

## مقياس LibQual

## تطبيقاته في مجال المكتبات و المعلومات

د. عزة أبوبكر المنصوري •

## المستخلص:

أدركت مكتباتنا أهمية جودة الخدمات، فبادرت برفع التحدي لتحقيقها وكسب رهان التميز، وقد شكّل السعي في تحقيق ذلك ثقلًا كبيراً على عاتق مكتباتنا التي واجهت صعوبة في كيفية قياس مدى تحقق الجودة في خدمات متعددة ومختلفة؛ لكونها موجهةً إلى مجتمع غير متجانس في فئاته الاجتماعية أو العمرية ولا في تخصصاته العلمية، فكان لزاماً علينا العمل على إيجاد أدوات قياس ذات فاعلية يمكن من خلالها قياس جودة العمل بشكل دقيق. وباستعراض الدراسات التطبيقية اتضح تعدد المقاييس المستخدمة وتنوعها، كما تبين أنّ عدداً كبيراً من هذه الدراسات لم تقدم توضيحاً لسبب اختيارها المقياس المطبق، وأنّ جُلّ المقاييس المطبقة لم تُصمم لقياس الخدمات المعلوماتية على الرغم من وجود مقاييس صُممت لهذا الغرض. ويعدّ مقياس LibQual أحد هذه المقاييس المتخصصة، فهو مصمم لقياس جودة خدمات المكتبات، ومبنيّ على نظرية عدم توقع المتوقع (EDT)، إذ تتمحور فلسفة هذا المقياس على التفاعل بين المستفيد والخدمة. وفي هذه الورقة نطرح عرضاً متكاملاً لهذا المقياس، من خلال استعراض أهميته، وآلية عمله؛ وذلك لتحفيز المكتبات العربية لاعتماده في تحديد جودة خدماتها وقياسها.

الكلمات المفتاحية: مقاييس الفجوات، جودة الخدمة، مقياس LibQual، القياس والتقييم، خدمات المكتبات.

## المقدمة:

تلجأ المؤسسات الخدمية بصورة عامة -و منها المؤسسات المعلوماتية- إلى تقييم أدائها وقياسه بصورة مستمرة؛ وذلك لتحديد مواطن القوة والضعف، والعمل على تحسين مستوى جودتها، فالهدف الأساسي من قياس الجودة في كل مجال خدمي، هو تطوير الخدمات والإجراءات بحيث تُتجز بأقل تكلفة وأقصر وقت وأيسر جهد، وأن تصل إلى المستوى المثالي الذي يتوقعه المستفيد، وقياس الجودة

• أستاذ مساعد - قسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب جامعة بنغازي

في المكتبات يُعدّ استراتيجية مهمة تساعد على توفير خدمات تشبع رغبات المستفيدين الكاملة وتلبي متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم الظاهرة وغيرها؛ لأن المكتبات لا بد أن تكون مواكبة لكل ما هو جديد في المعلومات وطرق استرجاعها، وكذلك التغير في إدراك المستفيد لدور المكتبة، فهو لا تهمه الوظائف التقليدية للمكتبة، ولا يتوقع منها خدمات مرجعية أفضل، أو مقتنيات لمجلات جديدة، ولكنه يريد إسهامها في توفير المعلومات لحسابه الشخصي، والاستفادة من خبرات القائمين عليها لجذب انتباهه إلى موضوعات مختارة وخدمات بحثية ذات قيمة عالية (Rodrigues, 2011).

على الرغم من قبول مفهوم جودة الخدمة المطروح في مجال التسويق بشكل عام، فإن مؤشرات جودة خدمات المكتبة لا تزال غير محددة جيداً (Colleen Cook, 2000)، فتعرّف بشكل عام على أنها " تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية".

فمفهوم جودة الخدمات ينعكس من خلال تقييم المستفيد للخدمات والعاملين ومدى التفوق الكلي في أداء الخدمة، ونجد أن هناك شبه إجماع من قبل المتخصصين في هذا المجال على أن جودة الخدمات من المفاهيم التي يصعب تعريفها بدقة وذلك بسبب الخصائص التي تنفرد بها الخدمات مقارنة بالسلع المادية.

فقد أظهر عدد من الدراسات الاستقصائية (Green, 2008؛ Masood Badri et al, Ladhari & 2005) أن المقاييس الموحدة لا يمكن تطبيقها في الظروف كافة، و على جميع المؤسسات المعلوماتية، بل أنها تحتاج إلى إيجاد مقياس يراعي خصوصية كل مؤسسة من المؤسسات.

لذلك فإننا نحتاج لإجراء تعديلات على عوامل مختلفة لضمان الجودة في مؤسساتنا (AneLandoy, 2011)، فيما يتعلّق بالمكتبة، فإن جودة الخدمة تتضمن علاقة التعاون بين المكتبة والمستفيد الذي كان من المفترض مساعدته، وبهذا فقد حدث تغيير في طبيعة القياس و التقييم، و أصبح التركيز الأساسي في عملية التقييم ينصب على المستفيد.

يُظهر استعراض الإنتاج الفكري في هذا الخصوص تنوعاً كبيراً في المداخل النظرية المستخدمة من قبل الباحثين عند القياس و التقييم، هذا التنوع حمل في طياته جوانب إيجابية تتمحور بشكل أساسي في تقديم معطيات تختلف تبعاً لطبيعة أداة القياس المستخدمة التي قد تكون مناسبة لتحديد معالم جانب من

جوانب الخدمة، في حين نجد أنها لا تتناسب مع عناصر أخرى مرتبطة بذات الخدمة، غير أننا نلاحظ انعكاساته السلبية أيضاً في عدم تحديد درجة وثوقية بعض هذه المقاييس وخاصةً تلك التي صُمِّمَتْ لقياس مؤسسات تختلف في وظيفتها و حجمها عن المؤسسات المعلوماتية. فعلى سبيل المثال؛ نجد على صعيد الدراسات العربية ميل كبير بين الباحثين إلى استخدام مقياس ServQual بدلاً عن مقياس LibQual الذي يُعدُّ أكثر تخصصاً و صُمِّمَ ليطبَّق في مجال قياس الخدمات المكتبية على الرغم من شيوع استخدامه في العديد من المكتبات بالدول المتقدمة، وبهذا يمكن تصنيف المداخل النظرية لعملية التقييم إلى الآتي:

- **المدخل الأول:** يركز على المدخلات كقياس حجم أوعية المعلومات، عدد الزيارات، حجم المكتبة، عدد العاملين بها، الموارد المالية... الخ، أي إنه يركز على العدد والحجم وهذا الاتجاه هو الأكثر انتشاراً في الفترة السابقة.
  - **المدخل الثاني:** وينصَّبُ جُلُّ اهتمامه على المستفيد بوصفه عنصراً أساسياً في عملية تحديد جودة الخدمات؛ فهو مبني على النظرية المعرفية التطابقية التي تركز على قياس المدركات والمتوقعات، أو ما يعرف بمقاييس الفجوات.
- الجدول رقم (1) يستعرض عدداً من الدراسات التي اختيرت بشكل عشوائي من خلال البحث الإلكتروني باستخدام محرك البحث قوقل Google، مع تحديد المقاييس المستخدمة ونوع المكتبة التي طُبِّقَتْ عليها الدراسة. ويلاحظ أن المكتبات الجامعية هي أكثر المكتبات اهتماماً بقياس جودة خدماتها مستخدمة خليطاً متنوعاً من المقاييس يرجع اختيارها-في الغالب - إلى الخلفيات الأكاديمية والمعرفية للباحثين، مع ميل واضح لتطبيق مقياس ServQual من قبل عدد كبير من الباحثين على الصعيد العربي.

جدول 1: يستعرض مجموعة من الدراسات موضحاً نوع المقياس المستخدم.

الدولة	اسم المكتبة	المقياس المطبق	نوع المكتبة	السنة	الدراسة
أمريكا	مكتبة جامعة واشنطن	LibQual	جامعية	2002	Dole
	المكتبات الجامعية	ServQual	جامعية	2003	الحمالي (الحمالي، 2003)
الجزائر	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	ServQual	جامعية	2006	بوعافية (بوعافية، 2006)
العراق	المكتبات الجامعية	ServQual	جامعية	2007	سعيد (سعيد، 2007)
الجزائر	المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر	LibQual	جامعية	2008	بن حاوية يمنية (يمينة، 2008)
بنجلاديش	مكتبة جامعة Dhake	ServQual	جامعية	2009	Ahmed & Hossain
السعودية	المكتبات الطبية بمدينة الرياض	LibQual	متخصصة	2009	السليمي (السليمي، 2009)
اليمن	المكتبة المركزية جامعة صنعاء	ServQual	جامعية	2010	العطاب (العطاب و عبدالعزيز، 2010)
السعودية	كلية المجتمع بالرياض	ServQual	جامعية	2010	الزهراني (الزهراني و شلابي، 2010)
أوروبا	المكتبات البحثية الأوروبية	LibQual	مكتبات البحثية	2012	فوربيج
باكستان	جامعات باكستان	LibQual	جامعية	2013	Rehman
نجران/السعودية	مكتبة الأمير مشعل بن عبدالله	أسلوب دلقي	جامعية	2013	إدريس
الأردن	جامعة البلقاء	مقياس خاص من إعداد الباحثة	جامعية	2013	الحوالدة
العراق	مكتبة كلية الآداب جامعة بغداد	ServQual	جامعية	2014	قيم صادق
الكويت	جامعة الكويت	استبانة	جامعية	2014	السويط
الأردن	الجامعات الحكومية	استبانة	جامعية/رقمية	2014	السردى
الجزائر	المكتبات الجامعية		خدمات الإلكترونية	2014	قموح

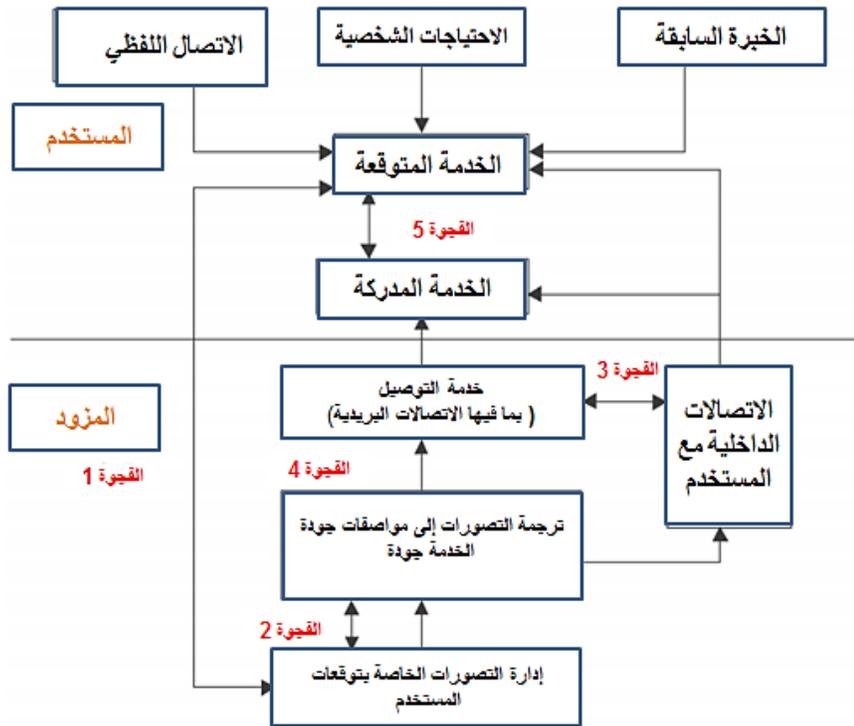
المحجوب	2014	مراكز التعلم	منهج الوصفي التحليلي	جامعة شقراء	السعودية
بولحبيب (بولحبيب، 2014)	2014	مركز وثائق	LibQual	جامعة قسنطينة	الجزائر
العباب (العباب و عبدالعزيز، 2015)	2015	جامعية	ServQual	جامعة صنعاء	اليمن
معتوق (معتوق، 2016)	2016	جامعية	LibQual	مكتبات جامعة أم القرى	السعودية
زين (زين، 2017)	2017	جامعية	Servper	مكتبات جامعة أفريقيا العالمية	السودان
تهاني فلاح (خماس، 2018)	2018	جامعية	التميز الأوربي	الجامعة المستنصرية	العراق
الشهرلي (الشهرلي و عبدالله، 2018)	2018	جامعية	LibQual	مؤسسات المعلومات بالعراق	العراق

ومن هذا المنطلق سعينا في هذه الدراسة لتسليط الضوء على مقياس يُعدُّ من المقاييس المتخصصة، والمصممة خصيصاً لقياس جودة الخدمات المكتبية، فقد استخدم المنهج الوثائقي لتحليل الإنتاج الفكري المرتبط بهذه المقياس لتحديد أهم السمات المرتبطة به مع تسليط الضوء على أهدافه، وسبل تطبيقه، وتحديد أهم المزايا التي ينفرد بها.

### مقاييس الفجوات:

يرجع ظهور هذا النوع من المقاييس للثمانينات عندما قام Zeithaml و زميله باري Berry (Parasuraman, Zeithaml, & Berry , 1988) بتطوير مقاييس عرفت بمقاييس الفجوات، و تتمحور فلسفة هذا النوع من المقاييس على أن جودة الخدمة تقاس من خلال تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات المستفيد لهذه الخدمة. فهي تركز بالدرجة الأولى على التفاعل الذي يحدث بين المستخدم و المنتج أو الخدمة و يقيس كذلك الاختلاف بين التوقعات حول الخدمة بدلاً من التركيز على قياس العناصر الداخلية مثل حجم المقتنيات أو مستوى العاملين بالمكتبة أو مساحة المكتبة وموقعها، و بهذا انتقل القياس إلي المخرجات المكتبية بدلاً من قياس مدخلاتها (Miller, 2008). و قد صدر العديد من المقاييس المبنية على نظرية عدم توقع المتوقع نذكر منها e-Serv، Servper، ServQual.

اختص كل مقياس بالتركيز على قياس خدمات معينة فعلى سبيل المثال، فقد صمم مقياس ServQual، والذي يُعدُّ المقياس الأساسي الذي بنيت عليه جميع مقاييس الفجوات، لقياس جودة المنتج المقدم للزبون، فحين ركز مقياس E-servQual على قياس جودة الخدمات الإلكترونية. والشكل رقم (1) يوضح البناء المعرفي لمقاييس الفجوات، والذي يُعدُّ مقياس LibQual أحدها.



رسم توضيحي 1: يوضح البناء المعرفي للمقاييس الفجوات.

اختلف الباحثون حول تحديد العدد المناسب للأبعاد التي تتضمنها هذه المقاييس، فمنهم من يرى بأن الأبعاد يمكن أن تكون ثلاثة وليست خمسة، في حين أن Nagata.H, Satoh, Gerrard, & Nagata (2004) يؤكد أنها خمسة أبعاد (هي: تأثير الخدمة Effect of service، المكتبة كمكان Library as place، الاعتمادية Reliability، المجموعات collections، الوصول access)، والتي يتم الاعتماد عليها عند مطابقة المدركات مع التوقعات.

هذا ويمتد الاختلاف إلى عدد الفجوات التي يتم تحديدها عند القياس في البداية وذلك انطلاقاً من البروتوكول الخاص بالمقياس والذي يعتمد على سبع فجوات تتمثل في (Masters, 2003):

**الفجوة الأولى:** تنتج عن الاختلاف بين توقعات المستفيد لمستوى الخدمة وبين إدراك توقعات المستفيدين، أي عجز الإدارة عن معرفة احتياجات المستفيدين ورغباتهم المتوقعة. وفي العادة تحدث عندما لا يعلم المستخدم شيئاً عن الخدمة المتوقعة.

**الفجوة الثانية:** تنتج عن الاختلاف بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة وبين إدراك الإدارة لتوقعات المستفيدين. أي أن المواصفات المحددة في الخدمة المقدمة بسبب قيود تتعلق بالتنظيم، وهي تحدث عندما لا يستطيع المستخدم إدراك الخطأ في الخدمة المقدمة.

**الفجوة الثالثة:** تنتج عن الخلل في مصداقية المؤسسة مقدمة الخدمة، بمعنى أن الوعود التي تقدمها المؤسسة حول مستوى الخدمة من خلال الاتصال بالمستفيد تختلف عن مستوى الخدمة المقدمة ومواصفاتها الفعلية.

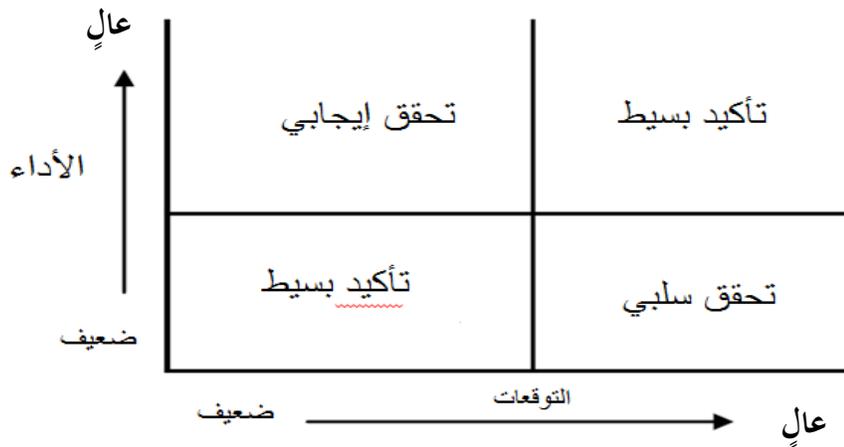
**الفجوة الرابعة:** تظهر بسبب كون مواصفات الخدمة المقدمة حقيقة لا تتطابق مع ما تدرجه الإدارة بخصوص هذه المواصفات. وينتج ذلك عندما لا تتطابق الوعود مع الخدمة المقدمة. وتحدث عندما يكون هناك اختلاف بين الخدمة المدركة والتوقعات التي لدى المستخدم.

**الفجوة الخامسة:** تظهر التناقض بين توقعات المستخدمين وتصوراتهم عن الخدمة المقدمة؛ وذلك نتيجة للتأثيرات التي تحدث من جانب المستخدم وكذلك مزود الخدمة، وفي هذه الحالة تتأثر توقعات المستخدم بالاحتياجات الشخصية وتجارب الخدمة السابقة. ويتم الحصول على البيانات الخاصة بهذه الفجوة من توقعات المستخدم، وتحدث عندما يكون هناك اختلاف بين الخدمة المدركة والتوقعات التي لدى المستخدم.

**الفجوة السادسة:** التناقض بين توقعات العملاء وتصورات الموظفين؛ وذلك نتيجة للاختلافات في فهم توقعات العملاء من قبل مزودي خدمة الخط الأمامي.

**الفجوة السابعة:** التناقض بين تصورات الموظف وتصورات الإدارة؛ وذلك نتيجة للاختلافات في فهم توقعات العملاء بين المديرين ومقدمي الخدمات.

تمثل نظرية عدم توقع المتوقع (EDT) (Expectancy Disconfirmation Theory) الأساس النظري لهذه المقاييس ، إذ تمثل أحد أهم مجالات استكشاف رضا المستهلك في ستينيات القرن الماضي، فالنظرية تركز على تأكيد التوقع لخلق إطارٍ لدراسة توقعات العملاء، و التأكيد اللاحق لتلك التوقعات من خلال المقارنات مع أداء المنتج، يعتقد أن المستهلكين يقارنون الأداء بعد الشراء وفقاً لتوقعاتهم قبل الشراء ، للتوصل إلى حكم بتأكيد بسيط إذا كان المنتج يعمل كما هو متوقع ،فإذا كان الأداء أفضل من المتوقع ، فإن التأكيد يكون إيجابياً لتوقعات المستهلك ؛ أما إذا كان الأداء أسوأ من المتوقع فيكون التأكيد سلبياً ( كما هو موضح في الشكل رقم 2) (Oliver, 1988).



رسم توضيحي 2: يوضح الأساس النظري لنظرية توقع المتوقع (EDT) (Oliver, 1988).

### فوائد استخدام مقاييس الفجوات:

- تتفرد هذه المقاييس بمجموعة من المزايا يمكن تحديدها فيما يأتي:
- تعزيز ثقافة التميز في تقديم الخدمات بشكل عام والخدمات المكتبية بشكل خاص.
- مساعدة المستهلك على فهم تصوراته لجودة الخدمة بشكل أفضل.
- جمع ردود الفعل الخاصة بالمستهلكين وتفسيرها بشكل منظم على فترات زمنية مختلفة.

- توفير بيانات (كمية ونوعية) قابلة للمقارنة مع المؤسسات المماثلة.
- تعزيز المهارات التحليلية للعاملين في المكتبات لتفسير البيانات والتعامل معها.
- تحسين مهارات التحليل لدى العاملين في المكتبة بما يخدم تفسير البيانات التي يتم تجميعها.
- توفير معلومات مقارنة من جانب المكتبات المناظرة يمكن أن تستفيد منها المكتبة في عملية التقييم

مما تقدم يمكن أن نلاحظ أن كلاً من الجودة المتوقعة والجودة المدركة يتعلقان بالمؤسسة ويعكسان مستوى أدائها، أما الجودة المنتظرة والجودة المدركة فيعكسان وجهة نظر المستفيدين ومستوى رضاهم. ويقاس كل مستوى من مستويات الجودة بمعايير خاصة تتمثل في:

- الجودة المتوقعة تقاس بمعايير البنية، وهي معايير تقيس الوسائل والموارد المستعملة من قبل المؤسسة المعلوماتية بهدف تقديم خدمة معلوماتية تستجيب للأهداف الموضوعية من قبلها (على سبيل المثال عدد الأشخاص المؤهلين، عدد الكتب، طرق الإتاحة .... الخ).
- الجودة المدركة تقاس بمعايير النتائج، وهي معايير تقيس مدى بلوغ الأهداف الموضوعية مسبقاً.
- الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة يقاس بمعايير مسار العمليات، وهي معايير تقيس الأنشطة التي تسمح ببلوغ الأهداف.
- الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة المدركة وتقاس بمعايير رضا المستفيدين والتي تقيس مستوى الجودة المدركة من قبل المستفيد.

**مقياس LibQual** (<https://www.libqual.org/home>):

يصنف هذا المقياس من ضمن مقاييس الفجوات، حيث تعود جذوره الأولى لعقد الثمانينيات من القرن العشرين، حينما بدأ استخدام مقياس ServQual في القطاع الخاص، في مجال الصناعات المعتمدة على الخدمات Service-based industries، بهدف تقديم آراء العملاء وانطباعاتهم حول مدى جودة الخدمات المقدمة إليهم، فهو عبارة عن مسح إجمالي يهدف إلى مساعدة المكتبيين على فهم تصورات المستخدم، ومن ثمّ تحسين جودة الخدمة وتلبية احتياجات المستخدمين من المعلومات بشكل

أفضل. فهو مجموعة من مواصفات لخدمات المعلومات المصممة لضمان جودتها، وذلك من خلال فهم احتياجات المستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات لهم عن طريق التعرف على آرائهم من المكتبة فيما يتعلق بنوعية الخدمة (Reitz, 2007).

وعلى الرغم من الفائدة التي تحققت للمكتبات التي طبقت مقياس ServQual في تقييمها لجودة خدماتها التي تقدمها، فقد برزت العديد من المشاكل المتمثلة فيما يأتي:

(1) عدم شموله في التغطية لكافة الخدمات المقدمة من قبل المكتبات.

(2) يقوم على فرضية ثبات المدركات والتوقعات الخاصة بالمستفيدين وهو يخالف الواقع الفعلي.

ونتيجة لأوجه القصور هذه فقد قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس (TAMU) لتطوير الأداة واختبارها وصقلها في عام 1999م، وبدعم جزئي من وزارة الخارجية الأمريكية قامت بتطوير مجموعة من المقاييس تُعرف بـ StatsQual.

هذا وقد أدرك كل من فريد وكولن لعدة سنوات أن استخدام متغيرات "الإدخال" مثل تعدادات المجموعات أو المسلسلات، كان مقيداً كمقاييس لجودة خدمة المكتبة، وخاصة الويب الرقمية لهذا فقد ركز على تطوير أداة تناسب هذه المتطلبات.

في عام 2000م تم إطلاق مشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن عرف باسم New Measures Toolkit ، ثم أُطلق LibQual™ رسمياً عام 2002م وهو الذي أصبح يُعرف بـ LibQual+® بعد تسجيله في مكتب العلامات التجارية بالولايات المتحدة الأمريكية، وذلك بعد اختبار درجة ثباته و دقته من خلال تطبيقه على 87 ألف مستخدم من 164 جامعة في شمال أمريكا ( <https://www.libqual.org/home> ) ، و استمرت الأبحاث التقييمية للمقياس فقد قام -على سبيل المثال- Lane و آخرون (Lane, Anderson, Hector , & Natesan, 2012) بتحليل مدي صحة العوامل المكونة للمقياس باستخدام ثلاث مجموعات مستقلة من البيانات تم تجميعها من قبل أعضاء هيئة التدريس بعدد من الجامعات، و تبين أن نقاط LibQual +® متسقة نسبياً مما يشير إلي أن بنية

الأداة مستقرة، هذا و قام كل من (Vincent Kieftenbeld, Prathiba Natesan & Kieftenbeld (2013) بقياس الثبات الهيكلي لدرجات LibQual+® بين ثلاث مجموعات من المستخدمين ( طلبة الدراسات الدنيا، طلبة الدراسات العليا، أعضاء هيئة التدريس ) و قد وجدو أن العشرات من الطلاب الجامعيين قد أظهروا تصورات عالية حول عامل " المكتبة كمكان"، و أن درجات أعضاء هيئة التدريس أظهرت تصورات عالية حول " تأثير الخدمة". وفي وقت قصير لاقى المقياس قبولاً كبيراً فقد شارك فيه أكثر من 1100 مكتبة بما في ذلك مكاتب الكليات والجامعات والمكتبات العامة جزء منها عن طريق اتحادات مختلفة وأخري بشكل مستقل. ويعمل على تطوير المقياس لجنة توجيهية من المكتبيين والباحثين.

في عام 2015م بلغ عدد المكتبات التي طبقت LibQUAL+® ما يزيد على ألف ومائتي مكتبة على مستوى العالم (كان أولها على الصعيد العربي المملكة العربية السعودية مكتبة جامعة الملك فهد للبترول والمعادن KFUPM في عام 2013م بالتعاون مع مستشاري شركة نسيج). كما طبق في عام 2014 من قبل مكتبة جامعة الخليج العربي حيث تم إتاحة نسخة إلكترونية من الاستمارة على موقعها لقياس جودة الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة (مكتبة جامعة الخليج العربي تقيس جودة خدماتها باستخدام برنامج (LibQUAL+, 2014).

وتجدر الإشارة إلى أن هذا المعيار هو عبارة عن استبانة مقننة تحتوي على اثنين وعشرين عنصراً أساسياً وأحد عشر عنصراً إضافياً، ويتم تطبيقه على أنها أداة أو وسيلة معيارية لقياس جودة خدمات المعلومات في المؤسسات المعلوماتية.

وتقاس كل عبارة في الاستبيان من خلال ثلاث مستويات تعكس بدقة رأي المستفيد الذي يكون مطالباً بتحديد علامة لكل عبارة في المستويات الثلاث على سلم من 1 إلى 9، وتتمثل هذه المستويات في الآتي:

➤ مستوى الحد الأدنى (المتوقع): يهدف هذا المستوى إلى ضبط الحد الأدنى لمستوى الخدمة الذي يراه المستفيد مناسباً.

- المستوى المرغوب: يهدف إلى تحديد المستوى الذي يرغب المستفيد أن تكون عليه الخدمة.
- المستوى الفعلي: ويهدف إلى تحديد المستوى الفعلي للخدمة الذي يلاحظه المستفيد باستمرار في المكتبة.

واستنادا إلى هذه البيانات يتم حساب كل من فجوة الكفاية وفجوة التفوق كما يلي: (LibQUAL survey 2007 at queen's university library, 2007)

فجوة الكفاية = المستوى الفعلي - مستوى الحد الأدنى

فجوة التفوق = المستوى الفعلي - المستوى المرغوب

على هذا الأساس فإن المقياس يسمح بتطوير أداء الخدمات المعلوماتية من خلال قياس:

- الجودة المدركة مقارنة مع الجودة المتوقعة من طرف المستعمل.
- الجودة المحققة والجودة المرغوب فيها من طرف المؤسسة الوثائقية.
- تطور الجودة عبر الزمن (التحسين والإخفاق).
- الجودة المحققة مقارنة مع تلك التي يقدمها المنافسون للمؤسسة الوثائقية.

لترجمة هذه العناصر إلى لغة رياضية، فإننا نتحصل على المعادلة الرئيسية الآتية:

جودة الخدمة = إدراك الخدمة المقدمة - التوقعات

يتفرع عن هذه المعادلة ثلاث معادلات فرعية هي:

الحد الأعلى من الرضا = الجودة < التوقعات	أو الجودة - التوقعات = 0
الحد الأدنى من التوقعات = التوقعات = الجودة	أو التوقعات - الجودة = 0
عدم الرضا = الجودة > التوقعات	أو الجودة - التوقعات > 0

فإذا كانت نتيجة حساب فجوة الكفاية إيجابية فيمكن القول إن الخدمة قد حققت كفاية من خلال تطابقها مع أقل ما يراه المستفيد مناسباً ، لكنها لا ترقى إلى مستوى الجودة الذي لا يتحقق إلا إذا كانت نتيجة حساب فجوة التفوق إيجابية، فحين يتفوق المستوى الفعلي للخدمة على المستوى المتوقع من طرف المستفيد فإن هذا التفوق هو ما يطلق عليه جودة الخدمة.

### الأهمية التي يمثّلها LibQUAL+®

#### (أ) أهميته للمكتبات:

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

- توفير البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من تقييم ما إذا كانت الخدمات التي تقدمها تتفق وتوقعات المستفيدين.
- تجميع البيانات والتقارير التي تمكن المكتبة من مقارنة أدائها بأداء مكتبات أخرى مناظرة.
- توفير فرصة البحث في مكتبة إلكترونية تضم العديد من البحوث والمقالات التي تتناول LibQUAL+® بالبحث والتحليل.
- توفير فرصة الاشتراك في مجتمع المهتمين بالارتقاء بمستوى التميز فيما يقدم من خدمات مكتبية.

#### (ب) أهميته للمستفيدين:

يمكننا بيان الأهمية والقيمة التي يمثّلها للمستفيدين على النحو الآتي:

- توفير الفرصة للمستفيدين للتعبير عن آرائهم فيما يتعلق بأي من الخدمات المكتبية التي تُقدّم إليهم يحتاج إلى تطوير، مما يساعد المكتبة على القيام بذلك بكفاية وفي أسرع وقت.
- تطوير الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيدين بما يجعلها تتفق وتوقعاتهم من خلال مقارنة هذه الخدمات بتلك التي تقدمها المكتبات المناظرة.

- يمكن المكتبات من تقييم ممارساتها وأنشطتها التي تحظى باستحسان كبير من قبل مجتمع المستفيدين.
- إتاحة الفرصة للمكتبات لأن تصبح عضواً في مجتمع أكبر يُعنى بالقضايا المتعلقة بجودة خدمات المكتبة، ويتبادل الخبرات والأفكار حولها، ومقارنة أدائها بالمكتبات المناظرة Benchmarking.

### أهداف المقياس:

- يسعى المقياس لتحقيق مجموعة من الأهداف التي يمكن تحديدها في الآتي:
- التميز في خدماته. تعزيز ثقافة التميز في تقديم خدمة المكتبة.
- يساعد المكتبات على فهم تصورات المستخدم لجودة خدمة المكتبات بشكل أفضل.
- جمع تعليقات مستخدمي المكتبة وتفسيرها بشكل منظم مع مرور الوقت.
- تقديم البيانات والتقارير المؤسسية التي تمكنك من تقييم ما إذا كانت خدمات مكتبك تلبي توقعات المستخدم.
- تجميع البيانات والتقارير التي تسمح لك بمقارنة أداء مكتبك بأداء المؤسسات النظيرة
- تحديد أفضل الممارسات في خدمة المكتبة.
- تعزيز المهارات التحليلية لموظفي المكتبة لتفسير البيانات والتصرف فيها.
- يتيح فرصة للمكتبة لتصبح جزءاً من مجتمع مهتم بتطوير

### السمات القياسية للمقياس:

بعد اعتماد المقياس من قبل العديد من المؤسسات تحوّل من مشروع بحثي إلى مقياس علمي، فقد تم جمع أكثر من مليون مستخدم في 2012م وإتاحة استمارة الاستبانة بالعديد من اللغات منها اللغة العربية، فضلاً عن دعمه بالعديد من المميزات الجديدة مثل وحدة التحكم في إدارة الاستطلاع ونموذج التسجيل، وبعد إجراء اختبارات صارمة على البروتوكول لمدة ثلاث سنوات تم توحيد الاستطلاع ليشمل العناصر الرئيسية الآتية:

- 22 (اثنان وعشرون) عنصراً أساسياً موزعاً على ثلاثة أبعاد هي: تأثير الخدمة، ومراقبة المعلومات، والمكتبة كمكان.
- 11 (أحد عشر) مادة إضافية تغطي مخرجات الوعي المعلوماتي، الرضا العام عن خدمات المكتبة، واتجاهات استخدام المكتبة.
- العناصر الديمغرافية العامة.
- صندوق التعليقات المفتوحة.
- يوفر المقياس معيار خيارات الانضباط التي يمكن من خلالها دعم الخصائص الخاصة بمؤسستك، وذلك من خلال إنشاء فئات الانضباط الخاصة باستخدام مصطلحات مختلفة خاصة بك.
- يوفر المقياس برنامج فهم نتائج المسح والمتمثلة في:
  - التحليل الداخلي
  - التحليل الخارجي.

#### مميزات مقياس LibQual:

- يتميز المقياس بالعديد من المميزات التي تجعله ينفرد عن غيره من مقاييس الفجوات، والتي يمكن تحديدها في الآتي:
- أداة للتقييم متاحة عبر الشبكة الدولية للمعلومات على مدار اليوم، ويمكن الوصول إليها من أي مكان.
- أداة معيارية للتقييم تدعم أهداف المكتبات التي تسعى لتحقيقها.
- لا يتطلب وقت طويل في جميع مراحلها؛ الاستبقاء، الإرسال، تلقي الاستجابات وتحليلها، إعداد النتائج وتأويلها.
- يسمح بتضمين النصوص والصور والصوت في الاستجابات المرسلة.
- يتيح النقل الإلكتروني مباشر ودقيق للبيانات الكمية.

#### أبعاد مقياس LibQual:

- وتختلف أبعاد المقياس من باحث لآخر فهناك من مثلها في ثمانية أبعاد في حين أن معظم الباحثين اختزلوها في ثلاثة أبعاد هي:

➤ **تأثير الخدمة - Effect of service** - يركز هذا البعد على قياس مدى جودة خدمات

المستخدمين ومعاملتهم من قبل موظفي المكتبة ، و هو يمثل البعد الإنساني في جودة الخدمة المقاسة، إذ تشمل جوانب هذا البعد تصورات المستخدم حول مساعدة الموظفين و الكفاءة و الاعتمادية ، وذلك من خلال طرح تسعة أسئلة تركز على العناصر الآتية :

1. الموظفون الذين يغرسون الثقة في نفوس المستخدمين.

2. إعطاء المستخدمين الاهتمام على المستوى الفردي.

3. موظفون دائمو المجاملة.

4. الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين.

5. الموظفون الذين لديهم المعرفة للإجابة على أسئلة المستخدم.

6. الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين برعاية واهتمام.

7. الموظفون الذين يفهمون احتياجات المستخدمين.

8. الاستعداد لمساعدة المستخدمين.

9. الاعتمادية في معالجة مشاكل خدمة المستخدمين.

➤ **التحكم في المعلومات - Information control (IC)** - وتتمثل في القدرة على التنقل في

عالم المعلومات؛ ويشتمل على ثمانية تساؤلات تقيس إلى أي مدى يستطيع المستفيدون العثور على المعلومات التي يريدونها في الشكل الذي يرغبونه (مطبوع و/أو إلكتروني) بمفردهم باستقلالية.

1. موقع مكتبة على شبكة الإنترنت يمكنني من تحديد موقع المعلومات بطريقي.

2. تسهيل الوصول إلى المصادر الإلكترونية من المنزل أو المكتب.

3. مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في عملي.

4. موارد المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها

5. المعدات الحديثة التي تمكنني من الوصول بسهولة إلى المعلومات المطلوبة.

6. سهولة استخدام أدوات الوصول التي تسمح لي بالوصول إلى النتائج بطريقي.

7. جعل المعلومات سهلة الوصول للمستخدم المستقل.

8. مجموعات المجالات الإلكترونية/ المطبوعة التي أطلبها لعملي.

➤ **المكتبة كمكان - Library as place (LP) -** يقيس مدى قدرة المكتبة على تلبية الاحتياجات الفردية للمستخدمين الذين يبحثون عن مكان لإجراء البحوث والدراسة، أي ملاءمة البيئة المادية بالمكتبة كمكان يتيح للأفراد الاستكثار، العمل الجماعي، واستلهاهم المعرفة والخبرة، ويشتمل على خمسة تساؤلات تتمثل في:

1. مساحة المكتبة التي تخصص للدراسة والتعلم.
2. مساحة هادئة للأنشطة الفردية.
3. مكان مريح يجذب الزوار للجلوس.
4. بوابة للدراسة أو التعلم أو البحث على المستوى الفردي.
5. مساحة المجتمع للتعلم الجماعي والدراسة الجماعية.

**LibQUAL+ Lite** ([https://www.libqual.org/about/about\\_lq/LQ\\_lite](https://www.libqual.org/about/about_lq/LQ_lite)):

يُعدُّ هذا الإصدار تلخيصاً للإصدار LibQUAL+® خلال السنوات القليلة الأولى من تطوير البروتوكول الخاص به، فقد تم دعمه بموجب المنحة الممنوحة لـ (NSDL) لتعليم العلوم والرياضيات. وقد بلغ عدد عناصره الأساسية عند المسح خمسة وخمسين عنصراً أساسياً نظراً لأن التركيز كان على اختبار العناصر ولكنه لم يقصد أبداً الاحتفاظ بجميع العناصر البالغ عددها خمسة وخمسون عنصراً (Vincent Kieftenbeld, Prathiba Natesan, 2013). بل كان التركيز في هذه السنوات المبكرة على تحديد:

(أ) العناصر التي يبدو أنها أفضل أداءً.

(ب) عدد العناصر التي ينبغي استخدامها في كل فرع لتعكس أولويات المستخدمين فيما يتعلق بالأبعاد الأساسي.

في العام 2008م قام فريق البحث و التطوير بجامعة تاكسس Texas University، باختبار عينات من عناصر المقياس الأساسي لجمع بيانات حول العناصر الأساسية، حيث طلب من المستخدمين الفرديين الرد على مجموعة فرعية من الأسئلة الأساسية البالغ عددها اثنان وعشرون سؤالاً، حيث يجب

المستخدمين على بعض الأسئلة المختارة من الاستبانة، و من ثم يتم الربط بين الإجابات بشكل عشوائي لإكمال باقي العناصر، ففي الجدول رقم (2) مثالاً على مجموعة من الإجابات المقدمة من قبل بعض المستخدمين، إذ نلاحظ أنه تمت الإجابة على ثلاثة عناصر من قبل جميع المشتركين ، فقد تم اختيار أحمد و علي بشكل عشوائي لإكمال العنصر الثالث و المتمثل في تأثير الخدمة (رقم 2)، ومن ثم تم اختيار علي و أحمد لإكمال العنصر الخامس الخاص بتأثير الخدمة (رقم 3)، ثم اختيار محمد و سليمان لإكمال العنصر السادس في تجميع عناصر التحكم في المعلومات (رقم 2)، وهكذا، إلي أن يتم الحصول على إجابات لكل العناصر. فكل مشارك مطالب بإكمال ثماني عناصر من الاستبيان الأساسي البالغ عددها اثنان وعشرون عنصراً فقط، إضافة إلى اثنين من العناصر الثمانية المتبقية.

جدول 2: يوضح اجابات المستخدمين على العناصر. (KYRILLIDOU, 2009)

العنصر	أحمد	علي	حنان	محمد	سليمان
تأثير الخدمة(1)	×	×	×	×	×
السيطرة على المعلومات (1)	×	×	×	×	×
تأثير الخدمة(2)		×		×	
المكتبة كمكان (1)	×	×	×	×	×
تأثير الخدمة(3)	×	×			
السيطرة على المعلومات(2)					
المكتبة كمكان (2)			×	×	

وفي الجدول رقم (3) نقدم مقارنة بين مقياس LibQual+® Lit و LibQual+® Long، حيث يظهر الفرق جلياً بين المقياسين، ففي حالة استخدام مقياس LibQual+® Long من قبل المكتبة يتوجب على المستخدم الإجابة على جميع العناصر (22 عنصر)، في حين يُكتفى بالإجابة على العناصر التي ترتبط باستخدامه، و هذا يعطي بيانات أكثر دقة و مصداقية حيث يكتفي المستفيد بتقييم الخدمات التي يستفيد منها.

جدول 3: يقارن بين إصدارين من مقياس LibQual (Kyrillidou, 2008).

Libqual+® Lit	Libqual+® Long
الأسئلة الأساسية	AS1 = الموظفون الذين يفرسون الثقة في نفوس المستخدمين
IC10	IC02 = تسهيل الوصول إلي المصادر الإلكترونية من المنزل أو المكتب.
LP03	LP03 = مساحة المكتبة التي تخصص للدراسة والتعلم.
AS13	AS04 = الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين.
(اختيار عشوائي) IC	IC05 = موقع مكتبة على شبكة الإنترنت يمكنني من تحديد موقع
(اختيار عشوائي) AS	المعلومات بطريقتي.
(اختيار عشوائي) IC	AS06
(اختيار عشوائي) LP	IC07 = مواد المكتبة المطبوعة التي أحتاجها في عملي.
(اختيار عشوائي) AS	LP08 = مساحة هادئة للأنشطة الفردية.
	AS09 = الاستعداد للإجابة على أسئلة المستخدمين.
	IC10 = موارد المعلومات الإلكترونية التي أحتاجها.
	AS11 = الموظفون الذين لديهم المعرفة للإجابة على أسئلة
	المستخدم.
	LP12 = مكان مريح يجذب الزوار للجلوس.
	AS13 = الموظفون الذين يتعاملون مع المستخدمين بطريقة رعاية و
	الاهتمام.
	IC14 = المعدات الحديثة التي تمكنني من الوصول بسهولة إلى
	المعلومات المطلوبة.
	AS15 = الموظفون الذين يفهمون احتياجات مستخدمين.
	IC16 = سهولة استخدام أدوات الوصول التي تسمح لي بالوصول إلي
	النتائج بطريقتي.
	LP17 = بوابة للدراسة أو التعلم أو البحث على المستوى الفردي.
	AS18 = الاستعداد لمساعدة المستخدمين.
	IC19 = جعل المعلومات سهلة الوصول للمستخدم المستقل.
	IC20 = مجموعات المجلات الإلكترونية/ المطبوعة التي أطلبها لعملي.
	LP21 = مساحة المجتمع للتعلم الجماعي والدراسة الجماعية
	AS22 = الاعتمادية في معالجة مشاكل خدمة المستخدمين.
الفرعية Local	اختر خمسة من الأسئلة المحلية.

اختر أحد الأسئلة الخمسة.	
المخرجات (outcome) اختر اثنين بشكل عشوائي من الخمسة.	<p>01- المكتبة تساعدني على مواكبة التطورات في مجال (مجالات) اهتمامي.</p> <p>02- المكتبة تساعد تقدمي في تخصصي الأكاديمي أو عملي.</p> <p>03- تتيح المكتبة لي أن أكون أكثر كفاءة في تخصصي الأكاديمي أو عملي.</p> <p>04- تساعدني المكتبة في التمييز بين المعلومات الموثوق بها وغير الموثوق بها.</p> <p>05- تزودني المكتبة بمهارات المعلومات التي أحتاجها في عملي أو دراستي.</p>
الرضا Satisfaction (S03) بشكل عشوائي اختر اثنين من الأسئلة المتبقية	<p>S01- بشكل عام ، أنا راضٍ عن الطريقة التي أعامل بها في المكتبة.</p> <p>S02- بشكل عام ، أنا راضٍ عن دعم المكتبة للتعليم والبحث و / أو التدريس</p> <p>S03- كيف تقيم الجودة الشاملة للخدمة التي تقدمها المكتبة؟ بوابات المعلومات؟</p>
استخدام المكتبة Library Usage (LU) استخدم كل عناصر المكتبة الثلاثة.	<p>LU01- كم مرة تستخدم مقتنيات المتاحة في مبنى المكتبة؟</p> <p>LU02- كم مرة يمكنك الوصول إلى موارد المكتبة من خلال صفحة ويب المكتبة؟</p> <p>LU03- كم عدد المرات التي تستخدم فيها عبارات YahooTM أو GoogleTM أو غير المكتبات للحصول على معلومات.</p>

### توصيات:

ختامًا، يجب على المؤسسات المعلوماتية العمل على توفير أدوات الجودة التي تسمح بتقييم خدماتها التي تقدمها بشكل مُرضٍ، وهذا يتطلب منها مواكبة كل ما هو جديد في مجال الجودة، والعمل على جعله جزءاً من ثقافة مستفيديها بإتاحة مقياس LibQual على صفحتها على شبكة الأنترنت. لا يجب تحليل الجودة من خلال قياس مدخلاتها من مجموعات أو مواردها المالية بل يجب الارتكاز على مقاييس الجودة المتخصصة، هذا ونوصي بالآتي:

➤ العمل على إصدار نسخة عربية لمقياس جودة الخدمات LibQual تتبناها إحدى الجمعيات المهنية العربية.

➤ العمل على الإسهام في تطوير المقياس، وذلك من خلال إجراء الدراسات التحليلية ومقارنة نتائجها مع الخدمات المقدمة من قبل المكتبات في المجتمعات العربية.

### قائمة المصادر:

1. Denise G Masters .(2003 ، 8 11) .Total Quality Management in Libraries .  
تاريخ الاسترداد 2019، <http://www.michaelloren.com/eric/tqm.html>
2. Kyrillidou, M. (2008). Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to improve Response Rates and Reduce Respondent Burden. Urbana, Illinois, .
3. Lane, C. F., Anderson, B., Hector , P. F., & Natesan, P. (2012). Factorial invariance of LibQUAL+(R) as a measure of library service quality over time. Retrieved 8 11, 2019, from [https://www.researchgate.net/publication/257244916\\_Factorial\\_invariance\\_of\\_LibQUALR\\_as\\_a\\_measure\\_of\\_library\\_service\\_quality\\_over\\_time](https://www.researchgate.net/publication/257244916_Factorial_invariance_of_LibQUALR_as_a_measure_of_library_service_quality_over_time):
4. LibQUAL survey 2007 at queen's university library. (2007). Retrieved 3 12, 019, from <http://qspace.library.queensu.ca/bitstream/1974/1195/1/2007-LibQUAL-Report.pdf>
5. MARTHA KYRILLIDOU .(2009) .ITEM SAMPLING IN SERVICE QUALITY ASSESSMENT SURVEYS TO IMPROVERESPONSE RATES AND "Lite ®+LibQUAL" REDUCE RESPONDENT BURDEN:THE .Urbana, Illinois .RANDOMIZED CONTROL TRIAL (RCT), DISSERTATION

6. Miller, K. (2008). Service Quality In Academic Libraries: An Analysis Of Libqual+ Scores And Institutional Characteristics. (Doctoral Dissertation <http://library.ucf.edu> ). University of Central Florida.
7. Nagata.H, Satoh, Y., Gerrard, S., & Kytonaki, P. (2004). the dimensions that construct the evaluation of service quality in academic libraries. Performance Measurement and Metrics, pp. vol:5,iss2, pp53–65.
8. Oliver, R. L. (1988). Response determinants in satisfaction judgments. Journal of Consumer Research, pp. 495–507.
9. Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry , L. L. (1988). ServQual: a multiple– item scale measuring consumer perceptions of service quality. journal of Retailing, pp. 12–40.
10. Rodrigues, L. (2011). comparison of SERVQUAL and SERVPERF metrics; an empirical study. The TQM Journal, pp. Vol:23, Iss6.pp629–643.
11. Vincent Kieftenbeld, Prathiba Natesan (2013). Examining the measurement and structural invariance of LibQUAL across user groups (Vol:3) 143–150.
12. السعيد بوعافية. (2006). قياس جودة خدمات مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية: تطبيق مقياس الإدراكات والتوقعات. مذكرة ماجستير في علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة.
13. - انعام علي توفيق الشهريلي، و سلام جاسم عبدالله. (2018). قياس جودة خدمات المعلومات المحوسبة والتقليدية في مؤسسات المعلومات العراقية. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، 1-21.

14. - بن حاوية يمينة. (2008). جودة الخدمات المعلوماتية و تلبية احتياجات المستفيدين : المكتبة المركزية للمركز الجامعي بمعسكر. اطروحة ماجستير.
15. - تهاني فلاح خماس. (2018). تقييم أداء المكتبات الجامعية وفق أنموذج التميز الأوربي. مجلة كلية التربية الاساسية للعلوم التربوية و الانسانية، 540-559.
16. - خالد بن سليمان معتوق. (2016). جودة خدمات المعلومات في مكتب جامعة أم القرى : دراسة تقييمية باستخدام مقياس LibQua. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات - الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات (مج3، ع4)، 97-137.
17. - راشد بن محمد الحمالي. (2003). إدارة الجزدة الشاملة في المكتبات و مراكز المعلومات. المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات.
18. - رشام بدرالدين، بوالنمر عاشوراء. (2014). معايير قياس جودة خدمات المكتبات من منظور المستفيدين مقياس الأداء الفعلي للخدمة Servperf نموذجاً. المؤتمر الخامس والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان معايير جود الأداء في المكتبات ومراكز المعلومات والأرشيف . تونس .
19. - سمير مدحت سعيد. (2007). قياس جودة خدمات المكتبات الجامعية: دراسة تطبيقية على خدمات المكتبة المركزية بجامعة تكريت (العراق). مجلة جامعة تكريت للعلوم الإنسانية، 275-296.
20. - عبدالله عطية الزهراني، و محمد مصطفى شلابي. (2010). قياس جودة الخدمة التعليمية باستخدام مقياس الادراكات و التوقعات ServQual دراسة ميدانية بالتطبيق على كلية المجتمع بالرياض. مجلة البحوث التجارية المعاصرة، 2-52.
21. - عمار عبدلهلا دمحم زين. (2017). قياس جودة خدمات المعلومات في مكتبات جامعة إفريقيا العاملة: دراسة تقويمية من وجهة نظر المستفيدين. حولية المكتبات و المعلومات، 164-194.

22. - محمد عبدالله احمد العطاب، و تهاني عمر عبدالعزيز. (2010). جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية جامعة صنعاء بأستخدام مقياس ServQual. مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات (مج2، ع4)، 171- 216.
23. - محمد عبدالله احمد العطاب، و تهاني عمر عبدالعزيز. (2015). جودة خدمات المعلومات في المكتبة المركزية بجامعة صنعاء باستخدام مقياس Servqual. مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات، 176-217.
24. - مريم بولحبيب. (2014). قياس وتقييم جودة الخدمات بالمكتبات الجامعية الجزائرية بمكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق LibQUAL دراسة تطبيقية لمقياس الواقع والآفاق جامعة قسنطينة 2. الملتقى الوطني الأول حول خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية.
25. - مكتبة جامعة الخليج العربي تقيس جودة خدماتها باستخدام برنامج LibQUAL+, 4209. Retrieved 5 12, 2019, from <http://www.alwasatnews.com/news/866947.html> (2014, 5 11) الوسيط :
26. - نهلة بنت محمد بن عبدالله السليمي. (2009). قياس جودة المعلومات في المكتبات الطبية بمدينة الرياض: دراسة تطبيقية. اطروحة دكتوراة. جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية .