

## الفصل الثاني

### خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

● التمهيد.

● ١/٢ سمات خدمات المعلومات الإلكترونية.

● ٢/٢ أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية.

١/٢/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة.

● ٣/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة.

● ٤/٢ مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية.

١/٤/٢ معايير جودة الخدمات.

٢/٤/٢ مقاييس ومعايير جودة خدمات المكتبات

والمعلومات.

● الخلاصة.



## خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

### التمهيد :

تقف صناعة خدمات المعلومات الإلكترونية في مرحلة مهمة من حيث التوجهات والمنتجات، فهي تنتقل من مرحلة المعلومات المحجوبة في المخازن والأرشفة، ثم في مراكز المعلومات المختلفة في "مرحلة تالية" إلى مرحلة الوصول الفوري للمعلومات في أي مكان وفي كافة الأوقات وبوسائل متعددة. وهو ما يدفع الأمور نحو مرحلة تغير كبير على مستوى الحاسبات الخادمة Servers القادرة على تشغيل قواعد بيانات عملاقة، يمكنها الاستجابة لآلاف الطلبات في الوقت ذاته.

يعرف بعض الباحثين خدمات المعلومات الإلكترونية "بأنها الخدمات المقدمة من خلال خادم محلي Local Server، أو إحدى وسائل الاتصال Access (1) بشبكات المعلومات، أو تلك المقدمة على مصدر إلكتروني .

---

Brenham, Patricia & Karen Heresy and Georgia Harbor. Licensing electronic (1) resources [on line]. - Washington: ARL, 23 June 2002 [Cited Dec., 2005] Available at: (www.arl.org).

ويمكن إدراج هذا التعريف ضمن التعريفات التقنية؛ فهو يعرف خدمات المعلومات الإلكترونية من الوجهة التقنية البحتة.

أما خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبة الرقمية Digital Library فقد عرفت لها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) على أنها "الخدمات المقدمة من خلال خادم Server، أو تلك التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات. وهذه الخدمات مثل خدمات الفهرس العام المتاح للجُمهور على الخط المباشر OPAC وصفحة المكتبة والمصادر الإلكترونية وتسليم الوثائق الإلكترونية "الإيصال الإلكتروني للوثائق" ووسيلة الاتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة"<sup>(١)</sup>.

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها: "نتائج التفاعل بين الموارد البشرية والمادية لكيانات بث المعلومات، والتي يمكن مرافق المعلومات إتاحتها بصورة منهجية ميسرة، حال توافر الموارد البشرية والمادية المساعدة".

ومن الملاحظ أن التعريف السابق يشمل عناصر كثيرة هي :

١- نتائج التفاعل بين الموارد البشرية والمادية: أي محصلة التفاعل بين العقل

---

(١) Brinkley, Monica. Performance measurement and quality management for hybrid library: An update on the EQUINOX project [on line] . - [S.L.] : EQUINOX, 2002 [Cited Dec., 2005] Available at : ([www.exploit.lib.org/issue7/equinox](http://www.exploit.lib.org/issue7/equinox) 2000).

البشري وتقنية المعلومات. التي تقع في ثلاث فئات :

أ - تقنيات إنتاج أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها.

ب - تقنيات تجهيز أوعية المعلومات واختزانها واسترجاعها.

ج - تقنيات الاتصال وبث المعلومات.

٢ - كيانات بث المعلومات: ويقصد بها هنا مقدمو خدمات المعلومات الإلكترونية الذين قد يكونون مجرد أفراد فقط، وقد يجاوزون المدى فيصلون إلى مؤسسات عملاقة تمثل حكومات بأكملها، أو منظمات متعددة الجنسيات.

٣ - الإتاحة بصورة منهجية: ويقصد بها العمليات التي تقوم عليها المكتبة، بهدف تيسير الاستفادة من الخدمات المقدمة.

٤ - الموارد البشرية والمادية: ويقصد بها العنصر البشري المدرب، إضافة للحاسبات ووسائط التخزين، والاتصالات.

ونظراً للأهمية الكبرى لصناعة خدمات المعلومات الإلكترونية على المستوى العملي، وندرة الدراسات حولها على المستوى النظري. ونظراً لأن خدمات المعلومات الإلكترونية هي الأساس الموضوعي الذي سيتم تطبيق منهج إدارة الجودة الشاملة عليه، فقد خصص الباحث الفصل الحالي لها، وسيتم فيه استعراض ما يلي :

أولاً - سمات خدمات المعلومات الإلكترونية :

نظراً لأهمية تعرف طبيعة هذه الخدمات، وجد الباحث أنه من الضرورة التعريف بخصائصها وسماتها المميزة عن قرب، والتي من بينها: عدم الملموسية وسهولة الاستخدام واتساع مزيجها التسويقي... إلخ.

### ثانياً - أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية :

في حال استعراض سمات خدمات المعلومات الإلكترونية، فمن الأهمية تناول أهم أنواع هذه الخدمات. ومن بينها خدمات: الفهرس الإلكتروني و صفحة المكتبة على الشبكة الدولية والإحالة لمصادر المعلومات الإلكترونية... إلخ.

### ثالثاً - مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية :

وسيتم معالجة هذه العنصر من خلال ما يلي :

١ - معايير جودة الخدمات. وهي معايير ومقاييس، يمكن تطبيقها على قطاع الخدمات عموماً - ومن بينها خدمات المكتبات والمعلومات عامة وخدمات المعلومات الإلكترونية على وجه الخصوص؛ إضافة لقطاع الإنتاج مثل: "سلسلة أيزو ٩٠٠٠ وسلسلة أيزو ١٤٠٠".

٢ - المعايير والمقاييس المتخصصة في جودة خدمات المكتبات والمعلومات. وسيتم تقسيمها إلى قسمين:

- **الجهود الفردية:** وهي الجهود التي قام بها باحث واحد أو عدد قليل من الباحثين، أي أنه ليس جهداً مؤسسياً، مثل جهود ب.ل. سيموندس وس. س. عندليب ودراسة و.ت. كارفلو... إلخ.

• **الجهود المؤسسية:** وهي الجهود التي رعتها مؤسسات عملاقة - حتى ولو بدأ بعضها فردياً - وسيتم تقسيمها إلى قسمين :

• **مقاييس قياس الفجوة (أو التطابق):** ومنها مقياس قياس جودة الخدمة SERVQUAL ومقياس جودة المكتبة LibQUAL.

• **مقاييس الأداء الفعلي:** ومثلها مقياس الأداء الفعلي SERVPERF.

ويمكن استعراض هذا من خلال ما يلي :

## ١/٢ سمات خدمات المعلومات الإلكترونية :

لم تعد المعلومات مادة للبحث العلمي فقط ، أو مادة التعليم بمراحله ، والتدريب وتأهيل العاملين ، وإستراتيجيات القيادة والإدارة ، وعناصر المنافسة في الإنتاج ، وخطط التسويق والإعلان وإستراتيجيات تقديم الخدمات. بل أضحت مقياس الفعالية لكل هذا وغيره. فلا عجب إذن أن تمثل تقنية المعلومات المرتكز الإستراتيجي في خطط البناء والتنمية وأن تصبح آلياتها وواسطة عقدها - خدمات المعلومات الإلكترونية - مادة مشروعات الاستثمار الحيوية ، بما تمثله من إمكانات هائلة ، وطفرة متتابة كماً ونوعاً ، مما أدى إلى تنوع سماتها وخصائصها. وهذا ما سنحاول الوقوف على بعض منه فيما يلي :

### ١/١/٢ عدم الملموسية : Intangible

تعتبر خدمات المعلومات الإلكترونية أداءً Performance وليست أشياء ملموسة؛ إذ لا يمكن رؤيتها أو تذوقها، أو لمسها، وبالتالي يتلزم إنتاجها مع

الانتفاع بها، إذ أن خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة في الأصل مجموعة من الأفكار، التي خُطّطت وصُمّمت، ونُفذت لإنجاز هدف محدد، وليست سلعة مادية؛ فهي إذن لا تُرى، ولكن تُرى نتائجها (في صورة معلومات معروضة) والخدمات لا تُلمس، ولكن تُلمس نتائجها (في صورة وسيط مادي ملموس).

ومن هنا فعملاء خدمات المعلومات الإلكترونية، ينبغي أن يكونوا على وعي تام بماهية هذه الخدمات، وما يمكن أن تقدمه لهم من منافع. وبالتالي تؤثر هذه الصفة (عدم الملموسية) على برامج ترويج خدمات المعلومات الإلكترونية وتوزيعها، كما تؤدي لعدم إمكانية الحكم على جودة الخدمة إلا بعد الانتفاع بها.

#### ٢/١/٢ التكلفة : Cost

بالرغم من أن كثيراً من خدمات المعلومات الإلكترونية تقدم بمقابل مادي، إلا أن هذا المقابل يتضاءل مقارنة بالحصول على ناتج الخدمة نفسها بالطرق التقليدية. وقد ساعد هذا على تقديم كثير من المؤسسات الأكاديمية والحكومية لخدمات المعلومات الإلكترونية ومصادرهما دون مقابل تقريباً وتؤكد هذه المجانية في الخدمات المقدمة وتوفير الوقت والجهد للعملاء فعالية تكلفة تقنية المعلومات، وذلك في ظل انتشار الإنترنت المجاني (المقدم بمقابل مادي بسيط) في كثير من دول العالم.

#### ٣/١/٢ التنوع :

اعتادت المؤسسات أن تتخصص في خدمة واحدة، أو أكثر قليلاً، إلا أن الأمر



\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

يختلف فيما يتعلق بخدمات المعلومات الإلكترونية، التي تزداد وتتنوع بصورة مستمرة، خاصة في ظل انتشار الإنترنت، ومصادر المعلومات الإلكترونية، إضافة لتباين رغبات العملاء، مما أدى إلى ظهور كثير من خدمات المعلومات الإلكترونية، لذلك أصبحت صناعة صعبة التسويق؛ إذ أنها تحتاج إلى برامج تسويقية متعددة لتناسب جميع العملاء.

#### ٤/١/٢ المزيج التسويقي الموسع :

بالرغم من أنه يسهل تطبيق المزيج التسويقي Marketing Mix التقليدي، بعناصره الأربعة المعروفة بالاختصار 's (Four P) وهي :

- **المنتج Product**: وهو هنا خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة.

- **السعر Price**: وهو القيمة مُعبراً عنها بوحدة نقدية، ويمكن أن يكون هنا، الاشتراكات التي يدفعها العملاء دورياً في المكتبة، أو كمقابل لخدمة بعينها.

- **الترويج Promotion**: وهو السياسات الإعلامية التي تقوم بها المكتبة، بهدف تسويقها لذاتها كالنشرات الإعلامية وأنشطتها الاجتماعية والعلمية والثقافية... إلخ والمصقات الجدارية والكتيبات والمؤتمرات والاجتماعات والندوات الدورية والاتصال بوسائل الإعلام العامة بشتى صورها بهدف التعريف بالمكتبة وأنشطتها المختلفة.

- **المكان Place أو التوزيع Distribution**: وهو بيئة المكتبة التي تقدم فيها

الخدمة بمختلف إمكاناتها وتجهيزاتها المادية<sup>(١)</sup> .

إلا أن الباحث يؤيد الرأي الذي ينادي بعدم كفاية هذه العناصر في مجال الخدمات عموماً - ومن بينها خدمات المعلومات الإلكترونية -؛ حيث يمكن إنتاج الخدمات وبثها والانتفاع بها في وقت واحد، وبحضور العملاء. ومن هنا فإن العنصر البشري والظروف الفيزيائية (القابلة للتحكم فيها) والبيئة المادية تؤدي دوراً مهماً في تسويق الخدمة<sup>(١)</sup> . وبالتالي فقد قام بعض الباحثين مثل برنارده. بومز وماري ج... بتتويع المزيغ التسويقي في مجال الخدمات، بإضافة ثلاثة عناصر للمزيغ التسويقي التقليدي، يمكن الأخذ بها - بعد تطويعها - في خدمات المعلومات الإلكترونية. وتتمثل فيما يلي :

#### أ - الدليل المادي :

يقصد بالدليل المادي بيئة المكتبة والتسهيلات المادية والظروف الفيزيائية، التي تعكس الجو المحيط داخل المكتبة، المتمثل في إدراك العميل للتصميمات الداخلية والخارجية والديكور ودرجات الحرارة والرطوبة والروائح والضوضاء... إلخ، بما يبرز أهمية الجو العام المحيط كأداة تنافسية تسويقية في مجال الخدمات.

#### ب - العاملون في المكتبة :

للعاملين في المكتبة دور أساس في البناء المعرفي للمكتبة لدى العملاء؛ إذ أنهم

(١) إبراهيم أبو النور الجارحي. إدارة التسويق . - بني سويف: أ.أ. الجارحي، ١٩٩٤م. - ص ٤٢.  
(١) Business . - Margrath, A. H .When marketing services, 4 p's are not enough . - P. 44 - 47. Vol. 29, N. 3 (May/June, 1986) . - Horizons

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

يمثلون أهم عناصر الترويج الداخلي Internal Promotion من خلال تعاملهم المباشر مع العملاء، خاصة من خلال الكلمة المنطوقة Word-of-Mouth بين العاملين والعملاء، والتي تؤدي دوراً بارزاً يفوق دور الإعلان في مجال الخدمات.

### ج - طريقة تقديم الخدمة :

ويقصد بها منهجية تدفق الأنشطة والإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة؛ فالمزيج التسويقي في مجال الخدمات عموماً لا ينبغي أن يتسم بالثبات، فالمزيج الذي يناسب خدمة ما، قد لا يناسب أخرى، بل قد لا يناسب الخدمة عينها في وقت لاحق<sup>(١)</sup>.

وهذا يعني حتمية القياس والتقييم المستمر للمزيج التسويقي لخدمات المعلومات الإلكترونية، واتخاذ القرار اللازم بشأن تعديل عناصره - حذفاً أو إضافة - وفقاً لطبيعة كل خدمة وظروفها الخاصة، بهدف التوافق مع متطلبات العملاء الحاليين والمرتقبين.

والغريب أن معظم الباحثين العرب، سواء المتخصصين في مجال إدارة الأعمال أو في التخصصات الأخرى - ومن بينها مجال المكتبات والمعلومات - لم يتعرض لهذا المزيج تطبيقياً، ولو بهدف الدراسة الاستكشافية، بالرغم من أهميته الخاصة<sup>(\*)</sup>.

---

Booms, Bernard & H. , Mary and J. Biter . The marketing aspects of service quality (١)  
. Cited at: "Emerging perspectives on service marketing. Berry, G....[et al] . -  
Chicago: American Marketing Association, 1983 . - P 47-51.

(\*) انظر على سبيل المثال لا الحصر :

## ٥/١/٢ سهولة الاستخدام / التعامل :

تمتاز خدمات المعلومات الإلكترونية بسهولة استخدامها والانتفاع بها ، خاصة في ظل تطور تقنية المعلومات والبرمجيات الحديثة ، كما يسمح توافر كثير من البيانات الإحصائية على مصادر المعلومات الإلكترونية - خاصة على شبكة الإنترنت - للباحثين والعملاء الحصول على البيانات من مواقع بعيدة ، وتحليلها بأسلوب تفاعلي ، لا يقتصر على الوضع المحلي ، بل يمتد إلى مساحات جغرافية شاسعة تغطي العالم أجمع ، بما يسمح لباحثي الدول النامية ، الذين لا تتاح لهم فرصة الدراسة في الخارج ، تعويض ذلك جزئياً من خلال حصولهم على تلك البيانات<sup>(١)</sup> .

## ٦/١/٢ التحديث المستمر والتوقيت الملائم :

يعد التحديث المستمر والتوقيت الملائم من أهم خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية. ويفسر ذلك بالتوافر المستمر المحدث للخدمات في الوقت المناسب ،

- 
- إبراهيم أبو النور الجارحي. مصدر سابق ، ص ٤٢ .
  - أحمد مرسي الخواص. إدارة التسويق . - (القاهرة: دار الثقافة العربية ، ١٩٩٢م).
  - محمد عبد الرحيم. التسويق المعاصر . - (القاهرة: مطبعة دار التأليف ، ١٩٨٤م).
  - شريف شاهين. تسويق المعلومات. في كتابه: "نظم المعلومات الإدارية بالمكتبات ومراكز المعلومات: المفاهيم والتطبيقات". - الرياض: دار المريخ للنشر ، ١٩٩٤م. - ص ٣٢٧-٣٣٦.
  - مفتاح محمد دياب. تسويق خدمات المكتبات والمعلومات. - دراسات عربية في المكتبات والمعلومات. - ع ٢ (١٩٩٩م) . - ص ١٦٨-١٨٧ ... إلخ.
  - (١) محمد محمد الهادي. تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات ، مع معجم شارح للمصطلحات. - القاهرة: المكتبة الأكاديمية ، ٢٠٠١م . - ص ٢٧.

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
(٢) بهدف الإفادة في اتخاذ القرارات ؛ حيث تمتاز خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة عبر شبكة الإنترنت بالتحديث المتواتر والمستمر لها ، الذي قد يكون على مدار الساعة والذي يمكن من الوصول للأحداث الدولية بصورة سريعة للغاية ، ومن أهم سماتها أيضاً استمرارية الإتاحة ، في الوقت الذي تقل فيه مرات تحديث الخدمات المتاحة عبر الوسائط الإلكترونية الأخرى؛ لتكون يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً.

#### ٧/١/٢ الحاجة إلى نوعية خاصة من العاملين :

تحتاج خدمات المعلومات الإلكترونية إلى نوعية خاصة من المهارات البشرية ، لا تتوافر إلا في قلة من العاملين ، وهي لا تكمن فقط في الإمكانيات العالية في التعامل مع تقنية المعلومات ، ولكن في سرعة الأداء والبداهة والثقافة العالية والثقة بالنفس ، مع حتمية توفير قدر كبير من الأمانة والدقة. وترجع أهمية العنصر البشري - وكما أسلفنا - لأهميته الخاصة في خلق الصورة الذهنية لدى العملاء عن المكتبة وخدماتها ، وبما يؤكد ضرورة التدريب الدائم للعاملين وقياس أدائهم باستمرار.

#### ٨/١/٢ ديناميكية الطلب :

يتسم التعامل مع خدمات المعلومات الإلكترونية بالتذبذب صعوداً وهبوطاً

---

(٢) Berkeley University .Evaluation web pages: Techniques to apply question to ask  
[online].- California: [S.N.] 2005, [Cited Dec., 2005] Available at :  
([www.lib.berkeley.edu](http://www.lib.berkeley.edu))

والتقلب وعدم الثبات، وقد يؤدي ذلك لظهور مشكلة تنتج عن ارتفاع مفاجئ في إقبال العملاء على خدمة بعينها، مثل إقبال البعض على خدمة النقاط الإلكترونية E-Points في بعض المناسبات الوطنية أو الدينية أو الأحداث التاريخية، ويمكن للمكتبة التغلب على هذه المشكلة من خلال التنبؤ بهذه الطفرات في الطلب، كما يمكنها تصميم سياسات تسعيرية مرنة لإيجاد نوع من التوازن بين الطلب واستيعاب الخدمة من خلال سياسات الحسم Discount، أو السعر التمييزي لتنشيط الطلب في أوقات انخفاض إقبال العملاء، أو التأجيل المؤقت لبعض الطلبات في فترات الذروة إلى فترات انخفاض الطلب.

#### ٩/١/٢ عدم التجانس (التغايرية) :

تعتبر هذه الخاصية عن اختلاف مستوى أداء خدمات المعلومات الإلكترونية باختلاف مقدمها. واختلاف هذا المستوى من وقت لآخر للشخص ذاته (مقدم الخدمة). ويترتب على هذا عدم القدرة على تقديم مستوى متماثل للجودة<sup>(١)</sup>.

#### ١٠/١/٢ مساهمة العميل في إنتاج الخدمة :

تعتبر هذه الخاصية أساسية، حيث لا يمكن أداء خدمات المعلومات الإلكترونية بكفاءة دون توافرها. وكمثال على هذا عدم إمكانية توفير خدمة التكثيف الإلكتروني أو الإعارة الإلكترونية أو الملاح الإلكترونية... إلخ بكفاءة، دون توفير العميل للبيانات

(١) عصمت سيد سليمان. دور التسويق الداخلي في تدعيم المركز التنافسي للمنظمات الخدمية في جمهورية مصر العربية؛ إشراف أشرف عبد الفتاح شربيني، مصطفى محمد جودة. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة - فرع بني سويف - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال - ٢٠٠٠م. - ص ١٠٨.

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس والموضوعات المطلوب خدمته فيها. ويعني هذا أن المكتبة التي تتيح خدمات المعلومات الإلكترونية لا تنفرد وحدها بإنتاج خدماتها، كما هو الحال بالنسبة لمؤسسات إنتاج السلع المادية، وإنما يؤدي العميل دوراً رئيساً في هذا الإطار<sup>(١)</sup>.

وقد أدت الخصائص السابقة إلى صعوبة قياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية؛ فالقياس لا يقتصر على الناتج النهائي للخدمة المقدمة، وإنما يتضمن أيضاً العمليات السابقة عليها وعملية حصول العميل على الخدمة. يضاف إلى هذا أن طبيعة خدمات المعلومات الإلكترونية تتطلب مزيجاً تسويقياً خاصاً لا تقف حدوده عند المزيج التسويقي التقليدي، ولكنها تحتاج لمزيج تسويقي موسع، بما يضيف مشكلة جديدة تحتاج إلى إستراتيجية محددة للتغلب عليها.

## ٢/٢ أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية :

يحيا العالم في الفترة الراهنة ثورة متنامية في مجال المعلوماتية ذات أبعاد تتجاوز في عمق وشمولية تأثيرها ما أحدثته الثورة الصناعية، ويرى البعض أن التطورات الجذرية التي تحدث في مجال صناعة المعلومات بمؤسساتها المختلفة، توفر معطيات لم يشهدها متخذ القرار من قبل<sup>(٢)</sup>.

فقد تضافرت منظومة تقنية المعلومات بأضلاعها الثلاثة، الإنتاج والتجهيز

---

(١) محمد عبد الله عبد الرحيم. التسويق المعاصر. - القاهرة: دار الفكر العربي، ١٩٨٤م. - ص ١٧٥.

(٢) فيصل عبد الله حسن الحداد. خدمات المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة؛ إشراف أسامة السيد؛ إشراف مشارك فتحي عثمان أبو النجا. - صفحات متفرقة. - أطروحة (دكتوراة) - جامعة القاهرة - كلية الآداب - قسم المكتبات والوثائق والمعلومات - ٢٠٠١م.

والاتصال - بعد تطويعها من قبل العقل البشري - لتنتج صناعة أجمعت كثير من الآراء على أنها أثرت تأثيراً رئيساً في اختراع يوحنا جوتنبرج، وهى صناعة خدمات المعلومات الإلكترونية التي أدت الإنترنت - كمبادرة واسعة لاسترجاع المعلومات ذات النص والسماوات الفائقة - دوراً بارزاً في تعدد أنواعها. ويمكن تقسيم خدمات المعلومات الإلكترونية إلى وجهتين؛ تميل الأولى إلى وضع الخدمات في مجموعات رئيسية، أما الثانية فتضعها في خدمات فرعية تماماً كالخدمات التقليدية، إلا أنها تصبغها بالصبغة الإلكترونية، طالما كان هذا هو الشكل المقدمة فيه. ويمكن توضيح هذا فيما يلي :

#### أ - الخدمات الرئيسية :

ومثل هذا الاتجاه محمد الهادي؛ حيث قسم خدمات المعلومات الإلكترونية لما يلي:

- البريد الإلكتروني.
- نقل الملفات FTP.
- خدمة وبروتوكول (تلنت telnet).
- المنتديات العالمية.
- خدمات النشر وتصفح المعلومات<sup>(١)</sup>.

#### ب - الخدمات الفرعية :

ومن بين الدراسات التي مثلت هذا الاتجاه ما يلي :

- ١- دراسة المنظمة الدولية القياسي (في تعريفها الخاص بخدمات المعلومات الإلكترونية) وقد وضعت هذه الخدمات فيما يلي :
- خدمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر OPAC.

(١) محمد محمد الهادي. تكنولوجيا الاتصالات، مصدر سابق، ص ٣١٧-٣٢٧.



خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

- خدمة الإيصال الإلكتروني للوثائق.
  - خدمة صفحة المكتبة (موقع المكتبة على الشبكة الدولية).
  - خدمة المصادر الإلكترونية.
  - خدمة وسيلة الاتصال بالإنترنت المتاحة من خلال المكتبة<sup>(١)</sup>.
- ٢- دراسة طارق عباس. التي قسم خدمات المعلومات الإلكترونية فيها لما يلي

:

- الإعارة الإلكترونية (عبر النت).
- الخدمات المرجعية الإلكترونية.
- البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات.
- الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات.
- البحث الراجع.
- الخدمات الببليوجرافية الإلكترونية.
- النقاش الإلكتروني.
- التدريب على التعامل مع الإنترنت<sup>(٢)</sup>.

---

Brinkley, Monica. Op.,

(١)

Cit

(٢) طارق محمود عباس. المكتبات الرقمية وشبكة الإنترنت - القاهرة: المركز الأصيل للنشر والتوزيع،

٢٠٠٣م - ص ٦٨ - ٧٣.

ويلاحظ على التوجهين السابقين ما يلي :

١- أن معظم خدمات التوجه الثاني، متضمنة في التوجه الأول؛ فخدمات مثل البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات والإحاطة الإلكترونية الجارية للمعلومات والخدمات الببليوجرافية يمكن أن تحتويها خدمات البريد الإلكتروني.

٢- أن كلا التوجهين ركز بصورة أساسية على خدمات الإنترنت، وبالرغم من أهمية الإنترنت الكبيرة في هذا الإطار، إلا أن هناك خدمات معلومات إلكترونية لا تقل أهمية عنها مثل خدمات البحث في الأقراص المليزة وخدمة البحث على الخط المباشر اللتين يمكن توفيرهما خارج إطار الشبكة الدولية.

ويمكن الأخذ بالتوجه الثاني في تقسيم خدمات المعلومات الإلكترونية، خاصة في ظل تعدد أنماطها وأنواعها، ويسر هذا التوجه وسهولة فهمه.

ويمكن تقسيم هذه الخدمات إلى نوعين :

- خدمات معلومات إلكترونية حديثة.
- خدمات معلومات إلكترونية مطورة.

ويمكن تناول هذا فيما يلي :

#### ١/٢/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة :

هي خدمات ظهرت نتيجة للتطور التقني، وتطور نظم الاتصالات، ويمكن تناولها فيما يلي :

### ١/١/٢/٢ خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت :

ويقصد بهذه الخدمة، موقع المكتبة الذي تطلقه على الإنترنت الذي تتراوح البيانات المحملة من خلاله بين بيانات مقتضبة سريعة (تُعرف بعنوان المكتبة المادي، ومديرها، وسبل الاتصال بها) إلى بيانات شاملة ومتكاملة عن المكتبة تحتوي (تعريفًا بالمكتبة من حيث النشأة والموقع (المادي) والتبعية والعاملين والأهداف، وكذا خدماتها وأنشطتها العلمية والثقافية والاجتماعية بصورة مفصلة، إضافة إلى سبل الاتصال بين المكتبة والعملاء).

ويتضح مما سبق أن هذه الخدمة تعد خدمة رئيسة باعتبارها حاضنة لبقية الخدمات المقدمة من خلال المكتبة على الشبكة.

وقد أثبتت الدراسات أن إطلاق صفحة المكتبة يؤدي إلى قلة التواجد الفيزيقي للعملاء في داخل المبنى، مع زيادة كبيرة في عدد مستخدميها عن بعد<sup>(١)</sup>. ومن بين المكتبات الكثيرة المقدمة لهذه الخدمة:

- مكتبة مبارك العامة، على موقع: ([www.mpl.org.eglarabic/help-disk.htm](http://www.mpl.org.eglarabic/help-disk.htm)).

- مكتبة الإسكندرية، على موقع: ([www.biblex\\_org/arabic/index.asp](http://www.biblex_org/arabic/index.asp)).

- إضافة إلى مكتبة دالاس العامة Dallas Public Library على موقع:

([www.dallaslibrary.org](http://www.dallaslibrary.org))

### ٢/١/٢/٢ خدمة التجول عبر الإنترنت :

Cook, Coolen & Heath Fred M. Users' perceptions of library services quality : A (١)  
N.4 (Spring, 2001) . - P. Vol. 89 , libQUAL qualitative study .- Library Trends .-

571.

ظهرت هذه الخدمة بعد انتشار الإنترنت، ويتم تقديمها في كثير من المكتبات بمختلف أنواعها ودرجاتها، لما تتيحه من إمكانيات كبيرة، تفوق آمال العملاء في الوصول إلى مصادر المعلومات والتعليم والتجارة والترويج... إلخ. وقد تقدم الخدمة مجاناً للعاملين والعملاء، إلا أنه يكون لها اشتراطات معينة، كأن يكون الولوج بهدف البحث العلمي فقط. وألا تتجاوز المدة المقررة زمنياً فترة محددة، أو عدم استخدام البريد الإلكتروني، أو المحادثة... إلخ<sup>(٢)</sup>. كما قد يكون الولوج بمقابل مادي رمزي، ويكون الولوج في هذه الحالة أكثر تحراً (في حدود المسموح به في أعراف المكتبة)<sup>(٣)</sup>. ويمكن استلام نتائج الأبحاث على ورق مطبوع بمقابل رمزي، أو بدون مقابل، ولكن بقدر محدود. وهناك من المكتبات من يسمح باستلام هذه النتائج على أقراص (شريطة أن يكون مصدرها المكتبة) وهناك من لا يسمح بذلك مطلقاً. وأمثلةنا على ذلك مكتبة المعادي العامة. على موقع: ([www.maadilib.org.eg](http://www.maadilib.org.eg)) :

ومكتبة القاهرة الكبرى (من خلال موقع شبكة المكتبات المصرية) على موقع:

([Library.idsc.gov.eg/search/arabic/Libdetails-a.asp?id=4](http://Library.idsc.gov.eg/search/arabic/Libdetails-a.asp?id=4))

(٢) مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء. المكتبة. خدمات الإنترنت [على الخط المباشر]. - القاهرة: المجلس، ٢٠٠٥م [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال:

([www.libsectorlidsc.gov.eg/cans\\_srvc.asp](http://www.libsectorlidsc.gov.eg/cans_srvc.asp))

(٣) مكتبة مبارك العامة. خدمات المستفيدين [على الخط المباشر]. - القاهرة: المكتبة [تم الوصول إليه ديسمبر ٢٠٠٥م] متاح من خلال : ([www.mpl.org.eg.htm](http://www.mpl.org.eg.htm))

### ٣/١/٢/٢ خدمة النقاش الإلكتروني :

كان للتواجد القوي للإنترنت دور بارز في ظهور مجتمعات تفاعلية واجتماعية جديدة، لم يشهد التاريخ مثيلاً لها من قبل، فقد أمكن لخدمة الإنترنت بقدراتها غير التزامنية الوصول إلى مجتمعات متفرقة ومنعزلة، وأن تصبح أداة قوية للتبادل الفكري والحضاري عالي الكثافة والمشاركة، تتعدى الحدود الوطنية، ومن هنا فقد أتاحت هذه البيئة فرصة جيدة لنشأة جماعات للنقاش الإلكتروني، أو جماعات للاهتمام المشترك في موضوعات محددة قد تكون سياسية أو علمية أو اقتصادية أو بحثية... إلخ. وقد أثبتت الدراسات أن نتائج التفاعلات بين هذه الجماعات لا تكون في الغالب نحو الأحسن فقط، بل إن هذه البيئة الافتراضية تصبح مهمة جداً عندما يندرج وجود النقاش المنهجي البناء الهادف إلى تحقيق التفاهم المشترك.

ومن هنا فقد نشأت هذه الخدمة وأتاحتها بعض المكتبات - خاصة التابعة للجمعيات المهنية - من خلال مواقعها على الشبكة الدولية. وتقدم هذه الخدمة بعض المواقع، منها موقع جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association (ALA) من خلال موقعها : ([www.ala.org](http://www.ala.org)).

### ٤/١/٢/٢ خدمة البحث في الأقراص المدمجة :

يعتمد تقديم هذه الخدمة على امتلاك المكتبة لمجموعة كبيرة من الأسطوانات المدمجة، التي تغطي كثيراً من الموضوعات وبلغات مختلفة. وتتاح الخدمة غالباً من خلال خادم CD-Server مثبت على الشبكة المحلية للمكتبة، يتم تحديثه دورياً بإحلال الأقراص الجديدة محل القديمة، كما توضع أسماء هذه الأقراص

في قائمة هجائية.

وتتيح بعض المكتبات هذه الخدمة مجاناً للعملاء من خلال تواجدهم في داخل المكتبة أو في أحد فروعها ، ويمكن كذلك التعامل مع هذه القواعد عن بعد ، شريطة كتابة رقم بطاقة المكتبة Library Card Information (L.C.I) والرقم الشخصي للعميل (P.I.N) Personal Identification Number ومن بين الأمثلة المقدمة لهذه الخدمة مكتبة مبارك العامة ، سبقت الإشارة إليها ، إضافة إلى مركز معلومات مجلس الوزراء المصري من خلال موقعه على الشبكة الدولية [www.libsectoridsc.gov.eg](http://www.libsectoridsc.gov.eg)

(

٥/١/٢/٢ خدمة الشركات :

تقوم هذه الخدمة على إتاحة الفرصة أمام أصحاب الأعمال ورعاة المؤسسات للاستفادة من المحتوى المعلوماتي للمكتبة ، إضافة إلى خدماتها بمختلف صورها وأشكالها ، بما يؤهل المكتبة للقيام بدور مركز المعلومات الخاص بهذه الشركة أو المؤسسة ؛ فيمكن لأصحاب الأعمال في هذه الحالة طلب أي معلومة والحصول عليها في مدة وجيزة من خلال البريد الإلكتروني أو الفاكس ، كذلك تتيح بعض المكتبات إمكانية الاعتماد عليها في عقد المؤتمرات. وتقدم هذه الخدمة مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، على موقع : [www.aradolibary.org.eg](http://www.aradolibary.org.eg)

٦/١/٢/٢ خدمة البحث على الخط المباشر :

تعرف هذه الخدمة بأنها نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري باستخدام

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس الحاسب والطرفيات Terminals والمحولات Modems، إضافة للبرمجيات الجاهزة التي تزود العملاء بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد البيانات المقروءة آلياً<sup>(١)</sup>.

وعادة ما تمر هذه الخدمة بمجموعة خطوات كما يلي :

- ١ - صياغة الاستفسار.
  - ٢ - تقديم الاستفسار.
  - ٣ - المقابلة المرجعية.
  - ٤ - إعادة صياغة الاستفسار (عند اللزوم).
  - ٥ - تحديد مصادر البحث.
  - ٦ - وضع إستراتيجية البحث.
  - ٧ - البدء في إجراء البحث.
  - ٨ - استعراض النتائج الأولية.
  - ٩ - إعداد نتائج البحث.
  - ١٠ - تقديم ناتج البحث .
- وهناك كثير من الفوائد التي يمكن جنيها من وراء هذه الخدمة مثل الإحالة لمصادر المعلومات والحصول على المقالات الكاملة والإجابة على الاستفسارات وتسهيل تبادل الوثائق وتطوير الإعارة التعاونية... إلخ.
- وتقدم هذه الخدمة بعض المكتبات، من بينها مكتبة الشبكة القومية للمعلومات بأكاديمية البحث العلمي المصري.

## ٢/٢/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة :

هي خدمات تم تطويرها عن خدمات تقليدية كانت موجودة من قبل .ويمكن تناولها فيما يلي :

---

(١) غالب عوض النوايسة. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. - عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٠م. - ص ٢٣٦.

### Electronic Archive Service : خدمة الأرشيف الإلكتروني ١/٢/٢/٢

ظهرت هذه الخدمة نتيجة لظهور الإنترنت وتفجر المعرفة، وكان ظهورها مرتبطاً أيضاً بسرعة الانقراض والزوال Ephemeraly الخاص بالوثائق الإلكترونية المحملة على الإنترنت، فقد تتواجد الوثائق خلال مدة معينة، ولكنها سرعان ما تتلاشى عندما تفقد المؤسسة المضيفة التمويل اللازم للبقاء، أو عندما يترك مقدمو الخدمة مؤسساتهم، أو عند غياب الحماس في جعل الوثائق القديمة متاحة. ومن هنا فقد كان من الأهمية إنشاء الأرشيفات الإلكترونية التي تقوم بمسؤولياتها في هذا الإطار واعتمادها أساليب التشفير العام والخاص ونظم التوقيع الإلكتروني لتأكيد سلامة المحتويات. وتقدم بعض المكتبات هذه الخدمة، بعرضها لأهم الوثائق والمواقع القديمة (ذات الأهمية) التي تجذب العاملين والعملاء. ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة مكتبة الإسكندرية على موقعها الذي سبقت الإشارة إليه.

### OPAC Service : خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور ٢/٢/٢/٢

تعتمد هذه الخدمة على تحميل المكتبة للبيانات الببليوجرافية الخاصة بكامل مصادرها على موقعها على الشبكة الدولية.

وتتيح كثير من المكتبات هذه الخدمة المهمة من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية، ويمكن للعميل البحث في الفهرس سواء من داخل المكتبة أو أحد فروعها، أو أي مكان في العالم. وعادة ما يتم البحث في الفهرس برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف. كما يمكن استخدام أدوات



خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

البحث المركب، التي تتيح استخدام أدوات البحث المنطقي (البولييني) (Or, And, Not)، بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ الذي يُظهر أمام العميل قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة. وتتضمن هذه القائمة (رقم الطلب وعنوان الوعاء واسم المؤلف وبيان موقف الإعارة وبيان موعد رد الوعاء في حالة إعارته).

وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات، وتتضمن (رقم الطبعة وبيانات النشر وعنوان السلسلة "لو وجدت" ومكان وجود الوعاء والمصطلحات الموضوعية الدالة على الوعاء وبيانات النسخ وموقف إعارة كل نسخة).

وتقدم هذه الخدمة في كثير من المكتبات، من بينها مكتبة مبارك العامة على موقعها الذي سبقت الإشارة إليه.

إضافة إلى مكتبة تورنتو العامة Toronto Public Library من خلال موقعها: ([www.torontopubliclibrary.ca](http://www.torontopubliclibrary.ca))

وكذلك مكتبة هارفارد العامة Harvard Public Library من خلال موقعها: ([www.hblct.org](http://www.hblct.org))

#### E-Points Service : خدمة النقاط الإلكترونية ٣/٢/٢/٢

تقوم فكرة هذه الخدمة على تجميع الأشكال المختلفة لمصادر المعلومات الإلكترونية في مجال معين الذي قد يكون حدثاً جاريًا مهمًا على المستوى السياسي أو الاقتصادي أو الديني ... ويتم في هذا الإطار تجميع كافة أشكال

ومصادر المعلومات المتاحة لدى المكتبة، أو التي يمكن الوصول إليها في مكان محدد بحيث يمكن إفادة العملاء في أقصر وقت وبأيسر الطرق بحيث يمكن تطبيق مبدأ (الوصول إلى الهدف بأقل جهد وأقصر الطرق)، وتتطلب هذه الخدمة وجود جهاز حاسب أو أكثر في المواقع التي تخدم موضوعاً معيناً داخل المكتبة، بحيث يضم الحاسب :

- فهرس المكتبة.
- تحميلاً لبعض مواقع الإنترنت التي تخدم الموضوع بشكل مباشر.
- تحميلاً لبعض الأقراص المدمجة التي تتناول الموضوع بشكل مباشر أو غير مباشر.
- تحميلاً لبعض الكتب الإلكترونية الخاصة بالموضوع<sup>(١)</sup>.

ومما لا شك فيه أن هذه الخدمة تدعم فكرة تكامل الوسائط Media Mix وتقدم هذه الخدمة مكتبة مبارك العامة.

#### ٤/٢/٢/٢ خدمة البحوث الببليوجرافية :

##### **Bibliographic Searches service :**

كان لدخول الإنترنت إلى عالم المعلومات والمكتبات دور بارز في ظهور آفاق أرحب لهذه الخدمة، وذلك من خلال البحث في قاعدة البيانات الببليوجرافية

---

(١) مروة كامل. خدمات النقاط الإلكترونية E-Paints: تجربة مكتبة مبارك العامة في تقديم الخدمة المتطورة: ورقة قدمت إلى المؤتمر القومي السابع لاختصاصيي المكتبات والمعلومات - جامعة حلوان، ٢٥-٢٧ فبراير ٢٠٠٣م.

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

لنظام الآلي للمكتبة، أو المكتبات المشتركة معها في برنامج الإعارة التعاونية باستخدام اسم المؤلف أو العنوان أو الموضوع ، وتعرض البيانات على الشاشة أو يتم تخزينها على الوسائط الإلكترونية، أو تطبع على الورق، كما يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني، وعادة ما يتم إعداد قوائم ببليوجرافية خاصة تتعلق بالموضوعات السياسية أو الوطنية أو الدينية أو ذات الصلة بالأحداث الجارية على المستوى المحلي أو الوطني أو الدولي. ومن المكتبات التي تقدم هذه الخدمة مكتبة جامعة برستول Library of Bristol University من خلال موقعها :

([www.bris.ac.uk/lib](http://www.bris.ac.uk/lib))

#### Cyber Service : خدمة الملاح الإلكترونية ٥/٢/٢/٢

تتوافر هذه الخدمة في قليل من المكتبات حول العالم ، وهي أقرب ما تكون إلى خدمات الرد على الاستفسارات بنماذجها المختلفة (اسأل اختصاصي المعلومات على الخط والمساعدة واسأل الآن ... إلخ). إلا أن هذه الخدمة تعتمد على الفورية Instancy في الرد والتفاعلية Interactivity مع العميل.

ويتم هذا من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية، والتعامل مع الصندوق الحوارى، الذي يطلب من العميل التعريف بالمكتبة المشترك فيها وإضافة رقم هويته ثم طرح السؤال من خلال غرفة المحادثة المخصصة لذلك على موقع المكتبة. ومن بين المكتبات التي تقدم هذه الخدمة، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية على موقعها : ([www.aradolibary.org.eg](http://www.aradolibary.org.eg)).

#### Electronic Reservation Service : خدمة الحجز الإلكتروني ٦/٢/٢/٢

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ... 127

تتيح خدمة الحجز الإلكتروني للعملاء حجز أوعية المعلومات، أيًا كان شكلها (إلكترونيًا) من خلال الدخول على موقع المكتبة. ويتم هذا من خلال ملء مربع حوار إلكتروني بمجموعة من البيانات الخاصة بالعميل مثل الرقم الكودي الخاص به، ورقم التعريف بالشخصية (PIN) الخاص بالعميل، مع متابعة بعض الإجراءات، حتى يتم التصديق على حجز الوعاء.

ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة: - مكتبتا مبارك العامة والمعادي العامة على موقعيهما اللذين سبقتا الإشارة إليهما.

- مكتبة نيويورك العامة New York Public Library من خلال موقعها:

([www.nypl.org](http://www.nypl.org))

- مكتبة شيكاغو العامة Chicago Public Library من خلال موقعها:

([www.chipublib.org](http://www.chipublib.org))

#### Electronic Loan Service : خدمة الإعارة الإلكترونية ٧/٢/٢/٢

تعتبر هذه الخدمة همزة وصل بين المكتبة والعميل. وهي خدمة يقدمها كثير من المكتبات، التي لديها مواقع على الشبكة الدولية من خلال الفهرس الإلكتروني.

والإعارة قد لا تقتصر في هذا الإطار على مقتنيات المكتبة التي تم الدخول عليها ولكن يمكن أن تمتد لتشمل مقتنيات عدد كبير من المكتبات المشتركة في إطار برامج الإعارة التعاونية Interlibrary Loan، ويتم هذا من خلال خدمة معلومات بطاقة المكتبة (L.C.I) وهي خدمة تمكن المتعامل معها من استعارة كافة

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

أوعية المعلومات المتاحة والمسموح بإعارتها ، حتى ولو لم يكن العميل مشتركاً في المكتبة التي دخل على موقعها ، ويكفي أن تكون مكتبته المشترك فيها ، مشتركة في برنامج الإعارة التعاونية ، التي تشترك فيه المكتبة الحالية<sup>(1)</sup>. وعليه في هذه الحالة ملء استمارة تعريف برقم المكتبة ، ورقمه فيها ومتابعة إجراءات البحث حتى يمكن الحصول على المادة.

ومن بين النماذج المقدمة لهذه الخدمة :

- مكتبة البحر الأعظم بالجيزة (من خلال موقع شبكة مكتبات جمعية الرعاية المتكاملة):

[www.library.idsc.gov.eg/ics\\_libraries/search/libsearch/arabic/elnavdsea](http://www.library.idsc.gov.eg/ics_libraries/search/libsearch/arabic/elnavdsea)

- مكتبة خالد بن الوليد العامة (من خلال موقع شبكة المكتبات المصرية):

[www.library.idsc.gov.eg/search/libsearch/Arabic/elnavdsearch.asp?lib=4](http://www.library.idsc.gov.eg/search/libsearch/Arabic/elnavdsearch.asp?lib=4)

٨/٢/٢٠٢٢ خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات :

#### Electronic Current Awareness :

ظهرت خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات نتيجة عجز المتخصصين عن ملاحقة الجديد في تخصصاتهم. وهدفت إلى ملاحقة التطورات الجارية في مجالات اهتمام العملاء.

وقد أدت شبكة الإنترنت في الوقت الراهن دوراً بارزاً في هذا الإطار ، وذلك بما تمتلكه من إمكانات كبيرة في دمج المعلومات المتغيرة ، مع المصادر المعرفية المتوافرة ، مما يساعد على إتاحة خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات

(1) University of Huston libraries. Library services (on line) .- Huston : The University., 2002 (Cited, Dec, 2005) Available at: [www.info.lib.un.edu](http://www.info.lib.un.edu)

من خلال إعلام العملاء بالجديد في تخصصاتهم، وذلك من خلال البريد الإلكتروني أو من خلال برامج الحوار chat<sup>(١)</sup>.

ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة مكتبة مركز معلومات مجلس الوزراء المصري على موقعه على الشبكة الدولية ([www.libsectoridsc.gov.eg](http://www.libsectoridsc.gov.eg))

#### ٩/٢/٢/٢ خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات :

##### Electronic Selective Dissemination of Information :

ترتبط هذه الخدمة بسابقتها، فهي تعد أحد أشكالها. وهي نمط يتسم بالحرص على مطابقة المعلومات المقدمة لاحتياجات كل عميل على حدة.

وقد ساهم وجود الإنترنت كثيراً في ازدهار هذه الخدمة، سواء من حيث مساعدة العاملين في الوصول إلى مصادر مستحدثة ومتميزة، أو إرسال ما توصلوا إليه إلى العميل - بعد إجراء عملية المضاهاة Matching مع سمات Profiles العميل - من خلال البريد الإلكتروني. وهناك من المكتبات من يقدم هذه الخدمة مرات محددة، وهناك من لا يشترط هذا. وتقدم هذه الخدمة بمقابل مادي في كثير من الأحيان بخلاف الاشتراك التقليدي في المكتبة.

ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة: مكتبة المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين، من خلال موقعها: ([www.arifonet.org.ma](http://www.arifonet.org.ma))

#### ١٠/٢/٢/٢ خدمة التكشيف الإلكتروني : Electronic Indexing Service :

تهدف هذه الخدمة وضع المداخل التي تقود إلى الوصول إلى المعلومات في

(١) طارق عباس . مصدر سابق ، ص ٧١.

\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

مصادرها المختلفة - إلكترونية أو غير إلكترونية - وتتم عملية التكشيف في مرحلة إعدادها بالخطوات نفسها التي يمر بها التكشيف التقليدي مثل: "فحص الوثيقة وتعرف محتواها الموضوعي وتحديد المفاهيم الأساسية في الموضوع وترجمة المفاهيم المختارة إلى المصطلحات المستخدمة في لغة التكشيف"<sup>(١)</sup>.

ويمكن للعميل تكشيف مادة بعينها (كأن تكون مقالاً في دورية أو جريدة أو تشريعاً معيناً أو فصلاً في كتاب ... إلخ). ويمكن الحصول على المادة المكشوفة من خلال بريده الإلكتروني.

ومن بين المكتبات التي تقدم هذه الخدمة:

مكتبة جامعة هارفارد Library Of Harvard University من خلال موقعها:

([www.lib.harvard.edu](http://www.lib.harvard.edu))

١١/٢/٢/٢ خدمة الاستخلاص الإلكتروني :

**Electronic Abstracting Service :**

يعد الاستخلاص وسيلة مهمة من وسائل استرجاع المعلومات ، ووسيلة من وسائل الاتصال بين مصادر المعلومات الأولية والعملاء لأهميته في توفير الوقت والجهد ، وإطلاع العميل على كل جديد في تخصصه.

ويذكر محمد أمان أن الاستخلاص هو "عملية التلخيص العلمي للخصائص أو العناصر الجوهرية في مقالة أو بحث أو تقرير علمي أو إداري أو اختراع أو رسالة جامعية ، أو أي وعاء من أوعية المعلومات"<sup>(٢)</sup>.

(١) عامر إبراهيم قنديلجي. مصدر سابق ، ص ١٩٨ .

(٢) محمد محمد أمان. خدمات المعلومات مع إشارة خاصة للإحاطة الجارية. - الرياض: دار المريخ، ١٩٨٥. - ص ٦٧ .

وقد زادت أهمية المستخلصات في ظل عمليات الانفجار المعرفي المتلاحقة، لما لها من دور كبير في الاقتصاد في تكاليف البحث والجهد ووقت العملاء، أو لتيسير انتقاء الوثائق وبحث الإنتاج الفكري. ويمكن للعميل الحصول على مستخلصات البحوث العلمية المنشورة (بمقابل مادي في معظم المكتبات) بدخوله على موقع المكتبات والتعريف برقمه الكودي والشخصي، ومتابعة البحث، حتى تسجيل المادة المستهدفة، ومن ثم الحصول على المستخلص أو مجموعة من المستخلصات من خلال بريده الإلكتروني.

وتقدم هذه الخدمة بعض المكتبات، من بينها: مكتبة المنظمة العربية للتنمية الصناعية والتعدين من خلال موقعها: ([www.arifonet.org.ma](http://www.arifonet.org.ma))

إضافة إلى مكتبة جامعة برستول Library of Bristol University من خلال موقعها: ([www.bris.ac.uk/lib](http://www.bris.ac.uk/lib))

#### Translation Service : خدمة الترجمة ١٢/٢/٢/٢

تهدف هذه الخدمة إلى توفير الاستفادة من المواد الأجنبية المتوافرة بالمكتبة، حيث تساهم في إزالة الحواجز اللغوية التي قد تحد أو تعوق من الاستفادة الكاملة منها، نتيجة لعدم إلمام بعض العملاء بهذه اللغات<sup>(١)</sup>.

وتتم هذه الخدمة من خلال إرسال العميل للمادة المراد ترجمتها، ويمكن أن يتم ذلك من خلال إرسالها بالبريد الإلكتروني إلى المكتبة التي تقوم بعملية الترجمة، بعد دفع مقابل مادي يتم الاتفاق عليه. وكان للتقنية الحديثة دورها في

(١) المصدر السابق، ص ٢٥٩-٢٦١.



خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

هذا الإطار، خاصة مع ظهور البرمجيات المتخصصة في الترجمة الفورية، إضافة لوجود مواقع على الشبكة الدولية تقوم بترجمة آلية فورية للموقع كاملاً بمجرد إدخاله إلى موقعها - وإن كان هناك تحفظ على الصياغة والتركيب اللغوي للأعمال المترجمة بهذه الوسيلة - ومن بين المواقع المقدمة لهذه الخدمة (\*\*\*) [ajeeb.com](http://ajeeb.com) و [almsbar.com](http://almsbar.com) ... إلخ. وتقدم مكتبة الكونجرس Library of Congress خدمة الترجمة، كإحدى خدماتها الكثيرة في هذا الإطار من خلال موقعها: ([www.loc.com](http://www.loc.com))

#### ١٣/٢/٢/٢ خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية :

##### Electronic Document Delivery Service :

تتيح هذه الخدمة للعميل طلب الوثائق التي يحتاج إليها، ثم تقوم المكتبة بإرسالها إليه من خلال بريده الإلكتروني، ويمكن أن تكون هذه المادة من بين مقتنيات المكتبة، كما يمكن أن تتاح من خلال مكتبة أخرى تشترك مع المكتبة نفسها في برنامج الإعارة التعاونية، ويتم الاشتراك في هذه الخدمة بمقابل مادي (في معظم المكتبات) يتم الاتفاق عليه طبقاً لطبيعة المواد. ومن بين المكتبات المقدمة لهذه الخدمة، مكتبة المنظمة العربية للتنمية الإدارية، للمرتادين،

(\*\*) اعتمد الباحث في الحصول على المعلومات على المواقع التالية :

- موقع مكتبة مبارك العامة على الشبكة الدولية. ([www.mpl.org.eg/arabic](http://www.mpl.org.eg/arabic))

- موقع مكتبة القاهرة الكبرى على الشبكة الدولية.

([www.Library.idsc.gov.eg/search/arabic/libdetails-a.asp?id=4](http://www.Library.idsc.gov.eg/search/arabic/libdetails-a.asp?id=4))

- موقع مكتبة البحر الأعظم على الشبكة الدولية.

([www.Library.idsc.gov.eg/ics-libraries/search/seach/arabic/elnaddvsearch.asp?lib=4](http://www.Library.idsc.gov.eg/ics-libraries/search/seach/arabic/elnaddvsearch.asp?lib=4))

إضافة إلى :

- مكتبة جامعة كامبردج library of Cambridge University من خلال موقعها :  
([www.lib.cam.ac.uk](http://www.lib.cam.ac.uk))

**Service Electronic Marketing : التسويق الإلكتروني للمكتبة ١٤/٢/٢/٢**  
تطلق بعض المكتبات على هذه الخدمة أيضاً خدمة الإعلام الإلكتروني ، وهي مجموعة من الأساليب والأنشطة التي تخططها المكتبة لاجتذاب عملاء جدد ، والحفاظ على العملاء الحاليين وتهدف التعريف بسياسة المكتبة وبرامجها وأنشطتها المختلفة. ومن بين أشكال هذه الخدمة التي يمكن أن تتاح على موقعها على الشبكة الدولية " دليل المكتبة وعروض المواد الجديدة والمحاضرات والندوات عن بعد وأنواع الخدمات وفروع المكتبة ... إلخ".

وتقدم هذه الخدمة كثير من المكتبات من بينها : مكتبات الإسكندرية ومبارك العامة والمعادي العامة ، الذين سبقت الإشارة إلى مواقعهم ، إضافة إلى :

- مكتبة بركلي العامة Berkeley Public Library من خلال موقعها :  
( [www.berkeley\\_public.org](http://www.berkeley_public.org) ) .

- مكتبة كامبردج العامة Cambridge Public Library من خلال موقعها :  
([cambridge.gov](http://www.cambridge.gov)) والذي تغير من : ([www.havii.edu/hsplshp.html](http://www.havii.edu/hsplshp.html))

**٣/٢ خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات عينة الدراسة :**

ظلت المكتبات ولمدة طويلة من الزمن تقدم عدداً من الخدمات التقليدية، التي تمثلت في تهيئة الظروف للقراءة في داخلها، أو إعارة الكتب، ثم الإحاطة الجارية والتكشيف والاستخلاص في مرحلة تالية، حتى دخلت التقنية الحديثة مجال المكتبات والمعلومات، وصحب هذا التطور كثير من التغيرات الجذرية في كثير من خدمات المكتبات؛ فلم تعد المكتبة ذلك المستودع الذي يمتلك أوعية المعلومات، بل أصبحت المكتبة تقيّم بمدى إتاحتها للمعلومات التي تحصل عليها من شتى المصادر، لما توافر لديها إمكانيات تقنية متطورة.

وقد تواكب ظهور خدمات المعلومات الإلكترونية مع انتشار الإنترنت ودخولها إلى مجال المكتبات والمعلومات. وقد بدأت المكتبات قيد الدراسة في إتاحة هذه الخدمات منذ التسعينيات الميلادية من القرن الماضي. وفيما يلي عرض لخدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات قيد الدراسة:

#### ١ - خدمة موقع المكتبة على الإنترنت :

أضحى موقع المكتبة على الإنترنت من الخدمات الأساسية التي تتيحها كثير من المكتبات (ومن بينها المكتبات قيد الدراسة)، وذلك لما تقدمه هذه الخدمة من حل مثالي للقضاء على مشكلة ضيق المكان عند توافر عدد كبير من المرتادين في وقت واحد. كما أن موقع المكتبة على الشبكة الدولية يتيح إمكانية استخدام المكتبة من قبل عدد كبير من الباحثين أينما وجدوا دون اعتبار لحدود المكان أو الزمان. هذا إضافة إلى السهولة والمرونة في تحديث البيانات الخاصة بالمكتبة على فترات مناسبة.

وتقدم هذه الخدمة المكتبات قيد الدراسة كافة، وإن تفاوتت فيما بينها

بالنسبة لكم المعلومات المتاح ؛ فمن بين هذه المكتبات من يتيح معلومات متكاملة وشاملة إلى حد كبير، مثل المكتبة القومية التي تتيح معلومات وبيانات شاملة ومتكاملة إلى حد كبير عن تاريخها وعن مختلف أنشطتها وفعاليتها على موقعها على الشبكة الدولية. وقد شملت هذه المعلومات ما يلي :

أ - معلومات عامة عن المكتبة تشمل: (لمحة تاريخية عنها وأهدافها وإدارتها والقوانين الحاكمة لها).

ب - مكتبة دار الكتب وتشمل معلومات عن: (خدمات القراء والمكتبات الفرعية والشئون الفنية والتبادل والمخطوطات والبرديات ومعمل المسح الرقمي).

ج - مكتبة باب الخلق وتشمل معلومات عن: (تاريخها ومحتوياتها).

د - دار الوثائق.

إضافة إلى معلومات عن المراكز العلمية والخدمات والإصدارات والأخبار والأنشطة وسبل الاتصال بالدار.

وكذلك مكتبة المعادي العامة التي تتيح من خلال هذه الخدمة مجموعة كبيرة من المعلومات عن تاريخها وأنشطتها وفعاليتها تتمثل فيما يلي :

أ - معلومات عامة: تشمل (أهدافها ومواقعها ومجلسها الاستشاري وسبل الاتصال بها ومكتبة الصور).

ب - أحداث المكتبة وتشمل: (الندوات والمعارض والمسرح ونادي السينما).

ج - الفهرس المقدم للجمهور على الخط المباشر.

د - كمبيوتر وإنترنت وبه معلومات عن قسم الحاسب الآلي وركن الإنترنت

ودورات الحاسب المقدمة من خلال المكتبة.

هـ - اعرف بلدك: وبه معلومات أساسية عن جمهورية مصر العربية.

إضافة إلى معلومات عن الخدمات التي تقدمها.

أما مكتبة مبارك العامة فتتيح بيانات ومعلومات عن تاريخها وعن مختلف أنشطتها وفعاليتها على موقعها على الشبكة الدولية. وقد شملت هذه المعلومات ما يلي: (مقدمة تاريخية ومجلس الإدارة ومبنى المكتبة والمقتنيات ودليل المستفيدين وتقنية المعلومات والهيكل الإداري والإحاطة الجارية والمكتبة الرقمية وفهرس المكتبة).

إضافة إلى معلومات تم إضافتها حديثاً تمثلت في: "أنشطة الشهر (تحتوي على أهم الفعاليات خلال شهر مضى)، ونادي تكنولوجيا المعلومات (يحتوي على معلومات عن دورات الحاسب المتاحة عبر المكتبة للكبار والأطفال)، وكتاب الشهر، وتعليم أطفال، إضافة إلى شريط معلومات يحوي تسويقاً للأنشطة التي تتوافر عليها المكتبة وتفيد الرواد (وسيتم التطرق إليه في خدمة تسويق المكتبة).

أما مكتبات: القاهرة الكبرى، البحر الأعظم، خالد بن الوليد فيحتوي موقع المكتبات الثلاث المتاح من خلال موقع شبكة المكتبات المصرية على المعلومات الأساسية التي تخص كل مكتبة، التي تتمثل فيما يلي: اسم المكتبة، والقطاع الذي تتبعه، والوزارة التابعة لها، والمحافظة، وأرقام التليفونات والفاكس، والموضوعات الموجودة بالمكتبة، والبريد الإلكتروني، والعنوان، واللغات المنشور بها الأعمال في المكتبة، والنظام (يدوي أم آلي)، وأنواع الفهارس (في حالة

الفهرس الآلي، سنة تحميله)، وأشكال الفهرسة، واسم المدير، وعدد العاملين وتخصصاتهم، وبيانات المقر (مثل المساحة وعدد المقاعد... إلخ)، ومواعيد العمل، والتجهيزات (عدد أجهزة الحاسب، وآلات التصوير، وأجهزة قراءة الميكروفيش... إلخ)، وقوائم بأعداد المقتنيات.

## ٢ - خدمة التجول عبر الإنترنت :

في ظل ما تعانيه المكتبات من ضعف مستمر في ميزانياتها، وضيق في الحيز المكاني، بات من الصعب عليها توفير ما يحتاجه المستفيدون من مصادر معلومات في الشكل المطبوع، علاوة على ميل كثير من الباحثين والمرتادين إلى مصادر المعلومات الإلكترونية، حتى مع توافر نسخ مطبوعة منها أكثر شمولاً، لما لها من إمكانات بحث متطورة، وجاذبية تتفوق بها على المصادر التقليدية، فقد نشرت المجلة الطبية البريطانية (B.M.J) أن حوالي ٤٠٪ من (٢٠٠٠٠) زائر أسبوعياً لموقع المجلة على الإنترنت نادراً ما يشاهدون النسخة الورقية، أو أنهم لا يرونها على الإطلاق.

ومن هنا فقد حرصت المكتبات قيد الدراسة على إتاحة هذه الخدمة. وعلى سبيل المثال تقدم دار الكتب والوثائق القومية هذه الخدمة من خلال توفيرها لعدد من أجهزة الحاسب الآلي في قاعة الإنترنت، وهي خدمة متاحة بصورة عامة، بمقابل مادي قدره جنيه واحد للساعة، ويمكن للعميل استلام نتائج بحثه على أوراق مطبوعة (بمقابل مادي) أو على أسطوانات ليزر (يكون مصدرها المكتبة).

## ٣ - خدمة البحث في الأقراص المدمجة :

وتتوافر هذه الخدمة في كافة المكتبات قيد الدراسة . وهي تتاح من خلال دار الكتب والوثائق القومية - على سبيل المثال - من خلال امتلاكها لعدد كبير من الأسطوانات المدمجة ، التي تغطي مختلف المعارف البشرية ، بعدد من اللغات ، وتتمتع هذه المصادر بطبيعتها التفاعلية مع العميل ، وهي إضافة لا تتوافر في النسخ المطبوعة من المصادر ذاتها ؛ إضافة إلى توفيرها للقطات الفيلمية والتسجيلات الصوتية والصور المتحركة والخرائط المتفاعلة ، التي يمكن البحث فيها بمجرد الإشارة والنقر عليها بمؤشر الحاسب على الشاشة. وتتمتع المكتبة بامتلاكها لعدد من الأسطوانات المدمجة للمراجع العامة والمتخصصة ، تتوافر لها أدوات بحث متفوقة ، يمكن من خلالها البحث في المصدر بكامله من خلال كلمة مفتاحية أو اسم أو موضوع في يسر وبسرعة فائقة.

أما في مكتبة المعادي العامة فإن المكتبة تمتلك عدداً كبيراً من الأقراص المدمجة يصل عددها إلى نحو ٢٠٠٠ قرص تتضمن مختلف الموضوعات باللغتين العربية والإنجليزية. وتتيح المكتبة إمكانية التعامل مع هذه الأقراص سواء من داخل مبناها أو من خارجه ، ويكون التعامل الأخير من خلال كتابة رقم بطاقة المكتبة (L.C.I) والرقم الشخصي للعميل (P.I.N).

#### ٤ - خدمة الفهرس العام المتاح للجمهور :

يستطيع المرتادون من خلال هذه الخدمة البحث في قواعد بيانات النصوص الكاملة التي تشترك بها المكتبة ، وكذلك الدوريات الإلكترونية ، فضلاً عن البحث في فهارس المكتبات الأخرى المشتركة معها في تجمع خلال شبكة المعلومات التي تربطها. وتقدم كافة المكتبات قيد الدراسة هذه الخدمة. وهي

تقدمها من خلال الولوج إلى موقع المكتبة على الشبكة الدولية ، ويمكن للعميل البحث في الفهرس سواء من داخل المكتبة أو أحد فروعها ، أو أي مكان في العالم. وعادة ما يتم البحث في الفهرس برأس الموضوع أو المؤلف أو بيانات النشر أو رقم التصنيف. كما يمكن استخدام أدوات البحث المركب ، الذي يتيح استخدام أدوات البحث المنطقي (البولياني) (Not ، And ، Or) ، بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ الذي يُظهر أمام العميل قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة. وتتضمن هذه القائمة (رقم الطلب وعنوان الوعاء واسم المؤلف و بيان موقف الإعارة وبيان موعد رد الوعاء في حالة إعارته).

وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر بقية البيانات ، وتتضمن (رقم الطبعة وبيانات النشر وعنوان السلسلة "لوجدت" ومكان وجود الوعاء والمصطلحات الموضوعية الدالة على الوعاء وبيانات النسخ وموقف إعارة كل نسخة).

#### ٥ - خدمة التسويق الإلكتروني :

وتتيح المكتبات الست قيد الدراسة هذه الخدم ، وإن تفاوتت فيما بينها في هذا الإطار ؛ فنلمس تفوقاً ملحوظاً في تسويق مكتبات دار الكتب والوثائق القومية ومبارك العامة والمعادي العامة لأنفسهم في هذا الإطار فيحتوي موقع مكتبة مبارك العامة - إضافة للمعلومات التي سبقت الإشارة إليها في خدمة موقع المكتبة - على شريط معلومات ذي روابط بالصفحات الداخلية للموقع ، تتمثل في معلومات عن أنشطة المكتبة وفعاليتها المختلفة ، المتمثلة في "دورات تعليم الكمبيوتر واللغات وأسعارها ، والرخصة الدولية في قيادة الحاسب ICDL



خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس وأسعارها، ودبلومة في تصميم صفحات ومواقع النت وسعرها، وتنظيم مؤتمرات، و معلومات عن استخدام المكتبة، ومسابقات الرسم، ومعارض الفنون، ودورات تدريبية متخصصة، ودورات في تعديل سلوك الأطفال، وتحسين الخط للأطفال والكبار، وتعليم الشطرنج؛ إضافة إلى مواعيد بيع الكتب المستخدمة في المكتبة الرئيسية بالجيزة إضافة إلى فرع الزيتون".

أما مكتبة المعادي العامة فتسوق نفسها من خلال المعلومات التي سبقت الإشارة إليها في خدمة موقع المكتبة إضافة إلى تسويقها لمختلف أنشطتها المتمثلة في: "إتاحتها فرصة الحصول على دورات الحاسب الآلي المختلفة، والحصول على الرخصة الدولية في قيادة الحاسب ICDL، ودورات في الإنجليزية، والتدريب على اجتياز اختبارات الـ TOEFL (وجميع ما سبق مرفق به السعر). إضافة إلى العروض السينمائية وحملة لَسَتْ وحدك، وهي مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة (المكفوفين وضعاف البصر والمعاقين حركياً)، حيث يتم تدريب هذه الفئات على (الحاسب والقراءة والفنون).

أما مكتبات: البحر الأعظم العامة وخالد بن الوليد العامة والقاهرة الكبرى العامة فتحتوي مواقعها على معلومات مقتضبة إلى حد بعيد؛ فلا تحتوي معلومات على مختلف خدماتها وأنشطتها وفعاليتها، والمعلومات في هذا الإطار لا تزيد على المعلومات الأساسية التي سبقت الإشارة إليها في خدمة المكتبة على الشبكة الدولية.

## ٦- البحث الآلي وخدمات المستفيدين :

وتقدم هذه الخدمة مكتبة مبارك العامة من بين المكتبات الست ؛حيث تستخدم المكتبة النظام الآلي المتكامل للمكتبات "يونيكورن" وهو نظام معياري عالمي متعدد اللغات يسمح باستخدام اللغة العربية بجانب اللغة الإنجليزية. يتيح النظام عدداً من الوظائف المكتبية مثل التزويد والفهرسة وضبط الدوريات والتقارير ، وأهمها وظيفة البحث في فهرس المكتبة على الخط المباشر والمعروفة بـ "أوباك OPAC".

يستطيع العميل استخدام الفهرس الآلي للمكتبة من داخل المكتبة أو من أي مكان في العالم من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت: [www.mpl.org.eg](http://www.mpl.org.eg)

يستخدم الباحث في العادة فهرس المكتبة للبحث عن عنوان معين أو عن وعاء لمؤلف معين أو الأوعية المتاحة بالمكتبة لأحد المؤلفين ، أو الأوعية المتاحة في أحد الموضوعات... إلخ.

يقوم الباحث بكتابة المصطلح المطلوب في المكان المخصص ، يكون المصطلح إما كلمة مفتاحية Key Word أو رأس موضوع Heading Subject أو اسم المؤلف Name Author أو عنوان الوعاء Title أو بيانات النشر Publishing أو رمز التصنيف Classification. كما يتيح البحث المركب استخدام أدوات البحث المنطقي Or ، And ، Not وغيرها من أدوات الربط الأكثر تعقيداً. بعد إدخال مصطلح البحث وطلب التنفيذ يظهر أمام الباحث قائمة مختصرة ببيانات الأوعية المتاحة بالمكتبة ، تتضمن هذه القائمة رقم الطلب ، وعنوان الوعاء ، واسم المؤلف ، وبيان موقف إعارة الوعاء وموعد انتهاء مدة استعارته وإعادته للمكتبة ، وعند اختيار التفاصيل الكاملة للوعاء تظهر باقي البيانات وتتضمن رقم الطبعة ، وبيانات النشر (مدينة النشر ، اسم الناشر ، وتاريخ النشر) ، وعنوان

\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
السلسلة، ومكان وجود الوعاء (المكتبة الرئيسية، أو الفرعية، أو كليهما)،  
والمصطلحات الموضوعية الدالة على الكتاب، وبيانات النسخ وموقف إعارة كل  
نسخة.

تتضمن خدمات المستخدمين التي يتيحها النظام الآلي ما يلي :

#### أ - دليل البحث المصور : fast it Find

تساعد في البحث السريع باستخدام مجموعات من الصور الدالة على عدد  
من القطاعات الموضوعية الرئيسية وتقريعاتها، يتم البحث بمجرد النقر على  
الصورة الدالة.

#### ب - أحتاج إلى مواد : I Need Materials

يتيح لأعضاء المكتبة اقتراح شراء مواد جديدة أو زيادة عدد النسخ لبعض  
المواد.

#### ج - اتصل بنا : Contact Us

تتيح لأعضاء المكتبة إرسال استفسارات أو مقترحات إلى المكتبة، كما تتيح  
لهم استلام ردود المكتبة.

كما تشتمل خدمات المستخدمين إلى الإشارة إلى المواد الأكثر إعارة،  
وللحصول على هذه الخدمات ينبغي الحصول على "كلمة المرور Password" من  
قسم الإعارة بالطابق الأول من المكتبة.

#### ٧ - خدمة النقاط الإلكترونية :

وهذه الخدمة تتيحها مكتبة مبارك العامة فقط من بين المكتبات قيد

الدراسة. وهي خدمة مستحدثة تقوم فكرتها على تجميع مصادر المعلومات الإلكترونية المتعلقة بأحد المجالات الموضوعية وإتاحتها في جهاز كمبيوتر واحد.

#### ٨ - خدمة الإعارة الإلكترونية :

وعادة ما يتم ذلك في مدة تتراوح بين أربعة أيام وثلاثة أسابيع، حسب ظروف الوصول إلى الوعاء.

وتقدم هذه الخدمة كافة المكتبات قيد الدراسة، باستثناء المكتبة القومية. وتقدم هذه الخدمة في مكتبة المعادي على سبيل المثال اعتماداً على مصادرها، إضافة إلى مصادر المعلومات المتاحة من خلال مكتبات جمعية الرعاية المتكاملة، ويمكن للعميل الحصول على الوعاء من خلال إدخاله رقم بطاقة المكتبة (L.C.I)؛ إضافة إلى رقمه الشخصي (P.I.N). ويعتمد نظام الاستعارة في داخل المكتبة على النظام الآلي المتكامل المتبع فيها، الذي يتم من خلاله استرجاع بيانات المستعير أو بيانات مصدر المعلومات من قاعدة بيانات الإعارة في النظام الآلي، دون داع لإعادة تسجيل بيانات المستعير أو مصدر المعلومات.

#### ٩ - خدمة الحجز الإلكتروني :

وتتاح هذه الخدمة في كافة المكتبات عدا المكتبة الوطنية. وتتيح خدمة الحجز الإلكتروني للعملاء حجز أوعية المعلومات، أيّاً كان شكلها (إلكترونيّاً) من خلال الدخول على موقع المكتبة. ويتم هذا من خلال ملء مربع حوار إلكتروني بمجموعة من البيانات الخاصة بالعميل مثل الرقم الكودي

\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
الخاص به ، ورقم التعريف بالشخصية (PIN) الخاص بالعميل ، مع متابعة بعض  
الإجراءات ، حتى يتم التصديق على حجز الوعاء.

#### ١٠ - خدمة البحوث الببليوجرافية :

وتتيح هذه الخدمة مكتبة مبارك العامة فقط من بين المكتبات قيد الدراسة ،  
حيث توفر المكتبة هذه الخدمة من خلال البحث في قاعدة البيانات الببليوجرافية  
للنظام الآلي باستخدام أسماء المؤلفين أو عناوين المواد أو موضوعاتها وعرض  
بيانات المخرجات على الشاشة أو تخزينها على الوسائط الإلكترونية أو إرسالها  
بواسطة البريد الإلكتروني أو طباعتها على الورق. تقوم الأقسام المختصة بإعداد  
قوائم ببليوجرافية خاصة تتعلق بالأنشطة الثقافية أو مجموعات الاهتمام أو  
الأحداث الجارية على المستوى المحلي أو العالمي.

#### ١١ - خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية :

وتتاح هذه الخدمة فقط من خلال مكتبة مبارك العامة ؛ فتقدمها المكتبة من  
خلال موقعها على شبكة الإنترنت ؛ حيث يستطيع المرتادون تصفح الموقع  
للتعرف إلى أحدث الإضافات من الأوعية في موضوعات محدودة ، وكذلك  
الخدمات الجديدة وأخبار الندوات أو المؤتمرات أو ورش العمل ... إلخ. والتي  
سيتم تنظيمها وتوقيتها ، من خلال قائمة تصدر كل ثلاثة أشهر تتضمن بيانات  
المواد الجديدة التي اقتنتها المكتبة وإتاحتها خلال هذه المدة.

وتجدر الإشارة إلى أنه باستثناء مكتبة مبارك العامة التي تعمل على مدار  
الأسبوع باستثناء الثلاثاء التي تمثل إجازتها الأسبوعية ، فإن بقية المكتبات تكون  
إجازتها الجمعة.

أما مواعيد العمل فتتمثل فيما يلي :

- دار الكتب والوثائق القومية من ٩ ص : ٧ م (صيفاً). ٩ ص : ٦ م (شتاءً).

- مبارك العامة من ١٠ ص : ٧ م . - القاهرة الكبرى من ٩ ص : ٤ م.

- البحر الأعظم العامة ٩ ص : ٧ م. - خالد بن الوليد من ٩ ص : ٧ م.

- المعادي العامة ٩ ص : ٧ م

مع ملاحظة إمكانية تغيير هذه المواعيد كل مدة.

يمكن رصد خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة من خلال المكتبات قيد

الدراسة من خلال الجدول رقم (١).

الجدول رقم (١)

خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات قيد الدراسة

م	المكتبة	الخدمة	دار الكتب والوثائق المصرية	مكتبة القاهرة الكبرى العامة	مكتبة المعادي العامة	مكتبة مبارك العامة	مكتبة خالد بن الوليد العامة	مكتبة البحر الأعظم العامة
		<b>أولاً: خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة</b>						
١		خدمات موقع المكتبة على شبكة الانترنت	√	√	√	√	√	√
٢		خدمة التجول عبر الانترنت	√	√	√	√	√	√
٣		خدمة النقاش الإلكتروني	√	√	√	√	√	√
٤		خدمة البحث في الأقراص المدمجة	√	√	√	√	√	√
٥		خدمة الشركات						
٦		خدمة البحث على الخط المباشر						
٧		خدمة حسابي				√		
٨		خدمة دليل البحث المصور				√		
		<b>ثانياً: خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة</b>						
١		خدمة الأرشفة الإلكترونية						
٢		خدمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر	√	√	√	√	√	√
٣		خدمة النقاط الإلكترونية				√		

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

م	المكتبة	الخدمة	دار الكتب والوثائق المصرية	مكتبة القاهرة الكبرى العامة	مكتبة المعادي العامة	مكتبة مبارك العامة	مكتبة خالد بن الوليد العامة	مكتبة البحر الأعظم العامة
٤		خدمة البحوث البليوجرافية				√		
٥		خدمة الملاحة الإلكترونية						
٦		خدمة الحجز الإلكتروني		√	√	√	√	√
٧		خدمة الإعارة الإلكترونية		√	√	√	√	√
٨		خدمة الإحاطة الجارية الإلكترونية للمعلومات						
٩		خدمة البث الانتقائي الإلكتروني للمعلومات						
١٠		خدمة الكشف الإلكتروني						
١١		خدمة الاستخلاص الإلكتروني						
١٢		خدمة الترجمة						
١٣		خدمة توصيل الوثائق الإلكترونية						
١٤		خدمة التسويق الإلكتروني للمكتبة	√	√	√	√	√	√
١٥		خدمة اتصال بنا				√		
١٦		خدمة احتاج إلى موارد				√		

يتضح من خلال جدول رقم (١) ما يلي :

- ١- بلغ إجمالي عدد خدمات المعلومات الإلكترونية التي توفرها المكتبات قيد الدراسة مجتمعة ١٤ خدمة، مثلت ٦٠٪ من إجمالي خدمات المعلومات الإلكترونية، التي تم دراستها وإن تحفظ الباحث على بعض الخدمات التي توفرها مكتبة مبارك العامة، حيث أنها أقرب لأن تكون أدوات بحث تيسر للعملاء الوصول إلى المعلومات، وليست خدمات معلومات إلكترونية، وهذه الخدمات (من وجهة نظر مكتبة مبارك العامة) هي :
  - خدمة دليل البحث المصور.

- خدمة اتصل بنا.
- خدمة أحتاج إلى مواد.
- ٢ - تعد مكتبة مبارك العامة أكثر المكتبات قيد الدراسة توفيراً لخدمات المعلومات الإلكترونية، حيث بلغ عدد الخدمات التي توفرها ١٤ خدمة، مثلت ٦٠٪ من إجمالي الخدمات التي تم دراستها كما تعد دار الكتب والوثائق القومية أقل المكتبات المدروسة توفيراً لخدمات المعلومات الإلكترونية، حيث اقتصر إسهامها على ٥ خدمات، مثلت ٢٠٪ تقريباً من إجمالي الخدمات.
- ٣ - بلغ عدد خدمات المعلومات الإلكترونية، التي تمثل قاسماً مشتركاً، يتم توفيره في جميع المكتبات ٥ خدمات، مثلت ٢٠٪ من إجمالي الخدمات تقريباً، وكانت كما يلي :
- خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.
- خدمة التجول عبر الإنترنت.
- خدمة البحث في الأقراص المدمجة.
- خدمة الفهرس المتاح للجمهور على الخط المباشر.
- خدمة التسويق الإلكتروني للمكتبة.
- ٤ - يتوافر عدد من الخدمات الذي لا تقدمه المكتبات قيد الدراسة حتى الآن، بالرغم من أهميته الكبيرة في هذا الإطار مثل خدمات: الترجمة والتكشيف الإلكتروني والاستخلاص الإلكتروني.
- ويرى الباحث أنه باستثناء مكتبة مبارك العامة، فإن هناك ضعفاً إلى حد كبير في كم خدمات المعلومات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات قيد الدراسة، حيث بلغ متوسط عدد الخدمات التي تقدمها بقية المكتبات ٦.٦ خدمات لكل



\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
مكتبة وبالتالي ، فإننا بحاجة إلى عدد من الحلول العملية لمواجهة هذا القصور ،  
ويمكن أن يسهم ما يلي في هذا الإطار:

١ - تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية الكفيلة بتطوير العاملين ، لمسايرة  
الجديد في خدمات المعلومات الإلكترونية.

٢ - التطوير المستمر في خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة ، من خلال  
متابعة الجديد فيها وتنفيذه.

٣ - تصميم وتنفيذ برنامج لتلقي الاقتراحات والشكاوى ، على أن يتسم بتعدد  
طرق الوصول إليه ، مع ضرورة سرعة الرد الحاسم ، واتخاذ ما يلزم من  
إجراءات تمكن من تنفيذ المقترحات أو حل مشكلات (في حال توافر  
إمكانية هذا).

## ٢/٤ مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية :

بالرغم من وجود درجة عالية من الوعي لدى الباحثين والممارسين في صناعة  
الخدمات بالأهمية الكبرى للجودة وآثارها على كل من الحصة السوقية  
والإنتاجية والعائد على الاستثمار ورضا العملاء؛ إلا أن قياس الخدمة ومدى  
جودتها ما زال حديث العهد ، وموضع جدل بين الباحثين من الناحية النظرية ،  
وغير مستخدم بصورة منهجية من ناحية الإدارة في منظمات الخدمات من ناحية  
أخرى <sup>(١)</sup> .

(١) ثابت عبد الرحمن إدريس . قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين الإدراكات  
والتوقعات: دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت. - المجلة العربية للعلوم  
الإدارية. - مج ٤ ، ع ١ (نوفمبر ، ١٩٩٦م) . - ص ١٠.

وقد أشار برشرمان وآخرون إلى أنه وحتى عام ١٩٨٥م لم يكن هناك سوى عدد محدود من الدراسات التي تناولت مفاهيم جودة الخدمة وأبعادها، دون طرح أساليب قياسها وتقييمها<sup>(٢)</sup>.

والحقيقة أن هناك أسباباً لذلك، من بينها وجود صعوبة كبيرة في فهم الجودة في مجال الخدمات عموماً - ومن بينها مجال المكتبات والمعلومات - خاصة وأن الجودة تتضمن أبعاداً غير مرئية، صعوبة القياس مثل تفاوت رضا العملاء، أو إيجاد وسائل موضوعية لتحديد احتياجاتهم المتغيرة، المرتبطة بظروفهم الاقتصادية والاجتماعية.

وتزداد المشكلة صعوبة فيما يتعلق بقياس خدمات المعلومات الإلكترونية خاصة في ظل تعدد أبعادها وكذا تعدد الأطراف المشاركة فيها. ومن هنا فقد توافر عدد محدود من الدراسات التي طرحت أبعاداً لجودة خدمات المعلومات الإلكترونية. في الوقت الذي برزت فيه كثير من الدراسات التي تناولت جودة خدمات المكتبات في صورتها التقليدية. والمؤكد في هذا الإطار اعتماد هذه المقاييس على وجهة نظر العميل بصورة أساسية، بهدف التحقق من مدى رضاه؛ فرضا العميل يقود إلى احتفاظ المكتبة بعملائها. لذا لم يكن مستغرباً إنفاق المؤسسات للكثير من مواردها بهدف قياس وإدارة رضا العميل، حتى

(٢) Parasuraman, A. & Valerie, A. Zeithaml and Leonard L. Berry. Guidelines for conducting service quality research. - Journal of Marketing Research. - Vol. 54, (Dec. 1990), P. 34 - 44.

\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

وصلت في الولايات المتحدة وحدها إلى ٢٥٣١٣ مليون دولار في عام ١٩٩٧م فقط، وبزيادة سنوية مستمرة قدرها ٢٠٪.

ويمكن تناول معايير ومقاييس جودة خدمات المكتبات والمعلومات بصورة عامة، والمواجهة لخدمات المعلومات الإلكترونية بصورة خاصة فيما يلي :

#### **١/٤/٢ معايير جودة الخدمات : Standards of Services Quality :**

وهي المعايير الموجهة لقطاع الخدمات عموماً، دون التخصص في خدمة محددة. ومن أهمها ما يلي :

#### **١/١/٤/٢ جائزة مالكولم بالدريدج للجودة القومية :**

##### **Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) :**

خُصصت هذه الجائزة لقطاعات الخدمات والتصنيع والأعمال الصغيرة، وصدر قانون من الكونجرس الأمريكي بشأن إنشائها عام ١٩٨٧م. وهدفت الجائزة إلى تشجيع المؤسسات الأمريكية التي أثبتت نجاحاً في إدارة الجودة الشاملة، إضافة للتسويق والإعلام بأهمية الجودة.

ولكي تحصل المؤسسات الخدمية (ومن بينها المكتبات) على هذه الجائزة لابد أن تخضع مواصفاتها وخدماتها المقدمة (المؤكد بالوثائق الشاملة) لسبعة أنواع من الاختبارات؛ يحتوي كل نوع منها على عنصرين أو أكثر بإجمالي ٢٨ عنصراً، يُحدد لكل واحد منها قيمة أساسية تعتمد على أهميته، تتراوح بين ٢٥ - ٧٥ نقطة، ويتراوح معدل الاختبارات السبعة للقيم من ٨٥ - ٤٥٠ نقطة<sup>(١)</sup>.

---

(١) Baldridge National Quality Program [online].History. – [S. L.] :B.N.Q.P., 2006

وحتى تحصل المؤسسة على الجائزة ينبغي أن تمر بمجموعة من الخطوات.  
تتمثل فيما يلي :

- تقدم المؤسسة أوراقها إلى مقر الجائزة.
- يتم فحص الأوراق من خلال صفوة من الخبراء المختارين من الجهات الحكومية والأكاديمية المعتمدة.
- يتم الفحص الثاني من خلال ثلاثة خبراء لتحديد أي المؤسسات تستحق الزيارة.
- الفحص الميداني بمقر المؤسسة من خلال خمسة خبراء أو أكثر.
- رفع نتائج البحث والتوصيات إلى المعهد القومي الأمريكي للتوحيد القياسي (ANSI) American National Standards Institute<sup>(٢)</sup> ، الذي يقوم<sup>(١)</sup> برفعه إلى وزير التجارة الأمريكي لاتخاذ قرار بهذا الخصوص .
- والاختبارات السبعة موضحة في الجدول رقم (٢).

#### الجدول رقم (٢)

اختبارات جائزة مالكولم بالدريدج للجودة القومية ونقاطها.

[Cited 26 Apr. 2006] Available at : ([www.quality.hist-gov/history.htm](http://www.quality.hist-gov/history.htm)).

(٢) USA. Department of Commerce. National Institute of Standards and Technology .  
Baldrige National Quality Program [on line]: Answers to frequently asked  
questions . – [S.L .]: the Institute, 2006 [Cited 26 Apr., 2006] Available at :

([www.quality.hist-gov/ambassador/word\\_files/frequently](http://www.quality.hist-gov/ambassador/word_files/frequently))

Loc., Cit.

(١)

إدارة الجودة الشاملة في المكتبات...

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

م	اسم الاختبار	الحد الأقصى للنقاط	م	اسم الاختبار	الحد الأقصى للنقاط
١	القيادة	١٢٥	٥	إدارة عملية الجودة	٨٥
٢	المعلومات والتحليل	٨٥	٦	النتائج التشغيلية	٤٥٠
٣	التخطيط الإستراتيجي	٨٥	٧	رضا العميل	٨٥
٤	إدارة العامل البشري	٨٥			

المصدر: (2006) National Institute of Standards and Technology

ويؤخذ على الاختبارات السابقة أن درجاتها مختلفة من عام لآخر فلا تتسم بالثبات، إضافة إلى ضعف عدد النقاط الموجهة لتحقيق رضا العميل - في الاختبارات الحالية - وهذا يضع بعض علامات الاستفهام في هذا الإطار.

#### ٢/١/٤/٢ سلسلة أيزو ٩٠٠٠ (المنظومة المتكاملة) ISO9000 :

تمثل عائلة أيزو ٩٠٠٠ إجماعاً دولياً International Consensus على مجموعة من المبادئ تمثل الحد الأدنى من المتطلبات اللازمة لتطبيق منظومة إدارية فعالة تضع متطلبات العملاء في المقام الأول، وهذا بغض النظر عن المنشأة؛ من حيث الحجم أو الهدف أو النشاط، أو كونها عامة أو خاصة<sup>(٢)</sup>. وتعمل أيزو على وضع المتطلبات الأساسية التي ينبغي التوافق معها دون التطرق إلى كيفية تحقيق هذا التوافق، وبمعنى آخر تعنى هذه المواصفات بالغايات What? أكثر مما تعنى

(٢) نظمي نصر الله. أيزو ٩٠٠٠ إصدار ٢٠٠٠م: خطوة جديدة على الطريق لتطوير المنظومة الإدارية.

- القاهرة: اتحاد الصناعات المصرية، ١٩٩٩م. ص ١٦. - (إصدارات اتحاد الصناعات المصرية؛

بالوسائل How? ؛ إذ أن المسلم به أن وسائل تحقيق هذه المتطلبات تختلف باختلاف نوعية العمل وأسلوب المنشأة وطبيعتها وحجمها وغير ذلك من العوامل<sup>(١)</sup>.

والمستول عن إصدار سلسلة أيزو ٩٠٠٠ هي اللجنة الفنية الدولية ١٧٦ (لجنة توكيد الجودة) Quality Assurance Committee العاملة في إطار أيزو. وقد صدرت أول طبعة لهذه السلسلة عام ١٩٨٧م ثم حُدثت عام ١٩٩٤م، وكان أحدث تعديلاتها الصادر عام ٢٠٠٠م، ويخطط لإصدارها مُحدثة كل خمس سنوات بصورة دورية<sup>(٢)</sup>، وإن لم تصدر طبعة جديدة لها حتى نهاية ٢٠٠٧/٧م.

وقد اشتملت أيزو ٩٠٠٠ الصادرة عام ٢٠٠٠ على أربعة معايير أساسية هي :

١- أيزو ٩٠٠٠: المفاهيم والمصطلحات .

٢- أيزو ٩٠٠١: نموذج إدارة الجودة الشاملة - المتطلبات الأساسية.

٣- أيزو ٩٠٠٤: منظومة إدارة الجودة الشاملة - إرشادات لتطوير أداء المنظومة.

٤- أيزو ٩٠١١: التوجهات لمراجعة نظام الجودة<sup>(٣)</sup> .

(١) المصدر السابق نفسه، والصفحة نفسها.

(٢) ISO. Selection and use of they ISO 9000 :2000 Family of standards [online] (٣) Geneva: ISO, 2007 [Cited 24 Jan., 2007] Available at :

( [www.iso.org/iso/iso9000-14000/understand/selection](http://www.iso.org/iso/iso9000-14000/understand/selection) )

(\_use.html

Praxiom Research Group Limited . ISO9000 : 2000 translated into plain English (٣)

وتمثل أيزو ٩٠٠١ وأيزو ٩٠٠٤ معاً ما يطلق عليه الثنائي المتوافق Consistent Pair؛ بحيث تمثل أيزو ٩٠٠٤ خطوة متقدمة نحو تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ولكن لا تُعطى شهادات إلا عن التوافق مع متطلبات مواصفة أيزو ٩٠٠١.

وقد حلت أيزو ٩٠٠١ إصدار ٢٠٠٠ محل أيزو ٩٠٠١ و٩٠٠٢ و٩٠٠٣ إصدار ١٩٩٤م، والمواصفة بهذا قدمت للعملاء مرونة أكبر وأعم ولكن في وثيقة واحدة، وقد اختلفت المواصفة في طبيعتها الحالية لعام ٢٠٠٠م عن سابقتها، بصورة أساسية؛ من حيث البنود والتركيب والتوجهات العامة، بل وحتى في المصطلحات، كما تجاوزت الانتقادات التي وجهت للطبعة السابقة. ويتضح هذا مما يلي :

أ. مراعاة البساطة والوضوح واستخدام لغة وإصطلاحات أسهل، وبصورة مختصرة، نتج عن ذلك اختصار بنود المواصفة من عشرين بنوداً في أيزو ٩٠٠١ لعام ١٩٩٤م إلى ثمانية بنود فقط في أيزو ٩٠٠١ لعام ٢٠٠٠م.

ب. تكامل المواصفات المطلوب إصدارها لتعبر عن منظومة إدارية واحدة متكاملة.

ج. معالجة موضوع التطوير المستمر.

د. تطبيق نموذج العملية Process Model وإدارة العملية Process Management.

هـ. التوافق مع باقي المواصفات المتعلقة بالمنظومة الإدارية (خاصة سلسلة

---

[on line] . – Texas : Ronald D. Pollock , Oct. 2003 [Cited Dec., 2005] Available at

:

(www.praxiom.com/iso 9000.html)

أيزو ١٤٠٠٠ الخاصة بالإدارة البيئية).

و. توجيه اهتمام أكبر لرضا العملاء، والتوافق مع متطلباتهم.

ز. أخذ متطلبات المؤسسات الخدمية (بمختلف أحجامها وتوجهاتها) وطبيعتها في الاعتبار.

ح. الاتجاه للتوافق مع متطلبات التطور في تقنية المعلومات.

ط. التأكيد على اشتراك العاملين في التنفيذ و تحفيزهم المستمر.

ي. مراعاة استخدام مقاييس الأداء والكفاءة.

ك. التركيز على دور المنشأة في تطبيق المواصفة وضرورة تفعيل هذا الدور.

ل. استخدام نظام التقييم الذاتي إلى جانب المراجعات الداخلية والإجراءات التصحيحية والوقائية.

م. معالجة موضوع تكاليف الجودة وأخذه في الاعتبار <sup>(١)</sup>.

وبذلك فقد ارتكزت المواصفة في إصدارها الجديد على أربعة محاور هي :

- المحور الأول : مسؤولية الإدارة.

- المحور الثاني: إدارة الموارد.

- المحور الثالث : تحقيق الخدمة النهائية (أو المنتج).

- المحور الرابع : القياس والتحليل والتطوير.

وتحدد المحاور السابقة أساساً لبنود المواصفة؛ حيث تدور بنودها جميعاً حولها. وهكذا فقد ظهرت أيزو ٩٠٠٠ إصدار عام ٢٠٠٠م في أفضل صورها التي

(١) نظمي نصر الله. مصدر سابق . ص ٢٦ - ٢٧.



يمكن توضيحها فيما يلي :<sup>(٢) (٣)</sup> .

#### ١- المجال :

أوضح هذا البند نطاق تطبيق المواصفة وحدودها وهدفها الأساس ، وهو التحقيق المستمر لرضا العملاء بالتوافق مع توقعاتهم واحتياجاتهم من خلال تطبيق منظومة الجودة والتطوير المستمر لها ، ومنع عدم التوافق مع المتطلبات.

#### ٢- المراجع الأساسية :

أبرز هذا البند المراجع والمصادر التي اعتمدت عليها المواصفة في الصدور.

#### ٣- المصطلحات والتعريفات :

أبرز هذا البند أهم المصطلحات الواردة بالمواصفة والتعريف بها.

#### ٤- متطلبات منظومة إدارة الجودة :

تم التركيز في هذا الإطار على الحاجة للتطوير المستمر؛ حيث تم التأكيد على أن منظومة الجودة المنصوص عليها في المعيار يتم تطبيقها وصياغتها وتطويرها من خلال المؤسسة (المكتبة) بوضع مجموعة من الوثائق الواجب

---

Praxiom Research Group Limited .Plain English overview of ISO 9000/2000 (٢)  
[online] Alberta [Canada]: P. R. G. L. , Jul. 2004 [Cited 24 Jan. 2007] Available

at:

(www.praxiom.com/iso17799-overview.htm) .

ISO9001 translated into plain [on line] Alberta [Canada] : P. R. G. L. , Jan 2007 (٣)  
[Cited 24 Jan. 2007] Available at: (www.praxiom.com/iso 9001.htm).

الالتزام بها في هذا الإطار وهي :

أ - العمليات التي تقوم بها المؤسسة (المكتبة) وتصف الأنشطة اللازمة لتطبيقها.

ب - العمليات والإجراءات التي تصف تتابع وطبيعة هذه العمليات الضرورية لتحقيق توافق الخدمة مع العملاء.

هـ - مسؤولية الإدارة :

يؤكد هذا البند ضرورة التزام الإدارة العليا بالمكتبة بتلبية متطلبات العملاء، مع ضرورة توفير الموارد المادية والبشرية والوقت اللازم للتطبيق.

٦ - إدارة الموارد :

تم التركيز في هذا الإطار على توضيح الاحتياج إلى تحديد وتوفير الموارد المناسبة للمحافظة على منظومة الإدارة من حيث العاملون الأكفاء - البنية الأساسية للمعلومات وصياغتها - توفير بيئة الجودة.

٧ - إدارة العملية :

تم التركيز في هذا الإطار على ضرورة إعطاء المؤسسة اهتماماً خاصاً لمخرجات خطة الجودة، مع إعطاء مزيد من الإيضاح حول المتطلبات الواجب التوافق معها ، للتأكد من أن العمليات تجري تحت السيطرة والرقابة.

٨ - تحليل القياسات والتطوير :

تم النص في هذا البند على ضرورة استخدام نتائج المتابعة والقياس والتطوير كوسيلة لإثبات توافق منظومة الجودة والخدمات مع المتطلبات السابق تحديدها.

### ٣/١/٢/٢ سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ (الإدارة البيئية) ISO 14000 :

تمثل هذه السلسلة من المعايير منظومة الإدارة البيئية ، وظهرت منذ منتصف تسعينات القرن الماضي من خلال اللجنة الفنية ٢٠٧ العاملة في إطار أيزو، وقد ازدادت أهمية هذه المعايير في ظل انتشار التقنية المتطورة وكثرة استخدام الحاسبات ووسائل الاتصالات، التي أدت بدورها إلى ظهور متاعب صحية لعملاء المكتبات. كان على رأسها ما يلي :

أ - التعب البصري المصاحب لاستخدام شاشات الكمبيوتر نتيجة طول الاستخدام .

ب - الإضاءة غير المناسبة لبيئة العمل.

ج - التصميم غير المناسب للمقاعد المؤثرة في العمود الفقري.

إضافة لمدى انتشار الضوضاء أو ضعف التهوية أو ارتفاع وانخفاض درجتي الحرارة والرطوبة عن الحد المطلوب... إلخ. مما أدى إلى ضرورة ظهور مثل هذه المعايير. المتمثلة فيما يلي :

- متطلبات شهادة نظام الإدارة البيئية.

- متطلبات المراجعة البيئية.

- معيار تقييم الأداء البيئي.

- تقييم دورة حياة الإدارة البيئية .

- متطلبات إعداد العلامات البيئية.

- الأوجه البيئية في معايير المنتج .

- الشروط و التعريفات <sup>(١)</sup> .

ويلاحظ في هذا الإطار ضعف عدد المكتبات المطبقة لسلسلة الإدارة البيئية أيزو ١٤٠٠٠ مقارنة بالمطبقة لأيزو ٩٠٠٠، وينسحب الأمر نفسه على بعض المنظمات الخدمية ومنظمات الأعمال، وقد تبين هذا من خلال استعراض عدد من المكتبات المطبقة لمعايير الأيزو، وغيرها من المنظمات الخدمية (كالتعليمية والصحية) ومنظمات الأعمال الهادفة للربح (كالمصانع والشركات)، نظراً لحدثة العهد بمعايير أيزو ١٤٠٠٠ عموماً، والتي بدأت منذ عام ١٩٩٦م، أي بفارق عقد كامل عن أول ظهور لسلسلة أيزو ٩٠٠٠، بما يعني حاجة ماسة لتسويق سلسلة أيزو ١٤٠٠٠، وتوجيه اهتمام أكبر بالمعايير البيئية في الحياة المعاصرة.

ويرى الباحث أن الهدف الأساس من وضع السلسلتين هو التوافق مع متطلبات العملاء والتحسين المستمر، منذ بدء التفكير في الخدمة حتى ظهورها. وأن السلسلتين تعدان نظامين - فقط - من أنظمة الجودة، وهذا يعني أن الحصول على إحداها أو كليهما لا يعني بالضرورة أن المؤسسة مطبقة لإدارة الجودة الشاملة؛ لأن البعض يتصور أن تحقيقه لذلك أهله فعلياً لاجتياز مشكلة إدارة الجودة الشاملة كمسألة شائكة، ويعتقد أنه يمكنه التوقف عن مواصلة الجودة؛ فالأمر يعني لديه مجرد شهادة من الأيزو بتوافق أنظمة الجودة في

(١) ISO. ISO14000 [online] . – Geneva : ISO , 2007 [Cited 24 Jan. 2007] Available at :  
(www.iso.org).

\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
الفترة الحالية فقط مع متطلبات نظام الأيزو. في الوقت نفسه نجد كثيراً من  
المؤسسات، التي يمكنها تطبيق إدارة الجودة الشاملة، دون الحصول على أي من  
المعيارين !

#### ٢/٤/٢ مقاييس ومعايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات :

وهي إما معايير ومقاييس نشأت خصيصاً لمجال المكتبات والمعلومات، أو  
دخلت مجال المكتبات والمعلومات من تخصصات أخرى ولاقت نجاحاً وقبولاً  
واسعين في هذا المجال. ويمكن تقسيم ذلك إلى قسمين :

#### ١/٢/٤/٢ الجهود الفردية :

وهي مجموعة من الدراسات الفردية التي قدم من خلالها مجموعة من  
الباحثين بعض المعايير المقترحة لقياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات، سواء  
في صورتها التقليدية أو الإلكترونية، أو بما يخدم الجانبين معاً. وقد تم تقسيم  
الجهود إلى قسمين؛ تناول الأول معايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات (في  
صورتها التقليدية)، أما الثاني فقد تناول معايير جودة خدمات المعلومات  
الإلكترونية، ورتبت الدراسات في داخل القسمين ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى  
الأحدث، ومن أهم هذه الجهود ما يلي :

أولاً: معايير جودة خدمات المكتبات والمعلومات (في صورتها التقليدية) :

#### ١- دراسة و. تايلور و س. شاونسي :

بدأت جهود الباحثين و. تايلور و س. شاونسي في الفترة من عام ١٩٨٧م  
وانتهت عام ١٩٩٠م، وأسفرت عن وضع مجموعة من المعايير الخاصة بخدمات  
المعلومات "التقليدية" التي تم تجريبيها وهي :

أ - الكياسة (الاحترام والمجاملة).

ب - الأمن (ويشمل الاعتمادية).

ج - فهم احتياجات وتوقعات العملاء.

د - الاتصال (بين العاملين والعملاء).

هـ- بيئة فيزيقية جيدة (وهي المكان الذي تقدم فيه الخدمات وما يصاحبها من تجهيزات مادية<sup>(١)</sup>).

وبالرغم من أن هذا الطرح كان باكورة الدراسات المتخصصة في هذا الإطار، إلا أنه عبر عن فهم واع ومتعمق لجوهر إدارة الجودة الشاملة وتطويعها لخدمة المجال، حتى تأثرت به بعض الدراسات التالية، وإن اتصلت صلاحيته بصورة أكبر بالمكتبات في الصورة التقليدية.

## ٢-دراسة و. ويتال :

وضع و. ويتال مجموعة من المؤشرات التي قصد بها قياس مدى التوافق بين الخدمة المقدمة ومتطلبات العملاء، وتمثلت المؤشرات فيما يلي:

أ - كفاية المصادر (مصادر المعلومات).

ب - سرعة الاستجابة (لمتطلبات العملاء).

---

(١) Vergueiro, Walomiro & Telma De Carvalho. Quality in Barazillian academic libraries: Proposal of indicators from the customers, point of view [on line] Sao Paulo: Canadian Association for Information Science, 2000 [Cited Dec. 2005] Available at: ([www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm](http://www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm)).

ج - مناسبة المصادر للعملاء (تحقيق متطلباتهم).

د - قياس إدراك العميل للخدمات.

هـ - التسهيلات المتاحة (التجهيزات المادية المختلفة) <sup>(٢)</sup>.

ويحسب للدراسة اهتمامها بكل من الجودة الوظيفية "المتصلة بالعاملين"، وكذا الجودة الفنية "المرتبطة بالتسهيلات والتوافق مع المتطلبات المادية"، إضافة لتأكيداها على أهمية دور العميل في قياس الخدمة، إلا أن ما يؤخذ عليها هو إغفالها للظروف الفيزيائية، بالرغم من أهميتها الكبيرة.

### ٣- دراسة د. كنج وجريفت :

وكانت المؤشرات الموضوعية هي النتائج النهائي لجهود الباحثين بهذا الخصوص، وقد ظهرت عام ١٩٩١م، وتحددت فيما يلي :

أ - قياس تكاليف المدخلات "العاملون - الأجهزة - التسهيلات - المجموعات - العلاقات فيما بينهم".

ب - قياس المخرجات "جودة الخدمة - التوقيت - الإتاحة - سبل الوصول".

ج - قياسات الكفاءة "كم الاستخدام - رضا العميل - الخدمة المدركة".

د - قياسات توزيعات العملاء "الحجم الإجمالي للعملاء الحاليين/إجمالي الجمهور" <sup>(١)</sup>.

(٢)

Loc., Cit.

(١) - King, D. Griffith . Five years research: New pieces of information puzzle . - Bulletin of American Society for Information Science . - Vol. 17, N. 2, (1991) . -

وقد هدفت المؤشرات المطروحة لقياس الأداء Performance measurement أكثر من قياس جودة الخدمة المقدمة.

٤- دراسة ب. ل. سيموندس و س. س. عندليب :

نشرت هذه المؤشرات في عام ٢٠٠١م، وكانت كما يلي :

أ - الاستجابة Responsiveness.

ب - الكفاءة Efficiency.

ج - الأمان Assurance.

د - التجهيزات Tangibles.

هـ - المصادر Resources.

و - الألفة Familiarity.

ز - السلوك Behavior<sup>(١)</sup>.

وتصلح المؤشرات المطروحة للتطبيق على خدمات المكتبات والمعلومات في صورتها التقليدية والإلكترونية. وقد تأثر الباحثان في المؤشرات السابقة بمقياس جودة الخدمة SERVQUAL - الذي سيأتي الحديث عنه - في مؤشراتهما أ، ج، د.

P.11 – 15 .

Simonds, Patience L. & S. S. Andleep . Usage of academic libraries : The role of (١) service quality ,Resources and users characteristics .- Library Trends. – Vol. 49 , N. 4 (Spring , 2001) . – P. 626 – 634.



##### ٥- دراسة س. كوك وف. هيث :

وضع الباحثان "س. كوك وف. هيث" في عام ٢٠٠٢م مجموعة من الأبعاد لقياس جودة الخدمة. وذلك فيما يلي:

أ - تأثير الخدمة Affect of Service. وتشمل: "التفاني Empathy. الاستجابة Responsiveness - التأمين Assurance".

ب - سهولة الوصول Easy of Access. وتشمل: "التوقيت المناسب Timeliness الموقع الفيزيقي Physical location".

ج- الكفاءة الشخصية Self reliance.

د - الاعتمادية Reliability.

هـ - شمولية المجموعات Comprehensive collections.

و - المكتبة كمكان Library as place<sup>(٢)</sup>.

وقد تأثر الباحث في هذا الطرح بمقياس جودة المكتبة libQUAL بتطوراته المختلفة - الذي سيأتي الحديث عنه بمشيئة الله - خاصة في الأبعاد (أ، د، هـ، و).

##### ثانياً: معايير جودة خدمات المعلومات الإلكترونية :

وقد تمثلت هذه المعايير فيما يلي :

##### ٦- دراسة ج. بيرتوت و م. مكلر :

---

(٢) - S. Cook , C. & F. Heath. SERVQUAL and the quest for new measures [on line] . - [L.S. N.] , 2002 [Cited Dec. 2005] Available at: ([www.arl.org/news/itr/207/servqual](http://www.arl.org/news/itr/207/servqual)).

اقترح الباحثان "ج. بيرتوت و م. مكلر" في عام ١٩٩٩م مجموعة من الأبعاد لقياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، المقدمة عبر الشبكة الدولية. وكانت كما يلي :

- أ - الشمولية Extensiveness .  
ب - الكفاءة Efficiency .  
ج - الفعالية Effectiveness .  
د - الأثر Impact .  
هـ - الفائدة Usefulness <sup>(١)</sup> .

ويرى الباحث أنه يؤخذ على النموذج السابق إغفاله لكثير من المؤشرات التي يجب الأخذ بها في قياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية، مثل معايير الوصول - الأمن الإلكتروني وتأمين الوصول - التوقيت الملائم - التفاعلية... إلخ.

#### ٧ - دراسة مونيكا برنكلي:

اقترحت الباحثة مونيكا برنكلي في عام ٢٠٠٠م مجموعة من المؤشرات العامة، التي ينبغي توافرها من وجهة نظرها عند تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية. وتمثلت فيما يلي :

#### أ - المكان Place. ويشمل :

- ١ - الديكور. ٢ - ألوان الحوائط. ٣ - الجو العام.

---

(١) Pertot, G.. Developing national network statistics and performance measures for U. S. Pubic Libraries : Models , Methodology and issues . Proceedings of the 3<sup>rd</sup> North Umbria conference on performance measurement in libraries and information services Newcastle : Information for the School of Information Studies , University of North Umbria at Newcastle . - Newcastle: The University, 1999 . - P.3 - 7.

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

- ٤- ساعات فتح المكتبة. ٥ - المكان المناسب للجلوس. ٦ - الإضاءة.  
٧- درجة الحرارة. ٨ - الهدوء.

**ب - قواعد البيانات Data Bases. وتشمل :**

- ١- المصداقية. ٢- الحداثة. ٣ - المحتويات.  
٤- المسؤولية. ٥- طرق التحديث. ٦ - إمكانية التخزين.  
٧- المشاركة في الوصول للمعلومات. ٨- تنوع الأشكال.  
٩- الحماية ضد التزوير.

**ج - الإنترنت The internet. وتشمل :**

- ١- المسؤولية. ٢- المصداقية. ٣- العمل.  
٤- الخبرة. ٥- الموضوعية. ٦- الأصالة.

**د - المعلومات Information :**

- ١- التحقق. ٢- الهدف. ٣- الناشر<sup>(١)</sup>.

وبالرغم من الأهمية الكبيرة لهذه المؤشرات، باعتبارها من أكثر المؤشرات شمولية لجوانب خدمات المعلومات الإلكترونية، إلا أن ما يؤخذ عليها، أن الباحثة لم تقدم هذه المؤشرات بصورة مجتمعة، وتحت عنوان موحد، ولكنها أوردتها في

(١) Brinkley, Monica. Performance measurement Quality management for the hybrid libra (on line).- (S.L:s.N.), 2000 (Cited Dec., 2005). ([www.exploit-lib.org](http://www.exploit-lib.org)).

الدراسة بصورة مبعثرة، وعلى سبيل الأمثلة؛ فحينما تناولت خدمات الإنترنت ذكرت أن ما يمكن تطبيقه هو مؤشرات مثل: المسؤولية، المصداقية، الاعتمادية، ... إلخ، وكذا فعلت في بقية العناصر. يضاف إلى هذا أنها لم تطبق هذه المؤشرات واقعياً وإنما اكتفت بطرحها نظرياً، بالرغم من أهمية الجانب التطبيقي - خاصة في مثل هذه الدراسات - للبرهنة على جدية المؤشرات، يُضاف إلى هذا أن طبيعة المؤشرات التي طرحتها الباحثة ومنهجها يحتاج لوجهة نظر الخبير المحترف وليس العميل، مما يجعلها أقرب إلى مؤشرات لتقييم الأداء منها إلى قياس إدارة الجودة الشاملة.

#### ٨ - دراسة و. فيرجيرو و ت. كارفلو:

طرح الباحثان و. فيرجيرو و ت. كارفلو في عام ٢٠٠١م عدداً كبيراً من المؤشرات لقياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة. تمثلت فيما يلي :

أ - الاتصال. Communication.	ب - الوصول. Access.
ج - الاعتمادية. Reliability.	د - المجاملة. Courtesy.
هـ - الفعالية Effectiveness	و - الكفاءة Efficiency
ز - الجودة Quality	ح - الاستجابة Responsiveness.
ط - التجهيزات المادية Tangibles	ي - المصداقية. Credibility.
ك - الأمن Security	ل - التوسع. Extension.
م - التأمين Assurance	ن - رضا العميل Customer
Satisfaction	

ويلاحظ أن المؤشرات السابقة قد قاست مدى جودة الخدمة من وجهة نظر العميل، ويمكن أن تناسب الخدمات التقليدية وغير التقليدية، وقد تأثر العالمان بجهود عالم آخر هو Tarzan Herman.

ويحسب لهذه المؤشرات تنوعها، وتطبيق الباحثين لها في الواقع العملي، إلا أن ما يؤخذ على عملية التطبيق - والتي لا تقل أهمية عن وضع المؤشرات - اكتفاؤها بالإحصاء التقليدي فقط، بالرغم من الحاجة الماسة للوصول إلى بعض النتائج المتعلقة بقياس درجات التباين والاتفاق بين عينة الدراسة من خلال حساب قيم "LSD" و "ف" و "ت" المحسوبة و "كا"، وغيرها من النظم الإحصائية المتطورة، وبالتالي ضعفت دقة ومصداقية النتائج ولم تحقق الشمول المطلوب، بالرغم من الجهد المبذول في المسوح.

#### ٩ - دراسة محمد محمد الهادي :

طرح محمد محمد الهادي في عام ٢٠٠٢م عدداً من عوامل ومعايير إدارة الجودة الشاملة - من وجهة نظره - التي ينبغي تطبيقها في مرافق المعلومات التي تتيح خدمات المعلومات المتقدمة (الإلكترونية). وشملت مجموعة من الأبعاد يمكن طرحها فيما يلي:

#### ١ - خصائص ومتطلبات جودة مصادر المعلومات. وشملت العناصر التالية:

(أ) الحداثة Currency. (ب) التوقيت الملائم Timeliness.

ج) الاكتمال Completeness. د) وقت الاستجابة Response time.

هـ) الاحتفاظ Retention. و) الأمن Security.

ز) الملاءمة Relevance. ح) الموثوقية Reliability.

ط) الدقة Accuracy.

٢- خصائص ومتطلبات الجودة الشاملة، المرتبطة ببرمجيات نظم المعلومات التي تنتج خدمات المعلومات الإلكترونية. وشملت :

أ) الصحة Correctness. ب) الموثوقية Reliability.

ج) تكامل السلامة Integrity. د) الكفاءة Efficiency.

هـ) إمكانية الاستخدام Usability. و) إمكانية

الصيانة Maintainability.

ز) إمكانية الاختبار Testability. ح) المرونة Flexibility.

ط) إمكانية التوسع Expandability. ي) إمكانية النقل Portability.

ك) إمكانية التشغيل المتداخل Interoperability.

ل) التوثيق Documentation.

٣- جودة خدمات المعلومات الإلكترونية "وهو ما يهمننا بصورة أكبر في هذا الإطار" ويشمل :

أ) الاتصال. Communication.	ب) إمكانية الوصول. Accessibility.
ج) الموثوقية. Reliability.	د) المجاملة أو الكياسة. Courtesy.
هـ) الفعالية. Effectiveness.	و) الكفاءة. Efficiency.
ز) الجودة. Quality.	ح) الاستجابة. Responsiveness.
ط) التسهيلات. Tangibles.	ي) المصداقية. Credibility.
ك) الأمن. Security.	ل) التوسع. Extension.
م) التأمين. Assurance.	ن) رضى المستخدم. User satisfaction.
س) معدل التكلفة والعائد. Cost / Benefit Ratio.	
ع) وقت الاستجابة. Response Time. <sup>(١)</sup>	

ويحسب للدراسة الحالية أنها من الدراسات الرائد عريباً تتناول مقاييس إدارة الجودة الشاملة في مجال خدمات المعلومات الإلكترونية ( نظرياً ) ، وكذا مقاييس نظم المعلومات التي تنتجها ، إضافة إلى مقاييس مصادر المعلومات.

إلا أنها تأثرت في معايير جودة خدمات المعلومات التي وضعتها بدراسة و. فيرجيرو وت. كارفلو ، سبقت الإشارة إليها إلى حد بعيد. موقع الدراسة الأجنبية ([www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm](http://www.sils.ualbarta.ca/cais2000/vergueiro.htm))

(١) محمد محمد الهادي. إدارة الجودة الشاملة لمرافق المعلومات . - الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات . - مج ٩ ، ع ١٧ (يناير، ٢٠٠٢م) . - ص ١٦٣ - ٢٠٦ .

### ٢/٢/٣/٢ الجهود المؤسسية :

تعددت هذه المقاييس، إلا أن هناك توجهين رئيسيين حكما أهدافها، وهما قياس الفجوة ( أو التطابق ) وقياس الأداء الفعلي. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي :

#### أولاً: مقاييس قياس الفجوة ( أو التطابق ) :

اعتمد التوجه الفكري الذي حكم هذه المقاييس على قياس الفجوة (أو التطابق) بين توقعات العملاء من الخدمات المقدمة (أو آمالهم وتصوراتهم) وواقع الخدمة المقدمة فعلياً. ومثل هذا التوجه المقياسان التاليان :

أ - مقياس جودة الخدمة                      ب - مقياس جودة المكتبة .

ويمكن تناولهما فيما يلي :

#### ١- مقياس جودة الخدمة : (Service Quality (SERVQUAL)

تم تصميم هذا المقياس من خلال فريق عمل، يعمل في مجال التسويق، مكون من ثلاثة أعضاء هم : "ل. بيرري وأ. برشرمان وف. أ. زيثامل" واشتهر بفريق "Z، B، P" وأنجز المقياس بعد مدة طويلة من الأبحاث، ظهرت بداياتها (١) وأوائل عام ١٩٨٥ م . وتم التطوير عام ١٩٨٨ م (٢) . ويهدف هذا المقياس إلى

---

(١) Parasuraman , A.& Valerie , A. Zeithaml and Leonard L . Berry .A Conceptual model service: Quality and its implementation for future research . – Journal of Marketing . – Vol. 49 (Fall, 1985).



تقييم جودة الخدمة من خلال تحديد الفجوة (أو التطابق) بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة (تصورهم للمستوى الذي يأملون وجوده في الخدمة) وإدراكاتهم للمستوى الفعلي لها. وتعتبر الجودة المدركة للخدمة هي دالة (مؤشر) الفجوة بين المستويين المتوقع والفعلي أو المدرك. لذا أطلق على هذا المقياس أيضاً مقياس الفجوة Gap Measure. وإن تحفظ الباحث على هذه التسمية؛ فقد تتطابق توقعات العملاء لمستوى الخدمة مع إدراكاتهم للمستوى الفعلي لها، وبالتالي ينعدم وجود الفجوة، ويحل بدلاً منها التطابق. ويرى الباحث أن مسمى "مقياس الفجوة (أو التطابق)" يعد أكثر اتساقاً مع الواقع من التسمية السابقة.

ومما سبق يمكن القول إن مستوى جودة الخدمة يكون مرتفعاً - من وجهة نظر العميل - إذا تطابق (أو زاد) مستوى الأداء المدرك للخدمة المقدمة عن مستوى توقعه (تصوره) <sup>(٣)</sup>.

وأكد أ. برشرمان... وآخرون أن نموذج الفجوة يعتمد على خمس فجوات (يمكن بحثها ودراساتها). تتمثل فيما يلي :

- الفجوة الأولى: تنتج عن الاختلاف بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراك الإدارة لتوقعات العملاء، وهذا يعني عجز إدارة المؤسسة عن

---

(٢) SERVQUAL : A multiple item scale for measuring consumer perception of service quality . - Journal of Retailing . -Vol. 64 (spring , 1988) . - P.16.

A conceptual model . Op. , Cit. P. 41 – 50.

(٣)

معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة.

- **الفجوة الثانية:** تنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمات المقدمة فعلياً وإدراكات الإدارة لتوقعات العملاء. وهذا يعني أنه حتى لو كانت متطلبات العملاء معروفة للإدارة بدقة، فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بعدم قدرة المؤسسة على تبني سياسة الجودة أو بعض القيود المادية أو التنظيمية.

- **الفجوة الثالثة:** تنتج عن عدم إدراك الإدارة لطبيعة مواصفات الخدمات.

- **الفجوة الرابعة:** تنتج عن عدم اعتمادية أو مصداقية المنظمة في تقديم الخدمة، وهذا يعني وجود قصور بين ما تعد به المؤسسة (مكتبة أو غيرها) من خدمات بمواصفات محددة والواقع فعلياً.

- **الفجوة الخامسة:** (وهي الفجوة التي نحن بصددتها) والتي تنتج عن عدم التطابق بين المستوى المتوقع من الخدمة المقدمة، ومستوى الأداء الفعلي أو المدرك.

وتجدر الإشارة إلى أن أكثر الفجوات أهمية هي الفجوة الخامسة، وكذا تعد أكثر الفجوات دراسة وتطبيقاً<sup>(١)</sup>.

ويمكن قياس جودة الخدمة المدركة وفقاً لمقياس جودة الخدمة طبقاً لما يلي :

**جودة الخدمة = الإدراكات - التوقعات.**

(١) ثابت عبد الرحمن إدريس. مصدر سابق. ص ٩-١٠.

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

وقد بدأ تطبيق هذا المقياس في منظمات الخدمات بصفة عامة منذ عام ١٩٨٨م، ثم انتقل إلى قطاع الإعارة بين المكتبات في عام ١٩٩٤م على يد فرنسوا هيرت<sup>(١)</sup>.

وشملت مؤشرات هذا المقياس خمسة أبعاد، قاست اثنين وعشرين متغيراً "بعد تطويعها لتتماشى مع مجال المكتبات والمعلومات" كما يلي:

أ- التجهيزات المادية "الأشياء الملموسة" Tangibles: (العبارات ١: ٤) في داخل المقياس).

وتمثلت في: "مدى جودة الموقع، وجاذبية الأثاث والديكور والترتيب الداخلي، ونظافة المكتبة، وجودة مظهر العاملين".

ب- الاعتمادية Reliability: ويقصد بها القدرة على إنجاز ما وعدت به المكتبة من خدمات بدقة (العبارات ٥: ٩ في داخل المقياس).

وقاس هذا البعد: "دقة التوقيت عند أداء الخدمة، ودرجة الاهتمام بالعملاء، وإمكانية تقديم الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى، وسرعة الاستجابة، وإصرار العاملين على عدم وجود أخطاء".

ج - الاستجابة Responsiveness: يقصد به: "الرغبة في مساعدة العملاء، بإمدادهم بالخدمات في الوقت المناسب" (العبارات ١٠: ١٢ في داخل المقياس).

Hébert, François .The quality of interlibrary borrowing services in large Urban (١)  
Public libraries in Canada . - Toronto :[S. N.] , 1993 . - 215p.

وقاس هذا البعد: "دقة تقديم الخدمات، وسرعة تقديم الخدمات المميزة، وديمومة استعداد العاملين للاستجابة لاحتياجات العملاء، ودرجة اتسام العاملين باللطف".

د - الأمان Assurance: يقصد به: "الكياسة والمجاملة من العاملين تجاه العملاء، والقدرة على نشر الثقة بين جمهور العملاء" (العبارات ١٤: ١٧ في داخل المقياس).

وقاس هذا البعد: "درجة إجابة العاملين على أسئلة العملاء بأمانة، وثقة العملاء في العاملين، وتوافر المعرفة، والخبرة التي تساعد العاملين في أداء أعمالهم، وشعور العملاء بالأمان في التعامل مع العاملين".

هـ - التعاطف أو التفاني Empathy: يقصد به: "توجيه الاهتمام الشخصي للعملاء (أو معاملتهم كضيوف)" (العبارات ١٨: ٢٢).

وقاس هذا البعد: "مناسبة ساعات العمل للعملاء، واهتمام العاملين بالعملاء، وتفهم العاملين لاحتياجات العملاء، وتلبية العاملين لاحتياجات العملاء بحماس وصدق" <sup>(١)</sup> <sup>(٢)</sup>.

---

(١) S.]: ARL. LibQUAL: Charting library service quality in academic libraries [online] . - [Cited Dec., 2005] Available at: ([www.libqual.org](http://www.libqual.org)). L.]: ARL, Apr 2005

(٢) Phipps, Shelley .Beyond measuring service quality : Learning from the voices of the customers , The staff , The processes and the organization . - Library Trends . - Vol. 49, N. 4 (Spring, 2001) . - P.646.

يعتمد المقياس على استطلاع توقعات العميل عما ينبغي أن تكون عليه هذه الخصائص في الخدمة من جهة، وعلى قياس إدراكات أو اتجاهات العميل نفسه نحو مستوى الأداء الفعلي لتلك الخصائص في الخدمة المقدمة من ناحية أخرى. ويمثل الفارق بينهما مستوى جودة الخدمة المدركة، ويتم الاعتماد في هذا الإطار على مقياس ليكرت للموافقة / عدم الموافقة، والمتدرج في ١-٧، حيث يشير رقم (١) إلى أقصى درجات الرفض (عدم الموافقة)، بينما يشير الرقم (٧) إلى أقصى درجات الموافقة، مع وجود درجة محايدة في المنتصف مثل عبارة "غير متأكد" لقياس توقعات العميل واتجاهاته نحو الأداء الفعلي للخدمة المقدمة<sup>(١)</sup>. والحقيقة أن هذا المقياس تم نقله للعربية منذ مدة - من خلال الباحثين في مجال إدارة الأعمال - وقد استقرت المصطلحات العربية المقابلة للإنجليزية في هذا الإطار، إلا أن إحدى الباحثات العربيات - المتخصصات في مجال المكتبات والمعلومات - عند تناولها لهذا المقياس بنقله إلى العربية، تناولته كما يلي: "الموجودات (الأصول الحقيقية) كمقابل لـ Tangibles والإجادة كمقابل لـ Reliability وسرعة الاستجابة كمقابل لـ Responsiveness والتأكيد كمقابل لـ Assurance والمشاركة الوجدانية كمقابل لـ Empathy"<sup>(٢)</sup>.

(١) Dotchin , John A. & John S. Oakland .Total quality management in services ,Part3 : Distinguishing perceptions of service quality. – International Journal of Quality, Reliability Management . – Vol.11 , N. 4 (1994) . – P.7 – 9.

(٢) ثناء فرحات. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات والمعلومات. - مجلة المكتبات والمعلومات العربية . - مج ٢٣، ع ٢ (أبريل، ٢٠٠٣م). ص ٥٦.

### تقييم مقياس جودة الخدمة :

١ - تعد الموضوعية والأمانة العلمية أحد الأركان الراسخة للبحث العلمي السليم. وتعني الموضوعية في صورها المثالية: "البعد عن الأهواء الشخصية والميول العابرة". ومن هنا فقد وجد الباحث من الضرورة عند التعرض لتقييم هذا المقياس، أو ماله وما عليه، ويمكن طرح هذا فيما يلي :

### أولاً: مزايا مقياس جودة الخدمة :

تتمثل أهم مزايا المقياس فيما يلي :

- ١ - يؤدي المقياس من وجهة النظر التطبيقية دوراً أساسياً في التنبيه إلى نقاط القصور في الخدمة المقدمة من وجهة نظر العملاء، كما يساعد في الوقوف على جوانب الضعف في إدارة المكتبة التي تكمن في عدم تمكنها من التنبؤ والتفهم لتوقعات العملاء وآمالهم نحو الخدمات المقدمة<sup>(١)</sup>.
- ٢ - يهدف مقياس جودة الخدمة إلى قياس جودة الخدمات من وجهة نظر العملاء، بهدف الوقوف على مدى التوافق مع متطلباتهم، ويسهم هذا في تطبيق أحد أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة. وهو: "التوافق الكامل مع متطلبات العملاء".
- ٣ - يتميز المقياس بتحديد درجة التوافق أو الاختلاف بين آمال وتوقعات العملاء وإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي للخدمات، ويساعد هذا إدارة المكتبة على التمييز بين مستويات الجودة التي يدركها العملاء إلى: "منخفضة -

(١) ثابت عبد الرحمن إدريس. مصدر سابق، ص ١٨.

(٢) المصدر السابق نفسه، ص ٣٦.

متوسطة - مرتفعة" <sup>(٢)</sup> .

٤- يحسب للمقياس أنه أول مقياس متكامل، أثبت جدارته في مجال جودة الخدمات عموماً، كما أنه أول مقياس، يلقي قبولاً واسعاً في مجال المكتبات والمعلومات، فمثّل بذلك نقطة انطلاق أساسية، اعتمدت عليها أكثر المقاييس العالمية شهرة في مجال المكتبات والمعلومات، وكذا الخدمات عموماً.

٥- تساعد الأبعاد الخمسة الرئيسة، التي يقدمها المقياس إدارة المكتبات ومرافق المعلومات - بل وإدارة المؤسسات الخدمية عموماً - في الوصول لمستوى أفضل لتفهم احتياجات العملاء وآمالهم في الخدمة المقدمة، ويحسب للمقياس أيضاً إمكانية تطويعه للتطبيق على كثير من الخدمات بهدف قياس جودتها <sup>(٣)</sup> .

٦- من بين المزايا المهمة للمقياس، طرحه لإمكانية قياس جودة الخدمات المقدمة من خلال الفجوات الخمس - سبقت الإشارة إليها - لجودة الخدمة. وبالرغم من أن فجوة توقعات/ إدراكات العملاء أكثر هذه الفجوات أهمية ودراسة، إلا أن بقية الفجوات يمكن دراستها. ومن ثم يمكن الوصول إلى فهم أعمق للنتائج.

#### ثانياً: ملاحظات حول مقياس جودة الخدمة :

بالرغم من كثرة المزايا السابقة، إلا أن المقياس تعرض للكثير من الانتقادات التي أكدها المنطق، أو أثبتتها الدراسات، وذلك فيما يلي :

---

(٢) Parasuraman , A. Valerie & Leonard L . Berry . Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. - Journal of Retailing . - Vol.67, N.4 (Winter, 1991) . - P. 440 - 441.

- ١- أغفل المقياس تقريباً الظروف الفيزيائية، التي لها تأثير فاعل في رضا العميل عن الخدمات المقدمة. ونقصد بالظروف الفيزيائية في هذا الإطار العوامل الخارجية المؤثرة على العميل، مثل: "الإضاءة، درجة الحرارة، الضوضاء، درجة الرطوبة، التهوية، الرائحة... إلخ"، وتزداد أهمية هذه الظروف، حينما تطول مدة تواجد العملاء داخل المؤسسة، وأصدق الأمثلة على ذلك عملاء المكتبات.
- ٢- أغفل المقياس التعرض لعلاقة المكتبة بالعميل في مرحلة ما بعد تقديم الخدمة. أو ما يعرف بنتيجة الخدمة Service Outcome.
- ٣- عمد المقياس إلى الاختصار الشديد في أبعاده وعدد عباراته، وبالرغم من الميزة النسبية للاختصار عموماً، إلا أن ذلك كان له تأثير سيئ، أدى لإمكانية أن يُسأل العميل عن رأيه - على سبيل المثال - في: "التأثير والديكور الداخلي والترتيب" في عبارة واحدة. مما يؤدي لعدم دقة الإجابات. وبالتالي إلى ضعف النتائج.
- ٤- سبب الاختصار الشديد - إضافة إلى طبيعة إلى طبيعة المقياس عموماً - إغفال بعض الخصائص المهمة ذات العلاقة بمجال المكتبات والمعلومات (وقطاع خدمات المعلومات الإلكترونية). أو لمسها بعمومية شديدة. يتمثل هذا - على سبيل المثال - في خصائص مصادر المعلومات وسبيل الوصول إليها، والشئ نفسه ينطبق على بعض الخدمات الأخرى مثل الخدمات التعليمية والصحية والهندسية. وهذا ما أثبتته بعض الدراسات <sup>(١)</sup>.

(١) Haywood, Farmer & F. I. Stuart. An instrument to measure degree professionalism



- ٥- يحتاج مقياس جودة الخدمة SERVQUAL - وقبل التطبيق الفعلي - إلى جمع معلومات غزيرة عن الخدمات التي يُستهدف التطبيق عليها ، بهدف إدخال بعض التعديلات على مكوناته لتحقيق درجة عالية من الثقة والاعتمادية ، وحتى يتناسب مع الخدمات المستهدفة. وبالتالي فالمقياس لا يمثل سوى منهج إرشادي للمتخصصين في قياس جودة الخدمات ، من منطلق قياس الفجوة أو التطابق بين التوقعات والإدراكات الفعلية.
- ٦- في دراسة استهدفت اختبار مدى إمكانية استخدام مقياس جودة الخدمة في قياس أنواع مختلفة من الخدمات <sup>(٢)</sup> ، تم التوصل إلى ضعف المقياس في التوصل إلى تفسير الاختلاف بين مستوى الأداء المتوقع من الخدمات ، ومستوى الأداء الفعلي لها من قطاع إلى آخر ، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى تعقد العمليات الحسابية ، التي يستخدمها المقياس.
- ٧- يعتمد المستوى الذي يتوقعه العميل من الخدمة المقدمة على بنائه المعرفي وخبراته السابقة ، وإحاطته بالظروف الداخلية والخارجية للمكتبات المقدمة للخدمة ، وبالتالي فإن إدراك العملاء لمستوى جودة الخدمة ، يختلف من

---

in professional service . - the Service Industries Journal .- Vol. 10 , N. 2 ( 1990 )  
- P. 336 - 346.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين المرسى. قياس جودة الخدمة وتحليل العلاقة بينها وبين كل من الشعور بالرضا والميل إلى الشراء: مدخل منهجي تطبيقي . - مجلة التجارة والتمويل . - مج ١ (١٩٩٣م) . - ص ٤٥ .

عميل لآخر، فقد ينخفض مستوى توقع العميل، وبالتالي يسهل التوافق مع توقعاته، ويدرك جودة الخدمة، وبالتالي يشعر بالرضا - بالرغم من انخفاض مستوى الخدمة المقدمة - على النقيض من ذلك، فقد يتكون لدى عميل آخر مستوى عالٍ من التوقع لما ينبغي أن تكون عليه الخدمة المقدمة (بناءً على خبراته السابقة)، وبالتالي يصعب التوافق مع متطلباته، أو تحقيق الرضا له، بالرغم من إمكانية أن يكون أداء الخدمة مرتفعاً<sup>(١)</sup>.

٨ - في دراسة وضعت هدفها الرئيس في: "تقييم درجة الثبات والمصدقية للأبعاد الرئيسة لقياس جودة الخدمة الواردة في مقياس جودة الخدمة، ومدى المقدرة النسبية لهذا المقياس في تفسير التباين في الجودة الكلية (الشاملة) المدركة للخدمة" توصلت إلى ما يلي<sup>(٢)</sup>:

أ - يعتمد المقياس بصورة أساسية على توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمة، وهذا قد يطرح علامات استفهام حول دقة النتائج، خاصة وأن العميل يميل بفطرته إلى بناء توقعاته في صورة مثالية، ومن هنا فإن العمليات الحسابية اللازمة لطرح إدراكات العميل لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، من توقعاته نحوها (المدرک - المتوقع) سوف تؤدي غالباً إلى وجود فجوة سلبية. يضاف إلى هذا أن العميل حينما يُسأل عن المستوى الذي يرغبه - في حالة إدراكه لمستوى عالٍ من الخدمة المقدمة - فإنه نادراً

(١) - Horide, Neil & Paul Walsh . Towards better understanding of quality . International Journal of Quality, Reliability Management . - Vol. 11 , N. 4 (1994) . - P.54 - 56.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس . مصدر سابق، ص ٣١ - ٣٢.

ما يحدد المستوى المرغوب بدرجة أقل من المستوى المدرك فعلياً. والسبب في ذلك لا يخرج عن مجرد نزعة تلقائية في الاستجابة، ترجع لعوامل نفسية في الأساس. وبالتالي تؤثر هذه العوامل النفسية في درجة دقة الفجوة المطلوب قياسها وواقعيتها، ومن ثم الحكم على جودة الخدمة.

ب- لا يمثل حساب الفجوات التي يتضمنها مقياس جودة الخدمة في ذاته المقياس النهائي لتقييم أبعاد جودة الخدمة ومظاهرها، ولكن الأمر يتطلب ترجمة نتائج العمليات الحسابية الخاصة بهذه الفجوات إلى مقياس يعبر عن مستويات جودة الخدمة، من حيث كونها ممتازة أو رديئة، أو بينهما. ويعد هذا أمراً سلبياً خطيراً يوجه إلى هذا المقياس تطبيقاً<sup>(١)</sup>.

٩- يرى برشرمان - وهو أحد واضعي المقياس - أن المدخل الرئيس لتطوير مستوى جودة الخدمة، يتمثل في قياس اتجاهات العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة، باعتبار أن الجودة المدركة للخدمة يمكن تناولها وقياسها كاتجاه Attitude (أي قياس إدراكات العملاء للخدمة المقدمة، وقياس الجودة بناءً على هذا، وليس قياس الإدراكات ثم التوقعات، ثم طرح التوقعات من الإدراكات، بهدف التوصل لمدى وجود فجوة من عدمه) ويتناقض هذا الرأي جذرياً مع مطالبته، وبقيّة فريقه، عندما تم طرح هذا المقياس بضرورة قياس فجوة جودة الخدمة<sup>(٢)</sup>.

(١) المصدر السابق نفسه، ص ٣٢.

(٢) Prasuresman , A & Valerie Zeithaml and Leonard Berry. Understanding customer expectations of service . - Sloan Management Review. - (Spring , 1991) . - P.42.

١٠- يرى برشرمان وزملاؤه - أيضاً - أن مقياس جودة الخدمة SERVQUAL يحتاج إلى جهود بحثية إضافية، وتعديلات محددة للتغلب على الانتقادات الموجهة إليه، خاصة فيما يتعلق بصحة وموثوقية المقارنة بين مستوى التوقعات ومستوى جودة الخدمة المدرك<sup>(٣)</sup>.

يتضح من الاستعراض السابق لمميزات ومساوئ مقياس جودة الخدمة SERVQUAL محدودية الأهمية التنظيرية والتطبيقية له، إضافة لتعقد وتشعب عملياته الحسابية، ومن ثم فيرى الباحث ضرورة استخدام مقاييس أكثر بساطة وعملية، تعتمد على قياس جودة الخدمة كاتجاه، وليس كفجوة.

## ٢- مقياس جودة المكتبة (Library Quality (LibQUAL :

كرد فعل لبعض السلبيات التي تولدت عن مقياس جودة الخدمة SERVQUAL، واستشعار العاملين في مجال المكتبات والمعلومات بالحاجة الماسة لمقياس متخصص في جودة خدمات المكتبات والمعلومات، قدمت جمعية المكتبات البحثية (The Association of Research Libraries (ARL بالتعاون مع مكتبات جامعة تكساس في سبتمبر ٢٠٠٠م مقياساً جديداً لجودة خدمات المكتبات والمعلومات، اعتمداً على المقياس السابق SERVQUAL، وأطلق عليه libQUAL اختصاراً لـ Library Quality أو جودة المكتبة، وبالرغم من ظهور

(٣) More an improving service quality measurement . - Journal of Retailing . - Vol.6 , 147. - P.140 . - (Spring , 1993) N.1

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
المقياس في سبتمبر ٢٠٠٠م، إلا أن إرهاباته تعود إلى سبتمبر ١٩٩٩م<sup>(١)</sup>. وتم  
تطويره أكثر من مرة، ولا زال قيد التطوير حتى الآن<sup>(٢)</sup>.

ويهدف مقياس (جودة المكتبة) في قياسه لها إلى تحديد الفجوة (أو التطابق)  
- طبقاً لوجهة نظر العميل في الخدمة المقدمة - من خلال تعبير العميل - عن  
الجودة المتصورة (المأمولة) Desired Quality والمقدمة (المدركة أو الواقعية)  
Perceived Quality وجودة الحد الأدنى Minimum Quality، وذلك اعتماداً على  
مقياس ليكرت المتدرج من (١-٩)؛ حيث يشير رقم (١) إلى أقصى درجات عدم  
الموافقة أما (٩) فيشير إلى أقصى درجات الموافقة<sup>(١)</sup>.

وقد تم وضع المقياس اعتماداً على آراء العملاء - التي مثلت وحدها ٤٠٪ -  
الذين كانت ترسل إليهم الاستبيانات عبر البريد الإلكتروني. ووصل عددهم حتى  
نهاية ٢٠٠٤ إلى ١١٢٠٠٠ عميل ومبحوث أمكن تلقي ردودهم، من بين ٢٠٠,٠٠٠

---

(١) Coolen, Cook. Psychometric properties of scores from the web-based libQUAL study of perceptions of library service quality . - Library Trends. – Vol. 49, N. 4 (Spring, 2001) . – P. 586-587.

(٢) ARL. FAQ [online] . - [ S.L. ] : ARL , 2007 [Cited 24 Jan, 2007] Available at : (www.libqual.org).

(١) ARL.They origins/Birth of libQUAL [On line]. – [S.L.]: ARL, 2007 [Cited Jul, 2007] Availableat at: (www.libqual.org)

أرسل إليهم الاستبيان. وتتبنى المقياس ٥٥٠ مكتبة (عامة وجامعية ومتخصصة) منتشرة في سبع دول، منتمة إلى ثلاث قارات هي أمريكا الشمالية وأوروبا وأستراليا، كما انتشر في ٤٦ ولاية من بين الولايات المتحدة الأمريكية<sup>(٢)</sup>. وقد وصل عدد المكتبات التي طبق عليها الاستبيان في عام ٢٠٠٦م وحده - وحتى شهر سبتمبر - إلى ٤٨٠ مكتبة<sup>(٣)</sup>. ولعل الأرقام السابقة تبرز جلياً مدى ما يتمتع به هذا المقياس من قبول واسع.

وفيما يتعلق بأبعاد المقياس، فإنها لم تثبت في بداية ظهور المقياس (سبتمبر ٢٠٠٠م) ولكنها مرت ببعض التطورات، مثلت مراحل تجريبية - وهو قيد التطوير حتى الآن - ويرجع هذا إلى اعتماد المقياس على آراء العملاء والمبجوثين في المقام الأول<sup>(٤)</sup>.

وقد بدأ المعيار في عام ٢٠٠٠ بأربعة أبعاد أساسية هي :

١ - تأثير الخدمة Affect of Service.

(٢) Keirillidous, Martena .ARL bimonthly report 236,October 2004 [online] [S. L.] :ARL, 2004 [Cited 24 Jan, 2007] Available at : ([www.arl.org/newsltr/236/192004.html](http://www.arl.org/newsltr/236/192004.html)).

(٣) ARL. FAQ [online] . Op., Cit.

(٤) ARL.FAQ [online] - [S.L.] :ARL, 2005 [Cited Dec, 2005] Available at: ([www.libqual.org](http://www.libqual.org)).

٢- المكتبة كمكان a Place Library as

٣- الوصول للمجموعات Access to Collections

٤- الاعتمادية Reliability<sup>(١)</sup>

وقد اعتمد المقياس في هذه المرحلة، اعتماداً مباشراً على مقياس جودة الخدمة SERVQUAL، فاستعان بجميع عباراته الـ ٢٢ (وإن وضعت في ترتيب مختلف)، وأضاف إليها ١٩ عبارة جديدة لتتماشى مع طبيعة المكتبات، وهذا بشهادة واضعي المقياس أنفسهم<sup>(٢)</sup>. ثم تغير في إصدار سبتمبر ٢٠٠٢م ليضيف بعداً خامساً، هو المجموعات في شكلها المادي (الفيزيقي) Collections Physics ثم يتغير مجدداً في المرحلة الحالية، التي بدأت في سبتمبر ٢٠٠٣م؛ ليتكون من ثلاثة أبعاد أساسية هي :

١- تأثير الخدمة Affect of Service

٢- ضبط المعلومات Information Control

٢- المكتبة كمكان Library as a Place<sup>(٣)</sup>

(١) Hiller, Steve. Assessing user needs, satisfaction and library performance at the University of Washington libraries. - Library Trends . – Vol. 49, N. 4 (Spring , 2001) . – Passim.

(٢) Hernon , Peter & Danuta A. Nitecki . Service quality .Op. , Cit. P.697.

(٣) ARL. LibQUAL: Charting library service quality in academic libraries [online] . - [S.L.] : ARL, Apr 2005 [Cited Dec, 2005] Available at: ([www.libqual.org](http://www.libqual.org)).

وقد وضعت الأبعاد في اثنين وعشرين متغيراً، إضافة إلى مساحة تترك لإبداء العملاء لآرائهم حول المقياس. وتفصيل هذا فيما يلي :

#### ١- تأثير الخدمة : Service of Affect :

ويقصد به "مدى معرفة وكياسة ومجاملة العاملين تجاه العملاء، وكذا قدرتهم على نشر الثقة بينهم، وتوجيه الاهتمام الشخصي لهم".

وقد وُضع هذا البعد في تسع عبارات شملت: "غرس الثقة Instilling الثقة في العملاء، وإعطاء اهتمام شخصي للعملاء، والحفاظ على المجاملة Courtesy والكياسة، والاستعداد للإجابة على استفسارات العملاء والمعرفة للإجابة عن الأسئلة، والتعامل مع العملاء بلباقة عالية، وفهم احتياجات العملاء، والرغبة Willingness في المساعدة، والاعتمادية Dependability في حل مشكلات العملاء"<sup>(١)</sup>.

ويرى الباحث أن مقياس libQUALi تأثر في هذا البعد ببعدي مقياس SERVQUAL الأمن والتفاني.

#### ٢- المكتبة كمكان : Library as a Place :

ويطرح البعد مدى مناسبة المكتبة للتعليم والبحث العلمي.

وطُرح هذا البعد في خمس عبارات، شملت: "المكتبة كمكان مناسب للتعليم والمذاكرة، ومكان هادئ quiet للعمل الفردي، ومكان ممتع ومضياف Inviting،



خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

ومكان جيد للدراسة والتعلم والبحث ، ومكان لجماعات groups تتعلم وجماعات تدرس (تذاكر) .

### ٣- ضبط المعلومات : Information Control

ويقيس هذا البعد رضا العميل من خلال سبع عبارات . شملت: "إمكانية الوصول Accessibility إلى مصادر المعلومات من المنزل أو المكتب، وتمكين موقع المكتبة من الحصول على المعلومات التي تخصه، وإمكانية طبع مواد المكتبة في داخلها، وإمكانية الحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية Electronic Information Resources التي يريدها العميل، وتوافر الأجهزة الحديثة Modern Equipments التي تسمح بوصول سهل للمعلومات، مع سهولة استخدام وسائل الوصول Access Tools لإيجاد المعلومات من خلال العميل نفسه، ومدى توافر الجرائد الإلكترونية Electronic Journals أو المطبوعة التي يطلبها العملاء" (١) .

وقد اعتمد مقياس جودة المكتبة libQUAL في هذه المرحلة - على ٢٢ عبارة، إضافة إلى طرح مساحة للتعليق وإبداء الآراء وتقديم التوصيات في نهايته، وكان لهذه المساحة الحرة دورها الكبير في إنجاز ٤٠٪ من المقياس في صورته الحالية (١) . يضاف إلى ذلك مجموعة من الأسئلة الديموجرافية الخاصة بالسن، الحالة التعليمية، الجنس ... إلخ.

#### تقييم مقياس جودة المكتبة :

يتوافر عدد من المزايا لمقياس جودة المكتبة، إضافة إلى بعض الملاحظات

Keillidious, Martena. Op,

(١)

Cit.

حواله. يمكن إبرازها فيما يلي :

### أولاً: مزايا مقياس جودة المكتبة :

تتمثل أهم مزايا المقياس فيما يلي :

١ - يمثل مقياس جودة المكتبة libQUAL مرجعاً معيارياً تعاونياً Collaborative Benchmarking؛ فالأعضاء المؤسسون له وصل عددهم إلى ١٢ مكتبة جامعية كبيرة ومنتشرة في عدد من الولايات الأمريكية، وبالتالي فلا يوجد تنافس بصورة مباشرة فيما بينهم، ولكن توجد أهداف عامة مشتركة، وهذا بالتالي ينشئ منتدى أو شبكة للتبادل الفكري. كما أضحى المقياس مرجعاً معيارياً للكثير من المكتبات التي تتطلع لقياس الجودة.

٢ - يحسب للمقياس أنه أول مقياس نشأ خصيصاً لخدمة مجال المكتبات والمعلومات، ويحسب له كذلك نجاحه في الوصول إلى عدد كبير من المكتبات في مختلف الدول في مدة زمنية قصيرة، ويعكس ذلك أيضاً مدى حاجة المكتبات إلى مقياس متخصص، لقياس جودة مخرجاتها.

٣ - يعتبر المقياس من الناحية العملية أحد الأدوات الفعالة التي يمكنها المساعدة في إبراز جوانب الضعف في مستوى جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العملاء من ناحية، والوقوف على جوانب القصور في إدارة المكتبة، المتمثلة في عدم قدرتها على تفهم متطلبات العملاء من ناحية أخرى.

### ثانياً: ملاحظات حول مقياس جودة المكتبة :

بالرغم من الاهتمام الكبير بمقياس (جودة المكتبة LibQUAL)، وميزاته

المتعددة، إلا أن هناك بعض الملاحظات، التي ينبغي الأخذ بها، حتى يكون المقياس في أكثر صوره مثالية. وتعتمد هذه الملاحظات في مجملها على الملاحظات التي وجهت إلى مقياس (جودة الخدمة SERVQUAL)، من منطلق اعتماد المقياس الحالي عليه في الهدف والاتجاه.

وتكمن هذه الملاحظات فيما يلي :

١- لا تتضمن النتائج المباشرة لمقياس (جودة المكتبة) تقييماً نهائياً لأبعاد جودة الخدمة ومظاهرها. ولكن الأمر يتطلب ترجمة نتائج العمليات الحسابية المباشرة إلى مقياس يعبر عن مستويات جودة الخدمة من حيث كونها المأمولة أو المقبولة أو جودة الحد الأدنى.

٢- يعتمد مقياس (جودة المكتبة) على توقعات العملاء لمستوى جودة الخدمة، مما قد يثير التشكيك في دقة النتائج المستخلصة، ولا سيما أن العميل يميل غالباً إلى بناء توقعاته في أكثر الصور مثالية، ومن ثم فإن العمليات الحسابية المؤدية للنتائج غالباً ما تؤدي إلى وجود درجة سلبية أقل من المتوقع. ومن ناحية أخرى فعندما يُسأل العميل عن المستوى المأمول والمستوى الموجود بالفعل في أداء الخدمة - خاصة إذا كان مرتفعاً - فإنه نادراً ما يحدد العميل المستوى المأمول (المتصور) بدرجة أقل من المستوى الموجود (مستوى الأداء) والسبب في ذلك لا يخرج عن أنه مجرد نزعة تلقائية في الاستجابة بسبب عوامل نفسية، والتي يكون لها تأثير كبير في دقة النتائج، ومن ثم الحكم على جودة الخدمة.

٣- يترتب على استخدام مقياس (جودة المكتبة) بعض المشكلات المتعلقة بكثرة

العمليات الحسابية ، فإذا كان مقياس (جودة الخدمة SERVQUAL) يتضمن مجموعتين فقط من العمليات الحسابية ، ترتبط الأولى بالأداء المدرك (الفعلي) والثانية بالمتوقع (لما كان ينبغي أن يكون عليه الأداء). فإن مقياس (جودة المكتبة) تحتاج نتائجها لإجراء ثلاث مجموعات من العمليات؛ ترتبط الأولى بجودة الحد الأدنى، والثانية بالجودة المدركة، والثالثة بالجودة المأمولة أو المتصورة. وبالتالي يكون هناك غموض في صحة النتائج ودقتها ، ومن ثم توافر بعض علامات الاستفهام حول شرط صلاحية Validity المقياس.

٤- يؤخذ على المقياس ارتكازه بصورة كبيرة على توقعات العميل نحو مستوى الخدمة ، والتي تتشكل لديه في ضوء أنماط الخبرة أو التجربة السابقة مع المكتبة الحالية أو المكتبات الأخرى.

٥- يؤيد الباحث التوجه الذي يدعو إلى اعتماد مستوى أداء الخدمات عموماً - ومن بينها خدمات المكتبات والمعلومات - على التقييم الشخصي للعميل (الذي ينبغي أن يكون لديه خبرة في التعامل مع الخدمات المقدمة ، تؤهله لتقييمها بصورة سليمة) نحو مستوى الأداء الفعلي للأداء ، باعتبار أن الجودة المدركة للخدمة ينبغي تناولها وقياسها كاتجاه ، وبالتالي تجنب أوجه الغموض في النتائج الناتجة عن توقعات العملاء ، ومن ثم الاقتراب من الصحة والصلاحية ، باعتبارهما معيارين معتمدين لتقييم المقاييس.

وتجدر الإشارة في هذا الإطار إلى أن مقياس (جودة المكتبة) ، لا يزال حديث العهد بمجال المكتبات والمعلومات ، ومن ثم فإنه يحتاج إلى مزيد من الجهود البحثية التقييمية التي تتميز بالحياد والموضوعية ، خاصة في ظل التوجه الدولي الجاري نحو تقييم درجة الجودة اعتماداً على مستوى الأداء الفعلي ، كشكل من إدارة الجودة الشاملة في المكتبات...

خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

أشكال الاتجاه Attitude ، وليس كمعيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي مع آمال وتصورات العملاء. كما يحتاج إلى دراسات تقييمية حول مدى صحة وموثوقية المقياس استناداً إلى المبادئ العامة لتنمية المقاييس واختبارها في البحوث الاجتماعية وبحوث التسويق.

### ثانياً: مقاييس الأداء الفعلي : Performance Measures :

تعتمد هذه المقاييس على قياس الخدمة المقدمة ، وحدها دون قياس التوقعات أو التصورات حول هذه الخدمات ، وقد مثل هذه التوجه المقياس التالي:

#### ١ - مقياس الأداء الفعلي : Service Performance (SERVPERF) :

قدم الباحثان ج. كرونين. وستيفن تايلور مقياساً جديداً عام ١٩٩٢م، أطلقا عليه مقياس (الأداء الفعلي SERVPERF) ، وجاء هذا رد فعل للانتقادات الكثيرة التي وجهت إلى مقياس جودة الخدمة ، وهدف إلى القياس المباشر للعمليات المصاحبة للأداء الفعلي للخدمة المقدمة عند قياس جودتها ، انطلاقاً من أن جودة الخدمة<sup>(١)</sup> ينبغي قياسها كشكل من أشكال الاتجاه نحو الأداء الفعلي للخدمة .

وفي هذه الحالة يمكن قياس جودة الخدمة ، طبقاً لوجهة نظر المقياس من خلال ما يلي:

جودة الخدمة = الأداء الفعلي للخدمة . أو جودة الأداء = الأداء الفعلي<sup>(١)</sup> .

---

(١) Nitecki , Danuta A. .SERVQUAL : Measuring service quality in academic libraries [online] . - [S.L.] :ARL, 1997 [Cited Dec.,2005] Available at : ([www.libqual.org](http://www.libqual.org)).

(١) Cronin, J.& Joseph , Steven A. Taylor . Measuring service quality : Are

وقد اعتمد مقياس (الأداء الفعلي SERVPERF) على مقياس (جودة الخدمة) في العبارات تماماً؛ فجاء بالعبارات نفسها التي اشتمل عليها مقياس (جودة الخدمة)، كما اعتمد أبعاده الخمسة الرئيسة لجودة الخدمة، وهي: "التجهيزات المادية - الاعتمادية - سرعة الاستجابة - الأمن - التعاطف/التفاني". إلا أنه اختلف معه في التوجه والهدف؛ حيث اعتمد - فقط - في قياسه لجودة الخدمة على قياس مستوى الأداء الفعلي - وذلك طبقاً للمبدأ السابق - ورفض مبدأ الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكاتهم لمستوى الأداء الفعلي<sup>(٢)</sup>.

واعتمد المقياس في قياسه لاتجاهات العملاء لمستوى الأداء الفعلي على مقياس ليكرت المتدرج من (١-٧)؛ حيث يشير رقم (١) إلى أقصى درجات الموافقة، أما رقم (٧) فيشير إلى أقصى درجات الرفض.

تجدر الإشارة إلى أن المقياس الحالي (الأداء الفعلي) لم يدخل عالم المكتبات والمعلومات على المستوى الدولي حتى الآن، ولم يُعثر على أية دراسة متكاملة تناولت هذا المقياس بشكل تنظيري أو تطبيقي متخصص في المجال حتى الآن.

### تقييم مقياس الأداء الفعلي:

يمكن طرح أهم مزايا مقياس الأداء الفعلي والملاحظات التي حسبت عليه

examination and extension. – Journal of Marketing. – Vol.56 (July, 1992). – P.59.

Service Performance . History [online] .– California :S. P., 2003 [Cited Dec, 2005] (٢)  
Available at: (www.servperf.com).

فيما يلي:

### أولاً: مزايا مقياس الأداء الفعلي :

تتمثل أهم مزايا المقياس فيما يلي:

١- يتسم مقياس (الأداء الفعلي) بالبساطة والموضوعية. وهذا ما أبرزته إحدى الدراسات عند مقارنتها بين هذا المقياس و(مقياس جودة الخدمة) <sup>(١)</sup>؛ حيث أسهم مقياس (الأداء الفعلي) في خفض عدد العناصر الواجب قياسها إلى النصف (حيث تم خفض العناصر من ٤٤ عبارة إلى ٢٢ عبارة فقط) بقياس واقع الأداء الفعلي فقط، وليس الأداء الفعلي والأداء المتوقع (والأمر يزداد صعوبة فيما يتعلق بمقياس (جودة المكتبة) الذي يقيس الأداء المتوقع والفعلي وأداء الحد الأدنى، بما يعني ارتفاع عدد العبارات إلى ٦٦ عبارة)، وبالتالي أمكن للمقياس الحالي علاج مشكلة الطول عند قياس جودة الخدمة.

٢- في دراسة مقارنة بين مقياس (الأداء الفعلي) ومجموعة من المقاييس التي تعتمد على جانبي الأداء والتوقعات عند قياس جودة الخدمة <sup>(٢)</sup>. أكدت النتائج على تفوق كامل لمقياس (الأداء الفعلي)، باعتباره على قياس جودة الخدمة كاتجاه، دون قياس الفجوات بين الأداء والتوقعات.

٣ - انتهت دراسة لتحليل معيار الاعتمادية باستخدام معامل الارتباط Alfa

---

(١) Cronin, J. Joseph & Steven A. Taylor . Measuring service quality . Op., Cit.

(٢) ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين المرسى. قياس جودة الخدمة. مرجع سابق . ص ١٧٣ - ١٨٢.

لكل من مقياس (جودة الخدمة) و(الأداء الفعلي)<sup>(٣)</sup> إلى توافر درجة الاتساق الداخلي الإجمالية لكلا المقياسين ووقوعهما في المدى المقبول لمستويات الاعتمادية المستخدمة في العلوم الاجتماعية، إلا أن مقياس (الأداء الفعلي) يتمتع بدرجة أعلى من الاتساق الداخلي لمكوناته.

٤- وفي الدراسة السابقة ذاتها<sup>(١)</sup>، تم قياس مدى صلاحية المقياسين الداخلي والخارجي للمواد المشتقة من الأبعاد الخمسة الرئيسة التي يشتمل عليها كل مقياس، وتبين تمتع كلا المقياسين بالصلاحية في هذا الإطار، إلا أن مقياس (الأداء الفعلي) يتمتع بدرجة أعلى من الصلاحية الداخلية لمحتوياته مقارنة بمقياس جودة الخدمة.

٥- يتفق كثير من الباحثين على ضرورة قياس جودة الخدمة كاتجاه Attitude لمستوى الأداء الفعلي، (وهو توجه مقياس الأداء الفعلي نفسه)، مع تأكيدهم على بساطته وسهولة استخدامه وارتفاع درجة مصداقيته، وواقعيته لاستخدامه عمليات حسابية أبسط بكثير من مقياس جودة الخدمة (إضافة لمقياس جودة المكتبة)، المؤسس على قياس الفجوة<sup>(٢)</sup>.

٦- يرى بعض الباحثين أن مقياس (الأداء الفعلي) يعد أكثر المقاييس إعطاءً

(٣) المرجع السابق ص ١٧٥-١٨٠.

(١) Mc Alexander ,J. D. & Kaldenberge H. Koeing . Service quality Measuring . (1994) . - Vol.14 , N.3 . - P.36 - 46 .

(٢) Babakus , E. W. & G. Boller . An empirical assessment of SERVQUAL scale . (1992) . - Vol. 24 (May , 1992) . - P.258 - 267 .



خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس  
للصورة الكاملة Overall Picture والموضوعية لمستوى الخدمة الفعلي من وجهة  
نظر العملاء، مقارنة ببقية المقاييس.

### ثانياً: ملاحظات حول مقياس الأداء الفعلي :

بالرغم من كثرة المزايا السابقة وجديتها، إلا أن هناك بعض الملاحظات على  
المقياس السابق، يمكن رصدها فيما يلي :

١- ذكر برشرمان أن من أهم عيوب مقياس الأداء الفعلي عدم تحديد فجوة  
الخدمة، لتركيزه فقط على الأداء المدرك<sup>(٣)</sup>، وليس المتوقع، أو الحد الأدنى  
إضافة للمدرك (كتوجهات المقياسين السابقين).

وإن كان الباحث يؤيد النظرية الاقتصادية التي تقول: "التضحية ضرورية  
اقتصادية"؛ فقد تجنب مقياس (الأداء الفعلي) فكرة قياس الفجوة - بالرغم من  
ميزتها السابقة - لأن هذه الميزة ذاتها كانت المصدر الرئيس للملاحظات المثارة  
حول مقياس (جودة الخدمة، وكذا مقياس جودة المكتبة).

٢- أغفل المقياس تقريباً الظروف الفيزيائية (البيئة المحيطة)، بالرغم من  
تأثيرها الفاعل في رضا العميل عن الخدمات المقدمة.

٣- عمد المقياس إلى الاقتصاد الشديد في أبعاده وعدد عباراته - بالرغم من  
أنه غير مخصص لخدمة بعينها، ولكنه موجه لكافة الخدمات - مما أدى لإغفال  
بعض الخصائص المهمة ذات العلاقة بمجال المكتبات والمعلومات، أو لمسها  
بعمومية شديدة، خاصة فيما يتعلق بخصائص مصادر المعلومات وسبل الوصول

---

(٣) Prarsuraman, A&Valerie Zeithaml and Leonard Berry. Understanding customer expectations of service .Op., Cit, P. 47 - 48.

إليها.

٤- يعتبر المقياس أقرب إلى إطار عام إرشادي للباحثين وممارسي عملية قياس الجودة ؛ فهو يحتاج - وقبل التطبيق الفعلي على قطاع المكتبات والمعلومات، أو أي قطاع خدمي آخر - إلى جمع معلومات غزيرة عن المجال المستهدف، بهدف إدخال بعض التعديلات على مكوناته لتحقيق درجة عالية من الثقة والاعتمادية.

ويرى الباحث أن الملاحظات السابقة لا تقلل من أهمية مقياس الأداء الفعلي في تحديد مستوى جودة الخدمات لمنظمات الخدمات عمومًا، وأن هذه الملاحظات تتضاءل كثيراً أمام الملاحظات الموجهة نحو مقياس (جودة الخدمة) أو مقياس (جودة المكتبة) ويمكن الأخذ به - بعد تطويعه - في مجال المكتبات والمعلومات وقطاع خدمات المعلومات الإلكترونية، بعد إضافة بعض العبارات إليه، والتي تخدم خصائص خدمات المكتبات بصورة مباشرة.

#### الخلاصة :

تناول الفصل الحالي "خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس": دراسة خدمات المعلومات الإلكترونية - خاصة مع ندرة الدراسات حولها - من خلال طرح مفهومها وخصائصها وأنواعها ومقاييس جودتها. وأسفرت الدراسات حول هذا الموضوع عن النتائج التالية:

#### أولاً: سمات خدمات المعلومات الإلكترونية :

طُرحت مجموعة من خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية التي تميزها

\_\_\_\_\_ خدمات المعلومات الإلكترونية: السمات، الأنواع، المقاييس

عن غيرها من الخدمات مثل: عدم الملموسية وديناميكية الطلب على خدمات المعلومات الإلكترونية والتحديث المستمر والتوقيت الملائم ... إلخ".

**ثانياً: أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية. تم تقسيمها إلى نوعين :**

**- خدمات المعلومات الإلكترونية الحديثة :**

هي خدمات ظهرت نتيجة للتطور التقني، وتطور نظم الاتصالات. ورصد الباحث ستاً منها.

**- خدمات المعلومات الإلكترونية المطورة :**

هي خدمات تم تطويرها عن خدمات تقليدية كانت موجودة من قبل. ورصد الباحث خمس عشرة منها.

**ثالثاً: مقاييس خدمات المعلومات الإلكترونية :**

**أ. معايير جودة الخدمات:**

وهي المعايير التي يتم تطبيقها على كافة القطاعات الخدمية (ومن بينها قطاع المكتبات والمعلومات). وتم في هذا السياق دراسة ثلاثة معايير، وهي :

- جائزة مالكو لم بالدريدج للجودة القومية.

- سلسلة أيزو ٩٠٠٠ "المنظومة المتكاملة".

- سلسلة أيزو ١٤٠٠٠ "الجودة البيئية".

وخلص الباحث إلى الأهمية البالغة لتطبيق هذه المعايير في مجال المكتبات والمعلومات.

**ب. المقاييس والمعايير المتخصصة في جودة المكتبات والمعلومات :**

وهي المقاييس والمعايير التي نشأت خصيصاً لخدمة مجال المكتبات والمعلومات، أو نشأت لخدمة قطاع الخدمات عموماً، وأمكن تطويرها لخدمة مجال المكتبات والمعلومات، وانتشر استخدامها، حتى باتت من علامات قياس جودة المكتبات وخدمات المعلومات الإلكترونية. ويمكن تقسيمها إلى قطاعين هما:

**الأول:** يطرق المعايير الفردية. وهي مجموعة من الدراسات الفردية التي قدم من خلالها بعض الباحثين مجموعة من المعايير المقترحة لقياس جودة خدمات المكتبات والمعلومات وكذا قياس جودة خدمات المعلومات الإلكترونية. وتم اختيار تسع دراسات مثلت جهوداً ذات صلة بهذا الموضوع. وإن أخذ على كثير منها أنها طرحت معاييرها نظرياً، دون تطبيق فعلي يبرهن على دقتها وإمكانية الأخذ بها.

**الثاني:** مقاييس جودة أداء وخدمات المكتبات القائمة على الجهود المؤسسية. وينقسم بدوره إلى نوعين:

١. القائم على قياس الفجوة بين توقعات (تصورات أو آمال) العملاء ومستوى الأداء الفعلي. وتم في هذا الإطار طرح مقياسين هما:

أ - مقياس (جودة الخدمة). وخلص الباحث في هذا الإطار إلى ضعف الأهمية التنظيرية والتطبيقية للمقياس، إضافة لتعقد وتشعب عملياته الحسابية، ومن ثم فينبغي استخدام مقاييس أكثر بساطة وعملية، تعتمد على قياس جودة الخدمة كاتجاه وليس كفجوة.

ب - مقياس (جودة المكتبة). وخلص الباحث في هذا الإطار إلى أن هذا

المقياس لازال حديث العهد - وهو ما زال قيد التطوير حتى الآن - ومن ثم فإنه يحتاج إلى مزيد من الجهود البحثية التقييمية التي تتميز بالحياد والموضوعية ، خاصة في ظل التوجه الدولي نحو تقييم درجة الجودة اعتماداً على مستوى الأداء الفعلي كشكل من أشكال الاتجاه ، كما يحتاج إلى دراسات تقييمية حول مدى صحته وموثوقيته استناداً إلى المبادئ العامة لتنمية المقاييس واختبارها في البحوث الاجتماعية وبحوث التسويق.

٢. مقاييس الأداء الفعلي ، وأهمها مقياس (الأداء الفعلي). وبالرغم من أن هذا المقياس لم يدخل مجال المكتبات والمعلومات حتى الآن - وهذا ما أثبتته الباحث - إلا أن هذا المقياس يمكن الأخذ به في مجال المكتبات والمعلومات ، بعد تطويعه من خلال إضافة بعض العبارات التي تخدم خصائص المكتبات والمعلومات بصورة مباشرة. وتنبع أهميته من قياسه - فقط - للأداء الفعلي. دون الأداء المتوقع أو المأمول. وهو بهذا استطاع علاج الملاحظات التي وجهت إلى المقاييس السابقين.