

تقييم جودة خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) باستعمال LibQual

الباحث. محمد ناصر مهدي / العراق، جامعة سومر

Mohmednsser3@gmail.com

أ.د. محمود سلاري / ايران جامعة الامام الرضا (ع) الدولية

Salari100@gmail.com

الملخص:

مؤسسات المعلومات هي منظمات ذات طابع خدمي غير ربحي بطبيعة عملها و تعتبر من اهم مراكز المعلومات بالدول كونها تخدم الشريحة المثقفة والمتعلمة ومنها المكتبات الجامعية الالكترونية ولغرض الوصول اعلى مستوى في جودة تقديم الخدمات فهي بحاجة مستمرة للتقييم الدوري لخدماتها ، فمشكلة هذه الدراسة هي التفاوت في معرفة مدى واقع خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية المقدمة وما يدركه المستفيدين وما يتوقعه. تهدف الدراسة الى تقييم جودة خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا العالمية (ع) باستعمال مقياس LibQual الذي يمكن من خلاله معرفة مدى واقع الخدمة المقدمة وما يدركه المستفيدين وما يتوقعه . ويتكون مجتمع الدراسة من طلبة الدراسات العليا في الجامعة ممن استخدم المكتبة لاكثر من ثلاث مرات ومن اهم النتائج أن الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبة الإلكترونية لم تكن مرضية لتطلعات مستخدميها فيما يتعلق بالوصول الى الموارد الالكترونية واتاحة مصادر المعلومات وضعف في خدمات البث الانتقائي للمعلومات التي تقدمها المكتبة اضافة لمواجهة الطلاب صعوبات باستخدام فهرس المكتبة وذلك لتعقيد عمليات البحث وعدم المعرفة الكافية بطريقة استخدامه واوصت الدراسة على توفر أمناء المكتبات الشروط اللازمة لجعل مصادر المعلومات التي يحتاجها المستخدمون متاحة يُقترح أن يتم تصميم موقع المكتبة على الإنترنت بطريقة توفر بشكل دوري خدمات البث الانتقائي للمعلومات وفق لتخصصات مستخدميها اضافة الى توصية أن تقوم المكتبة ببرامج التدريبات المناسبة فيما يتعلق باستخدام فهرسها في شكل ورش عمل ، واعداد ادلة لاستخدامها.

الكلمات المفتاحية : (الجودة الشاملة، المكتبات الجامعية ،مقاييس جودة خدمات المعلومات، الخدمات المكتبية ، مقاييس الفجوات، القياس والتقييم).

Evaluating the quality of information services for the electronic library of Imam Reza International University (PBUH) using

LibQual

researcher. Muhammad Nasir Mahdi / Iraq, Sumer University

Mohmednsser3@gmil.com

Mr. Dr. Mahmoud Salari / Iran Imam Reza (AS) International University

Abstract:

Information institutions are organizations with a non-profit service nature by the nature of their work and are considered one of the most important information centers in countries since they provide services to educated and cultured people, including electronic university libraries, and for the purpose of reaching the highest level in the quality of service provision, and their services need periodic evaluation. The problem of this study is the disparity in knowing the extent of the information services provided by the electronic library and what the beneficiaries realize and expect. The aim of this study is to assess the quality of information services for the library The electronic library of Imam Al-Ridha International University (pbuh) using the LibQual scale. Using this scale, we can know the extent of the reality of the service provided and what the beneficiaries realize and what they expect. The population of this study consist of post graduate students in the Imam Al-Ridha International University who used the library more than three times. The most important results are that the electronic services provided in the electronic library were not satisfactory to the aspirations of its users with regard to access to electronic resources and the availability of information sources, and weakness in the services of selective broadcasting of information provided by the library, in addition students are facing difficulties using the library index due to the complexity Searches and lack of sufficient knowledge of how to use it. The study recommended that librarians should provide the necessary conditions to make the sources of information needed by users are available. It is also, suggested that the library website should be designed on the Internet in a way that periodically provides selective broadcasting services for information according to the specializations of its users. Moreover, the study recommend that the library should make appropriate

training programs regarding to the use of its index in the form of workshops, and the preparation of guides for its use.

Keywords: (Comprehensive quality, university libraries, measures of quality of information services, library services, measures of gaps, measurement and evaluation).

مقدمة:

ما يشهد العالم اليوم من تطور وثورة المعلوماتية وخصوصا في مجال استخدام الحواسيب اصبح استخدامها في المكتبات ومؤسسات المعلومات امر واقعا حيث ساعد على ظهور جيل جديد من المكتبات وهي المكتبات الالكترونية التي هي منظمة تسعى لتقديم خدمات المعلومات في بيئة تتسم بسرعة التطورات والتغيرات في مجال الاتصالات وتقنيات المعلومات ومن اجل مواكبة هذه التطور والبقاء على خط موازي مع مؤسسات المعلومات الاخرى والمنافسة على المستوى الداخلي والخارجي يجب عليها الحفاظ على جودة خدماتها ومن اجل ذلك فهي تحتاج تقييم جودة الخدمة المقدمة مع الاخذ في الاعتبار ان المستخدم هو الركيزة الاساسية لتقييم جودة الخدمات وفي السنوات الاخيرة تغيرت معايير تقييم وقياس جودة الخدمات عالميا وتم تصميم ادوات ومقاييس لتقييم جودة الخدمات في البيئية الرقمية والالكترونية ومن هذه المقاييس هو مقياس LibQual

الفصل الاول

الاطار العام للبحث

١ - ١ مشكلة البحث

مشكلة هذه البحث هي التفاوت في معرفة واقع خدمات المعلومات للمكتبة الإلكترونية لجامعة الأمام الرضا ع المقدمة وما يدركه ويتوقعه المستفيدين من الخدمة باستعمال مقياس LibQual، و هو مقياس مختص لقياس خدمات المعلومات في البيئية الرقمية.

١ - ٢ أهداف البحث

ان الهدف الرئيسي من البحث هو تقييم جودة الخدمات المعلوماتية للمكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) وهذه يتطلب تحقيق الاهداف الثانوية الاتية :

١- تقييم جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة الإلكترونية بجامعة الإمام الرضا الدولية.

٢- التعرف على حالة تقديم خدمات الفهرس المستمر من خلال المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية.

٣- التحقيق في مستوى تقديم خدمات محو الأمية المعلوماتية من قبل المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا (ع) الدولية

٤- تقييم تقديم الخدمات المتعلقة بمصادر وتجهيزات المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا (ع) الدولية

٥- تقييم مستوى جودة موقع المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا (ع) الدولية

٣-١ أهمية البحث

تعد المكتبات الإلكترونية من أهم أنواع المكتبات ، نظراً لسهولة الوصول إلى مواردها المتنوعة من قبل المستخدمين وقلة المساحة والقيود الزمنية في دراسة موارد هذه الأنواع من المكتبات. بالنظر إلى أهمية المكتبات ، من الضروري فحص جودة الخدمات المختلفة لهذه الأنواع من المكتبات من جوانب مختلفة. إذا لم يتم فحص جودة خدمات المكتبة الإلكترونية بعناية ، فلن يتم تحديد مستوى رضا المستخدمين عن خدمات هذا النوع من المكتبات وتوقعاتهم وادراكاتهم ، ولن يتم اتخاذ القرارات الصحيحة فيما يتعلق بتحسين خدماتها. لهذا السبب ، فان أهمية هذا البحث هي التحقق من جودة خدمات المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا ع الدولية من مختلف الجوانب.

٤-١ مجتمع وعينة البحث

لقد اختيرت العينة بشكل عشوائي من مستخدمي المكتبة الالكترونية لجامعة الامام الرضا ع الدولية بشكل واقعي من طلبة الدراسات العليا والاولية من موقع الجامعة في مجمع اسرار مدينة مشهد المقدسة ومجموع العينة الاجمالي هو (٢١٢)

٥-١ حدود البحث :

٦-١ الحدود المكانية : المكتبة الالكترونية لجامعة الامام الرضا ع الدولية بموقعها بمجمع اسرار في مدينة مشهد

٧-١ الحدود الزمنية : اجري هذه البحث سنة ٢٠٢٣

٨-١ دراسات سابقة :

يوضح الجدول (١) بعض الدراسات السابقة لموضوع البحث

دراسة (١)	تيسير فوزي رديف ، ٢٠٢٠
عنوان الدراسة	قياس جودة الخدمات المعلوماتية باستخدام libqual المكتبة المركزية جامعة بغداد انموذجا
البلد	العراق
هدف الدراسة	١- تثبيت الجودة الشاملة للمكتبات الجامعية ٢- التوصل الى جودة الخدمات الحقيقية ووضع الحلول المناسبة لمواطن الخلل ان وجدت ٣- رفع كفاءة الخدمات المكتبية في المكتبات الجامعية
عينة الدراسة	دراسة ميدانية بختيار عينة عشوائية من مستخدمي الاساسين للمكتبة المركزية جامعة بغداد وقت شملت الاساتذة الجامعين وطلبت الدراسات العليا والطلبة الدراسات الاولية المرحلة الرابعة
اداة القياس	الاستبانة
اهم النتائج	١- يعد مقياس libqual وحد من اهم ادوات القياس الخاصة بالمكتبات والتي تظهر لنا الابعاد الثلاثة الخاصة بالجودة اذ تظهر لنا ابعاد الخدمة الحالية والمطلوب توفيرها والمتصوران يتلقاها المستفيد وبالتالي يمكن بناء حلول وعلاجات للمشاكل التي تظهر مع تطبيق هذه الاداة سواء بالوقت الراهن او الحلول المستقبلية ٢- ضعف الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة بغداد واحتياجها لوضع خطط

مستقبلية تضمن اعادة تنظيم وتطوير خدماتها مستقبلا ٣- هناك فجوة حقيقية في خدمات المكتبة المقدمة سواء (فجوة اكتفاء) (فجوة تميز) كون المكتبة تقدم خدمات اقل من المطلوب من المستفيد او يتصور انه سيحصل عليها وهذه اهم هدف حققه المقياس في الوصول الى هذه النتيجة	
مصطفى ،امير احمد ،٢٠٢٠	دراسة ٢
قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس libqual	عنوان الدراسة
مصر	البلد
١- تقديم صورة عن واقع خدمات المعلومات بمكتبات جامعة المنوفية وتقييم جودة الخدمات المقدمة بها. ٢- التعرف على مدى تطبيق مكتبات جامعة المنوفية لمقاييس ومعايير جودة المقدمة لتحقيق التميز اضافة الى التعرف مقياس جودة الخدمات المكتبات libqual	هدف الدراسة
مستخدمي مكتبات جامعة المنوفية طلاب دارسات اولية ،طلاب الدراسات العليا، الهيئة التدريسية	عينة الدراسة
الاستبانة	اداة القياس
١- لا تستخدم اي مكتبة من مكتبات جامعة المنوفية اي مؤشر من مؤشرات اداء المكتبات سواء العالمية و العربية ٢- مدراء مكتبات جامعة المنوفية والاختصاصيين ليس لديهم علم مسبق بمقياس libqual	اهم النتائج
المنصوري ، عزة ابو بكر ٢٠١٩	دراسة ٣
مقياس libqual تطبيقاته في مجال المكتبات والمعلومات جامعة بنغازي	عنوان الدراسة
ليبيا	البلد
١- قياس مدى تحقيق جودة الخدمات في مكتبات جامعة بنغازي ٢- معرفة مدى تطبيق مكتبات جامعة بنغازي للمقاييس المعيارية لقياس جودة خدمات المعلومات libqual	اهداف الدراسة
طلاب الدراسات الاولية والعليا في جامعة بنغازي من مستخدمي مكتبات كلياتها	عينة الدراسة
الاستبانة	اداة القياس
١- مقياس libqual هو مقياس متخصص مصمم لقياس جودة خدمات المعلومات في المكتبات ومبني على نظرية عدم توقع المتوقع EDT اذ تتمحور فلسفة هذا المقياس على التفاعل بين المستفيد والخدمة .	اهم النتائج

الفصل الثاني الاطار النظري

١-٢ تمهيد

إنَّ الجودة من المصطلحات المهمة والمنشودة في ضل التحدي الهائل الذي يواجهه العالم بعصر العولمة الذي من سماته حدة المنافسة بمختلف القطاعات والمنظمات ومنها المكتبات ، وادا ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ساعدة بتطوير وتوسعة الخدمات المكتبية من شكلها التقليدي الى خدمات الكترونية ورقمية، لذلك اصبح عليها الحفاظ على مكانتها في البيئية التنافسية من خلال جودة خدماتها وفقدانها لجودة الخدمة المعلوماتية يعني فقدان المنظمة (المكتبة) لهويتها كونها تصبح بمكانة لا تمكنها من البقاء والتنافس في بيئة واسواق العمل ولأجل تحقيق ذلك يتطلب من المكتبات امتلاك القدرة على تحقيق التميز في مجال جودة خدمات المعلومات على صعيد المكتبة كلها كمنظمة كونها بوابة التطور لأي مؤسسة معلومات تطمح الى تحقيق اهدافها في البقاء والاستمرار والتمدد ومن ابرز هذه الطرق هي الارتقاء بجودة خدماتها.

٢-٢ مفهوم جودة الخدمات

تعتبر الجودة من المفاهيم والاساليب الحديثة التي تسعى الى تطوير الاداء في المنظمات من اجل تحسين جودة خدماتها وقد تعددت محاولات تحديد مفهومها (النجار، ٢٠١٢، ص٣١) حيث يحدد المفهوم وفقا للهدف من تطبيقها بالمنظمة(المكتبة) بانه التحسين المستمر والوصول الى اجود الخدمات التي تساعد على تضيق الفجوة المدركة بين خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات وبين توقعات المستفيدين من الخدمات المعلوماتية بنفس ما تمتلكه من مصادر وفي اطار ذلك يحدث تحفيز للعاملين والادارة على اداء اعمالهم لشعورهم بنجاح من نتائج جودة الخدمات التي يقدمونها وحصولهم على رضا عملائهم من مستفيدي ومستخدمي الخدمات المكتبية ويعرف الجودة كل من روس وبيروك بانها العمل على مطابقة المعايير المهنية وتلبية ما يحتاجه العملاء والتطوير المستمر للخدمات من اجل رضا المستخدمين (محمد، ٢٠١٢،

ص ٢٠٧) ويعرفها عزام تحسين مستوى اداء الخدمات بصورة وحديثة في قطاعات خدمات المعلومات والعمل بشكل مستمر لتقديم الخدمة بشكل يتوافق او يفوق توقعات المستفيد. (هيجان. ١٩٩٧، ص ٣٧) وتعرف جودة الخدمة من وجهة نظر اخصائي المعلومات فهي الاداء الجيد وتقديم الخدمة على مستوى مرافق المعلومات والمكتبات مع الالتزام بالمقاييس والمعايير الموضوعية بتجاه وكفاءة الاداء على ان يكون بإمكانيات المتخصصين اولا (رديف، ٢٠٢١، ص ٤٧٥) ويراهم اخرون من وجهة نظر اخرى ، تعامل الجودة على انها ربط مفاهيم الجودة بين ادراكات المستفيدين، وما يتوقعونه ، فالإدراكات تعني درجة الاتجاه بين إدراكات المستفيدين وتوقعاتهم اما التوقعات تمثل رغبة وحاجات المستفيدين اي شعورهم بما يتوجب على مقدم الخدمة تقديمه وليس على ما يقدمه (مزيد، ٢٠١١، ص ٢٧)

٢-٣ خصائص الخدمة

للخدمة مجموعة من الخصائص تجعلها مختلفة عن السلعة، وهذه الاختلاف يجب ان تضعه المنظمة (المكتبة ومؤسسات المعلومات) بعين الاعتبار حتى تتمكن من تقديم خدماتها المعلوماتية للمستفيدين بصورة فعالة وبجودة عالية تحقق رغباتهم وتشبع حاجتهم المعلوماتية.

١- غير ملموسة: وتعني ان الخدمة لا يمكن رؤيتها او تذوقها قبل استخدامها في قبال ذلك تشير الجوانب الملموسة المتعلقة بالخدمة هي المباني وتقنيات المعلومات والاتصالات المستخدمة فيها والتسهيلات الداخلية للأبنية والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة.

٢- التلازمية : المقصود بها انتاج واستهلاك الخدمات في ان واحد من قبل مستخدمها ومنتجها

٣- عدم التجانس: الخاصية الاخرى التي تتصف بها الخدمة هي عدم القدرة على تمطيط الخدمات فالسلعة تختلف اختلاف كبيرا ، وخاصة تلك التي تعتمد على مقدمي الخدمة بشكل كبير . ويعني ذلك صعوبة تقديم خدمات متماثلة متجانسة من قبل مقدم الخدمة في كل مرة وهذا يعني صعوبة تحديد مستوى معين للخدمة بشكل دقيق

٤-تلاشي الخدمة : الخدمات غير قابلة للتخزين فهي تفنى بمجرد انتاجها فهي غير قابلة لتخزين والنقل او التعبئة عكس السلعة ،فالخدمة تستمد قيمتها من الذي تؤدي لا جله نتيجة ذلك فان مؤسسات الخدمات قد تتعرض لخسائر كبيرة لعدم الاستفادة الكاملة من خدماتها .(الاسدي، ٢٠١٩،ص٢٤)

٢-٤ ابعاد جودة الخدمات

٢-٤-١ الاستجابة : وتعني الاستجابة الفورية لاحتياجات مستخدميها والرد الفوري على الاستفسارات والاسئلة التي يتقدم بها المستفيد ،الاستعداد للتعاون من جانب العاملين والمسؤولين عن الخدمة ، سهولة الاتصال بالعاملين من خارج مكان تقديم الخدمات، فلاستجابة في المكتبات تعني مدى الاستعداد والارادة التي يمتلكها مقدمي الخدمة بصورة دائمية لتقديم الخدمات المعلوماتية لمستفيدين منها عند احتياجهم من خلال استخدام الحاسوب وبرمجياته ومواقع الويب على الشبكة العنكبوتية

٢-٤-٢ المصداقية : السمعة الطيبة عن منظمة الخدمة (المكتبة) الامانة لدى مقدمي خدمات المعلومات الصدق في المخاطبة والوعود وتحديد المواعيد والالتزام الدقيق لتقديم خدمات المعلومات مصداقية المعلومات المنشورة.(ادريس،٢٠١٠،ص١٩٨)

٢-٤-٣ سهولة الاستخدام والاتصال : وتعني سهولة استخدام موقع المكتبة الالكتروني وقابلية التفاعل والتنقل والتنظيم بصورة جيدة ،اي السلاسة في اتمام مستخدمي الخدمة لمهامهم بالاعتماد على التنظيم والتصميم وسرعة البحث . وكذلك مهارات العاملين في الاتصال بالمستخدمين ومهارات التخاطب وتوفير المعلومات اللازمة للمستخدم وسهولة الاتصال بالإدارة عند الحاجة وسهولة الاتصال بالمكتبة من خارج موقعها.

٢-٤-٤ الجوانب الملموسة في الخدمة : وتشمل حداثة وجاذبية المكتبة وتصميمها الداخلي وحداثة وتطوير التكنولوجي لمعدات المستخدمة وغيرها من التسهيلات المادية التي تستخدم في انتاج الخدمة ،الأثاث والديكور، ومظهرة العاملين في المكتبة المتعاملين مع المستفيد

٢-٤-٥ **التعاطف** : وتعني وضع مصلحة مستخدمي المكتبة في مقدمة اهتمام مقدمي الخدمة المكتبية وتوفير لهم عناية لاهتماماتهم المعلوماتية وفق تخصصاتهم العلمية والتعاطف مع مستخدمي المعلومات في حال واجهتهم مشاكل الوصول للمعلومة وحلها.(سرور ، ٢٠٠٩ ص٢٤٩)

٢-٥ مستويات جودة الخدمات

هناك خمسة مستويات لجودة خدمات المعلومات وهي كما يلي (الدويك، ٢٠١٨، ص ١٠)

- ١- جودة الخدمة التي يتوقعها المستفيد : اي الجودة التي يلمسها الزبون حين توفرها
- ٢- جودة الخدمة المدركة: اي جودة خدمات المعلومات للمستفيدين مقابل حاجته وتوقعاته للخدمات او تجاوزها
- ٣- جودة خدمات لمعلومات الفعلية : اي الجودة الفعلية لخدمات المعلومات
- ٤- جودة خدمات المعلومات القياسية : اي جودة خدمت المعلومات وفق المواصفات القياسية للخدمة المقدمة
- ٥- جودة الخدمة المروجة للزبون: اي الخدمة التي تفي بما يروج له للمستفيد من خلال حملاتها التسويقية والترويجية لخدماتها

٢-٦ مقياس libqual

٢-٦-١ نشأة وظهور المقياس

في عام ١٩٩٥، ١٩٩٧، ١٩٩٩ قام colleen cook ,fred heath بتجميع تصورات عن ابعاد جودة الخدمات في المكتبات وذلك اعتمادا على مقياس servqsl الذي ت تطويره عام ١٩٨٠ من قبل Zeithaml,Parsuranam, and Bert ليتلائم مع المؤسسات الغير ربحية الى انهم وجدو (ا) بعض المؤشرات التي لا تتناسب مع قطاع المكتبات ومؤسسات المكتبات على سبيل المثال ملابس موظفي الخدمة (ب) لم تتضمن البنود الهامة جدا لمستخدمي المكتبات وفي عام ١٩٩٠ قامه جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس بتطوير واختبار ثم تنقيح servqsl كأداة معيارية

لتقييم جودة خدمات المعلومات وقد نتج عن ذلك اصدار النسخة الاولى من ليب كوال بلس والتي تم اطلاقها عام ٢٠٠٠ كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن بين عشرة مكنتبات وسمي آنذاك New Measures شهد عام ٢٠٠٣ اعلى معدل لتسجيل بالمقياس حيث تم تسجيل اكثر من ٣٠٠ مؤسسة وكذلك ظهور اول نسخة مترجمة كاملة للمقياس باللغة الفرنسية وصدر في ديسمبر اول نشرة اخبارية خاصة ب libqual + في عام ٢٠٠٤ وبعد اجراءات اختبار صارمة لمقياس libqual +@ على ثلاث سنوات تم توحيد المقياس ليشمل العناصر الرئيسية التالية

١- الابعاد الأساسية للمقياس هي تأثير الخدمة ، التحكم بالمعلومات ، المكتبة كمكان بأجمالي ٢٢ سؤال

، يتم تقييمها من ١ للأقل ٩ للأعلى من خلال ثلاث مستويات هي
المستوى لا دنى : حيث يعكس الرقم الحد الأدنى لمستوى الخدمة الذي يمكن قبوله
المستوى المرغوب : حيث يكس الرقم مستوى الخدمة الذي يريده المستفيد شخصيا
المستوى المدرك/ الحالي : حيث يعكس الرقم مستوى الخدمة الذي يعتقد المستفيد ان المكتبة تقدمه حاليا

٢- مادة اضافية تغطي نتائج محو الامية المعلوماتية ، الرضا العام عن خدمات المكتبة، اتجاهات استخدام المكتبات

٣- البنود الديمغرافية العامة

٤- جزاء لتعليقات المستخدمين المفتوحة

وفي الفترة من عام ٢٠٠٨ _ ٢٠١٠ تم تطوير نسخة مختصرة من لايب كوال بلس @+ libqual اطلق عليها لايب كوال لايت libqual +@ Lite بناء على تحليل العوامل المؤثرة في استجابات المستفيدين والتي في مقدمتها طول الاستبيان ،فقام مسؤولي التطوير في ARL على استحداث نسخة من الاستبيان لا يتجاوز وقت المستفيد في استيفائها (١٠ -١٣ دقيقة) من خلال التركيز على اكثر الاسئلة جوهرية والتي تعتبر من اولويات المستفيد واهتماماتهم

ومن ثم اختصار الاسئلة من ٢٢ سؤال في النسخة الكاملة الى ٨ اسئلة في النسخة المختصرة . (مصطفى،ص٦٧٦)

٢-٦-٢ اهمية مقياس libqual +@

يعتبر مقياس libqual +@ مقياس متخصص في مجال المعلومات والمكتبات من هنا تبرز اهميته في النقاط التالية

- ١- بشكل عام يمكن لمدير مؤسسة المعلومات والمكتبات ان يستثمر البيانات الناتجة عن تطبيق المقياس في التعرف على افضل الممارسات ،ومعرفة اسباب العجز في الميزانية وتوظيف الموارد بشكل اكثر فعالية .
- ٢- توفر البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من تقييم خدماتها التي تقدمها تتسجم مع توقعات المستفيدين من خلال مقارنة هذه الخدمات مع التي تقدمها المكتبات المناظرة.
- ٣- توفر الفرصة للمستخدمين للتعبير عن رضاهم ام الا فيما يتعلق باي من خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة وهل تحتاج هذه الخدمات الى تطوير مما يساعد المكتبة في تطوير خدماتها وفقا لاحتياجات ورغبات مستخدميها .
- ٤- يمكن للمكتبات من تقييم ممارساتها وانشطتها التي تحضي بقبول المستخدمين ورضاهم

٢-٦-٣ اهداف مقياس libqual

تتمثل اهداف المقياس في تعزيز ثقافة التميز عند تقديم خدمات المعلومات للمستفيدين من قبل المكتبة اضافة الى مساعدة المكتبة على التواصل مع مستخدميها وفهم تصوراتهم عن الخدمات التي تقدمها ومتابعة آرائهم وتقييم خدمات المعلومات التي تقدمها بشكل منتظم اضافة الى معرفة افضل الطرق في تقديم خدمات المعلومات .

٢-٦-٤ مميزات مقياس libqual

يتميز المقياس بالعديد من المميزات التي تجعله ينفرد عن غيره من مقاييس الفجوات، واطلتي
يمكن تحديدها بالاتي (المنصوري، عزة ابو بكر. ص ٣٥٧)

- ١- أداة للتقديم متاحة عبر شبكة الانترنت على مدار اليوم ويمكن الوصول اليها باي وقت
- ٢- اداة معيارية للتقديم تدعم اهداف المكتبات ومراكز المعلومات التي تسعى الى تحقيقها
- ٣- لا يتطلب وقت طويل في جميع مراحلها، الاستبقاء، الارسال، تلقي الاجابات وتحليلها، اعداد النتائج
- ٤- يتيح النقل الالكتروني مباشر ودقيق للبيانات الكمية

٢-٦-٥ طريقة قراءة مقياس جودة الخدمات libqual

من خلال مقياس libqual يمكن ان نقيس واقع الخدمات التي تقدمها المكتبة الالكترونية
لجامع الامام الرضا ع الدولية فان تقييم العناصر الرئيسية في المقياس (من ١ للاق و ٧
للاعلى) قام الباحث بتقسم تبعاً للجدول التالي حتى يتمكن من قراءة المقياس بشكل صحيح
(مصطفى، ص ٦٧٩)

جدول ٢ طريقة قراءة مقياس جودة الخدمات libqual

دلالة مستوى الخدمة	اذا كانت قيمة المتوسط الحسابي
مستوى متدني	من ١ الى اقل من ٣
مستوى متوسط	من ٣ الى اقل من ٤
مستوى جيد	من ٥ الى اق من ٦
مستوى ممتاز	من ٦ الى ٧

الفصل الثالث الجانب العملي

١-٣ مقدمة

في هذا الفصل ، يتم تحليل البيانات التي تم جمعها. في هذا الصدد ، سيتم أولاً استخدام الإحصاء الوصفي وجدول التوزيع التكراري لتحليل الخصائص الديموغرافية للمستجيبين ، بما في ذلك الجنس والتخصص التعليمي للطلاب. وباستخدام الإحصائيات الاستدلالية ، سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبيان للإجابة على أسئلة البحث..

٢-٣ مناقشة فرضيات البحث

١-٢-٣ الفرضية الأولى: من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا العالمية هناك فرق كبير بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا العالمية (ع). والخدمات المتوقعة. باستخدام هذه الفرضية ، يمكن فهم المشاكل ونقاط الضعف في جودة الخدمات الإلكترونية في مكتبة جامعة الإمام الرضا الدولية (ع). تم استخدام اختبار Wilcoxon الإحصائي غير المعيارى لاختبار هذه الفرضية. يستخدم هذا الاختبار ، وهو المكافئ غير البارومتري لاختبار الزوج t ، لتقييم المساواة بين متوسطات عينتين تابعتين بمقياس رتبة. نتائج هذا الاختبار في الجدول ٣. التالي.

الجدول ٣ نتائج اختبار الفرضية الأول

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
١	من السهل العثور على موقع خدمات المعلومات الإلكترونية على موقع المكتبة.	٤.٦٧٠	٥.٥٩٨	-٠.٩٢٨	٠.٠٠٠
٢	تساعد الخدمات الإلكترونية لموقع المكتبة في الوصول إلى مصادر مفيدة.	٣.٢٦٠	٤.٤٨٩	-١.٢٢٩	٠.٠٠٠
٣	توفر المكتبة وصولاً واسعاً إلى العديد من الكتب الإلكترونية.	٣.٢٨٠	٥/٣٢٢	-٢.٠٤٢	٠.٠٠٠
٤	الموارد في المكتبة تناسب احتياجاتي.	٣.١٩٠	٤.٩٩٣	-١.٨٠٣	٠.٠٠٠
٥	يمكنك الوثوق في دقة المحتوى على موقع المكتبة على الويب.	٣.١٥٢	٤.٧٨٣	-١.٦٣٣	٠.٠٠٠
٦	يتم تحديث محتوى موقع المكتبة دائماً.	٣.٢٨٠	٥.٥١٦	-٢.٢٣٦	٠.٠٠٠
٧	الوصول الى مصادر المعلومات الإلكترونية متاح دائماً	٣.٠٩٠	٦.٢٠٤	-٣.١١٤	٠.٠٠٠
٨	تساعد الأوصاف المقدمة للموارد في تحديد ما إذا كانت موارد المكتبة ستكون مفيدة خير	٣.١٣٠	٥.٩٣٣	-٢.٨١٣	٠.٠٠٠
٩	من الممكن الحصول على خدمات الاحاطة الجارية على موقع المكتبة	٢.٢٩١	٥.٥٧١	-٣.٢٨٠	٠.٠٠٠
١٠	توفر المكتبة خدمات نشر المعلومات الانتقائية.	٣.١٩٥	٦.٤٦٢	-٣.٢٦٧	٠./٠٠٠

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
١١	من الممكن الحصول على خدمات تسليم المستندات الإلكترونية (مثل إعداد النص الكامل للمقالات).	٣.٢٦١	٥.٦٥٩	-٢.٣٩٨	٠.٠٠٠
١٢	لا يدفع المستخدم رسوماً مقابل خدمة تسليم المستندات الإلكترونية (مثل إعداد النص الكامل للمقالات).	٣.٢٣٠	٥.٥٠٧	-٢.٢٧٧	٠.٠٠٠
١٣	فترة الانتظار لتلقي خدمات تسليم المستندات الإلكترونية (مثل إعداد النص الكامل للمقالات) معروفة	٣.١١٠	٥.٧٦٠	-٢.٦٥٠	٠.٠٠٠

متوسط جودة الخدمات الإلكترونية المتاحة ومتوسط الحالة المتوقعة في العمودين الأول والثاني من الجدول ٣ يتم إدراجها. من أجل تقييم جودة الخدمات الإلكترونية ، فإن المكونات مثل تسهيل استخدام المكتبة الإلكترونية ، والوصول إلى الموارد المفيدة ، وضمان دقة الموارد في المكتبة الإلكترونية ، وتحديث الموارد الرقمية ، والوصول إلى الملف النصي الكامل للموارد الرقمية ، تم فحص وقت الانتظار للوصول إلى الموارد ومكوناتها. في الجدول ٢. يُظهر العمود الثالث الفجوة بين متوسط جودة الخدمات الإلكترونية المتاحة ومتوسط جودة الخدمات الإلكترونية التي يتوقعها الطلاب. لهذا الغرض ، تم استخدام الفرق بين متوسط الوضع الحالي والوضع المتوقع للتحقق من متوسط الفجوة. من خلال تحديد الفجوة بين المتوسطات ، يمكن الحصول على مقدار الفجوة والفرق بين جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة والخدمات المتوقعة من قبل الطلاب. من الواضح أنه ستكون هناك بالتأكيد فجوة بين هاتين الحالتين ؛ لكن النقطة المطلوبة هي عمق الفجوة التي يجب التحقيق فيها. إلى الحد الذي يكون فيه عمق الفجوة بين حالتين أكبر ، ستكون المسافة بين الحالة الحالية والحالة المتوقعة أكبر

أيضًا. إذا كانت جودة الخدمات المقدمة في المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية ع ، وفقًا للمستخدمين ، أقل من المستوى المطلوب ، فسيكون الرقم الذي تم الحصول عليه لمتوسط الفجوة سالبًا. في هذا السياق ، تشير العلامة السلبية فقط إلى انخفاض مستوى جودة الخدمات الحالية مقارنةً بالخدمات المتوقعة. كما في الجدول ٣. لقد ثبت أن مستوى أهمية عناصر البحث أقل من ٠.٠٥ ؛ لذلك ، تم تأكيد الفرضية الأولى للبحث. في الواقع ، من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) ، هناك فرق كبير بين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في هذه المكتبة والخدمات المتوقعة. وفي الوقت نفسه ، هناك فجوة كبيرة بين الوضع الحالي والوضع المتوقع لبعض البنود المتعلقة بالخدمات. أظهرت نتائج الاستطلاعات ، على التوالي ، في البنود "إمكانية تلقي خدمات معلومات مستمرة على موقع المكتبة" بمتوسط فجوة ٣.٢٨٠ ، "توفير خدمات نشر معلومات انتقائية في المكتبة" بمتوسط فجوة ٣.٢٦٧ و "الوصول إلى الموارد الرقمية" بمتوسط الفجوة ٣.١١٤ هناك فجوة كبيرة بين الوضع الحالي والوضع المتوقع. من ناحية أخرى ، فإن البنود "سهولة العثور على موقع خدمات المعلومات الإلكترونية على موقع المكتبة" بمتوسط فجوة ٠.٩٢٨ ، "فائدة الخدمات الإلكترونية لموقع المكتبة في الوصول إلى الموارد" بمتوسط فجوة ١.٢٢٩ و "الثقة في دقة المحتوى الموضوع على موقع المكتبة" بمتوسط فجوة ١.٦٣٣ ، كان لديهم أقل اختلاف مع الوضع المثالي.

٣-٢-٢ الفرضية الثانية للبحث:

من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) هناك فرق كبير بين خدمات القائمة المستمرة التي تقدمها المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا العالمية والمتوقعة منهم. خدمات.

الجدول ٤. اختبار فرضية البحث الثانية

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط المتوقع	الوضع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
١	يمكن البحث في فهرس المكتبة بسهولة.	٣.١١٠	٦.٥٠٢		-٣.٣٩٢	٠.٠٠٠
٢	يحتوي الفهرس على روابط توفر الوصول إلى المعلومات ذات الصلة.	٣.١٥١	٤.٩٣٠		-١.٧٧٩	٠.٠٠١
٣	إذا واجهتنا مشاكل في استخدام المصادر الإلكترونية ، فإن طاقم المكتبة سيساعد المستخدمين.	٣.٣٤٠	٦.٤٤٠		-٣.١٠٠	٠.٠٠٠
٤	تساعدني المكتبة في فهم احتياجاتي من المعلومات.	٣/٣٣٠	٦.٣٢٢		-٢/٩٩٢	٠.٠٠٢
٥	تعلمني المكتبة التعرف على المعلومات الإلكترونية الصحيحة وغير الصالحة.	٣.١٧٠	٦.٥٧٣		-٣.٥٠٣	٠.٠٠٠
٦	تساعدني المكتبة على أن أكون أكثر كفاءة في أداء واجباتي الأكاديمية.	٣.٤٣٠	٥.٦٣٤		-٢.٢٠٤	٠.٠٠٠

من أجل التحقق من فعالية خدمة الفهرس المستمر في المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا العالمية (ع) ، مكونات مثل مستوى راحة المستخدم في البحث في فهرس المكتبة ، وقدرة الكتالوج على التعرف على احتياجات المستخدمين ، توفير المعلومات التي يحتاجها المستخدمون ومكوناتها تم فحصها.

تظهر البيانات التي تم جمعها من الفرضية الثانية للبحث أنه بين الوضع الحالي للعناصر "تعليم المستخدمين التعرف على المعلومات الأصلية" ، و ٥٠٣.٣ ، و "سهولة البحث في قائمة المكتبة" ٣٩٢.٣ ، و "مساعدة المستخدمين على حل مشاكلهم" ١٠٠.٣ ووضعهم المثالي

مختلف تمامًا. وفي الوقت نفسه ، فإن البند "إنشاء رابط للوصول إلى مزيد من المعلومات" ٧٧٩.١ و "المساعدة في أداء الواجب المنزلي والبحث الأكاديمي" ٢٠٤.٢ في وضع أفضل.

كما في الجدول ٤. لقد تبين أن هناك فرقًا كبيرًا بين خدمات الفهرس المستمرة الحالية والخدمات المتوقعة من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا الدولية (ع). في الواقع ، مستوى أهمية عناصر البحث أقل من ٠.٠٥ ؛ لذلك ، تم تأكيد فرضية البحث الثانية أيضًا

٣-٢ ٣ الفرضية البحثية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين جودة خدمات محو الأمية المعلوماتية الإلكترونية المقدمة والخدمات المتوقعة من قبل طلبة الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا (ع).

الجدول ٥. اختبار فرضية البحث الثانية

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
١	يملك الموظفون معرفة كافية للإجابة على أسئلة المستخدمين.	٣.٥٧٠	٥.٣٧٢	-١.٨٠٢	٠.٠٠٠
٢	يشعر الموظفون بالمسؤولية تجاه المستخدمين.	٣.٤٣٠	٥.٥٩٨	-٢.١٦٨	٠.٠٠٠
٣	يفهم الموظفون احتياجات المستخدمين.	٣.٥٥٠	٥.٨٩٢	-٢.٣٤٢	٠.٠٠٠
٤	فريق العمل حريص على مساعدة المستخدمين.	٣.٣٨٠	٥.٤٥٦	-٢.٠٧٦	٠.٠٠٠
٥	يمكن الاعتماد على الموظفين في حل العقبات التي تحول دون تلقي الخدمات من المستخدمين.	٣.٣٦٠	٥.٦٦٠	-٢.٣٠٠	٠.٠٠٠

كما في الجدول ٨ وقد تبين أن الخدمات الإلكترونية لمكتبة جامعة الإمام الرضا الدولية (ع) لها دور أفضل في تحسين المعرفة المعلوماتية للطلاب وأن متوسط الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المثالي أقل مقارنة بالمكونات الأخرى. توجد أكبر فجوة في المتوسط بين الوضع الحالي "فهم احتياجات المستخدمين" ، بمتوسط فجوة يبلغ ٢.٣٤٢ ، و "حل العوائق أمام تلقي الخدمات من المستخدمين" ٢.٣٠٠ و "شعور الموظفين بالمسؤولية تجاه المستخدمين" بمتوسط فجوة يبلغ ٢.١٦٨ والوضع المثالي. تظهر نتائج هذا الجدول أن مستوى أهمية عناصر هذه الفرضية أقل من ٠.٠٥ ؛ أي أن هناك فرقاً كبيراً بين جودة خدمات محو الأمية المعلوماتية المقدمة والخدمات المتوقعة من قبل طلاب الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا الدولية (ع). لذلك ، تم تأكيد الفرضية الثالثة للبحث أيضاً.

٣-٢-٤ الفرضية الرابعة للبحث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين تقديم الخدمات المتعلقة بمصادر ومعدات المكتبة الإلكترونية والخدمات التي يتوقعها طلبة الدراسات العليا بمكتبة جامعة الإمام الرضا العالمية.

الجدول ٦. اختبار فرضية البحث الثانية

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
١	يغرس الموظفون شعوراً بالثقة في المستخدمين.	٣.٥١٠	٤.٩٩٧	-١.٤٨٧	٠.٠٠٢
٢	يولي الموظفون اهتماماً خاصاً لكل مستخدم.	٣.٥٣١	٥.٤٧٣	-١.٩٤٢	٠.٠٠٠
٣	الموظفين دائماً مهذبين	٣.٧٠٠	٥.٧٦٠	-٢.٠٦٠	٠.٠٠٠
٤	الموظفون على استعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين.	٣.٨٩٠	٤.٠١٢	-٠.١٢٢	٠.٠٠٠
٥	من الممكن إرسال الملاحظات إلى موظفي المكتبة.	٣.٦٠١	٥/٢١١	-١.٦١٠	٠.٠٠٠

ت	موضوع خدمات المكتبة الإلكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
٦	ينشط المكتبيون في تقديم الخدمات للمستخدمين.	٣.٣٢٠	٥.٥٠١	-٢.١٨١	٠.٠٠٠
٧	يمكنني الوصول إلى الموارد الإلكترونية للمكتبة من المنزل أو العمل.	٣.٤٧١	٥.٤١٣	-١.٩٤٢	٠.٠٠٠
٨	يتيح لي موقع المكتبة الإلكتروني العثور على المعلومات التي أحتاجها.	٣.٠٥٨	٥.١٦٨	-٢.١٢٠	٠.٠٠٠
٩	المصادر المطبوعة التي أحتاجها متوفرة في المكتبة.	٣.٦٧٢	٦.٧٥٢	-٣.٠٨٠	٠.٠٠٠
١٠	مصادر المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها متوفرة في المكتبة.	٣.٣٣٠	٦.٨٦٠	-٣.٥٣	٠.٠٢٧
١١	مجموعة المنشورات المطبوعة والإلكترونية التي أحتاج إليها متوفرة في المكتبة.	٣.٣٤١	٦.٤٧١	-٣.١٣٠	٠.٠٠٠
١٢	توجد في المكتبة معدات جديدة (تقنية حديثة) لسهولة الوصول إلى المعلومات التي أحتاجها.	٣.٣٧٥	٥.٢٧٠	-١.٨٩٥	٠.٠٠٠
١٣	توجد في المكتبة أدوات بسيطة (علامات تبويب ، كتالوج كمبيوتر المكتبة ، إنترنت ...) تسمح لي بالعثور على المعلومات بنفسي..	٣.٤٩٠	٥.٠٩٨	-١.٦٠٨	٠.٠٠٠
١٤	توفر المكتبة وصولاً سهلاً إلى المعلومات بطريقة يمكن للمستخدم استخدامها بشكل مستقل.	٣.٩٤١	٥.٦٩٩	-١.٧٥٨	٠.٠٠٠
١٥	جو المكتبة يشجع على القراءة والتعلم.	٣.٤٥٨	٥.٦٠٤	-٢.١٤٦	٠.٠٠٠
١٦	تحتوي المكتبة على مساحة هادئة للأنشطة الفردية.	٣.٣٣٠	٤.٨٩١	-١.٥٦١	٠.٠٠٠
١٧	المكتبة مكان مريح وجذاب.	٣.٢٤١	٦.٠٣٦	-٢.٧٩٥	٠.٠٠٠
١٨	المكتبة مكان جيد للدراسة أو التعلم أو البحث.	٣.٤٩٩	٥.٧٠٩	-٢.٢١٠	٠.٠٠٠١
١٩	تحتوي المكتبة على مساحة مشتركة للتعلم الجماعي والدراسة.	٣.٠٣٣	٥.٠٠٤	-١.٩٧١	٠.٠٠٠

من أجل التحقق من معدل نجاح مكتبة جامعة الإمام الرضا العالمية (ع) الإلكترونية في تقديم الخدمات المثلى للمستخدمين ، كما هو موضح في الجدول ٦ ، فإن الخدمات الإلكترونية للمكتبة لا تتمتع بمزايا كافية في الحصول على الموارد والمعدات المطلوبة. مستوى أهمية عناصر هذه الفرضية أقل من ٠.٠٥ ؛ لذلك ، هناك فرق كبير بين تقديم الخدمات المتعلقة بمصادر وتجهيزات المكتبة الإلكترونية والخدمات المتوقعة من قبل طلاب الدراسات العليا بمكتبة جامعة الإمام الرضا العالمية. البيانات في الجدول ٦. ويبين أن أكبر فجوة في المتوسط بين الوضع الحالي والوضع المثالي تكمن في البنود "الوصول إلى الموارد الإلكترونية المطلوبة" بمتوسط فجوة يبلغ ٣.٥٣٠ ، "الوصول إلى مجموعات المنشورات المطبوعة والإلكترونية" بمتوسط فجوة يبلغ ٣.١٣٠ و تمت ملاحظة "الوصول إلى الموارد المطبوعة المطلوبة" الحاجة "بمتوسط فجوة ٣.٠٨٠.

٣-٢-٥ الفرضية الخامسة للبحث: من وجهة نظر طلبة الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) هناك فرق كبير بين تأثير كل جانب من جوانب جودة الموقع على جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الإمام الإلكترونية. جامعة رضا (ع) الدولية

الجدول ٧. اختبار فرضية البحث الثانية

رديف	موضع خدمات المكتبة الالكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
١	هذا الموقع يجعل من السهل العثور على ما يحتاجه.	٢.٨٩١	٤.٣٣٨	-١.٤٤٧	٠.٠٠٠
٢	من السهل الوصول إلى أي جزء من الموقع.	٣.٥١٠	٥.٣٧٤	-١.٨٦٤	٠.٠٠٣
٣	المعلومات الواردة في هذا الموقع منظمة بشكل جيد.	٣.٤٠٠	٤.٦٩٤	-١.٢٩٤	٠/٠٠٠
٤	يتم تحميل الصفحات المختلفة لموقع المكتبة الإلكتروني بسرعة.	٣.٠٤١	٣.٧٢٨	-٠.٦٨٧	٠.٠٠٠

رديف	موضع خدمات المكتبة الالكترونية	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الخدمة المدركة	مستوى الدلالة
٥	موقع المكتبة بسيط وجذاب وسهل الاستخدام.	٣.١٩٧	٤.٣٠٠	-١.١٠٣	٠.٠٠٠
٦	الوصول إلى موقع المكتبة متاح في أوقات مختلفة.	٣.٥٨٠	٥.٠٠٠	-١.٤٢٠	٠.٠٠٢
٧	تحدد خريطة موقع الويب بوضوح أقسام المكتبة المختلفة للمستخدم.	٣.٠٨١	٤.٩٠٩	-١.٨٢٨	٠.٠٠٠
٨	جميع الروابط على الموقع نشطة.	٣.٥٤١	٥.٢٧٨	-١.٧٣٧	٠.٠٠٠
٩	لا يوجد خطأ محدد عند فحص صفحات مختلفة من موقع المكتبة.	٣.٦٢١	٤.٥٣٧	-٠.٩١٦	٠.٠٠٠
١٠	خصوصية المستخدمين محمية بشكل جيد على موقع المكتبة.	٢.٩٧٨	٦.٣٢٠	-٣.٣٤٢	٠.٠٠٠
١١	من الممكن الحصول على دعم من طاقم المكتبة لحل مشاكل المستخدمين من خلال موقع المكتبة.	٣.٦٦٤	٣.٩٣٤	-٠.٢٧٠	٠.٠٠٠
١٢	من الممكن الاتصال بموظفي المكتبة خلال ساعات الدوام الرسمي.	٣.٧١٧	٥.١٠٢	-١.٣٨٥	٠.٠٠٠
١٣	يمكن التواصل مع موظفي المكتبة عبر البريد الإلكتروني لتلقي الخدمات الإلكترونية.	٣.٤٩٦	٤.٢٧٥	-٠.٧٧٩	٠.٠٠٠
١٤	يتم سرد أسماء الموظفين المسؤولين عن كل من الخدمات المطلوبة على موقع المكتبة.	٣.٧٠٢	٥.٥٩٧	-١.٨٩٥	٠.٠٠١
١٥	يتم توفير نماذج استطلاعات مختلفة على موقع المكتبة الإلكتروني.	٣.٩٢١	٥.٥٩٦	-١.٦٧٥	٠.٠٠٠

المكوّن الخامس الذي تم فحصه بخصوص تقييم جودة الخدمات الإلكترونية لمكتبة جامعة الإمام الرضا (ع) هو الخدمات الإلكترونية للموقع الإلكتروني لهذه الجامعة. لهذا الغرض ، تم فحص مكونات مثل سهولة الوصول إلى المعلومات المطلوبة على الموقع ، والتنظيم المناسب

للمعلومات على الموقع ، وإمكانية الاتصال بموظفي المكتبة من خلال الموقع الإلكتروني ومكوناتها. تظهر النتائج الواردة في الجدول ٧ أن العناصر "تهتم بالخصوصية" بمتوسط فجوة يبلغ ٣.٢٤٢ ، "تصميم خريطة موقع ويب مناسب" بمتوسط فجوة يبلغ ١.٨٢٨ ، "جميع روابط مواقع الويب نشطة" بمتوسط فجوة تبلغ ١.٧٣٧ أعلى متوسط الفجوة مقارنة بالعناصر الأخرى التي تم فحصها. في هذا الصدد ، فإن "تلقي الدعم من خلال موقع الويب" بمتوسط فجوة يبلغ ٠.٢٧٠ ، و "التحميل المناسب لصفحات الموقع" بمتوسط فجوة يبلغ ٠.٦٨٧ و "إمكانية الاتصال بموظفي المكتبة" بمتوسط فجوة يبلغ ٠.٧٧٩ هي المكونات التي في وضع ملائم. تم تحديد موقعها وتم إنشاء فجوة منخفضة بين الموقع الحالي والوضع المثالي.

باعتبار أن مستوى أهمية عناصر هذه الفرضية أقل من ٠.٠٥ ؛ يمكن الاستنتاج أنه من وجهة نظر طلاب الدراسات العليا بجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) ، هناك فرق كبير بين تأثير كل جانب من جوانب جودة الموقع على جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الإمام الرضا الدولية الإلكترونية. الجامعة (ع). لذلك تم تأكيد

٣-٢-٦ فرضية البحث الخامسة. الإجابة على فرضية البحث الرئيسية

في هذا القسم ، يتم تقديم استنتاج عام فيما يتعلق بالمكونات والموضوعات التي تم فحصها في البحث. النتائج العامة معروضة في الجدول ٨

الجدول ٨. نتائج اختبار فرضية البحث الرئيسية

ت	الموضوع	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الفجوة المدركة	اختبار Z	مستوى الدلالة	تأكيد أو رفض فرضية البحث
١	تقييم الخدمات الإلكترونية	٣.١٦١	٦.٣٨٢	-٣.٢٢١	-١٥.٣٥١	٠.٠٠٠	تأييد
٢	تقييم الفهرس المستمر	٤.٠٩٠	٦.٨٩١	-٢.٨٠١	-١٥.٣٠١	٠.٠٠٠	تأييد

ت	الموضوع	متوسط الوضع الحالي	متوسط الوضع المتوقع	متوسط الفجوة المدركة	اختبار Z	مستوى الدلالة	تأكيد أو رفض فرضية البحث
٣	تقييم المكتبة كمجتمع	٣.٤٦٠	٦.٠٥٠	-٢.٥٩٠	-١٥.٣٨٢	٠.٠٠٠	تأييد
٤	تقييم محو الأمية المعلوماتية	٣.٢٢١	٥.٣٦٩	-٢.١٤٨	-١٥.٢٠١	٠.٠٠٠	تأييد
٥	تقييم موارد المكتبة	٤.٠٢٥	٦.٤٠	-٢.٣٧٥	-١٦.٣٠١	٠.٠٠٠	تأييد
٦	تقييم تجهيزات المكتبة	٢.٩٧١	٦.٤٨١	-٣.٥١٠	-١٥.٧٩١	٠.٠٠٠	تأييد
٧	تقييم الموقع الإلكتروني	٣.٥٦٠	٦.٢٨٧	-٢.٧٢٧	-١٥.٤٩١	٠.٠٠٠	تأييد
٨	تقييم الاتصال بالمكتبة	٤.٠٩١	٥.٩٠١	-١.٨١٠	-١٤.١١١	٠.٠٠٠	تأييد

كما يتضح من الجدول ٨ ، تم فحص جودة خدمات المعلومات الحالية والمتوقعة من منظور طلاب الدراسات العليا في جامعة الإمام الرضا (ع). لهذا الغرض ، تم حساب نتيجة كل من البنود التي تم فحصها في الفرضيات. لذلك ، تم استخدام درجة Z ، والتي تفحص النتيجة الإجمالية ومجموع الفئات الفرعية للفئة الرئيسية. كما يتضح من الجدول ٨ ، فإن كل عنصر من العناصر التي تم فحصها في البحث له مستوى أهمية أقل من ٠.٠٥ ، مما يدل على تأكيد كل من فرضيات البحث. في الواقع ، تم تأكيد كل من الفرضيات التي تم فحصها في البحث. تُظهر التحقيقات التي تم إجراؤها والنتائج المأخوذة من الجدول ١١-٤ ، على التوالي ، فئات "تقييم معدات المكتبة" بمتوسط فجوة يبلغ ٣.٥١٠ ، و "تقييم الخدمات الإلكترونية" بمتوسط فجوة يبلغ ٣.٢٢١ و "تقييم قائمة مستمرة" بمتوسط فجوة ٨٠١ / ٢ / لم يتمكنوا من تلبية توقعات طلاب الدراسات العليا والوضع الحالي بعيد عن الوضع المثالي. لذلك من الضروري إيلاء المزيد من الاهتمام لهذه الفئات وإدراجها في سياسات وتقييمات المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية (ع). وفي الوقت نفسه ، فإن تقييم الاتصال بالمكتبة بمتوسط فجوة

١.٨١٠ لديه أقل اختلاف مع الوضع المثالي ويشير إلى أن المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية في مستوى مناسب من حيث دعم المستخدم والاستجابة لاحتياجات المستخدمين . نفسه ، فإن تقييم الاتصال بالمكتبة بمتوسط فجوة ١.٨١٠ هو أقل اختلاف مع الوضع المثالي ، وهذا يشير إلى أن المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) في مستوى مناسب من حيث دعم المستخدم و استجابة لاحتياجات المستخدمين .أظهرت نتائج هذا البحث نقاط القوة والضعف في مكتبة الجامعة الإلكترونية في تقديم الخدمات الإلكترونية لجمهورها. كما رسم الفجوة بين الوضع الحالي والوضع المثالي بحيث يمكن لمديري وأمناء المكتبات في هذه المكتبة المساعدة في الاهتمام بالمكونات التي يريدها المستخدمون حتى يتمكنوا من تلبية احتياجات مستخدميهم وتقديم أفضل وأكثر فعالية. الخدمات لمستخدميها. باستخدام نتائج هذا البحث ، يمكن للمديرين وأمناء المكتبات معرفة الحد الأدنى والحد الأقصى لتوقعات المستخدمين من خدمات المكتبة وتقوية الأقسام المختلفة للمكتبة الإلكترونية وفقاً لهذه التوقعات.

٣-٣ النتائج

- ١- أن الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبة الإلكترونية لجامعة الإمام الرضا الدولية (ع) لم تكن مرضية لتطلعات طلاب هذه الجامعة فيما يتعلق بالوصول الى الموارد الالكترونية واطاحة مصادر المعلومات
- ٢- ضعف في خدمات البث الانتقائي التي تقدمها المكتبة
- ٣- يواجه الطلاب صعوبات باستخدام فهرس المكتبة وذلك لتعقيد عمليات البحث وعدم المعرفة الكافية بطريقة استخدامه
- ٤- تجهيزات ومعدات المكتبة لا تتمتع بمزايا كافية التي تمكنها من تقديم خدمات المعلومات للمستخدمين بالجودة المطلوبة
- ٥- تصميم موقع المكتبة على موقع الانترنت يحتاج الى تعديلات لغرض تبسيط الوصول من قبل المستفيدين

٣-٤ التوصيات

١- بالنظر إلى أن المتوسط الحسابي الذي تم الحصول عليه فيما يتعلق بالوصول إلى الموارد الإلكترونية منخفض ؛ يُقترح أن يوفر أمناء المكتبات الشروط اللازمة لجعل مصادر المعلومات التي يحتاجها المستخدمون متاحة.

٢- نتيجة اجابة المستخدمين وفقاً للطلاب ، لا يتم توفير خدمات نشر المعلومات الانتقائية بشكل كافٍ في المكتبة ؛ يُقترح أن يتم تصميم موقع المكتبة على الإنترنت بطريقة توفر بشكل دوري خدمات البث الانتقائي للمعلومات وفق لتخصصات مستخدميها

٣- بالنظر إلى أن النتائج التي تم الحصول عليها في هذا البحث أظهرت أن الطلاب يواجهون تحديات في البحث في فهرس المكتبة ؛ يُقترح أن تقوم المكتبة ببرامج التدريبات المناسبة فيما يتعلق باستخدام فهرسها في شكل ورش عمل ، واعداد ادلة لاستخدامها.

٤- بالنظر إلى أن إمكانية الوصول إلى المصادر الرقمية في المكتبة ، حسب رأي الطلاب ، غير مواتية ؛ يُقترح أن يتم تحديد الموارد الرقمية التي يحتاجها المستخدمون باستمرار وإدراجها في مجموعة المكتبة.

المصادر والمراجع :

الكتب :

- النجار ،صباح مجيد. ادارة الجودة مبادئ وتطبيقات . ط٢_ . بغداد ،دار الدكتور ٢٠١٢. ص ٣١
- محمد ،عبد الفاتح .ادارة الجودة الشاملة وبناء قدرات المنظمات الاجتماعية قضايا ورؤى معاصرة_ القاهرة ،المكتب الجامعي ،٢٠١٢.

- هيجان ،عبد الرحمن . ادارة الجودة ._الرياض ،دار المريخ، ١٩٩٧. ص٣٧
- سرور، علي ابراهيم .الجودة الشاملة : الادارة ،التنظيم والاستراتيجية. الرياض ،دار لمريخ،٢٠٠٩

الرسائل والاطاريح:

- مزيد، رشيد حميد ٢٠١١ ، قياس تطبيق ادارة الجودة الشاملة لخدمات المعلومات في المكتبات الجامعية العراقية : دراسة تطبيقية / الجامعة المستنصرية ، كلية الاداب ، اطروحة دكتوراة
- الاسدي، عادل كاصد ٢٠١٩ تقييم جودة خدمات الصحة المدرسية باستخدام مقياس الاداء الفعلي **servperf** دراسة ميدانية لخدمات الصحة المدرسية المقدمة لطلبة المدارس بمدينة الناصرية.رسالة ماجستير
- الدويك . انيسة ، ٢٠١٨ . مستوى جودة الخدمة المقدمة من شركات المصاعد الفلسطينية وسبل تطويرها ، جامعة الخليل . رسالة ماجستير
المجلات والدوريات العلمية:
- رديف ،تيسير فوزي ٢٠٢١ . قياس جودة الخدمات المكتبية باستخدام **libqual** المكتبة المركزية جامعة بغداد انموذجا .مجلة اداب الرافدين .٨٤ع .
- المنصوري ،عزة ابو بكر ٢٠١٩ .مقياس **libqual** تطبيقاته في مجال المكتبات والمعلومات .مجلة كلية الاداب جامعة بنغازي ،٤٤ع
- مصطفى ،اميرة احمد . قياس جودة خدمات مكتبات جامعة المنوفية باستخدام مقياس **libqual** ،مجلة بحوث كلية الاداب .٢٠١٧