغم من كل هذه الانتقادات الموجهة لمقياس الأداء الفعلي للخدمة إلا أنه أثبت نجاحا في مجال القطاعات الخدمية أولا، وبعدها طبق في مجال المكتبات والمعلومات، وأثبت جدارته من خلال التعرف على تقييم المستفيدين لمستوى جودة الخدمات بتطبيق المعيار موضوع الدراسة ((ServPerf)، كما يعتبر مقياسا عالميا ومشهورا. ويمكن القول

لكل مقياس مبرراته وإيجابياته وسلبياته، وكل مقياس جديد إلا ويأتي بانتقادات عن المقياس القديم لإظهار أحييته على الآخر، لكن سنحاول في دراستنا هذه معرفة أهمية تطبيق هذا المعيار في المكتبات الجامعية وإثبات فعاليتها فيما لقياس جودة خدمات المعلومات في مجال المنظمات غير ربحية.

3. تحليل نتائج الدراسة الميدانية

1.1. المحور الاول : معلومات حول المجيب

- فئات المستفيدين :

جدول رقم (01) : فئات المستفيدين

المستفيد	التكرارات	النسب المؤوبة %
طالب	100	62.50 %
باحث	47	29.38 %
أستاذ	13	08.12 %
المجموع	160	100 %

من الجدول أعلاه يتضح أن مجتمع الدراسة يتكون بالدرجة الأولى من فئة الطلبة بنسبة 62.50% وهي الفئة الغالبة في الجامعة مقارنة مع فئة الباحثين والأساتذة، ثم تأتي فئة الباحثين في المرتبة الثانية بنسبة 29.38 %، أما المرتبة الثالثة والأخيرة تكمن في فئة الأساتذة بنسبة 8.12 %، ومن هنا أصبح على عاتق المكتبة المركزية بجامعة مولود معمري أن تلبى الاحتياجات المعلوماتية التي يتوق إليها الطلبة والباحثون وأعضاء هيئة التدريس التي تمثل المستفيدين الحقيقيين من خدمات المكتبة، وترى الباحثة أنه على المكتبة المركزية أن تلبى حاجيات المستفيدين المحتملين أيضا وليس المسجلين فقط، لأنها مكتبة مركزية «الأم» تخدم الجامعة ككل.

• المستوى التعليمي :

الجدول رقم (02) : المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المؤوبة %
ليسانس	24	15.00 %
ماستر	76	47.50 %
دكتوراه	60	37.50 %
المجموع	160	100 %

إن التعرف على المستوى التعليمي للمستفيدين تعد نقطة غاية في الأهمية، وذلك من أجل التعرف على احتياجاتهم بمختلف مستوياتهم دون استثناء وكذا توجيه سياسة الاقتناء وتحقيق نوعا من التكافؤ في عملية التزويد، ومن خلال الجدول يتبين لنا أن فئة

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي - قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية..

الماستر هي الفئة الأكثر ترددا على المكتبة بنسبة 47.50 % وتأتي في المرتبة الأولى وذلك لإنجاز مذكراتهم، تليها في المرتبة الثانية طلبة الدكتوراه بنسبة 37.50% لإعداد بحوثهم ومشاريعهم العلمية، ثم تليه طلبة الليسانس بنسبة 15 % في المرتبة الثالثة.

- اللغة المتبعة في التدريس :

الجدول رقم (03) : اللغة المتبعة في التدريس

لغة التدريس	التكرارات	النسب المؤوبة %
العربية	21	13.13 %
الفرنسية	124	77.50 %
الأمازيغية	07	04.37 %
الانجليزية	08	05.00 %
المجموع	160	100 %

بما أن المكتبة محل الدراسة هي مكتبة مركزية وهي تقوم بالتنسيق بين مكتبات الكليات كلها، لكن هذه الكليات تختلف لغة التدريس بها، ومن خلال الجدول نرى أن اللغة أكثر إتباعا في التدريس هي اللغة الفرنسية وهي تأتي في المرتبة الأولى بنسبة 77.50 % لأن معظم التخصصات في جامعة مولود ممرى هي باللغة الفرنسية، ثم تأتي اللغة العربية في المرتبة الثانية كلغة مستعملة في التدريس بنسبة 13.13 %، وفي المرتبة الثالثة اللغة الإنجليزية بنسبة 05.00% وهي خاصة بطلبة قسم اللغة الإنجليزية وبعض طلبة الدكتوراه الذي يستوجب دراستهم باللغة الإنجليزية، وفي الأخير اللغة الأمازيغية بنسبة 04.37 % خاصة بطلبة قسم اللغة الأمازيغية. وعليه ترى الباحثة أنه من الواجب توفير مصادر ومراجع باللغات الأربعة المتبعة في التدريس لتغطية حاجيات المستفيدين.

2.3. المحور الثاني: خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة

- تقديم المكتبة لخدمة التصوير والاستنساخ :

الجدول رقم (04) : خدمة التصوير والاستنساخ

خدمة التصوير والاستنساخ	التكرارات	النسب المؤوبة %
نعم	00	00 %
لا	160	100 %
المجموع	160	100 %

إن خدمة التصوير والاستنساخ من خدمات المعلومات المباشرة وهي مكاملة لخدمة الإعارة بالمكتبة، وما نلاحظه في المكتبة المركزية أن خدمة التصوير والاستنساخ لا توفرها المكتبة بالرغم من وجود قاعة للنسخ والطباعة بالطابق الأرضي، لهذا كانت جميع الإجابات سلبية أي لا تقوم المكتبة بخدمة التصوير والاستنساخ بنسبة 100 %، على

المكتبة المركزية تعين موظفان برتبة عون تقني بالمكتبات لإسناد لهم مهمة التصوير والنسخ خاصة للوثائق ذات نسخ واحدة لتوفير عناء التنقل للطلبة خارجا مقابل مبلغ رمزي يفيد المكتبة في أعمال أخرى، كما يجب على المكتبة محل الدراسة توفير سكانير لتحويل الوثائق من الشكل المطبوع إلى الشكل الرقمي ونحن في العصر الرقمي.

5- تقديم المكتبة لخدمة الإحاطة الجارية: (إعلام المستفيدين بمصادر المعلومات الحديثة باستمرار):

الجدول رقم (05): تقديم المكتبة لخدمة الإحاطة الجارية

خدمة الإحاطة الجارية	التكرارات	النسب المؤوية %
لا	27	16.87 %
نعم	133	83.13 %
المجموع	160	100 %

يبين الجدول أعلاه أن نسبة المجيبين بأن المكتبة تقوم بخدمة الإحاطة الجارية والمقدرة ب 83.13% تفوق نسبة المجيبين بأن المكتبة لا تقوم بخدمة الإحاطة الجارية والمقدرة ب 16.87%. بالرغم أن المكتبة تقوم باستعراض مصادرها الحديثة باستمرار من خلال لوحة الإعلانات والملصقات مثل قائمة المقتنيات الجديدة مع ذكر البيانات الببليوغرافية للوثيقة (العنوان، المؤلف، التاريخ، الشفرة)، كما تقوم المكتبة بالإعلان عن الأنشطة الجارية بالمكتبة كالمحاضرات والندوات والأيام الدراسية وكذا تنظيم معارض للكتب الحديثة، كما تقوم بكل هذه النشاطات عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة. وترى الباحثة أن السبب في ذلك إلى أن بعض المستفيدين ينقصهم الإعلام والتوجيه لمثل هذه الخدمات، وكذا يجب تغيير أماكن اللوحات الإعلانية إلى مكان مناسب يكون على مرأى الجميع دون استثناء.

- تقديم المكتبة لخدمة البث الانتقائي للمعلومات عبر البريد الإلكتروني: (توفير ما يحتاجه باحث معين في مجال تخصصه بصفة دورية).

الجدول رقم (06): خدمة البث الانتقائي للمعلومات

خدمة البث الانتقائي للمعلومات	التكرارات	النسبة المؤوية %
لا	48	30 %
نعم	112	70 %
المجموع	160	100 %

إن خدمة البث الانتقائي للمعلومات من الخدمات الحديثة بالمكتبات الجامعية وهي نوع من الإحاطة الجارية تسعى إلى بث المعلومات وفق اتجاهات المستفيدين

وتخصصاتهم ويكون التواصل بينهم عبر البريد الإلكتروني، ومن خلال الجدول يظهر أن نسبة المستخدمين من خدمة الإحاطة الجارية 70% وهي الأكثر مقارنة مع نسبة غير المستخدمين المقدرة ب 30%، وهذا راجع إلى أن المكتبة في الحقيقة تقوم بهذه الخدمة DSI وتتواصل مع الطلبة والباحثين والأساتذة عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمكتبة bu@ummtto.dz

- أهمية خدمات المكتبة عبر الموقع الإلكتروني :
الجدول رقم (07) : أهمية خدمات المكتبة عبر الموقع الإلكتروني

أهمية خدمات المكتبة عبر الموقع	التكرارات	النسب المئوية %
مهمة	160	100 %
غير مهمة	00	00 %
المجموع	160	100 %

إن تقديم خدمات المكتبة عبر الموقع الإلكتروني من مميزات المكتبات الحديثة التي تسعى إلى الإعلان والترويج لأنشطتها ومنتجاتها عن بعد تكريسا لمفهوم التسويق بالمكتبات، وحسب تصريح أفراد عينة الدراسة الميدانية والمبين في الجدول أعلاه أن خدمات المكتبة المركزية عبر الموقع الإلكتروني مهمة بالنسبة لكل المترددين على الموقع الإلكتروني وذلك بنسبة 100% لما يوفره من خدمات عن بعد وسهولة وسرعة الوصول إلى المعلومة وريح الوقت وتوفير تكاليف وعناء التنقل خاصة في فترة كوفيد- 19 حيث كان جسرا للتواصل مع المكتبة عن بعد مخافة انتشار الفيروس أكثر فأكثر.

3.3. المحور الثالث: تطبيق نموذج ServPerf بمختلف أبعاده لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة

الجدول رقم (08) : قياس أبعاد جودة خدمات المعلومات من خلال تطبيق نموذج ServPerf

البعد	العبرة	متوسط الإجابة	متوسط البعد
المؤسسية	تمتلك المكتبة تجهيزات حديثة وتقنيات مسانيرة للعصر	03.03	03.12
	المظهر العام للموظفين بالمكتبة محفز على الاستفادة من خدماتها	03.54	
	يتلائم مظهر الأدوات والمواد بالمكتبة مع الخدمة التي تقدمها مثلا: الكتيبات والنشرات...	03.31	
	توفر المكتبة تسهيلات مادية جذابة	02.62	

البعد	العبرة	متوسط الإجابة	متوسط البعد
الاعتمادية	موظفو المكتبة يؤدون الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة	03.59	03.35
	تفي المكتبة بوعودها والتزاماتها التي كانت قد وعدت بها المستفيدين	03.10	
	تلتزم المكتبة بالوقت المحدد في تقديمها لخدماتها	03.38	
	تعمل إدارة المكتبة على منع حدوث والأخطاء الأعطال التي تؤدي إلى بطئ الاستجابة في تقديم الخدمات	03.12	
	تقوم المكتبة بتسجيل كل محتوياتها وخدماتها في سجل وتحفظ به	03.56	
الاستجابة	تقوم المكتبة بإعلام مستفيديها وقت تأدية الخدمة والانتهاؤها منها	03.51	03.48
	يتفرغ الموظفون للاستجابة الفورية لطلبات المستفيدين وتوجيههم	03.42	
	يحرص موظفي المكتبة على تقديم خدمات فورية للمستفيدين	03.53	
	يظهر الموظفون رغبتهم واستعدادهم في مساعدة المستفيدين	03.48	
السلامة والأمان	هناك شعور بالأمان والارتياح عند التعامل مع موظفي المكتبة	03.65	03.47
	يظهر الموظفون بالمكتبة اللباقة والسلوك الحسن عند التعامل مع المستفيد	03.75	
	يتمتع الموظفون بالمكتبة بمهارات معرفية للإجابة على أسئلة المستفيدين	03.31	
	توفر المكتبة ظروف الأمان والسلامة	03.18	

البعد	العبارة	متوسط الإجابة	متوسط البعد
التدريب	موظفو المكتبة يبذلون اهتماما خاصا بكل مستفيد	02.98	03.15
	ساعات العمل تتلائم مع جميع أوقات المستفيدين	03.45	
	تفهم موظفي المكتبة لحاجات ومتطلبات المستفيدين بالتحديد	03.69	
	تقدم المكتبة برامج تعليمية وتدريبية عديدة لصالح المستفيدين	02.56	
	خدمة المستفيدين تقع في مقدمة اهتمامات إدارة المكتبة	03.09	

4.3. مناقشة النتائج

فئات المستفيدين بالمكتبة المركزية متنوع ويتكون من طلبة وباحثين وأساتذة بجميع المستويات التعليمية، لكن طلبة الماجستيرهم الأكثر ترددا عليها واللغة الأكثر استعمالا هي اللغة الفرنسية ثم العربية وبعدها الإنجليزية وفي الأخير الأمازيغية.

كما تتنوع خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة نظرا لأهمية الموقع الإلكتروني واستفادة أغلب الرواد من خدمات المكتبة عن بعد خاصة خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي للمعلومات عبر البريد الإلكتروني للمكتبة، لكن خدمة التصوير والاستنساخ غير موجودة بالرغم من وجود قاعة للنسخ والطباعة.

الجدول رقم (09) : ترتيب أبعاد جودة الخدمات بالمكتبة حسب مقياس

ServPerf

الترتيب	البعد	متوسط البعد	درجة الموافقة
1	الإستجابية	03.48	موافقة عالية
2	السلامة والأمان	03.47	موافقة عالية
3	الاعتمادية	03.35	موافقة متوسطة
4	التعاطف	03.15	موافقة متوسطة
5	الجوانب الملموسة	03.12	موافقة متوسطة

النتائج

قام الباحثان بقياس جودة الخدمات بالمكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو من وجهة نظر مستخدميها الطلبة والباحثين والأساتذة باستخدام خمس متغيرات تعبر عن أبعاد جودة الخدمات، وقد كانت النتائج المتوصل إليها التقويم الإيجابي لمستوى جودة الخدمات المقدمة لهم في كل من مجالات الاستجابة، السلامة والأمان أما في مجال

الاعتمادية والتعاطف والجوانب الملموسة فقد كان التقييم بدرجة أقل بتقدير موافقة متوسطة.

ولتحقيق فعالية أكثر يجب :

- إعطاء المكتبة الجامعية مكانتها الحقيقية في الجامعة ودعمها ماديا وماليا تحقيقا لمفهوم جودة التعليم العالي.
- وضع أدوات ووسائل تقييم العاملين اعتمادا على معايير الجودة.
- التركيز والاهتمام بالمستفيد من المكتبات الجامعية ودراسة احتياجاته وتوقعاته.
- الاهتمام أكثر بالجوانب المتعلقة بالاعتمادية والتعاطف والجوانب الملموسة فقد كان التقييم بدرجة أقل بتقدير موافقة متوسطة حتى تكون في المستوى المطلوب.
- وضع سياسة واضحة خاصة بالجودة والاهتمام بأبعادها المختلفة، وكذا توضيح الخطط والمناهج.
- تشجيع الابتكار والإبداع والمبادرات والتحفيز الذاتي للعاملين.
- أخذ العاملين بفكرة التعليم الذاتي والاعتماد على النفس.
- اتباع أسلوب الإدارة العلمية بالمكتبات.
- التحسين المستمر للعمليات الإدارية والتنسيق بين المصالح.
- إشراك الموظفين في العمليات الإدارية وتفويض السلطة والمسؤولية لهم واتخاذ القرارات فيما يخص الخدمة والمنتج معا.
- إنشاء خلية للجودة بالجامعة من شأنها ضبط ومراقبة الجودة في الكيان الجامعي ككل.
- الاهتمام بتطوير المكتبات الجامعية من خلال الأخذ بنظام إدارة الجودة الشاملة ونشر ثقافة الوعي بهذا المفهوم.
- التكوين المستمر في ظل تطور التكنولوجيات الحديثة.
- تنمية الكوادر البشرية بإقامة دورات تدريبية على أحدث تكنولوجيا المعلومات.
- التعاون بين المكتبات الجامعية وتشجيع العمل في إطار شبكات المعلومات الجامعية.
- تطبيق المواصفات والمعايير الدولية والعالمية في مجال أنظمة المكتبات والمعلومات.
- توجه المكتبات الجامعية نحو تسويق خدماتها المعلوماتية عبر الانترنت مما يخلق ميزة تنافسية بين مثيلاتها.
- جعل مفاهيم إدارة الجودة الشاملة منهجا دراسيا في جميع الأطوار والمستويات العلمية.

عمروش كريمة ومحمد عبد الهادي - قياس جودة خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية..

- انتهاج أسلوب اليقظة الوثائقية لمراقبة وتبني كل ما هو جديد في مجال المكتبات الجامعية.
- تزويد المكتبات الجامعية بنظام أمن المعلومات لحماية المجموعات المكتبية من الضياع RFID.
- تقييم خدمات المكتبات الجامعية وقياس مستوى الجودة بها بصفة مستمرة للوقوف على الثغرات والعمل على إصلاحها.

-

قائمة المراجع

- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-66.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). ServPerf versus ServQual: Reconciling performance-based and perception-minus expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.
- الترتوري، محمد عوض، والرقب، محمد، وآخرون. (2008). إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد.
- الحاج إبراهيم، محمد أحمد القلع. (2017). المكتبات الجامعية: التخطيط لتنميتها الشاملة. حولية المكتبات والمعلومات، 32، 216.
- السيد، إبراهيم جبار، والسيد، محمد رؤوف عبد السلام. (2020). المكتبات ومنظومة التعليم الإلكتروني. دسوق: دار العلم والإيمان.
- الشرعة، محمد بن علي. (بدون تاريخ). التسويق والجودة الشاملة في المكتبات المتخصصة. مجلة المعلوماتية، 37-36.
- العمران، حمد بن إبراهيم. (2010). تقويم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة حالة مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 16(2)، 5-38.
- العيادي، محمد عوض. (2005). إعداد وكتابة البحوث والرسائل الجامعية: دراسة عن مناهج البحث. القاهرة: شمس المعارف.
- الحياوي، قاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دار الشروق.
- مصطفى، أمنية صادق. (1996). المكتبات في فرنسا وإدارة خدمات المعلومات. [مجهول المصدر]
- رشام، بدر الدين، وبوالنمر، عاشوراء. (2014، 28-30 أكتوبر). معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين: مقياس الأداء الفعلي للخدمة (ServPerf) نموذجاً. في المؤتمر الخامس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

مستخلص

comte sponville تهدف هذه الدراسة إلى قياس جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة مولود معمري بتيزي وزو من وجهة نظر المستخدمين، باستخدام مقياس الأداء الفعلي للخدمة (ServPerf)، الذي يتضمن خمسة أبعاد تعكس جودة الخدمات في المكتبات. تهدف الدراسة إلى التحقق من مدى تطابق مستوى الخدمات المقدمة مع احتياجات ومتطلبات المستخدمين

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الإحصائي، مع تصميم استبانة مخصصة لهذا الغرض، مدعومة بالمقابلات الشخصية والملاحظات المباشرة. أظهرت النتائج تقييماً إيجابياً لجودة الخدمات في مجالات الاستجابة والسلامة والأمان، بينما كانت الاعتمادية والتعاطف والجوانب الملموسة ذات تقييم متوسط. بناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين ووضع سياسة واضحة ومكتوبة خاصة بالجودة وأبعادها المختلفة

كلمات مفتاحية

الجودة؛ قياس الجودة، جودة الخدمة، خدمات المعلومات، مقياس الأداء الفعلي للخدمة (ServPerf)، المكتبة الجامعية، جامعة مولود معمري (تيزي وزو)

Résumé

Cette étude vise à évaluer la qualité des services d'information à la bibliothèque centrale de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou du point de vue des utilisateurs, en utilisant le modèle ServPerf, qui repose sur cinq dimensions de la qualité des services en bibliothèque. L'objectif est de vérifier la correspondance entre les services offerts et les attentes des usagers.

Pour atteindre les objectifs de cette étude, une méthode descriptive, analytique et statistique a été adoptée. Un questionnaire a été élaboré et complété par des entretiens et des observations personnelles.

Les résultats ont montré une évaluation positive des services dans les domaines de la réactivité et de l'assurance. Cependant, la fiabilité, l'empathie et les aspects tangibles ont obtenu des évaluations moyennes. Par conséquent, la bibliothèque doit améliorer ses services et mettre en place une politique claire et écrite relative à la qualité et à ses différentes dimensions.

Mots-clés

Qualité, Mesure de la qualité, Qualité de service, Services d'information, ServPerf, Bibliothèque centrale, Université Mouloud Mammeri (Tizi-Ouzou)

Abstract

This study aims to assess the quality of information services at the central library of Mouloud Mammeri University (Tizi-Ouzou) from the users' perspective, utilizing the ServPerf model. This model comprises five dimensions that re-

present service quality in libraries, ensuring the alignment of provided services with users' needs and expectations.

Descriptive, analytical, and statistical methods were employed to achieve the study's objectives. A tailored questionnaire was designed, supported by interviews and personal observations.

The findings indicated positive evaluations in the areas of responsiveness and assurance. However, reliability, empathy, and tangibility received moderate ratings. The study recommends that the library improve its services and establish a clear, documented policy on quality, addressing its various dimensions.

Keywords

Quality, Quality measurement, Service quality, Information services, ServPerf, Central Library, Mouloud Mammeri University (Tizi-Ouzou)