

مؤشرات قياس جودة الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية الجزائرية دراسة علي ضوء المعايير العربية والدولية (KPIs / ISO11620: 2023):

المكتبة المركزية لجامعة امحمد بوقرة بومرداس - نموذجاً -

Indicators for measuring the quality of electronic services in Algerian university libraries, a study in light of Arab and international standards (KPIs / ISO11620: 2023): Central Library of M'hamed Bougara Boumerdes University - a model -

عزوق يونس¹

أ.د. باشيوة سالم

د. عيواز محند الزين

طالب دكتوراه، مخبر SOPHILAB ،

مخبر SOPHILAB ، جامعة 8 ماي

مخبر SOPHILAB ، جامعة 8 ماي

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة

1945 - قالمة

1945 - قالمة

azzoug.youness@univ-guelma.dz

salem_bachioua@bachioua.salem@univ-guelma.dz

Ayouaz.mohandzine@univ-guelma.dz

تاريخ الوصول 2024/02/22 القبول 2024/05/06 النشر على الخط 2024/06/15
Received 22/02/2024 Accepted 06/05/2024 Published online 15/06/2024

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى إلقاء الضوء على جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة امحمد بوقرة بومرداس في البيئة الرقمية ومدى مطابقتها لمؤشرات الأداء العربية والدولية (KPIs / ISO11620: 2023)، بالإضافة إلى معرفة مستوى جاهزيتها من حيث الموارد والبنية التحتية التقنية والبشرية لتطبيق هذه المؤشرات، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد أظهرت النتائج إلى وجود تطابق نسبي لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة خاصة تلك المتاحة عبر موقعها على الإنترنت لمؤشرات الأداء (KPIs / ISO11620: 2023) رغمًا ضعف البنية التحتية التكنولوجية من جهة وضعف الميزانية من جهة أخرى، وأوصت الدراسة إلى ضرورة التخطيط لسياسة الجودة بما يتوافق مع المعايير والمؤشرات الأداء العربية والدولية.

كلمات مفتاحية: جودة ، الخدمات الإلكترونية ، مؤشرات الأداء ، KPIs ، ISO11620 : 2023 ، المكتبات الجامعية.

Abstract:

This research paper aims to shed light on the quality of digital services provided by the Central Library of M'hamed Bougara Boumerdes University in the digital environment and the extent of their conformity with Arab and international performance indicators (KPIs / ISO11620: 2023). In addition to knowing their level of readiness in terms of resources and technological and human infrastructure to apply these indicators. The study relied on the descriptive analytical approach and the questionnaire as a tool for collecting data. The results showed that there is a relative match in the quality of digital services provided by the library under study, especially those available through its website in comparison with the performance indicators (KPIs / ISO11620: 2023), despite the weak technological infrastructure of On the one hand, and the weakness of the budget on the other hand, the study recommended the necessity of planning a quality policy in accordance with Arab and international standards and performance indicators.

Keywords : quality, Digital services, performance indicators, KPIs, ISO11620: 2023, university libraries.

¹ المؤلف المراسل: عزوق يونس البريد الإلكتروني: azzoug.younes@univ-guelma.dz

1. مقدمة

مع تزايد الاعتماد على التقنية في المجتمعات الحديثة، وفي ظل التحولات الرقمية التي يشهدها عصرنا الحالي أصبح توفير خدمات المكتبات الجامعية عبر الإنترنت أمراً أساسياً، حيث يتطلب هذا التحول نحو البيئة الرقمية موارد وبنية تحتية تقنية وبشرية مؤهلة للتحكم في التقنيات الحديثة الخاصة بتقديم الخدمات الإلكترونية بالمكتبة، ولضمان جودة وفعالية هذه الخدمات، تأتي المعايير الدولية والعربية كأداة حيوية تساهم في تحسين تجربة المستخدم وتلبية احتياجات الباحثين والطلاب.

وتعكس هذه المعايير الدولية والعربية مجموعة من المبادئ التوجيهية ومؤشرات أداء التي يمكن للمكتبات الأكاديمية اعتمادها لتحسين جودة خدماتها الإلكترونية، من خلال تقييم جوانبها المختلفة مثل الوصول السهل والأمان والتنوع في المحتوى ورضا المستخدمين تقييماً دقيقاً، وذلك لتحقيق توازن بين متطلبات المستفيدين وتحديات البيئة الرقمية المتغيرة.

حيث نسعى من خلال هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أفضل الممارسات الصادرة عن المنظمة الدولية للتقييس والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات لتقييم جودة الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية على وجه العموم والمكتبة المركزية لجامعة بوقرة بومرداس على وجه الخصوص والمتمثلة في أحدث مؤشرات الأداء العربية الصادرة عن الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) سنة 2022 والدولية (KPI / ISO11620: 2023)، لمعرفة واقع جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة ومدى جاهزيتها من حيث الموارد والبنية التحتية التقنية وجودة المحتوى الرقمي للمكتبة في البيئة الافتراضية، بالإضافة إلى أهم التحديات والصعوبات التي تواجهها المكتبة في تطبيق هذه المؤشرات، حيث إن هذا التقييم الدقيق ضمن سياق الممارسات الأفضل يشكل خطوة هامة نحو تطوير المكتبات الجامعية وتحسين تقديم الخدمات الإلكترونية بما يتناسب مع تطلعات المستخدمين ومتطلبات العصر الرقمي. مما يجعلنا هذا نطرح الإشكالية التالية:

ما مدى مطابقة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة بوقرة بومرداس لمؤشرات الأداء العربية والدولية (ISO11620 : 2023 / KPIs : 2022) لقياس أداء المكتبات الأكاديمية ؟

2. الإطار المنهجي للدراسة

1.2. تساؤلات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة، فقد تم تقسيماً إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى جاهزية مكتبة محل الدراسة لتقديم خدمات إلكترونية وفق مؤشرات الأداء (KPIs / ISO11620: 2023)؟
- ما مدى مطابقة الخدمات الإلكترونية التي تتيحها مكتبة محل الدراسة على موقعها الإلكتروني لمؤشرات الأداء (KPIs / ISO11620: 2023)؟
- ماهي أهم الصعوبات التي تواجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات الأداء (KPIs / ISO11620: 2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية؟

2.2. فرضيات الدراسة:

الفرضية بشكل عام عبارة عن تخمين وتفسير يصيغه الباحث كحل محتمل ومؤقت للمشكلة أو الظاهرة المدروسة¹، حيث تتجلى فرضيات الدراسة في التالي:

- لدى مكتبة محل الدراسة جاهزية كبيرة من ناحية الموارد والبنية التحتية لتطبيق مؤشرات الأداء (KPIs) / (ISO11620 : 2023)
- تتطابق الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة علي موقعها الإلكتروني بنسبة جيدة لمؤشرات الأداء (KPIs) / (ISO11620 : 2023)
- تواجه مكتبة محل الدراسة صعوبات إداري وتنظيمية وصعوبات مالية وبشرية وحتى قانونية ذات تأثير متباين علي تطبيق مؤشرات الأداء (KPIs) / (ISO11620 : 2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية.

3.2. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الموضوع في كون التقييم المستمر لجودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبات الجامعية وفق مؤشرات الأداء العربية والدولية في عصر التقنية الرقمية من بين أهم المبادئ التي تساهم في تحليل أداء المكتبة من خلال استخدام مقاييس معيارية مدروسة تشمل الوصول إلى المصادر الرقمية وإلى استخدام موارد المكتبة بكفاءة وفعالية؛ مما ينتج عنه الرفع في جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة وتحسينها ومن ثم الرفع من الأداء العام للمكتبة وتلبية احتياجات المستفيدين.

4.2. أهداف الدراسة:

على ضوء ما قُدم فإن هذه الدراسة تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في النقاط التالية:

- ✓ التعرف على واقع جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة وما مدى مطابقتها للمعايير الدولية والعربية.
- ✓ إلقاء الضوء على أفضل الممارسات ومؤشرات الأداء الصادرة عن المنظمة والهيئة الدولية للتقييس ISO والاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ALI لقياس أداء المكتبات الأكاديمية.
- ✓ معرفة مدى جاهزية مكتبة محل الدراسة من حيث الموارد والبنية التحتية وإدارة الموارد البشرية لتطبيق مؤشرات الأداء (KPIs / ISO11620: 2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية.
- ✓ إلقاء الضوء على أهم الصعوبات الإدارية والتقنية والمالية والقانونية التي تواجهها مكتبة محل الدراسة في تطبيق مؤشرات الأداء العربية والدولية.

5.2. الدراسات السابقة :

- ✓ الدراسة الأولى: من إعداد غانم نذير بعنوان : الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، 2010.¹

¹ - عليان رجي مصطفى، البحث العلمي :أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص.75

حيث تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة في ظهور وتزايد أهمية الخدمات الإلكترونية والمتمثلة أساسا في الشبكات الإلكترونية بالإضافة إلى تطورها إلى مفهوم الخدمة الإلكترونية المكتبية أنواعها وطرق ومنهجية تسويقها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وعلى الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الباحثة إلى أن مكتبات محل الدراسة لم تصل إلى مستوى تقديم خدمات إلكترونية تلبى تطلعات واحتياجات المستفيدين منها؛ بسبب ضعف المحتوى المعلوماتي على شبكة الإنترنت وغياب التخطيط الجيد لمشاريع الحوسبة، وقد اقترحت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالتكوين بمختلف أشكاله للارتقاء بأداء الموظفين وأداء المكتبة بشكل عام.

✓ **الدراسة الثانية:** من إعداد بدر الدين عطية، بعنوان: **المكتبات العربية في البيئة الرقمية: دراسة تحليلية لخدمات المعلومات المتاحة على مواقع الويب، 2019.**

تهدف هذه الدراسة إلى إجراء تحليل معمق لخدمات المعلومات الرقمية على مواقع مكتبات الجامعات العربية بالاعتماد على المنهج الوصفي واستخدام قائمة المراجعة وأدوات الملاحظة (التصفح) كأدوات لجمع البيانات، حيث توصلت الدراسة إلى أن مواقع مكتبات الجامعات العربية تفتقر للعديد من المؤشرات قابلة للاستخدام ومؤشرات جودة المحتوى، وقد أوصى الباحث إلى ضرورة توجه مكتبات محل الدراسة نحو تطوير خدمات معلوماتية رقمية، وذلك بالدرب المستمر لمواكبة أحدث التقنيات.

✓ **الدراسة الثالثة**

من إعداد: **Emad Mohammad Abu Eid***, Jassim Mohammed Jirjees، بعنوان: **Application of Key Performance Indicators (KPIs) in the UAE Public Libraries An Analytical Study، 2015.**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التطبيق الحالي واستخدام مؤشرات الأداء (KPIs) في قياس الخدمات المكتبية لدولة الإمارات العربية المتحدة وتحديد أهمية قياس أداء خدمات المكتبة، وقد أجريت الدراسة باستخدام الاستبيان وُزِع على مديرو المكتبة، وقد توصلت الدراسة إلى أن 80% من المكتبات العامة في دولة الإمارات تستخدم وتطبق مؤشرات الأداء الرئيسة، وأوصت الدراسة على ضرورة اعتماد أفضل الممارسات والأداء منها مؤشرات. ISO 11620.

6.2. مصطلحات الدراسة :

مؤشرات الأداء:

يشير مصطلح المؤشر إلى معنى يَحتمل عدة جوانب قد يكون لفظي أو عددي أو رمزي يصف الأحداث والأشياء من حيث النوعية والكمية.¹

¹ - غانم نذير، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

² - بدر الدين عطية، المكتبات العربية في البيئة الرقمية: دراسة تحليلية لخدمات المعلومات المتاحة على مواقع الويب، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والتوثيق، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 2، 2019.

³. Emad Mohammad Abu Eid, Jassim Mohammed Jirjees, Application of Key Performance Indicators (KPIs) in the UAE Public Libraries An Analytical Study, QScience Proceedings, 2015

فإذا أردنا أن نعرف مصطلح مؤشرات الأداء فهي تلك المؤشرات التي تحدد وتقيم أداء المنظمة من حيث العمليات والموارد والوصول وكفاءة الاستخدام لتحقيق الأهداف المسطرة للنظام او المنظمة منها المكتبات ومراكز المعلومات.

الخدمات الالكترونية:

إن من الصعب تحديد مفهوم الخدمات الإلكترونية بشكل دقيق وذلك لاختلاف آراء الباحثين والهيئات الدولية في ضبط المفهوم، حيث عرفها كل من "انغام حسين يونس وعروبة حيدر خضر" علي أن مفهومها يتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمة المكتبية الإلكترونية.²

في حين عرفت الهيئة الدولية للتقييس ISO في إصدارها الحديث سنة 2023 على أن مفهوم الخدمة الإلكترونية المكتبية يتمثل في تقديم الخدمة رقميا سواء من الخوادم المحلية او المقدمة عبر الشبكات.³

ويرى الباحث أن مصطلح الخدمات الإلكترونية يشير إلى اتاحة الخدمة عبر وسائط رقمية محمولة مثل CD أو ميكروفيلم أو ميكروفيش أو عبر الانترنت من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة وذلك باستخدام التقنيات والتطبيقات الحوسبة.

البيئة الرقمية

يشير مصطلح البيئة الرقمية في أوسع معنى له إلى ذلك السياق الذي يتفاعل في الأفراد والمنظمات مع التكنولوجيات والتقنيات والتطبيقات الرقمية يشكل في مجملها محيطا ديجيتاليا يؤثر في أسلوب حياة الأفراد وعلى أعمال المنظمة وتسييرها.

فالبينة الرقمية تعمل على تسهيل وتبسيط مختلف العمليات الإدارية والتسييرية والتشغيلية للمكتبة، وتزيل الحواجز المكانية والزمانية بينها وبين المستفيد من خلال التقنيات والتطبيقات والبرمجيات التي توفرها.

3. إجراءات الدراسة الميدانية

1.3 منهج الدراسة

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز علي وصف الظاهرة وصفا كميا وكفيا من خلال جمع البيانات حول موضوع محل الدراسة ومعالجتها وتحليلها لاستخلاص النتائج بشكل دقيق.

2.3 أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة علي الاستبانة كأداة مناسبة لجمع البيانات باعتبارها أداة توائم طبيعة الموضوع، وقد تم تقسيمها إلى 4 محاور رئيسية كالتالي :

- المحور الأول : البيانات الشخصية يتضمن 5 أسئلة

¹ - زيات ليليا، قراءة تحليلية لمعيار (ISO11620) المتضمن مؤشرات جودة أداء المكتبات، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، تونس، 2014، ص5 .

² - أنغام حسين يونس،عروبة حيدر خضر ، خدمات المعلومات الإلكترونية في الجامعة التكنولوجية دراسة حالة، مجلة كلية التربية الأساسية، مج21، ع91، 2015، ص988،

³.ISO .ISO11620 information and documentation international library statistics. geneva: international standardization organisation , 2023,p4

- المحور الثاني: مدى جاهزية مكتبة محل الدراسة لتقديم خدمات الكترونية وفق (ISO11620 : 2023 / KPIs):
وقد تم تقسّمه الي بعدين :
✓ الموارد، الوصول، البنية التحتية: يتضمن 6 فقرات
✓ إدارة المورد البشرية: يتضمن 4 فقرات
- المحور الثالث: مدى مطابقة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة لمؤشرات الأداء (KPIs) /
2023 : ISO11620): وقد تم تقسّمه الي بعدين:
✓ جودة الموقع الالكتروني
✓ جودة المحتوى (الخدمات والمجموعات الإلكترونية للمكتبة)
- المحور الرابع : الصعوبات التي تواجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات الأداء العربية والدولية (KPIs) /
2023 : ISO11620) في تقديم خدماتها الإلكترونية: وقد تم تقسيمه إلى 3 أبعاد :
✓ صعوبات إدارية وتكنولوجية
✓ صعوبات البشرية والمالية
✓ صعوبات قانونية
وقد تم تحديد مقياس ليكرت الخماسي للإجابة عن أسئلة الاستبيان

الجدول 01: يمثل الأوزان الخاصة بمقياس سلم ليكرت الخماسي

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة	1 – 1.79	2.59 – 1.80	3.39 – 2.60	4.19 – 3.40	05 – 4.20

المصدر: عز عبد الفتاح ، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS ، ص.540.

و وُزّع الاستبيان على أخصائي المعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة احمد بوقرة بومرداس و الحاملين لشهادة جامعية في تخصص علم المكتبات والتوثيق والبالغ عددهم 26 أخصائي يدويا عن طريق الاستبانة الورقية من خلال الاتصال المباشر معهم، وقد تم استرجاع الاستبيانات جميعهن أي بنسبة 100% وهي نسبة ممتازة للدراسة.

1.2.3. إختبار صدق وثبات الاستبيان

يستعمل معامل ألفا كرونباخ من أجل اختبار ثبات الاستبيان، ويقصد باختبار الثبات هو أن تكون الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان قادرة على إعطاء إجابات ثابتة نسبيا، أي أنه سنتحصل على نفس الإجابات لو وُزّع الاستبيان على نفس أفراد العينة في نفس الشروط والظروف أنفسهم بعد فترة زمنية معينة.

حيث تتراوح قيمة معامل كرونباخ بين 0 و 1، وتعتبر قيمة معامل ألفا كرونباخ التي تساوي 60% على الأقل قيمة مقبولة للحكم على أداة البحث أو الاستبانة بالصدق والثبات.

الجدول 02: معامل الثبات الاستبيان الفاكرونباخ Alpha Cronbach

المحور	القيمة	القرار
جاهزية مكتبة محل الدراسة لتقديم خدمات الكترونية وفق مؤشرات (KPIs) / (ISO11620 : 2023)	0,78	عالي
مطابقة الخدمات الالكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة لمؤشرات (KPIs) / (ISO11620 : 2023)	0,70	عالي
الصعوبات التي تواجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات (KPIs) / (ISO11620 : 2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية	0,716	عالي
الإجمالي	0,732	عالي

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS v 27 (n=60)

نلاحظ من خلال الجدول رقم(02): أن معامل ألفا كرونباخ لجميع محاور الاستبيان بما فيهم الإجمالي تجاوز (6.0)، ويقدر بـ 0,732 أي 73.2 %، وبالتالي يمكن القول أن أداة البحث أو الاستبانة تتميز بالصدق والثبات.

3.3. حدود الدراسة

الحدود الجغرافية: اتخذت الدراسة من المكتبة المركزية لجامعة محمد بوقرة بومرداس مجالا جغرافيا للدراسة.

الحدود الزمنية: استغرقت فترة انجاز الدراسة ما بين 12 نوفمبر إلى 15 ديسمبر من سنة 2023.

الحدود البشرية: تقتصر هذه الحدود في الدراسة الحالية علي الموظفين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد بوقرة بومرداس.

5.3. عينة الدراسة

استخدم الباحث العينة القصدية نظرا لاستهداف الدراسة الموظفين الحاملين لشهادة جامعية في تخصص علم المكتبات، أو تلك الصادرة عن المعاهد بمكتبة محل الدراسة والبالغ عددهم 26 موظف موزعين حسب البيانات الشخصية كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول 03: البيانات الشخصية لافراد عينة الدراسة

المتغيرات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	30,8
	انثى	69,2
العمر	26-35 سنة	19,2
	36- 45 سنة	69,2
	أكثر من 45 سنة	11,5
المستوى التعليمي	ليسانس كلاسيك	34,6
	LMD ليسانس	7,7
	ماستر	15,4
	تقني سامي	42,3
الرتبة	محافظ مكاتب جامعية	3,8
	ملحق مكاتب جامعية المستوى الثاني	19,2
	ملحق مكاتب جامعية المستوى الاول	30,8
	وثائقي امين محفوظات	15,3
	مساعد بالمكاتب الجامعية	30,8
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	3,8
	من 5- 10 سنوات	30,8
	من 10-15 سنوات	30,8
	أكثر من 15 سنة	34,6

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS v 27 (n=60)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) التالي:

إن نسبة الذكور ضمن أفراد العينة تمثل 30,8% أي 08 افراد، وتمثل نسبة الإناث نسبة 69,2% أي 18 فردا، وهذا يدل على تباين عدد أفراد العينة من ناحية الجنسين (الإناث والذكور).

أما التقسيم وفق متغير العمر، فقد جاءت نسبة 69,2% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 36-45 سنة في حين أن نسبة 19,2% تتراوح أعمارهم بين 26-35، وجاءت في آخر الترتيب نسبة 11,5% من أفراد عينة الدراسة أعمارهم أكثر من 45 سنة.

وجاء توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي كما يلي : نسبة 42,3% من أفراد العينة حاملين شهادة تقني سامي؛ يرجع هذا إلى عدة أسباب منها: العدد الكبير للطلبة المسجلين بالمكتبة وعدد التخصصات التي تشتمل عليها، ومن ثم إلزامية وجود عدد كبير من الموظفين على مستوى بنك الاعارة، والتي هيا ضمن مهام مساعد مكاتب جامعية حسب المادة 77 من "المرسوم التنفيذي رقم 10-133" المؤرخ في 5 ماي 2010 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالتعليم العالي، تليها نسبة 34,6% من أفراد عينة الدراسة حاملين شهادة لسانس كلاسيك، ونسبة 15,4% حاملين شهادة ماستر، وأخيرا نسبة 7,7% من أفراد العينة حاملين شهادة لسانس.

ونظرا للحجم الكبير للأرصدة الوثائقية الموجودة على مستوى مكتبة محل الدراسة، والذي يعزى إلى غياب مكاتب الكليات واعتماد جامعة محمد بوقرة بومرداس على المكتبة المركزية فقط؛ مما يلزم هذه الأخيرة توفير عدد من الموظفين يكون موافقا مع حجم الأرصدة على مستوى قسم المعالجة، وهذا ما يفسر أن نسبة 30,8% هم من رتبة ملحق مكاتب جامعية المستوى الاول، والذي جاء المرسوم التنفيذي رقم 10-133 ليحدد مهامه ضمن المادة 62 : وهي معالجة وجرد وتسيير الارصدة الوثائقية، تليها نفس النسبة 30,8% هم من رتبة مساعد بالمكاتب الجامعية، واخيرا نسبة 3,8% لرتبة محافظ مكاتب جامعية.

اما فيما يخص متغير الخبرة المهنية فقد جاءت نسبة 34,6% من أفراد عينة الدراسة خبرتهم أكثر من 15 سنة ، تليها نسبة 30,8% خبرتهم من (5-10 سنوات / من 10-15 سنوات) علي التوالي ، وأخيرا نسبة 3,8% من أفراد العينة خبرتهم أقل من 5 سنوات.

6.3. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

1.6.3. تحليل نتائج المحور الثاني : مدى جاهزية مكتبة محل الدراسة لتقديم خدمات إلكترونية وفق مؤشرات الأداء

(ISO11620 : 2023 / KPIs)

يتضمن هذا المحور علي بعدين كالتالي:

الجدول 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
1	توفر المكتبة أجهزة حواسيب متصلة بالإنترنت تغطي حجم المستخدمين منها	2.42	1,172	غير موافق
2	توفر المكتبة سرعة تدفق إنترنت عالية	2.19	1,096	غير موافق

¹ - الجريدة الرسمية، متاح علي الخط: <https://www.joradp.dz/ftp/jo-arabe/2010/a2010031.pdf> تاريخ الاطلاع: 2023/11/20

3	توفر المكتبة التجهيزات والبرمجيات اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر موقعها علي الإنترنت	2.92	1,129	محايد
5	توفر المكتبة الميزانية الكافية لبناء المجموعات الإلكترونية	2.38	1,235	غير موافق
6	توفر المكتبة الميزانية الكافية للتجهيزات المادية اللازمة لتقديم الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت	2.5	1,241	غير موافق
الموارد، الوصول ، البنية التحتية				
9	توفر المكتبة مورد بشري مؤهل لتقديم الدعم الفني في تقديم الخدمات الإلكترونية	3.42	1,137	موافق
10	لدى الموظفين القدرة علي تقديم خدمة مرجعية والإجابة علي الإستفسارات بشكل دقيق عبر الموقع الإلكتروني للمكتبة	3.5	1,067	موافق
11	توفر المكتبة دورات تدريبية للموظفين لتنمية مهارتهم للتحكم في التقنيات الحديثة وتقديم خدمات الكترونية	2.38	1,203	غير موافق
12	تخصص المكتبة الميزانية الكافية للدورات التدريبية للموظفين	2.19	1,201	غير موافق
إدارة المورد البشرية				
	جاهزية مكتبة محل الدراسة لتقديم خدمات إلكترونية وفق مؤشرات الأداء (ISO11620 : 2023 / KPIs)	2.66	0.810	محايد

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS v 27 (n=60)

من خلال الجدول رقم(05) : والذي يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات وأبعاد محور جاهزية مكتبة محل الدراسة لتقديم خدمات إلكترونية وفق مؤشرات الأداء (ISO11620 : 2023 / KPIs) حيث نلاحظ التالي :

1.1.6.3. الموارد، الوصول، البنية التحتية :

سجلت العبارة رقم 3 أعلى متوسط حسابي والذي قدر ب 2,92 وانحراف معياري 1,129 أي بدرجة محايد يرجع هذا إلى أن اتجاه الدلالة لآراء العاملين كانت كالتالي: 38.5 % بدرجة غير موافق و 7,7 % غير موافق بشدة أما باقي النسبة ما بين محايد وموافق؛ وتفسيرا لذلك هو ضعف التجهيزات التكنولوجية وشبكة الاتصالات السلكية واللاسلكية وضعف الميزانية المخصصة للمكتبة

في حين جاءت آراء أفراد عينة الدراسة نحو باقي عبارات البعد سلبية بدرجة متباينة بمتوسط حسابي محصور في مجال ما بين (2,19) - (5,2) حيث سجلت العبارة رقم 1 متوسط حسابي 2,42 وانحراف معياري 1,17؛ يرجع هذا إلى أن مكتبة محل الدراسة توفر حاسوبين لنقاط البحث في الفهرس الآلي وهذا لا يتوافق مع حجم المستفيدين منها والبالغ عددهم 8000 سنويا ولا بد الإشارة إلى أن ميزانية المكتبة غير كافية لدعم البنية التحتية واقتناء المجموعات الرقمية علما أنا هاته الأخيرة تشتري بالعملة الصعبة نظرا لطبيعة التخصصات العلمية الموجودة وهذا ما يفسر تسجيل باقي عبارات البعد (2,4,5) لمتوسط حسابي (2,19,2,38,2,5) وانحراف معياري (1,096,1,225,1,241) على التوالي وبشكل عام فقد جاءت اتجاهات إجابات أفراد على الدراسة نحو البعد ككل بدرجة غير وذلك بمتوسط حسابي 2,48 وانحراف معياري 1,174.

2.1.6.3. إدارة الموارد البشرية

جاء اتجاه الدلالة نحو البعد ككل بدرجة محايد وذلك بمتوسط حسابي 2,87 وانحراف معياري 1,152 يرجع هذا إلى التباين بين إجابات أفراد عينة الدراسة نحو عبارات المكونة للبعد وذلك بمتوسط حسابي ضمن المجال (19,3,5,2) حيث سجلت العبارة رقم 6 أعلى متوسط حسابي بلغ 3,5 وانحراف معياري 1,067 أي بدرجة موافق؛ يرجع هذا إلى أن الموظفين بالمكتبة لهم قدر كاف من الثقافة الرقمية ما تسمح لهم بالتحكم في التقنيات الحديثة والإجابة على الاستفسارات التي يطرحها المستفيدين بشكل دقيق وسليم وبالتالي تقديم الدعم الفني في إتاحة الخدمات الإلكترونية بمكتبة محل الدراسة؛ وهذا ما يفسر إجابات أفراد عينة الدراسة نحو العبارة رقم 7 حيث جاءت بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي بلغ 3,42 وانحراف معياري 1,137

وجاءت آراء العاملين نحو العبارتين (8,9) بدرجة عدم الموافقة وذلك بمتوسط حسابي (2,19,2,38) وانحراف معياري (1,203,1,201) على التوالي وهذا لعدة اعتبارات يوجزها الباحث في التالي:

- ✓ ضعف الميزانية المخصصة للمكتبة موازنا مع السعر العالي للمصادر العلمية والتقنية
- ✓ طبيعة محتوى برامج التدريب فأغلبها لا يندرج ضمن إطار دعم المشاريع الرقمية ولا تواكب التطورات التكنولوجية والتقنية الحديثة التي تشهدها البيئة الرقمية

2.6.3. المحور الثالث: مدى مطابقة جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة لمؤشرات الأداء (KPIs) / (ISO11620 : 2023)

الجدول 06: يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور جودة الخدمات الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة	ترتيب
توفر المكتبة موقع إلكتروني يتوافق مع جميع المتصفحات	3,58	1,065	موافق	1
الموقع الإلكتروني للمكتبة سهل الاستخدام ويوفر واجهة بلغة أجنبية أخرى	3,08	1,129	محايد	2

3	يوفر الموقع الإلكتروني للمكتبة بيانات إحصائية تبين مدى جودته وتفاعله مع زوار شبكة الإنترنت	3,12	0,993	محايد
4	بوفر الموقع الإلكتروني روابط للولوج إلى صفحات المكتبة عبر شبكات التواصل الاجتماعي	4,12	0,711	موافق
5	يتيح الموقع الإلكتروني للمكتبة الولوج إلى قواعد البيانات المرخصة من خلال روابط سليمة وصحبة	4,08	0,688	موافق
جودة الموقع الإلكتروني				
6	تقدم المكتبة الفهرس علي الخط OPAC	4,27	0,724	موافق بشدة
7	تقدم المكتبة خدمة مرجعية سريعة ودقيقة عبر موقعها الإلكتروني	3,77	0,908	موافق
8	تتوفر المكتبة علي مستودع مؤسسي سهل الوصول اليه من خلال الموقع الإلكتروني	4,04	0,774	موافق
9	تقدم المكتبة خدمة الملخصات RSS عبر موقعها الإلكتروني	2,81	0,895	متوسط
10	تقدم المكتبة خدمة البث الإئتقائي للمعلومات	3,85	0,834	موافق
11	توفر المكتبة العديد من البوابات والمنصات الرقمية مثل SNDL	4,19	0,801	موافق
12	تقدم المكتبة خدمة الأسئلة المتكررة عبر موقعها الإلكتروني	3,08	1,129	محايد
13	توفر المكتبة المصادر الإلكترونية عبر موقعها علي الإنترنت وإمكانية تحميلها	4,00	0,748	موافق
14	تقوم المكتبة بتسليم المصادر الإلكترونية للمستخدمين بشكل فوري من خلال الإعارة بين المكتبات	2,65	0,936	محايد
جودة المحتوى (الخدمات و المجموعات الإلكترونية للمكتبة)				
	مدى مطابقة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة لمؤشرات الأداء (ISO11620 : 2023 / KPIs)	3,62	0,885	موافق

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS v 27 (n=60)

من خلال الجدول رقم (06) : والذي يمثل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات وأبعاد محور جودة الخدمات الإلكترونية بمكتبة محل الدراسة حيث تم تقسيمه الي بعدين كالتالي:

1.2.6.3. جودة الموقع الإلكتروني

سجلت العبارة رقم 4 أعلي متوسط حسابي يقدر ب 4,12 وانحراف معياري 0,711 حيث جاءت اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة بدرجة موافقة عالية؛ يرجع هذا إلى أن المكتبة توفر شبكات اجتماعية (فيسبوك، تويتر، يوتيوب) عبر موقعها الإلكتروني من خلال مركز الشبكات ونظم المعلومات والاتصالات.

تليها العبارة رقم 5 بمتوسط حسابي 4,08 وانحراف معياري 0,688، حيث جاءت آراء العاملين بدرجة موافقة عالية نظرا إلى أن إدارة المكتبة توفر روابط سليمة وصحيحة لقواعد بيانات محلية وعالمية مجانية ومرخصة تخدم التخصصات الموجودة بالمكتبة من خلال موقعها علي الإنترنت كما هو موضح في الشكل:

الشكل 01: صورة لاهم قواعد البيانات التي تتيحها مكتبة محل الدراسة علي موقعها علي الانترنت



المصدر: <https://bu.univ-boumerdes.dz/?lang=ar> تاريخ الاطلاع: 2023/11/29

في حين جاءت إجابات أفراد عينة الدراسة نحو العبارة رقم 1 بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3,58 وانحراف معياري 1,065 وتفسيرا لهذا فقد قمنا بتشغيل الموقع الإلكتروني للمكتبة علي جميع المتصفحات (Google, Firefox, Microsoft Edge, Chrome) وقد تميز بقدرة وكفاءة عالية في الحفاظ علي التنسيق والتصميم نفسه والاشتغال علي جميع المتصفحات.

كما أن الموقع يتميز بسهولة الإبحار ويتوفر علي 3 وجهات بلغات التالية (العربية، لفرنسية، الإنجليزية) (انظر الشكل رقم 02) بنفس الكفاءة والفعالية رغم أننا آراء العاملين اتجاه العبارة "الموقع الإلكتروني للمكتبة سهل الاستخدام ويوفر واجهة بلغة أجنبية أخرى" جاءت بدرجة متوسطة وذلك بمتوسط حسابي 3,08؛ يرجع هذا إلى أن نسبة 23,1% التزموا الحياد في الإجابة ونسبة 34,6% بدرجة موافق ونسبة 26,9% بدرجة غير موافق.

وبشكل عام فقد جاءت آراء العاملين اتجاه البعد ككل إيجابية بدرجة عالية من الموافقة وذلك بمتوسط حسابي 3,60 وانحراف معياري 0,91، حيث يفضي هذا إلى أن الموقع الإلكتروني للمكتبة يتميز بجودة عالية من ناحية الهيكله والتصميم وسهولة الإبحار

من خلال الروابط المتاحة علي الصفحة الرئيسية (انظر الشكل رقم 02) وهذا ما يتوافق مع "المؤشر رقم 15" ¹ والذي يحدد المسائل والقضايا المهمة التي يجب أن تتوفر في الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني للمكتبات الأكاديمية.

الشكل 02: صورة توضح هيكلية وتصميم موقع المكتبة علي الانترنت واهم اللغات التي يتيحها



المصدر:

<https://bu.univ-boumerdes.dz/?lang=ar>

تاريخ

2023/11/29 الاطلاع:

2.2.6.3. جودة المحتوى

(الخدمات والمجموعات

الإلكترونية)

سجلت العبارة رقم 6 أعلى متوسط حسابي 4,27 وانحراف معياري 0,724 أي بدرجة عالية من الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة؛ يرجع هذا إلى أن المكتبة توفر فهرسها الآلي على الخط OPAC بالعتين العربية والفرنسية وبتقنيات البحث البسط والمتقدم، بالإضافة إلى البحث في الفهرس الموحد (للجامعة، الموحد الجزائري، الفهرس العربي الموحد) كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 03: صورة توضح الفهرس الآلي على الخط OPAC والفهارس الأخرى التي تتيحها المكتبة علي الانترنت



¹ - أحمد أمين ابوسعدة، أسامة غريب عبد العاطي، مصطفى محمد تهامي، الأهداف والنائج ومؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات والمتاحف ومراكز الفنون، دار سوهام لنشر والتوزيع، 2022، ص 165.

المصدر: <https://bu.univ-boumerdes.dz/?lang=ar> تاريخ الاطلاع: 2023/11/30

تليها العبارة رقم (11,8.13) بمتوسط حسابي (4,19,4,04,4,00) علي التوالي، حيث جاءت آراء العامين إيجابية نحو هذه العبارات وبدرجة عالية من الموافقة؛ يرجع هذا إلى أن الموقع الإلكتروني للمكتبة يتيح عدة منصات وبوابات محلية وعالمية، بالإضافة إلى توفيره لمصادر إلكترونية من خلال المستودع المؤسسي والمجلات العالمية وقواعد البيانات ذات الوصول المفتوح عبر روابط مباشرة كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 04: صورة توضح الفهرس الي علي الخط OPAC والفهارس الاخرى التي تتيحها المكتبة علي الانترنت



المصدر:

<https://bu.univ-boumerdes.dz/?lang=ar>

تاريخ الاطلاع: [ar](https://bu.univ-boumerdes.dz/?lang=ar)

2023/11/30

كما أن إدارة المكتب تقوم بالإجابة على استفسارات المستفيدين (خدمة المرجعية الرقمية) وتقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات من خلال (أطرح سؤالاً أو الاتصال عبر البريد الإلكتروني لرئيس مصلحة البحث الببليوغرافي، النشر الانتقائي للمعلومات) وهذا عبر موقعها الإلكتروني؛ وهذا ما يفسر اتجاه الدلالة نحو العبارتين (7 – 10) والذي جاء بدرجة عالية من الموافقة وذلك بمتوسط حسابي (3,77 – 85,3) وانحراف معياري (0,908 – 834,0) على التوالي. في حين سجلت العبارتان رقم (9 – 14) أدنى متوسط حسابي يقدر ب (2,81 – 2,65) على التوالي أي بدرجة متوسطة من الموافقة لدى العاملين بمكتبة محل الدراسة، يرجع السبب إلى غياب التكتلات بين المكتبات الجامعية الجزائرية وبالتالي غياب خدمة الإعارة بين المكتبات.

وكانت آراء عينة الدراسة نحو بعد جودة المحتوى ككل إيجابية وبدرجة عالية من الموافقة وذلك بمتوسط حسابي 3,61 وانحراف معياري 0,861.

وبشكل عام فقد سجل محور (مدى مطابقة الخدمات الرقمية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة لمؤشرات الأداء (KPIs/ ISO11620:2023) متوسط حسابي 3,62 وانحراف معياري 0,885 أي بدرجة الموافقة لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا يدل على أن الخدمات والمجموعات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة عبر موقعها الإلكتروني أو داخل المكتبة تتطابق بشكل كبير لمؤشرات الأداء (KPIs/ ISO11620:2023) وإن كان بعض الخدمات تحتاج إلى التحسين والتطوير كإعارة بين المكتبات وخدمات الويب 2.

3.6.3. المحور الرابع: الصعوبات التي تواجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات الأداء العربية والدولية (KPIs) / (ISO11620 : 2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية.

الجدول 07: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور صعوبات تطبيق مؤشرات الأداء (KPIs) / (ISO11620 : 2023)

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه الدلالة
1	عدم استعداد إدارة المكتبة لتغيير النمط التقليدي لخدماتها	2,65	1,093	محايد
2	غياب التخطيط وعدم سعي الإدارة لتطبيق المعايير الدولية للتحسين من جودة خدماتها الإلكترونية	2,46	1,029	غير موافق
3	ضعف البنية تحتية (التجهيزات المادية) المناسبة لتقديم خدمات المكتبة عبر موقعها علي شبكة الإنترنت	3,65	1,056	موافق
4	عدم وجود شبكة إنترنت قادرة علي استيعاب الأعداد الكبيرة للطلبة في نفس الوقت	3,31	0,970	محايد
صعوبات إدارية وتكنولوجية				
5	عدم وجود الخبرة الكافية للعاملين في مجال التقنيات الحديثة	3,08	0,977	محايد
6	نقص الدورات التدريبية للعاملين في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل دقيق	3,77	0,710	موافق
7	عدم معرفة الموظفين بمؤشرات KPIs و iso11620 لقياس أداء المكتبات	3,85	0,925	موافق
8	ضعف ميزانية المكتبة لتنمية المجموعات الإلكترونية وتوفير البنية التكنولوجية اللازمة لتطبيق هذه المعايير	3,62	0,697	موافق
صعوبات مالية وبشرية				
9	صعوبة إدارة وحماية حقوق الملكية الفكرية للمحتوى الرقمي من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة	3,04	0,999	محايد
10	صعوبة حماية خصوصية وأمان البيانات الشخصية للطلبة والأساتذة والباحثين علي الموقع الإلكتروني للمكتبة	2,46	0,905	غير موافق
صعوبات قانونية				
	الصعوبات التي تواجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات الأداء (KPIs) / (ISO11620 : 2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية	3,18	0,414	محايد

المصدر: من إعداد الباحث باستخدام برنامج SPSS v 27 (n=60)

من خلال الجدول رقم(07) : والذي يمثل اراء العاملين حول الصعوبات التي تواجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات الأداء (KPIs / 2023 : ISO11620) في تقديم خدماتها الإلكترونية ، حيث جاءت إجاباتهم متباينة حسب العبارات والأبعاد المشكلة للمحور العام وهي كالتالي :

1.3.6.3. الصعوبات الإدارية والتكنولوجية

سجلت العبارة رقم "ضعف البنية التحتية (التجهيزات المادية) المناسبة لتقديم خدمات المكتبة عبر موقعها علي شبكة الإنترنت" أعلى متوسط حسابي يقدر ب 3,65 وانحراف معياري 1,065 أي بدرجة موافقة عالية لدى أفراد عينة الدراسة؛ يرجع هذا إلى ضعف الميزانية الخاصة بالمكتبة كما ذكرنا سابقا من جهة والى غياب التخطيط الجيد لتوزيعها من جهة أخرى، وهذا ما يؤكد اتجاه الدلالة للعبارة رقم 8 ضمن بعد الصعوبات المالية والبشرية والذي جاء بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي 3,62 وانحراف معياري 0,667.

كما أن إدارة المكتبة تبدي استعدادا لتغيير النمط التقليدي في إدارتها القائم علي المركزية في التسيير إلى النمط الحديث القائم علي إدارة الجودة الشاملة، حيث يعتمد هذا الأخير علي التخطيط واختيار أفضل الممارسات الصادرة عن المنظمات والهيئات الدولية والعربية (ISO/ AFLI) في تسيير نظام الجودة داخل المكتبة وهذا ما يفسر آراء العاملين اتجاه العبارتين (1 - 2) والتي جاءت بدرجة عدم الموافقة وذلك بمتوسط حسابي (2,65 - 46,2) على التوالي.

في حين سجلت العبارة رقم 4 متوسط حسابي 3,31 وانحراف معياري 0,970؛ يعزى هذا إلى الحجم الكبير للمستفيدين من مكتبة محل الدراسة نظرا لعدد التخصصات التي تندرج عليها موزاتا مع ضعف البنية التحتية وشبكة الاتصال السلكية واللاسلكية.

2.3.6.3. صعوبات المالية والبشرية

حيث جاءت اتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو العبارات (6 -7- 8) ايجابية بدرجة موافق وذلك بمتوسط حسابي (3,77- 3,85 - 3,62) وانحراف معياري (0,710 - 925,0 - 697,0) على التوالي ؛ يرجع هذا إلى نقص ميزانية المكتبة والتي يترتب عنه المشاكل التالية :

- ✓ عدم توفير البنية التكنولوجية والمادية اللازمة لتقديم خدمات إلكترونية
- ✓ عدم توفير المجموعات الإلكترونية اللازمة وتنميتها
- ✓ نقص الدورات التدريبية حول كيفية تطبيق مؤشرات الأداء العربية والدولية في تحسين وتطوير الخدمات الإلكترونية بالمكتبة

في حين سجلت العبارة رقم 1 أدنى متوسط حسابي 3,08 وانحراف معياري 0,977 أي بدرجة موافقة متوسطة لدى أفراد عينة الدراسة.

3.3.6.3. الصعوبات القانونية

سجلت العبارة "صعوبة إدارة وحماية حقوق الملكية الفكرية للمحتوى الرقمية من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة" متوسط حسابي 3,04 وانحراف معياري 0,999 أي بدرجة موافقة متوسطة بين العاملين، تليها العبارة رقم 10 بمتوسط حسابي 2,46 وانحراف معياري 0,905، حيث جاء اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة بدرجة غير موافق؛ وهذا يدل علي أن إدارة المكتبة تعطي أهمية كبيرة

لحماية البيانات الشخصية للمستفيدين من خلال توفير أنظمة أمن معلومات وبرمجيات الحماية من الفيروسات واتخاذ اجراءات صارمة لدخول العاملين إلي النظام عبر اسم المستخدم وكلمة المرور. وبشكل عام فقد جاءت إجابات وآراء لعاملين نحو محور الصعوبات التي توجهها مكتبة محل الدراسة لتطبيق مؤشرات الأداء (KPIs/ ISO11620:2023) بدرجة موافقة متوسطة وذلك بمتوسط حسابي 3,18 وانحراف معياري 0,414.

خاتمة

من خلال تحليلنا لبيانات المستجوبين وتفسيرها فقد أفضت الدراسة إلى النتائج التالية:
عاني مكتبة محل الدراسة من نقص في الموارد والبنية التحتية التكنولوجية لتقديم الخدمات الإلكترونية كالتالي:
-نقص أجهزة الحواسيب المتصلة بالإنترنت
-ضعف شبكة الاتصال السلكية واللاسلكية
-ضعف الميزانية المخصصة لبناء وتنمية المجموعات الإلكترونية
-يتميز الكادر البشري بمكتبة محل الدراسة بالمؤهلات والكفاءة التكنولوجية التي تخوله بالتحكم في التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات الإلكترونية بالمكتبة رغما نقص الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال للعاملين.
-تتطابق جودة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها مكتبة محل الدراسة علي موقعها علي الإنترنت بنسبة جيدة مع مؤشرات الأداء (KPIs/ ISO11620:2023)
-يتميز الموقع الإلكتروني للمكتبة بجودة التصميم وسهولة الإبحار وتوفيره للخدمات الإلكترونية التي يحتاجها المستفيد (OPAC، قواعد البيانات، خدمة المرجعية الرقمية، المستودع المؤسسي الرقمي للجامعة) وهو ما يتوافق مع مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs
-تواجه مكتبة محل الدراسة صعوبات إدارية ومالية وتكنولوجية وحتى تشريعية في تطبيق مؤشرات الأداء (KPIs/ ISO11620:2023) في تقديم خدماتها الإلكترونية.
وقد أوصت الدراسة بـ :

- ضرورة الرفع من الميزانية المخصصة للمكتبة من طرف الجامعة الأم أو إيجاد صيغ تمويل خارجية لتطوير البنية التحتية التكنولوجية بما يتوافق ومؤشرات الأداء العربية والدولية.
- ضرورة التدريب المستمر والدوري للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتعريفهم بالمعايير العربية والدولية لقياس أداء المكتبات الأكاديمية لمواكبة التطورات في البيئة الرقمية.
- ضرورة التخطيط وضبط سياسة الجودة بشكل واضح ومكتوب تشمل علي أفضل الممارسات الصادرة عن المنظمات والهيئات الدولية والعربية (ISO. IFLA. AFLI) لتفعيل وتطوير الخدمات الإلكترونية بمكتبة محل الدراسة.

5. قائمة المراجع

1. احمد أمين ابوسعدة، أسامة غريب عبد العاطي، مصطفى محمد تهمي، الأهداف والنتائج ومؤشرات الأداء الرئيسية في المكتبات والمتاحف ومراكز الفنون، دار سوهام للنشر والتوزيع، 2022.
2. عز عبد الفتاح ، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، خوارزم علمية للنشر والتوزيع، الرياض، 2007.
3. عليان ربحي مصطفى: البحث العلمي: أسسه، مناهجه وأساليبه، إجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان، الأردن، 2001.
4. أنعام حسين يونس، عروبة حيدر خضر ، خدمات المعلومات الإلكترونية في الجامعة التكنولوجية دراسة حالة، مجلة كلية التربية الاساسية، مج 21، ع 91، 2015.
5. Emad Mohammad Abu Eid, Jassim Mohammed Jirjees, Application of Key Performance Indicators (KPIs) in the UAE Public Libraries An Analytical Study, QScience Proceedings, 2015
6. بدر الدين عطية ، المكتبات العربية في البيئة الرقمية :دراسة تحليلية لخدمات المعلومات المتاحة علي مواقع الويب، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات والتوثيق، معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعة قسنطينة 2 ، 2019
7. غانم نذير ،الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية :دراسة ميدانية لمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، أطروحة دكتوراه في علم المكتبات ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2010
8. زيات ليليا، قراءة تحليلية لمعيار (ISO11620) المتضمن مؤشرات جودة أداء المكتبات، المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، تونس، 2014.
9. .ISO .ISO11620 information and documentation international library statistics. geneva: international standardization organisation , 2023
10. الجريدة الرسمية ، متاح علي الخط: <https://www.joradp.dz/ftp/jo-arabe/2010/a2010031.pdf> تاريخ الاطلاع 2023/10/25:
11. موقع المكتبة علي الخط : <https://bu.univ-boumerdes.dz/?lang=ar>

References :

1. Aḥmad Amīn abws‘dh, Usāmah Gharīb ‘Abd al-‘Āṭī, Muṣṭafā Muḥammad Tuhāmī, al-ahdāf wa-al-natā’ij wa-mu’ashirāt al-adā’ al-ra’īsīyah fi al-Maktabāt wa-al-Matāḥif wa-marākiz al-Funūn, Dār Sūhām lil-Nashr wa-al-Tawzī‘, 2022.
2. ‘Izz ‘Abd al-Fattāḥ, muqaddimah fi al-Iḥsā’ al-waṣṣī wālāstīdlāly bi-istikhdām SPSS, Khuwārizm ‘ilmīyah lil-Nashr wa-al-Tawzī‘, al-Riyād, 2007.
3. ‘Alyān Ribhī Muṣṭafā : al-Baḥṭh al-‘Ilmī : ususuḥu, manāhijuh wa-asālībuh, ijrā’ātuḥu, Bayt al-afkār al-Dawliyah, ‘Ammān, al-Urdun, 2001.
4. Anghām Ḥusayn Yūnus, ‘Urūbat Ḥaydar Khidr, khidmāt al-ma‘lūmāt al-iliktrūniyah fi al-Jāmi‘ah al-Tiknūlūjīyah dirāsah ḥālat, Majallat Kullīyat al-Tarbiyah al-asāsīyah, mj21, ‘91, 2015.
5. Emad Mohammad Abu Eid, Jassim Mohammed Jirjees, Application of Key Performance Indicators (KPIs) in the UAE Public Libraries An Analytical Study, QScience Proceedings, 2015
6. Badr al-Dīn ‘Aṭīyah, al-Maktabāt al-‘Arabīyah fi al-bī’ah al-raqmīyah : dirāsah taḥlīliyah li-Khidmāt al-ma‘lūmāt al-mutāḥah ‘Alī mawāqī’ alwyb, uṭrūḥat duktūrāh fi ‘ilm al-Maktabāt wa-al-Tawthīq, Ma‘had ‘ilm al-Maktabāt wa-al-Tawthīq, Jāmi‘at Qusanṭīnah 2, 2019
7. Ghānim Nadhīr, al-Khidmāt al-iliktrūniyah bi-al-maktabāt al-Jāmi‘īyah : dirāsah maydāniyah li-mu’assasāt al-Ta‘līm al-‘Ālī bi-madīnat Qusanṭīnah, uṭrūḥat duktūrāh fi ‘ilm al-Maktabāt, Kullīyat al-‘Ulūm al-Insāniyah wa-al-Ijtīmā‘īyah, Jāmi‘at Mintūrī Qusanṭīnah, 2010
8. Zayyāt Ilyā, qirā’ah taḥlīliyah lm‘yār (ISO11620) al-mutaḍammīn Mu’ashshirāt Jawdah adā’ al-Maktabāt, al-Mu’tamar al-khāmis wa-al-‘ishrūn lil-Ittihād al-‘Arabī lil-Maktabāt wa-al-Ma‘lūmāt (A‘lam), Tūnis, 2014.
9. .ISO .ISO11620 information and documentation international library statistics. geneva : international standardization organisation, 2023
10. . al-Jarīdah al-Rasmīyah, mtāḥ ‘Alī al-khaṭṭ : <https://www.joradp.dz/ftp/jo-arabe/2010/a2010031.pdf> tārīkh al-ittīlā’ : 25/10/2023