الجامعة الإسلاميـة– غزة
عمـادة الدراسـات العليـا
كليـــــــة التجـــــارة
قســـــم إدارة الأعمـــال

# تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية

دراسة تطبيقية على رواد مكتبات الجامعات العامة والحكومية
(الجامعة الإسلامية– غزة، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)

**إعداد الطالبة: سلمة محمد شعت**

**220090029**

**تحت إشراف: أ.د. يوسف حسين عاشور**

**قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال**

**1433–2012م**

قال تعالى:

﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾

(المجادلة، آية 11)

# الإهداء

إلى قدوتي ومثلي في الحياة. . . إلى من أفتخر بحمل اسمه. . .

والدي الحبيب

إلى نبع النور الذي أضاء دربي على الدوام. . . إلى القلب الكبير

الحنون. . . والدتي الحبيبة

إلى من أجده بجانبي قبل أن أحتاج إليه. . . إلى رفيق عمري . . .

زوجي الحبيب

إلى من ملأ حياتي حباً وفرحاً . . .فلذة كبدي . . . ابني إبراهيم

إلى كل من ساندني في إنجاز هذا العمل، إلى كل من تمنى لي الخير والنجاح، إلى عائلتي وأَحبتي وأصدقائي .

أهدي ثمرة جهدي . . .

# شكر وتقدير

{ وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ } (النمل، آية 19)

أبدأ بشكر الله تعالى أن منحني الصبر خلال فترة إعداد الرسالة، أشكره تعالى على نعمه التي أنعم علي وعلى والدي من قبل، وانطلاقًا من قوله عليه أفضل الصلاة والسلام " لا يشكر الله من لا يشكر الناس " فإنني أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / يوسف عاشور لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة وأشكره على جهده المتواصل في النصح والإرشاد والتوجيه، فبارك الله فيه.

وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور/ يوسف بحر، والدكتور/عصام البحيصي لتفضلهما بقبول مناقشة هذه الدراسة.

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى السادة المحكمين لما قدموه من جهد ووقت في تحكيم الاستبانة، وإلى عمادة المكتبات في كل من الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، وإلى كل من أسدى لي مشورة أو قدم لي نصيحة ومعونة، أو ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، لهم مني جميعا خالص التقدير وجزاهم الله عني خير الجزاء.

كما لا أنسى أن أتقدم بالشكر الجزيل لعائلتي الغالية التي شجعتني على الدوام، وأخص بالذكر زوجي الدكتور/ سليم شبير والذي كان له الأثر الكبير في إتمام دراستي.

ويمتد الشكر إلى زميلتي أ. نداء النجار، التي تعاونت معي لإتمام هذه الرسالة وإخراجها للنور.

وأخيراً أسال الله تعالى أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم، وأن يجزيهم كل الخير والتوفيق والنجاح، وأن يتقبل مني هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يغفر زلتي ويقبل عثرتي، فما كان فيه صواب فمن الله وتوفيقه وما كان فيه من خطأ فمن نفسي، والله ولي التوفيق.

الباحثة

# قائمة المحتويات


| م | الموضـوع | رقم الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | آية قرآنية | ب |
| 2 | الإهداء | ج |
| 3 | شكر وتقدير | د |
| 4 | قائمة المحتويات | هـ |
| 5 | قائمة الجداول | ط |
| 6 | قائمة الأشكال | ي |
| 7 | ملخص الدراسة باللغة العربية | ك |
| 8 | ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية | ل |
| **الفصل الأول**<br>**الإطار العام للدراسة** | | |
| **أولاً:** مقدمة | | 2 |
| **ثانيـاً:** مشكلة الدراسة | | 4 |
| **ثالثـاً:** متغيرات الدراسة | | 4 |
| **رابعـاً:** فرضيات الدراسة | | 5 |
| **خامساً:** أهداف الدراسة | | 6 |
| **سادساً:** أهمية الدراسة | | 6 |
| **سابـعاً:** مصطلحات الدراسة | | 7 |
| **الفصل الثاني**<br>**الإطار النظري للدراسة**<br>**المبحث الأول: الفجوة الرقمية** | | |
| **أولاً:** مقدمة | | 11 |
| **ثانيـاً:** مفهوم الفجوة الرقمية | | 11 |
| **ثالثـاً:** المنظور الإقليمي والقاري للفجوة الرقمية | | 12 |

| | |
|---|---|
| **رابعاً:** أسباب الفجوة الرقمية | 13 |
| **خامساً:** قياس الفجوة الرقمية | 16 |
| **سادساً:** عوامل اتساع الفجوة الرقمية بين الدول العربية والعالم | 18 |
| **سابعاً:** معالم الواقع الراهن لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العالم العربي وما يواجهه من تحديات | 19 |
| **ثامناً:** سبل سد الفجوة الرقمية | 23 |
| **تاسعاً:** الجهود الدولية لمواجهة الفجوة الرقمية | 24 |
| **عاشراً:** الإستراتيجية المقترحة لدخول الدول العربية إلى العالم الرقمي | 25 |
| **المبحث الثاني**<br>**المكتبات الجامعية** | |
| **أولاً:** مقدمة | 29 |
| **ثانياً:** مفهوم وأنواع المكتبات | 29 |
| **ثالثاً:** خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية | 35 |
| **رابعاً:** المكتبة الإلكترونية (الرقمية) | 51 |
| **خامساً:** إعداد وتأهيل القوى العاملة لإدارة المكتبات الرقمية | 59 |
| **سادساً:** مكتبات جامعات قطاع غزة | 62 |
| **الفصل الثالث**<br>**الدراسات السابقة** | |
| **أولاً:** مقدمة | 78 |
| **ثانياً:** الدراسات المحلية | 78 |
| **ثالثاً:** الدراسات العربية | 80 |
| **رابعاً:** الدراسات الأجنبية | 88 |
| **خامساً:** التعليق على الدراسات السابقة | 96 |

| | |
|---|---|
| **الفصل الرابع**<br>**الإطار العملي للدراسة**<br>**المبحث الأول: المنهجية والإجراءات** | |
| **أولاً:** مقدمة | 100 |
| **ثانياً:** منهجية الدراسة | 100 |
| **ثالثاً:** مجتمع الدراسة | 101 |
| **رابعاً:** عينة الدراسة | 101 |
| **خامساً:** أداة الدراسة | 102 |
| **سادساً:** المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة | 103 |
| **سابعاً:** إجراءات تطبيق الدراسة | 104 |
| **المبحث الثاني**<br>**صدق وثبات أداة الدراسة** | |
| **أولاً:** مقدمة | 106 |
| **ثانياً:** العينة الاستطلاعية | 106 |
| **ثالثاً:** صدق الاستبانة | 106 |
| **رابعاً:** ثبات فقرات الاستبانة | 112 |
| **خامساً:** اختبار التوزيع الطبيعي | 114 |
| **الفصل الخامس**<br>**تحليل البيانات واختبار الفرضيات** | |
| **أولاً:** مقدمة | 116 |
| **ثانياً:** تحليل خصائص العينة | 116 |
| **ثالثاً:** تحليل فقرات الدراسة واختبار الفرضيات | 120 |
| اختبار الفرضية الأولى | 122 |
| اختبار الفرضية الثانية | 125 |
| اختبار الفرضية الثالثة | 129 |
| اختبار الفرضية الرابعة | 131 |
| اختبار الفرضية الخامسة | 135 |

| | | |
|---|---|---|
| | اختبار الفرضية السادسة | 140 |
| **الفصل السادس**<br>**النتائج والتوصيات** | | |
| | **أولاً:** نتائج الدراسة | 146 |
| | **ثانياً:** توصيات الدراسة | 147 |
| | **ثالثاً:** دراسات مقترحة | 149 |
| **المراجع** | | |
| 1 | المراجع العربية | 150 |
| 2 | المراجع الأجنبية | 155 |
| **الملاحق** | | |
| 1 | ملحق رقم (1): قائمة بأسماء المحكمين | 160 |
| 3 | ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية | 161 |

# قائمة الجداول


| رقم الجدول | عنوان الجدول | رقم الصفحة |
|---|---|---|
| (1) | حجم مقتنيات مكتبة الجامعة الإسلامية | 66-67 |
| (2) | حجم مقتنيات جامعة الأزهر | 73 |
| (3) | درجات مقياس ليكرت الخماسي | 103 |
| (4) | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول (كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات) والدرجة الكلية لفقراته | 107 |
| (5) | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني (توفر الدعم التقني للمكتبات) والدرجة الكلية لفقراته | 108 |
| (6) | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث (توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية) والدرجة الكلية لفقراته | 109 |
| (7) | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع (توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية) والدرجة الكلية لفقراته | 110 |
| (8) | معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس (وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات) والدرجة الكلية لفقراته | 111 |
| (9) | معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة | 112 |
| (10) | معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة | 113 |
| (11) | نتائج اختبار التوزيع الطبيعي | 114 |
| (12) | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس | 116 |
| (13) | توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي | 117 |
| (14) | توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي | 117 |
| (15) | توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص | 118 |
| (16) | توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن | 119 |
| (17) | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجامعة | 120 |

| | | |
|---|---|---|
| (18) | تحليل فقرات المجال الأول (كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات) | 122 |
| (19) | تحليل فقرات المجال الثاني (توفر الدعم التقني للمكتبات) | 125 |
| (20) | تحليل فقرات المجال الثالث (توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)) | 129 |
| (21) | تحليل فقرات المجال الرابع (توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)) | 132 |
| (22) | تحليل فقرات المجال الخامس (وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات) | 135 |
| (23) | تحليل جميع فقرات الاستبانة معاً | 138 |
| (24) | نتائج اختبار "T لعينتين مستقلتين" – الجنس | 139 |
| (25) | نتائج اختبار "التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد" – المستوى الدراسي | 140 |
| (26) | نتائج اختبار "التباين الأحادي – ذو الاتجاه الواحد" – التخصص | 141 |
| (27) | نتائج اختبار "التباين الأحادي – ذو الاتجاه الواحد" – مكان السكن | 142 |
| (28) | نتائج اختبار "التباين الأحادي – ذو الاتجاه الواحد" – الجامعة | 143 |


# قائمة الأشكال


| رقم الشكل | عنوان الشكل | رقم الصفحة |
|---|---|---|
| (1) | العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة | 5 |

# ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية الحكومية والعامة العاملة في قطاع غزة، والتعرف على الطرق المختلفة التي تساعد على سد الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية، مع التركيز على مواطن الضعف في هذه المكتبات، بالإضافة إلى تكوين خلفية عن الدور الذي يجب أن تلعبه المكتبة الجامعية وأخصائي المعلومات في عصر الثورة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تَمثّل مجتمع الدراسة في طلاب الجامعات الحكومية والعامّة في قطاع غزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى) بجميع فئاتهم (ذكوراً وإناثاً) وبجميع مستوياتهم الدراسية بما فيهم طلاب الدراسات العليا، والمنتمين إلى مختلف محافظات غزة، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة، التي طبقت على عينة عشوائية من الطلاب والبالغ عددهم (55824) طالب وطالبة، بحيث تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم استرداد (404) استبانة من أصل (420) استبانة، بنسبة استرداد قدرها 96.1%.

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فجوة رقمية في مكتبات الجامعات موضوع الدراسة، ولكن بنسب تتفاوت بين الجامعات الثلاث (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى) حيث ظهر في نتائج التحليل أن كل من: كفاءة العنصر البشري العامل في المكتبات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الدعم التقني للمكتبات الجامعية، المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)، المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)، استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات، متوفرة في مكتبات الجامعات موضوع الدراسة ولكن بصورة جيدة (متوسطة)، بمعنى أنها تحتاج إلى مزيد من الاهتمام والتطوير.

وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات تهدف في مُجملها إلى ردم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية وما تُقدمه من خدمات، من أهمها ضرورة التركيز على تعزيز مهارات العنصر البشري العامل في مكتبات الجامعات وبخاصة تلك المهارات المتعلقة بوسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والعمل على تطوير البُنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مع التركيز على تحديث تلك البُنية لتواكب الحديث منها، والاهتمام بإبرام اتفاقيات تعاون بين مكتبات الجامعات المحلية ومكتبات الجامعات خارج حدود الوطن.

# Abstract

This study aimed to assess the digital divide in governmental and public university libraries in Gaza Strip, and to identify the different ways that help to bridge the digital divide in university libraries, with a focus on vulnerabilities in these libraries, in addition to the formation of a background role to be played by university library and information specialist in the age of the digital revolution and the information and communications technology.

The population of the study was Represented by the students of governmental and public universities in the Gaza Strip (Islamic University, Al-Azhar University, and Al-Aqsa University) in all categories (male and female) and at all levels of study, including graduate students, and belonging to different provinces of Gaza, The descriptive analytical method has been applied in the study, using random sample of the study population of (55824).A questionnaire was used as the main tool for data collection, (404) questionnaires were recollected from (420), at a recovery rate of 96.1%.

The results showed the existence of a digital divide in university libraries under study, but rates vary between the three universities (Islamic University, Al-Azhar University, and Al Aqsa University, where the results of the analysis appeared that each: The efficiency of the human element work in libraries in the field of information and communication technology, technical support for university libraries, appropriate cultural content (scientific references), digital content of information (provide references electronically), strategies and plans for the development of dealing with libraries, available in university libraries under study, but well (Medium), in the sense that they need more attention and development.

The study came out with several recommendations aimed in its entirety to bridge the digital divide in university libraries and its services, most notably the need to focus on enhancing the skills of the human element that work in university libraries especially those skills related to information and communication technology, work to develop the infrastructure of information technology, with a focus on modernizing this infrastructure to keep pace with modern ones, and interest in the conclusion of cooperation agreements between the local university libraries and university libraries outside the borders of the homeland.

# الفصل الأول

# الإطـــار العام للدراســـــة

**أولاً: مقدمة**

**ثانياً: مشـــكلة الدراســـــة**

**ثالثاً: متـــغيرات الدراســـة**

**رابعاً: فرضـــيات الدراســـة**

**خامساً: أهـــداف الدراســـة**

**سادساً: أهميـــة الدراســـة**

**سابعاً: مصطلحات الدراسة**

## أولاً: مقدمـة

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عجلة الحياة في عالم الاقتصاد والأعمال في عصرنا الحالي، ولم تترك مجالاً من مجالات الحياة المختلفة إلا دخلته، بل غدت أداة العصر الحديث التي لا يمكن الاستغناء عنها في كثير من الميادين والمجالات. لذلك أصبح من الضروري على كل الشركات والمؤسسات في ظل العولمة والتنافسية العالمية، أن تلج في ركب التكنولوجيا وعالم المعرفة والاتصالات، حتى تسير في ركب الشركات والمؤسسات العالمية العملاقة التي تجاوزت مفهوم الحدود ببعديه الزماني والمكاني. فأضاف عنصر المعلومة إلى العناصر التقليدية من رأسمال وموارد أولية ونحوها. وحيث إن الثورة الرقمية أصبحت عنوان الاقتصاد العالمي الجديد، فإن على الشركات التقليدية اللحاق بركب التقدم وعدم ترك الفجوة الرقمية تتسع وتتفاقم. إنّ الاقتصاد العالمي الجديد أو الاقتصاد الرقمي المبني على المعلومة وسرعة الوصول إليها سيفتح آفاقا جديدة في مستقبل التجارة والأعمال، بما يمتاز من زوال للزمان والمكان من خلال توظيف ثورة الاتصالات وما يلازمها من تكنولوجيا معلومات.

يُلاحَظ أن الإدارة الحديثة تأثرت بالتقدم في تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، وأخذ التحول من الأساليب التقليدية في الإدارة إلى الأساليب الإلكترونية سمة أساسية في العمل الإداري الحديث ولا يكاد اليوم مؤسسة حكومية أو تجارية أو تعليمية تستطيع إنجاز أعمالها بدون استخدام شكل أو آخر من هذه التكنولوجيا (الغوطي ، 2006 :14).

لقد نشأ في السنوات الأخيرة مصطلح جديد يعرف بالفجوة الرقمية، وقد بين (عيد، 2005) أن هذا المصطلح يدل على مقدار الفجوة بين من يملك المعلومات ومن يفتقدها، وبين من يسهم في صناعتها واستغلالها ومن لا يفعل ذلك. ويُعرّف (سلمان، 2005) الفجوة الرقمية بأنها الفجوة التي خلفتها ثورة المعلومات والاتصالات بين الدول المتقدمة والنامية، وتقاس بدرجة توافر أسس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتباط بشبكة الإنترنت باعتبارها شبكة المعلومات العالمية، أضف إلى ذلك تعريف كل من:

(Norris, 2001; Warschauer, 2001; Hall, 2002; Hargttai, 2003; Salinas, 2003; Munster, 2005; Training Information Administration,2000)، للفجوة الرقمية على أنها تلك الهوة التي تفصل وتُفرِّق بين الدول المتقدمة (الرقمية) والدول النامية. وفي دراسة (بدر

الدين، 2005) حول مجتمع المعلومات والمعرفة باعتباره المصيدة الكونية للدول النامية، فهي ستؤدي إلى اتساع الفجوة الحضارية والمعرفية بينها وبين الدول المتقدمة أكثر من أي وقت مضى، تبين أن المحتوى الرقمي العربي ضعيف جداً مقارنة بين دول العالم الأخرى، حيث تشير الدراسة إلى أنه بالرغم من أن المتحدثين باللغة العربية يمثلون حوالي 5 %من نسبة سكان العالم، إلا أن المستفيدين العرب من الشبكة العالمية للمعلومات أقل من 1% من المستفيدين بالعالم، إضافة إلى أن مساهمة اللغة العربية بالمحتوى المعرفي على شبكة الإنترنت أضعف من هذا بكثير. ويرى (علي وحجازي، 2005) فيما يتعلق بصناعة المحتوى الرقمي أنه قضية مصيرية هامة، لأنَّ المحتوى في اقتصاد المعرفة هو الملك، وهو يمثّل التحدي الحقيقي القادم من قبل دول العالم النامية سعياً للحاق بعصر المعلومات. وتشير دراسة (ونَاس، 2005) الذي يتساءل فيها هل الفجوة رقمية أم حضارية؟ إلى أن الدول العربية هي من أقل دول العالم استفادة من الثورة الرقمية، ويُبين (ضيف الله، 2005) أن المحتوى الرقمي العربي لمواقع الإنترنت مهدد بالاندثار لقلة مساهمة الدول العربية بالإنتاج المعرفي العالمي على شبكة الإنترنت، واتساع الفجوة بين ما ينشر باللغة العربية وما ينشر باللغات الأخرى.

لقد مكنت التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والعولمة من تقاسم الموارد وتبادل المعلومات لأغراض مختلفة وعبر جميع أنحاء العالم، لذلك أصبح من الضروري أن توفر المكتبات مصادر مختلفة للمعلومة بحيث تكون متاحة الوصول إليها باستخدام الإنترنت محلياً وعالمياً وذلك لتتسجم مع التوجه الجديد (Ikpahindi, 2007).

وكانت دراسة (Obeidat, 2007) التي حملت عنوان (Assessing the digital divide in a Jordanian Academic Libraries)، والتي هدفت إلى تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية، عن طريق مقارنة الخدمات التي تقدمها مكتبة جامعة اليرموك بتلك الخدمات التي تقدمها جامعة كيرتن الأسترالية، هي المنطلق الذي تم الاعتماد عليه في تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية في قطاع غزة، وستستهدف الدراسة رواد المكتبات الجامعية العامة وكذلك الحكومية العاملة في قطاع غزة والذين يبلغ عددهم 55824 طالب وطالبة.

وبناءً على ما تقدم سعت الدراسة الحالية إلى تقييم مدى وطبيعة الفجوة الرقمية في الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات في قطاع غزة، وركزَّت الدراسة بالتحديد على الجامعات الحكومية والعامة في قطاع غزة (الجامعة الإسلامية–غزة، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى).

## ثانياً: مشكلة الدراسة

يُعد مصطلح الفجوة الرقمية من المصطلحات السائدة في عالم المعلومات والاتصالات في يومنا هذا، وتسعى الدول إلى إتّباع سياسات وخطط تحاول من خلالها سد هذه الفجوة، من هذا المنطلق ستسعى الدراسة إلى تقييم الفجوة الرقمية في الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات الجامعات الحكومية والعامة في قطاع غزة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى)، كخطوة في سبيل الوقوف على مواطن الضعف والارتقاء بمستوى أدائها.

ويُلخِّص سؤال الدراسة التالي ما تقدم ذكره:

**ما طبيعة وحجم الفجوة الرقمية الموجودة في مكتبات الجامعات في قطاع غزة؟**

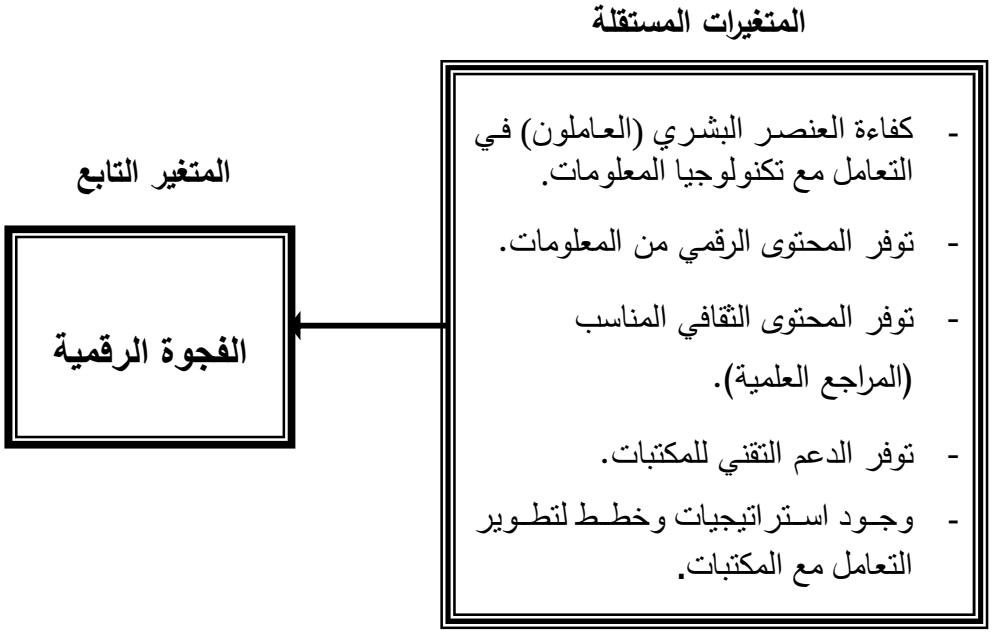
## ثالثاً: متغيرات الدراسة

**المتغير التابع** : الفجوة الرقمية

**المتغيرات المستقلة:** وتتمثل في التالي:

1. كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.
2. توفر المحتوى الرقمي من المعلومات.
3. توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية).
4. توفر الدعم التقني للمكتبات.
5. وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات.

**شكل (1): يوضح العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة**




**المصدر: جردت بواسطة الباحثة، 2012**

## رابعاً: فرضيات الدراسة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الفرضيات التي ستهدف بصفة أساسية إلى معرفة العلاقة بين الفجوة الرقمية كمتغير تابع وبين مجموعة من المتغيرات المستقلة، كما يراها رواد المكتبات الجامعية في قطاع غزة.

1. تؤثر كفاءة العنصر البشري في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.
2. يُؤثّر توفر المحتوى الرقمي من المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.
3. يُؤثّر توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.
4. يُؤثّر توفر الدعم التقني للمكتبات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.

5. يُؤثّر وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.
6. هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى إلى كل من: (الجنس، المستوى الدراسي، التخصص، مكان السكن، الجامعة) عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).

**خامساً: أهداف الدراسة**

سعت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، وهي كالتالي:

1. تقييم مدى وطبيعة الفجوة الرقمية في الخدمات المقدمة من قبل مكتبات الجامعات في قطاع غزة.
2. التعرف على الطرق المختلفة التي تساعد في سد الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية في قطاع غزة.
3. التعرف على مواطن الضعف ووضع الآليات للارتقاء بها وتحسين مستوى أدائها.
4. تكوين خلفية عن الدور الذي ينبغي أن تلعبه المكتبة الجامعية وأخصائي المعلومات في عصر الثورة الرقمية.

**سادساً: أهمية الدراسة**

- إنَّ نُدرة الباحثين الذين تناولوا موضوع الفجوة الرقمية يجعل من الدراسة إضافة جديدة لمكتبة الجامعة الإسلامية.
- كما تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه بوصفه أحد الموضوعات الحديثة في الأدب الإداري المعاصر، من خلال أهمية الدور الذي تضطلع به المكتبات الجامعية للقضاء على الفجوة الرقمية أو تقليصها، كخطوة في سبيل تحسين الخدمات المكتبية الجامعية في إطار محاولة الخروج من دائرة الفجوة الرقمية.
- وستفتح هذه الدراسة آفاق جديدة لمجالات البحث العلمي فيما يخص الفجوة الرقمية من جوانب متعددة و خاصة في نطاق المكتبات الجامعية (العقبات التي تحول دون تقليص الفجوة الرقمية، طرق قياسها، مشكلات قياسها في فلسطين عموماً وفي قطاع غزة خصوصاً).

## سابعاً: مصطلحات الدراسة

### مصطلح/الفجوة الرقمية:

يستعمل مصطلح الفجوة الرقمية لتوصيف واقع نشأ جراء الثورة التكنولوجية التي طالت ميدان الإعلام والاتصال، على الأقل منذ بداية ثمانينات القرن العشرين ...ويعني تحديداً واقع البلوغ غير المتساوي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة بين الدول الغنية المتقدمة والدول السائرة في طريق النمو الفقيرة (UIT, 2002).

ويُقصد أيضاً بـ "الفجوة الرقمية" حسب تعريف (علي وحجازي، 2005): بأنها تلك الهوة الفاصلة بين الدول المتقدمة والنامية في الوصول إلى مصادر المعلومات والمعرفة والقدرة على استغلالها. بذلك تبدو الفجوة الرقمية مرتبطة بعدد من الملامح يمكن بها قياس مدى قوة وقدرة العطاء الرقمي وتوظيفه في المجالات المختلفة، الاقتصادية التجارية/ المعلوماتية العلمية والمعرفية/ وغيرها. بالتالي تتبدى القدرة على امتلاك تلك القوة الجديدة في عدد المستخدمين، وعدد أجهزة الكمبيوتر، وغيرها.

### مصطلح/ الجامعة:

- عرفتها اليونسكو بأنها مؤسسة تعليمية تابعه للتعليم الجامعي وترتبط بها مراكز بحثية وثقافية عامة أو خاصة ومعترف بها سواءً بأنظمة التصديق أو من قبل السلطات المختصة في الدولة (اليونسكو، 1978: 78).
- وتُعرَّف الجامعات الفلسطينية*: بأنها تلك المؤسسات التي يضم كل منها ما لا يقل عن ثلاث كليات جامعية، وتُقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح البكالوريوس(الدرجة الجماعية الأولى)، وللجامعة أن تقدم برامج للدراسات العليا تنتهي بمنح درجة الدبلوم العالي أو الماجستير أو الدكتوراه، ويجوز لها أن تقدم برامج تعليمية تنتهي بمنح شهادة الدبلوم وفق أنظمة الدبلوم.

وستُستخدم في الدراسة على أنها مؤسسة تعليمية تربوية عامة تقوم بعدة وظائف وهي: التدريس، البحث العلمي، الإعداد، التدريب، التأهيل وخدمة المجتمع وفق عناصر العملية التربوية الجامعية(الطالب+ الأستاذ+ المنهج+ الإدارة)، وهي واحدة من الجامعات الرائدة والمنتجة والفاعلة في فلسطين.

---

* السلطة الوطنية الفلسطينية، مادة رقم 10 لسنة 1998 ، ص 3، بشأن التعليم العالي، منشورات التربية والتعليم العالي، رام الله، فلسطين.

**مصطلح/المكتبات الجامعية:**

- عرف (بعيبع وبن غذفة، 2006: 1) المكتبة الجامعية أنها: من أهم المؤسسات الجامعية حيث أصبحت من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات، خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية والمعلوماتية والتوجُّه الرقمي الذي تعرفه المقتنيات والمعلومات في العالم كله.
- كما تُمثل المكتبة الجامعية القلب النابض للجامعة، وهي المكان الذي يرتاده مختلف المستفيدين بهدف زيادة معارفهم، وهي بذلك تتأثر بمحيطها الأكاديمي الذي يتكون من الطلاب بمختلف مستوياتهم الدراسية و تخصصاتهم العلمية، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، ومُوظفي الجامعة من إداريين وفنيين، بالإضافة إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية مثل الباحثين في مختلف المجالات الموضوعية وأفراد المجتمع المحلي، وذلك تبعاً لتعريف (العقلا، 2005: 17).
- ويرى (مطر، 2009: 17) المكتبة الجامعية بأنَّها: " تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها ".
- وقد عرَّفها (Higham, 2009) بأنها: لُب وجوهر الجامعة، إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذلك خلق المعرفة الجديدة نقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي للأجيال.

# الفصل الثاني

# تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية

**المبحث الأول: الفجوة الرقمية**

**المبحث الثاني: المكتبات الجامعية**

**المبحث الثالث: دراسة تطبيقية على مكتبات جامعات غزة**

## المبحث الأول

## الفجـــوة الرقميـــة

**أولاً: مقدمة**

**ثانياً: مفهوم الفجوة الرقمية**

**ثالثاً: المنظور الإقليمي والقاري للفجوة الرقمية**

**رابعاً: أسباب الفجوة الرقمية**

**خامساً: قياس الفجوة الرقمية**

**سادساً: عوامل اتساع الفجوة الرقمية بين الدول العربية والعالم**

**سابعاً: معالم الواقع الراهن لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العالم العربي وما يواجهه من تحديات**

**ثامناً: سُبل سد الفجوة الرقمية**

**تاسعاً: الجهود الدولية لمواجهة الفجوة الرقمية**

**عاشراً: الإستراتيجية المقترحة لدخول الدول العربية إلى العالم الرقمي**

## أولاً: مقدمة

عرفت البشرية في نهاية القرن العشرين، وبداية القرن الواحد والعشرين، تطورات هائلة في ميدان تكنولوجيات الاتصال الحديثة، تتصدرها الرقمنة (العملية التي تمكن من إرسال المعطيات والنصوص والصوت والصورة على حامل واحد) والإنترنت، التي بالرغم من الأهمية التي تكتسبها لم تشمل كل المجتمعات بصفة متوازنة ففي الوقت الذي أصبحت هذه التكنولوجيات تمثل فيه ضرورة ووسيلة مهمة وفعالة في تسيير أمور الحياة اليومية في بعض المجتمعات لدرجة أن من لم يستعملها أو من لا يتقنها أصبح يعد أمياً، لم تتمكن العديد من المجتمعات من مواكبة والانخراط في هذه الثورة واعتُبرت هذه التكنولوجيا بالنسبة لهم مظهر من مظاهر الرفاهية لا يُشكّل استعمالها أية جدوى أو ضرورة. ومن هنا ظهر وشاع استعمال مصطلح "الفجوة الرقمية" (الجوزي، 2007: 1)، فماذا تعني الفجوة الرقمية، وما هي الأسباب التي أدت إلى ظهورها وانتشارها، وما هي السُبل التي تساعد على سد هذه الفجوة، وغيرها من الأسئلة سيجيب عليها هذا الفصل.

## ثانياً: مفهوم الفجوة الرقمية

يُعرّف (Hargittai, 2003: 2) الفجوة الرقمية بأنها: الفجوة الحادثة بين أولئك الذين لديهم القدرة والإمكانيات للوصول إلى التقنيات الرقمية ووسائل تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات واستخدامها، وأولئك الذين ليست لديهم تلك الإمكانيات.

وبحسب (Scrutiny of acts & regulations committee, 2005) فإن الفجوة الرقمية تعني: النقص في القدرة على الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بواسطة بعض فئات المجتمع، وهذا النقص في الوصول يكون إماّ لأسباب ثقافية، اجتماعية، جغرافية، أو اقتصادية.

وهكذا فالفجوة الرقمية تعني بوجه عام: "اللامساواة أمام إمكانيات بلوغ المعلومة (والمساهمة فيها) والمعرفة والشبكات، وكذا الاستفادة من مقدرات التنمية الهائلة التي توفرها تكنولوجيا الإعلام والاتصال" (يحيى، 2007).

وترى الباحثة أن جميع التعريفات المتعلقة بالفجوة الرقمية تصب في نفس المجال، وإن اختلفت مصادرها وجنسيات مؤلفيها، فتوفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تُساعد في استخدام وسائل

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسيير الإجراءات اليومية في مختلف أنواع المنظمات، سيساهم بالتأكيد في الخروج من بوتقة الفجوة الرقمية.

## ثالثاً: المنظور الإقليمي والقاري للفجوة الرقمية

وترى (الجوزي، 2007: 2-4) أن النظرة للفجوة الرقمية ووصفها يختلف باختلاف من ينظر إليها، وقد فصلتها كالتالي:

- **المنظور السياسي:** ارتبط مفهوم الفجوة الرقمية بجوهر الإشكالية المندرجة ضمن اهتمامات الاقتصاد السياسي وبذلك يستشعر أصحاب هذا الاتجاه الإحساس العميق بخطورة العولمة الشاملة، وفي نظرهم لا حل للفجوة الرقمية من دون سند من التشريعات والتنظيمات الذي يشكل نوعاً من النظام تفرضه السياسة من أجل حماية المجتمع من فوضى شبكة يمكن أن تلم به بفعل المتغير المعلوماتي وفي ظل هذا الانفلات لزمام الأمر بالنسبة للحكومات التقليدية تنادي العديد من الدول العربية بشرعية تدخل الدولة للحد من درجات الانفلات الجماهيري نحو المزيد من التحرر عن طريق الإنترنت (إدريس، 2007).
- **المنظور الاقتصادي:** يرجع الاقتصاديون الفجوة الرقمية إلى عدم القدرة على اللحاق بركب اقتصاد المعرفة، وعلى استغلال موارد المعلومات لتوليد القيمة المضافة. ولا حل للفجوة الرقمية إلا بتحرير التجارة والأسواق وإسقاط الحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال، وكلما تتطلب سرعة الاندماج في الاقتصاد العالمي، وحماية الملكية الفكرية يهدف اجتذاب الاستثمارات الأجنبية المباشرة، وتحفيز الاستثمار المحلي لكونها شرطاً أساسياً لتضييق الفجوة الرقمية (إدريس، 2007).
- **منظور رجال حقوق الإنسان:** يرى رجال حقوق الإنسان بأن الفجوة الرقمية تعبر عن انتهاك حق الإنسان في التنمية، وهو رأي قريب من رأى الرافضين للعولمة (الجوزي، 2007: 2-4).
- **منظور مناهضي العولمة:** يرى أصحاب هذا المنظور أن العولمة ظاهرة كونية تهم الجميع، الفرد والمجتمع والدولة والمؤسسات في كل مكان، فالعولمة تعني انتقال مركز القرارات الكبرى في الاستثمار والعمالة والصحة والتعليم والثقافة والبيئة من المجال العام أو الدولة إلى المجال الخاص أو البنك والصندوق الدوليين والشركات المتعددة الجنسية، وقد تقترن العولمة مباشرة بالأمركة نظراً للمساهمة الواسعة لأمريكا في الإنتاج الثقافي المادي والمعنوي، وبالتالي فالعولمة

تعمل على اتساع الفجوة الرقمية بسبب نزعتها الاستقطابية الاحتكارية، حيث يؤكد مناهضو العولمة أن تحرير التجارة والأسواق سيقلل من فرص الدول النامية للحاق بركب اقتصاد المعرفة (الجوزي، 2007: 2-4).

- **المنظور الاجتماعي:** يرى أصحاب هذا المنظور أن الفجوة الرقمية ضرب من عدم المساواة الاجتماعية عبر الفواصل الاجتماعية المتمثلة في الدخل والسن والجنس (ذكر/ أنثى) والسكن (مدينة/قرية) ومستوى التعليم، وهم يرون ضرورة توفير الشروط الاجتماعية والثقافية التي تساعد على توطين التكنولوجيا محلياً، وينذرون بأن يؤدي التفاوت في فرص النفاذ إلى المعلومات إلى تفاقم حج التفاوت الاجتماعي (إدريس، 2007).
- **المنظور التربوي:** يرى التربويون أن الفجوة الرقمية قضية تعليمية في المقام الأول، ومظهراً لعدم المساواة في النفاذ إلى فرص التعليم، ولا حل للفجوة الرقمية إلا بإكساب المتعلم القدرة على التعلم مدى الحياة، وعلى اتساعها باستغلال الإمكانات التي تتيحها الانترنت (الجوزي، 2007: 2-4).
- **المنظور الاتصالي:** يرى أصحاب هذا المنظور أن الفجوة الرقمية أساسها عدم توافر شبكات الاتصالات، ووسائل النفاذ إليها، ونقص السعة الكافية لتبادل النوعيات المختلفة لرسائل المعلومات لخدمة جميع الأغراض، ولا حل في رأيهم إلا بتوفير بدائل رخيصة لإقامة شبكات الاتصال ونشرها على أوسع نطاق (إدريس، 2007).

## رابعاً: أسباب الفجوة الرقمية

تختلف أسباب الفجوة الرقمية باختلاف وجهة النظر إليها واختلاف مستوى تناولها: عالمياً أو إقليمياً أو محلياً، وكذلك اختلاف الوحدة الاجتماعية المستهدفة: أفراداً، وجماعات ومؤسسات، ناهيك عن اختلاف ظروف كل بلد وإقليم من حيث موقعه على سلم التقدم الاجتماعي، ومدى توافر الموارد البشرية والطبيعية المادية، وربما يفسر ذلك كثرة المبادرات التي أطلقت لعلاج الفجوة الرقمية من قبل المنظمات الدولية والإقليمية مثل الاتحاد الأوروبي والبنك العالمي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومنتدى دافوس، ولا يمكن أن يعفى أصحاب هذه المبادرات من بعض الفوضى التي تعاني منها الدول النامية نتيجة تداخلها وعدم التنسيق بينها (علي وحجازي، 31:2005).

ولذلك تقسم الأسباب المؤدية إلى الفجوة الرقمية على النحو التالي:

- **الأسباب التكنولوجية:** وتنحصر حسب (Korupp and Szydlik, 2005) في التالي:

- التطور السريع والمذهل للتكنولوجيات الحديثة (كتطور الاتصالات، وتضاعف سرعة قيام الرقائق الالكترونية بالعمليات الحسابية، وتطور البرمجيات).
- تنامي الاحتكارات التكنولوجية (كتنامي احتكار إنتاج عتاد الكمبيوتر، واحتكار البرمجيات).

- **الأسباب الاقتصادية:** وتتجلى بحسب (العمري، 2005: 1): في:

- ارتفاع تكلفة توطين تكنولوجيا المعلومات: على الرغم من الانخفاض النسبي لسعر الكمبيوتر الشخصي والمعدات الأخرى لتكنولوجيا الاتصال كالهواتف النقالة، إلا أن سرعة الاهتلاك التكنولوجي تقلل كثيراً من هذه الميزة الاقتصادية، هذا بالإضافة إلى ارتفاع تكلفة إنشاء البُنى التحتية الخاصة بإقامة شبكات اتصالات على النطاق الواسع ذات السعة العالية لتبادل البيانات باستخدام الألياف الضوئية أو ما يكافئها.
- تكتل الدول الكبرى والضغط على الصغرى: في الوقت الذي تميل فيه الدول المتقدمة إلى التكتل (كالاتحاد الأوروبي ومجموعة الثمانية) تتجه فيه الدول النامية والعربية إلى التفكك والتشرذم بسبب الصراعات العرقية والدينية، مما يجعلها عرضة للسيطرة الخارجية.
- فرض عقوبات اقتصادية على بعض الدول النامية والعربية.
- احتكار الشركات الكبرى والمتعددة الجنسيات لأسواق التجارة العالمية خاصة شركات تطوير البرمجيات التي تترك الفتات لشركات التطوير المحلية لتضمر تدريجياً مع تآكل أسواقها.
- تكلفة الملكية الفكرية التي تضيف أعباء ثقيلة إلى فاتورة التنمية المعلوماتية، خاصة في ظل الاتفاقيات والتشريعات التي تفرضها المنظمة العالمية للتجارة.
- انحياز التكنولوجيا اقتصادياً إلى جانب الأقوى على حساب الضعيف: حيث تتناسب تكلفة الاتصالات عكسياً مع مستوى الدخل في العالم، فتكلفتها في بنغلاديش– على سبيل المثال –أضعاف كلفتها في الولايات المتحدة، كما أن تصميم المنتجات التكنولوجية وخدماتها معدّة ليلبي احتياجات مستخدميها في الدول المتقدمة، وعادةً ما

تكون مواصفاتها لا تتلاءم ومتطلبات مستخدميها في الدول النامية العربية، ولا يمكن لهؤلاء المستخدمين في الدول النامية أن ينتقوا منها ما يناسبهم فقط، بل عليهم تحمل أعباء مهام إضافية لا تعنيهم من قريب أو من بعيد.

- **الأسباب السياسية:** ومن أبرز الأسباب التي عرّفها (علي وحجازي، 2005: 39):

- صعوبة وضع سياسات التنمية المعلوماتية وذلك لشدة تداخل أمور التنمية المعلوماتية مع العديد من مجالات التنمية الاجتماعية الأخرى، مما يجعل المسئولين السياسيين حائرين بين قناعتهم بأهمية التنمية المعلوماتية، وبين كيفية إدراجها ضمن الأولويات (كالغذاء والسكن والتعليم والصحة).
- انحياز المنظمات الدولية إلى صف الكبار: معظم المنظمات الدولية أُسست من طرف الدول المتقدمة، وبالتالي عادةً ما تملك حق الفيتو فيها، مما يخوّل لها الحق أن توافق إلا على القرارات التي تكون في صالحها.
- سيطرة الولايات المتحدة الأمريكية عالمياً على المحيط الجيومعلوماتي خاصةً فيما يتعلق بالانترنت، ومن أكبر مظاهر هذه السيطرة تشبثها بأن تحتكر مؤسسة ICANN الأمريكية مسؤولية تسيير المهام الأساسية للانترنت التي تشمل إدارة الموارد الرئيسية للبنية التحتية للشبكة بما فيها مجموعة الكومبيوترات القاعدية الموكل إليها تنظيم "قواعد اللعبة" الشبكية، وتوصيف بروتوكولات تبادل المعلومات عبرها.

- **الأسباب الاجتماعية والثقافية:** وتتجلى هذه الأسباب في التالي تبعاً لرأي (Korupp and Szydlik, 2005):

- تدني مستوى التعليم.
- عدم تكافؤ فرص التعليم، الأمية.
- الفجوة اللغوية: يعد التخلف اللغوي تنظيراً وتعليماً واستخداماً ومعالجة آلية بواسطة الكمبيوتر من الأسباب الرئيسية للفجوة الرقمية.
- الجمود التنظيمي والتشريعي.
- غياب الثقافة العلمية والتكنولوجية.

كما حدد كل من: (Mutala, 2002), (Singh, 2004), (Cullen, 2001), (Kenny, 2004) (Salina, 2003) **العوامل التي تساهم في نشوء الفجوة الرقمية، وكانت حسب وجهات نظرهم كالتالي** (Ofua & Emiri, 2011:15):

- **الجنس (Gender)**: حيث تبين أن وصول الإناث إلى الإنترنت محدوداً أكثر منه عند أقرانهم من الذكور، ويعزى ذلك إلى كون الذكور أكثر تملكاً للمهارات التقنية التي تتعلق باستخدام وسائل وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **الإعاقات البدنية (Physical disability)**: حيث أن المكفوفين وضعاف البصر لا يمكنهم قراءة شاشات الكمبيوتر.
- **الوصول إلى شبكة الإنترنت (Physical access)**: من العوائق الرئيسية التي تندرج تحت هذا العامل هو عدم كفاية تجهيزات البنية التحتية من الاتصالات السلكية وكذلك غير السلكية، بالإضافة إلى التكاليف التي تحتاجها.
- **الافتقار إلى المهارات الخاصة بالتعامل مع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات (Lack of ICT skills)**: حيث أن ضعف المهارات الخاصة بالتعامل مع وسائل التكنولوجيا لدى بعض الأفراد تجعلهم غير قادرين على الاستفادة من مزاياها رغم كونهم بحاجة في كثير من الأحيان إلى استخدامها.
- **العوامل الموقفية (Attitudinal Factors)**: وتستمد هذه العوامل من خلال الثقافة والسلوك السائدين بين الأفراد، حيث أنه قد يصعب استخدام وسائل التكنولوجيا من قبل كبار السن على عكس الجيل الذي عاصر تلك التكنولوجيا منذ صغره.

## خامساً: قياس الفجوة الرقمية

تُقاس الفجوة الرقمية بمجموعة من المؤشرات، ولكن قبل التطرق لذكر تلك المؤشرات كان لابد من الإشارة إلى الصعوبات الكثيرة التي تواجه قياسها، ولقد استطاع (علي وحجازي،2005: 28-31) أن يلخص أهم تلك الصعوبات بالتالي:

- صعوبة إجمال قدرة الشعوب والجماعات على إحداث التنمية في مؤشر واحد جامع.

- التعقيد المتزايد لظاهرة الفقر، وما يترتب عنها من تغيرات في مفهوم عدم المساواة الاجتماعية.
- صعوبة تجميع المعلومات عن الفجوة الرقمية بسبب تباين المعلومات وافتقارها إلى التوثيق الدقيق.
- الاختلاف بين الدول في تفسير كثير من بنود الاستبيانات التي تصمم للحصول على البيانات.

**مؤشرات قياس الفجوة الرقمية**

نظراً للصعوبات السابقة اختزلت جوانب الفجوة الرقمية إلى ما يمكن قياسه وتعددت المؤشرات، كما تعددت الاعتراضات عليها، وفيما يلي أهمها (علي وحجازي، 30:2005):

- **مؤشر الكثافة الاتصالية:** وهو من وضع الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU, 2002)، ويقاس بعدد الهواتف الثابتة والنقالة لكل مائة فرد، ويشمل كذلك قياس سعة شبكات الاتصالات من حيث معدل تدفق البيانات عبرها.
- **مؤشر الإنجاز التكنولوجي:** ويقاس بعدد براءات الاختراع وعدد تراخيص استخدام التكنولوجيا(المستوردة والمصدرة)، وحجم صادرات منتجات التكنولوجيا العالية والمتوسطة منسوباً إلى إجمالي الصادرات.
- **مؤشر التقدم التكنولوجي:** ويقاس بعدد الكمبيوترات، وعدد مستخدمي الانترنت وحيازة الأجهزة الالكترونية كالفاكس والهاتف... من قبل الأفراد والجماعات والمؤسسات.
- **مؤشر الجاهزية الشبكية:** ويقاس بمستوى البنية التحتية لمجتمع المعلومات في القطاعات الثلاث الحكومي والخاص والأهلي، ومدى تجاوب البيئة التشريعية مع النقلة النوعية لمجتمع المعلومات.
- **مؤشر مدى الانخراط في حركة العولمة:** وهو مؤشر غير مباشر لقياس الفجوة الرقمية، ويقاس بمدى تقارب الأسعار العالمية من الأسعار المحلية، ومدى تنافسية العنصر البشري عالياً، وحجم الاستثمارات الأجنبية والمبادلات المالية عبر الحدود.

- **مؤشر استخدام وسائل الإعلام:** وهو من وضع منظمة اليونسكو(UIS, 2009)، ويُقاس بدلالة عدد وسائل الإعلام الجماهيري من أجهزة الراديو والتلفزيونات والصحف والمجلات وعدد ساعات الاستماع والمشاهدة ومعدلات القراءة، ومعدلات استهلاك الورق، علاوة على مدى اعتماد الإعلام الجماهيري على المصادر المحلية، منسوباً إلى المصادر الخارجية كوكالات الأنباء العالمية والبرامج التلفزيونية المستوردة.

## سادساً: عوامل اتساع الفجوة الرقمية بين الدول العربية والعالم

توجد عدة عوامل تساعد على اتساع الفجوة بين البلدان العربية وبين الدول العربية والدول المتقدمة، ومن أهم تلك العوامل كما يراها (عثمان، 2005):

- الفجوة الاقتصادية بين الدول العربية، إذ أن هناك دولاً غنية يمكنها شراء واقتناء أحدث نظم تكنولوجيا المعلومات، وهناك دول فقيرة تنظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها رفاهية علمية غير مطلوبة أمام توفير الغذاء والمسكن لشعبها.
- الاختلاف الشديد في الكثافة السكانية للدول العربية، فهناك دول مكتظة تصدر فائضاً من القوى العاملة المدربة وأخرى لا تتوافر لديها الأطر الفنية القادرة على تغطية هذا المجال.
- الاختلاف الكبير في مستويات العلوم والتكنولوجيا والمعرفة بشكل عام بين الدول العربية.
- اختلاف المفاهيم والمعاني المتصلة بتكنولوجيا المعلومات، إذ ما زالت غير موحدة.
- ضعف دور المنظمات العربية في مجال تكنولوجيا المعلومات، بل إن بعضها لم يظهر على الساحة بعد، مثل خلق مؤسسة عربية لإعداد حاسبات عربية تستخدم شفرة عربية ولغات برمجة عربية وإعداد حزم وبرامج وقواعد بيانات عربية.
- نقص الأدوات الأساسية والعوامل المؤثرة في صناعة المعلومات وتكنولوجياتها، مثل مسوح مصادر المعلومات وخطط المعلومات وأساليب التنسيق بين الهيئات.
- عدم توافر الأيدي العاملة اللازمة لبناء التقنية المعلوماتية في الوطن العربي وهجرة بعض الكفاءات.
- عدم وجود خطط شاملة ومنظمة للتدريب قصير وطويل الأجل في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- ضعف البُنى الأساسية لنظم المعلومات المتمثل في غياب السياسات الوطنية وضعف التكامل العربي.

- الاعتماد على الخبرة الأجنبية في كثير من مشاريع نظم المعلومات العربية سواء في التصميم أو التطوير أو التشغيل.
- غياب إستراتيجية إقليمية للمعلومات تعمل على تنظيم العمل المعلوماتي وترسم سياسات وطنية واضحة المعالم.
- ضعف الوعي المعلوماتي في الأقطار العربية، واستمرار ظاهرة الأمية المعلوماتية لن يسهما في خلق مجتمع المعلومات المطلوب.

## سابعاً: معالم الواقع الراهن لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في العالم العربي وما يواجهه من تحديات

**- فجوة المحتوى:**

لقد انصب الجهد في الماضي على إقامة مجتمع المعلومات على شق البُنى التحتية، أي شق الاتصالات غير أنه في الوقت الحالي أدرك الجميع أن المحتوى المعلوماتي هو التحدي الحقيقي لأن المحتوى هو الملك على خلاف ما كان يقال في السابق من أن الوسيط هو الرسالة، حيث يلاحظ وجود طلب متزايد على المحتوى تعليمياً وإعلامياً وثقافياً، كما أن تكنولوجيا الاتصالات بدأت تقدم خدمات محتوى مثل الخدمات التي يقدمها التليفون المحمول. لذا فالدول الكبرى تعطى أهمية لصناعة المحتوى ومن ثم فان المصير المعلوماتي العربي مرتهن بالقدرة العربية على إقامة صناعة محتوى عربية وفاعلة قادرة على المنافسة العالمية وهذا أنسب المداخل المتاحة للتكتل الإقليمي حالياً (علي وحجازي، 98:2005)، وترتبط فجوة المحتوى بعدة أمور (علي وحجازي،134:2005):

- معدل إنتاج صناعة المحتوى من حيث معدل النشر الورقي والإلكتروني والإنتاج الإعلامي والسينمائي والبرمجيات التطبيقية ومواقع تقديم المحتوى على الانترنت .
- مدى توافر الموارد الخام لصناعة المحتوى وتشمل قواعد البيانات وبنوك الصور والأرشيفات الورقية والالكترونية وحجم المكتبات الورقية والرقمية .
- مدى توافر أدوات إنتاج المحتوى وتشمل أدوات تصميم البرامج وصفحات الويب وأدوات النشر الإلكتروني .

- **فجوة اللغة:**

لقد شهدت دول الوطن العربي منذ دخولها عصر الإنترنت ارتفاع ملحوظ في التوجُّه نحو استخدام اللغة الإنجليزية في القطاع التعليمي والصناعي والتجاري، حيث بات امتلاك مهارة اللغة الإنجليزية تحدُّثاً وكتابةَ حلم يراود الشباب للحصول على فرص وظيفية أفضل، ولذلك فإن المرء أصبح ينظر إلى إعلانات التوظيف وبها شرط تحدُّث وكتابة اللغة الإنجليزية، أمّا القطاع التعليمي فصار أيضاً يُعطي أهمية خاصة لتعليم اللغة الإنجليزية سواء في المدارس الحكومية والخاصة وحتى على مستوى الدراسات العليا (البرنامج الإنمائي للأُمم المتحدة، 2003).

وأصبح الاهتمام باللغة الإنجليزية وبخاصة في البيئة الأكاديمية الإلكترونية يتضاعف بشدة، وباتت اللغة الإنجليزية تُسيطر على الإنتاج الفكري العلمي في البيئة الإلكترونية (البرنامج الإنمائي للأُمم المتحدة، 2003). في المُقابل فإنه من الضروري تنفيذ تخطيط استراتيجي مباشر وحذِر مدعوم بقوة من القطاعين الحكومي والخاص لإنقاذ اللغة العربية ومساعدتها على استرجاع عظمتها كلُغة علمية وفكرية مُؤثِّرة وفاعلة في نقل وتطوير المعرفة الإنسانية (العوفي والحراصي، 2010).

فاللغة العربية تواجه اليوم أزمة حقيقية تنظيراً وتعليماً ونحواً ومعجماً واستخداماً وتوثيقاً وإبداعاً ونقداً، ولكن انتشار اللغة الانجليزية لا يجب أن يمنع مستخدمي شبكة الإنترنت من بلورة محتوى محلي بلغة بلدهم يراعى الاحتياجات الأساسية لمجتمعاتهم للحفاظ على التنوع الثقافي واللغوي في إطار مجتمع المعلومات (عبد الهادي، 2011).

**لمواجهة الفجوة اللغوية:**

ويمكن أن يتم مواجهة الفجوة في اللغة عن طريق (العوفي والحراصي، 2010):

- بلورة سياسة لغوية على مستوى الوطن العربي يساهم فيها اتحاد المجامع العربية، توازي جهود تطوير اللغة العربية مع جهود حوسبتها.
- التوسع في الدراسات المقارنة والتقابلية للُّغة العربية، والمشاركة الفعالة في جهود المنظمات الدولية وعلى رأسها اليونسكو ومنظمات المجتمع المدني العالمية المدافعة عن التنوع اللغوي وحماية اللغات القومية .
- إنشاء مركز قومي متخصص لرعاية أمور اللغة العربية تنظيراً ومعجماً واستخداماً وحوسبة.

- تشجيع القطاع الخاص على الاستثمار في مجال تكنولوجيا اللغة العربية بإعداد نماذج من دراسات الجدوى الاقتصادية التي تثبت جاذبية الاستثمار في هذا المجال التكنولوجي ذي العائد المرتفع.
- التشجيع على التأليف باللغة العربية، والعمل على توحيد المصطلحات العلمية في الوطن العربي، وإنشاء هيئة كبرى للترجمة والتأليف والنشر، التوسع في تعريب المصطلحات العلمية .
- وضع المعاجم العلمية المتخصصة، وتوجيه عناية خاصة بتعليم اللغات الأجنبية بمراحل التعليم العالي والدراسات العليا، وإعداد ملخصات باللغة العربية لجميع البحوث التي تنشر بلغة أجنبية، بالإضافة إلى الاهتمام بالأجيال الجديدة وجذبها إلى المعلوماتية وتشجيعها على إدماج اللغة العربية في تطبيقات المعلوماتية .
- ضرورة ظهور ترجمات عربية لأمهات المراجع والمصادر التي تعكس العلوم العصرية كالموسوعات الأمريكية والبريطانية وغيرها من موسوعات العلوم والتكنولوجيا، وترجمة القواميس الكبيرة مثل قاموس أكسفورد وكتب الحقائق ووضع هذا كله في الشكل الإلكتروني العربي للتحديث المستمر .

- **استخدامات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في التعليم:**

تُساهم تكنولوجيا الاتصال والمعلومات بدور كبير في رفع مستوى التعليم والبحث العلمي حيث تسمح بنقل سجلات براءات الاختراع من على مواقع شبكة الانترنت ورفع مستوى التعليم والتدريب، واستحداث طرق التعليم عن بعد والتعليم مدى الحياة، ونقل خدمات التعليم والتدريب إلى المناطق النائية المعزولة. ويجري تقديم خدمات التعليم عن بعد Tele-education وذلك مثل نظام الجامعة المفتوحة، وإشراف أستاذ في جامعة أجنبية، واستخدام أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات وهى الوسائل السمعية والبصرية والوسائط المتعددة، وهى نظام متكامل يشمل المواد السمعية والفيديو والصور والمعلومات المكتوبة. كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في تأهيل الجيل الجديد من الطلاب والشباب والخريجين للتعامل مع تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بما يرفع قدرتهم التنافسية على مستوى العالم ويفتح أمامهم آفاق المعرفة التي تمثل حجر الأساس للتنمية في مختلف المجالات (عبد الهادي، 2011).

وتُشير الدراسات أن استخدام هذه الطرق قد جعل الطالب محور العملية التعليمية وثبت أنها ترفع من دافعية الطلاب المتعثرين، ولكن نتائج استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في التدريس تتوقف بالدرجة الأولى على كفاءة المدرس في تنظيم عملية التعليم فالتكنولوجيا وحدها لا تحقق تغييراً ملموساً في الارتقاء بمستوى التعليم والتعلم ما لم يتم توظيفها بأساليب مبتكرة من جانب المدرس (عبد الهادي، 2011).

- **التشريعات والقوانين:**

تأتي البيئة التشريعية في الدول النامية كعائق يتحكم في حجم الاستثمارات الممكنة في مجال الاتصالات والمعلومات، والقدرة على توفير الخدمة الإلكترونية للمواطنين، وإدخال البُنية التحتية في المناطق اللازمة. لذلك تعد التعديلات التشريعية وإدخال القوانين المنظمة للاتصالات من أهم العوامل التي تشجع المستثمرين وتؤدى إلى زيادة تبنى هذه التكنولوجيا (العوفي والحراصي، 2010).

ومن التوجهات الجديدة المواكبة للتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات في العالم العربي نرى تزايد الاهتمام بقوانين حماية المصنفات الفكرية وحقوق المؤلف، فقد صدرت في دولة الإمارات والمغرب ومصر على سبيل المثال لا الحصر قوانين للمصنفات الفكرية تتماشى مع الثورة التشريعية التي تصاحب الثورة المعلوماتية، لكننا نجد أن تشريعات الاتصال في الوطن العربي حتى الآن تهدف إلى حماية السلطة في المقام الأول ثم المجتمع ثم الفرد في المقام الأخير، في حين تسير قوانين وتشريعات الاتصال في الغرب عكس الاتجاه فهي تحمى الفرد وخصوصيته في المقام الأول (قوانين الخصوصية وحق الحصول على المعلومات من أي جهة) ثم المجتمع (قوانين الآداب العامة) ولا توجد قوانين لحماية الحاكم والحكم إلا القوانين التي تنص على معاقبة التحريض على تقويض الحكم بأساليب عنيفة، وهذه قد تجاوزها الغرب (Aqili and Moghaddam, 2007).

أضف إلى ذلك أن الوعي بالحق في الاتصال وممارسة هذا الحق وتفعيل أدواته ما يزال في الوطن العربي في بداياته، وهذا القصور منشؤه غياب التطبيق العملي للحريات العامة التي تكفلها الدساتير العربية. وهذا الحق يتكون من مقومات أهمها: الحق في المشاركة السياسية، الحق في تلقى المعلومات، الحق في الإعلام، الحق في الانتفاع بموارد المعلومات. ومن ثم فان الشرط الأول لسياسات وتشريعات فاعلة للاتصال في الوطن العربي يجب أن تكون ضمان الحرية في المشاركة الفعالة في تداول وإرسال المعلومات وما ينتج عنها من معالجات في الرأي والفكر، وهذا الشرط يتقدم

كل الشروط الأخرى لضمان حق الاتصال، فإنه من الممكن ممارسة هذا الحق وفق ما هو متاح من موارد ومرافق مهما كانت متخلفة تقنياً، ولكن تصعب ممارسة هذا الحق إذا توافرت المرافق وكانت هناك سياسات وتشريعات قمعية لا تسمح بممارسة هذا الحق إلا وفق شروط السلطة السياسية الحاكمة (عبد الهادي، 2011).

هذا إلى جانب البطء في صنع قواعد قانونية جديدة للاتصالات في الوطن العربي، ففي كثير من الدول العربية يوجد اتجاه لتعديل قوانين الاتصالات بسبب الضغوط المرتبطة بشروط الالتحاق بمنظمة التجارة العالمية WTO وللتقدم في عملية الخصخصة، غير أن إصدار قوانين تتناسب مع متطلبات المعلوماتية مازال يتسم بالبطء الشديد، ونظراً لعدم وجود قوى اجتماعية تستفيد من هذه التعديلات فإن الضغوط على الحكومات العربية تأتى غالبا من البيئة الدولية وهو ما يمكن الالتفاف عليه لبعض الوقت (WSIS, 2005).

## ثامناً: سُبُل سد الفجوة الرقمية

هناك ثلاث فئات عريضة يمكن اعتبارها من المعنيين بصفة مباشرة بموضوع الفجوة الرقمية، ويجب الاهتمام بها عند الاتفاق على مؤشرات الفجوة الرقمية في الدول العربية، وهي على النحو التالي (الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، 2005):

- **المجتمعات المدنية:** تحتاج إلى تبادل واستغلال المعلومات والمعارف بصورة فعالة باستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات لتحسين سبل المعيشة.
- **مقدمو الخدمات من القطاعين الحكومي والخاص:** وهما اللذان يقدمان الخدمات في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، فقد يحتاجون إلى تعزيز استخدامهم لموارد المعلومات الرقمية ونظم المعارف بالإضافة إلى تقنيات المعلومات والاتصالات، مما يتطلب التدريب واكتساب المهارات العالمية، وآليات جديدة للتفاعل مثل التجارة الإلكترونية والحكومة الالكترونية وغيرها من التطبيقات التي تخدم المواطنين وغيرها من التطبيقات، كما يجب التركيز على معالجة الطائفة الواسعة من الفقراء، والتي يمكن اعتبار تكنولوجيا المعلومات أحد العوامل الرئيسية في تحسين مستوى المعيشة بتحقيق الشفافية وتبادل المعلومات فيما بين مختلف الأطراف الفاعلة المشاركة، وذلك بتلبية احتياجات جميع الناس الذين يتلقون هذه الخدمات.

- **صناع السياسات:** ويحتاجون إلى بيئة مساندة لرسم السياسات وخاصة في مجال الاتصالات والمعلومات، مع ضرورة توفر مؤشرات موثوق بها لرصد الفقر والفجوة بين مناطق الدولة الواحدة، بالإضافة إلى توافر مؤشرات لتقييم ووضع السياسات الحكومية بصورة دقيقة، مثل الاستراتيجيات الخاصة بالاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وغيرها من الاستراتيجيات المرتبطة بها مثل مكافحة الفقر والجهل والاهتمام بالصحة والتعليم.. الخ.

## تاسعاً: الجهود الدولية لمواجهة الفجوة الرقمية

إلى وقت حديث جداً لم تكن اهتمامات الدول النامية أو حديثة التصنيع جزءاً من النقاش العالمي لتكنولوجيا الاتصال، إلا أن هذا الموقف تغير نسبياً نتيجة لبعض التطورات منها انعقاد مؤتمر الدول الصناعية السبع في بروكسل عام 1995 حول مجتمع المعلومات، ومؤتمر مجتمع المعلومات والتنمية الذي عقد في جنوب أفريقيا عام1996. ومن بين ما استهدفته هذه المؤتمرات مناقشة القضايا الخاصة بالبُنى التحتية للمعلومات بغرض إشباع الاحتياجات المحلية للدول النامية. كما جاءت إستراتيجية اليونسكو 1996-2001 لتعطى اهتماماً خاصاً بتطبيقات تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل التنمية والديمقراطية والسلام. وقد عقدت أيضًا منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية مؤتمر التجارة الالكترونية في دبي في يناير 2001 حول تطبيقات تكنولوجيا الاتصال وتقنيات المعلومات لمواجهة الفجوة الرقمية (عبد الهادي، 2011).

وتحديداً في اجتماع عقد في مينا بوليس فى1998 صدر القرار رقم 73 للاتحاد الدولي للاتصالات بعقد أول قمة عالمية تناقش الثورة المعلوماتية بكافة أبعادها وتعرض نتائجها على الأمم المتحدة. وفى عام 2000 تقرر أن تعقد المرحلة الأولى من القمة العالمية لمجتمع المعلومات في جنيف ديسمبر2003 ، والمرحلة الثانية للقمة تعقد في تونس (الدولة التي دعت لإقامة مجتمع المعلومات) فى2005. والحقيقة أن هذا الاهتمام الذي ساد كل الدول وخاصة الدول النامية يؤكد على اهتمام المجتمع العالمي بالتطورات والتأثيرات التي تحدثها ثورة المعلومات والفجوة الرقمية على الشعوب (عبد الهادي، 2011).

### - القمة العالمية الأولى لمجتمع المعلومات ( جنيف10- 12 ديسمبر2003 ):

**أهم القضايا التي طرحت في القمة:** لقد توسع نطاق الموضوعات المطروحة على القمة لتشمل موضوعات سياسية واجتماعية وثقافية واقتصادية أوسع من الموضوعات الفنية الضيقة التي كانت

مطروحة في الأصل، ولعل أبرز مثال على ذلك هو الموضوعات السياسية المتمثلة أساساً في مسائل حقوق الإنسان والديمقراطية والحكم الرشيد، كذلك مناقشة الموضوعات الخاصة بالهوية الثقافية والتعددية اللغوية والإعلام والملكية الفكرية والتمويل والمساعدات الفنية، وبالنسبة للقضايا الفنية كانت أبرز القضايا الخلافية بشأنها هي مسألة إدارة الإنترنت وتأمين شبكات الاتصالات والمعلومات وكيفية التعامل مع البريد الإلكتروني غير المرخص (موقع القمة العالمية لمجتمع المعلومات، جنيف2003).

ولكن بالرغم من هذه التباينات فقد نجح المؤتمر بالفعل في رفع الوعي العالمي ممثلاً في أعلى مستوى بتطبيقات مجتمع المعلومات والفجوة الرقمية، وضرورة إيجاد خطة عمل جديدة لضمان جعل منافع مجتمع المعلومات تشمل الجميع وليس فقط قلة محتكرة لها (WSIS, 2003).

- **القمة العالمية الثانية لمجتمع المعلومات (تونس، نوفمبر 2005):**

لقد تبنت القمة وثيقتين تحدد إحداهما تفاصيل إستراتيجية عالمية لتطوير تقنيات الإعلام والتواصل في البلدان الفقيرة، بينما تشدد الثانية على حرية التعبير ونقل المعلومات حيث نصت على (أن حرية التعبير وحرية نقل المعلومات والأفكار والعلم ضرورية لمجتمع المعلومات). كما تدعو الوثيقة البلدان الغنية إلى دعم صندوق التضامن الرقمي المفتوح للمجموعات المحلية والقطاع الخاص، وقد جمع الصندوق الذي يهدف إلى دعم تجهيز الدول الفقيرة بأحدث تقنيات الاتصال بأسعار زهيدة منذ أن تم إنشاؤه أواخر 2003 خلال المرحلة الأولى لمجتمع المعلومات حوالي 8 ملايين يورو. وفي إطار تشجيع مجتمع المعلومات أطلق في القمة جهاز كمبيوتر محمول لا يتجاوز سعره 100 دولار (WSIS, 2005)

## عاشراً: الإستراتيجية المقترحة لدخول الدول العربية إلى العالم الرقمي

استطاعت (الجوزي، 2007: 12-13) أن تحدد المحاور الرئيسية لاستراتيجيه تُمكن من خلالها الدول العربية من الدخول إلى العالم الرقمي، فيتوجب على الدول العربية التقيد بالمحاور التالية:

### أ- المحاور الإستراتيجية:

- فكرة الدمج بين الثنائيات:

- مثل "العولمة والمحلية" أي "فكر وافعل عالمياً ومحلياً" وهى تجربة ماليزيا الناجحة، وأيضاً الجمع بين الاقتصاد التقليدي واقتصاد المعرفة وهى أيضاً تجربة الصين والبرازيل.

- ثم هناك التنافس والتعاون وهو الملاحظ بين شركات التجارة الالكترونية الآن، وفي التعليم الجمع بين التعليم الرسمي (النظامي واللا نظامي) في مراكز التدريب وفي أماكن العمل، وفى الإعلام، الإعلام التنموي والترفيهي معاً...الخ.

- صناعة عربية للمحتوى لا صناعة محتوى عربي. وهو ما يعنى أن يكون المحتوى عربياً وغير عربي وبلغات غير عربية وعربية، وهو ما يعنى الاستعانة بالمحتوى الأجنبي ومخاطبة غير العربي بالمحتوى الجديد وخصوصاً العرب والمسلمين خارج العالم العربي.
- عدم الفصل بين المحتوى الرقمي والتقليدي حتى يتم إحلال الرقمي محل التقليدي، وهو ما نجح في المجتمعات المتقدمة.
- صناعة الثقافة هي أهم الصناعات في عصر المعلومات بل وأكثرها ربحية، كما أن صناعة الثقافة العربية هي ركيزة لمّ الشمل العربي.
- تنمية كوادر فنون الكمبيوتر.
- الاستفادة من الخدمات المجانية المعلوماتية مثل مواقع الأمم المتحدة والتي ينشر بعضها باللغة العربية.
- الاهتمام بالبحث المعلوماتي على شبكة الانترنت مع الاهتمام بالترجمة.
- توفير فرص النفاذ لمحدودي الدخل بتقليل كلفة إعطاء التراخيص لتوفير الخدمات، مع مرونة في التسعير وطرق سداد تلك الخدمات.

**ب- التوجهات الإستراتيجية الواجب مراعاتها:**

يمكن حصر أهم التوجهات الإستراتيجية العامة الواجب مراعاتها بل وتنفيذها في كل الدول العربية فيما يلي(الجوزي، 13:2007):

- وضع سياسة للمعلومات على المستويين الوطني والإقليمي وتنفيذها، وأن تتسم بالشمولية والمرونة وقابلية التطبيق، وأن تستند إلى مجلس وطني للمعلومات تكون مهمته الاضطلاع بمهام التنسيق والتكامل لكافة وحدات قطاع المعلومات.
- إنشاء منظمة عربية لصناعة المعلومات ترعى شؤون هذه الصناعة كخطوة في سبيل التحول إلى مجتمعات معلوماتية، تكون من مهامها الدعوة إلى زيادة حجم الاستثمارات في هذه الصناعة.

- إنشاء بنوك المعلومات الوطنية والإقليمية وتطويرها، وكذلك وسائل نشر المعلومات وتبادلها رقمياً وتطوير إمكانات الوصول إلى المعلومات.
- تطوير الموارد البشرية لضمان مواكبة مُطَوّري الأنظمة والخدمات المعلوماتية للتطورات المُتسارعة في هذا الميدان، واستخدام التكنولوجيات استخداماً فعالاً لتقديم خدمات أفضل.
- استخدام الأنظمة المعلوماتية والشبكات لتقديم الخدمات الحكومية للمواطنين والمؤسسات والشركات، أو ما يطلق عليه مصطلح الحكومة الإلكترونية.
- وضع أولويات لصناعة البرمجيات العربية على أساس التحديد الدقيق لاحتياجات قطاع المجتمع المختلفة من قطاع المعلومات وتوصيف دقيق للوضع الراهن لتطبيقات المعلوماتية، وذلك لمعرفة المشاكل التي يعاني منها المستخدم العربي.
- الحاجة الكبيرة إلى تحقيق التعاون العربي على المستويات السياسية والاقتصادية والاجتماعية بجانب المستويات المعلوماتية والتكنولوجية.
- إنشاء مجموعات عمل علمية عربية من أجل بناء مؤشرات إحصائية دقيقة ترتبط فعلياً بقضايا التنمية للمجتمعات العربية وتسهم بصورة دقيقة في توضيح الفجوة الرقمية وبالتالي العمل على تطبيقها.
- إقامة تكتل عربي بعد أن تعذر ذلك فعلياً و"المدخل المعلوماتي" كبديل للمدخل الاقتصادي أو الأمني كنقطة بداية للإصلاح العربي من منظور معلوماتي وأيضاً وجب التوقف أمام فكرة التحدي الإسرائيلي المعلوماتي، البحث عن مجال للتميز العربي سواء البرمجيات التعليمية أو الثقافية أو الحيوية وتصميم الشرائح الإلكترونية المتخصصة، مع إعطاء الأولوية للعنصر البشرى أو مواجهة الفجوة التعليمية وغيرها.

وهنا تجدر الإشارة إلى أن سد الفجوة الرقمية لا يقتصر علي توفير البُنية التحتية الكفيلة بضمان الربط والنفاذ إلى شبكات الاتصال بما فيها الانترانت على أهميتها فحسب بل يتعدي ذلك إلى ضمان العوامل الأساسية المتمثلة في (الجوزي، 2007: 14):

- توفير المحتوى الملائم لكل مجتمع بحيث يخدم مصالح أفراده ويستجيب لحاجياتهم.
- توفير الإطار التنظيمي الذي يضمن لكل شخص ينوي استعمال هذه التكنولوجيات، الجودة والسلامة اللازمتين.

## المبحث الثاني

## المكتبـــات الجامعيـــة

**أولاً: مقدمة**

**ثانياً: مفهوم وأنواع المكتبات**

**ثالثاً: خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية**

**رابعاً: المكتبة الرقمية (الإلكترونية)**

**خامساً: إعداد وتأهيل القوى العاملة لإدارة المكتبة الرقمية**

**سادساً: مكتبات جامعات في قطاع غزة**

## أولاً: مقدمة

أدَى انفجار المعرفة والمعلومات إلى ازدياد التخصصات العلمية الدقيقة مما أدَى إلى زيادة أعباء المكتبة التقليدية في مقابلة احتياجات المستفيدين يومياً، ومع ظهور تقنيات المعلومات ودخولها إلى المكتبات ومراكز المعلومات تطور دور المكتبة التقليدي من توفير أوعية المعلومات التقليدية من كتب ومراجع إلى توفير أنواع أخرى من أوعية المعلومات غير التقليدية والتي تحتاج بدورها إلى متخصصين للتعامل معها.

وستتناول الدراسة في هذا المبحث مناقشة موضوع المكتبات من حيث مفهومها وأنواعها، بالإضافة إلى خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات مع التركيز على المكتبات الجامعية كونها موضوع الدراسة التطبيقية، وفي ظل الفجوة الرقمية كان لابد من تناول المكتبة الرقمية (الإلكترونية) بشيء من التفصيل كأحد العناوين الرئيسية في هذا المبحث.

## ثانياً: مفهوم وأنواع المكتبات

### مفهوم المكتبة بشكل عام:

تُعرّف المكتبة بأنها: مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف إلى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية. كما تساعد على متعته، وتحتوي على مجموعة من مصادر المعلومات وغيرها من وسائل المعرفة نظمت تنظيماً فنياً لكي يسهل الوصول إلى محتوياتها وما تختزنه من معرفة (بعيبع وبن غذفة، 2008: 2).

### أنواع المكتبات:

قبل التطرق للمكتبات الجامعية موضوع الدراسة التطبيقية لابد من المرور على مفهوم أنواع المكتبات الأخرى وذلك من خلال تناول أشهر أنواعها بشكل موجز، وذلك كما يلي:

**1- المكتبات الوطنية:**

تعرف المكتبة الوطنية بأنها: "تلك المكتبة التي تقوم بجمع التراث الفكري والوطني وحفظه وتنظيمه والإعلام عنه، من خلال قانون الإيداع بشكل أساسي، وهو القانون الذي يلزم المؤلف أو الناشر أو المطبعة بإيداع نسخة أو أكثر من المطبوع أو أي مادة منشورة بشكل آخر في المكتبة الوطنية مجاناً، وضمن شروط معينة، ليأخذ المطبوع أو المنشور رقماً للإيداع" (عبد الرحمن، 2009: 32).

**2- المكتبات العامة:**

وُجِدَت المكتبات العامة للمواطن باعتبار أن له الحق في الإطلاع وتثقيف نفسه في جميع مراحل حياته، وأنَّ الدولة عليها أن تُوَفّر له هذا الحق، والمكتبات العامة من الوسائل المهمة لذلك.

وتُعرَّف المكتبة العامة بأنها: " المكتبة التي تُقدم خدماتها مجاناً لجميع فئات الشعب دون تمييز بسبب اللون أو العرق أو الجنس أو الدين أو العمر أو المستوى الثقافي، وتحصل على مصادر المعلومات بمختلف الموضوعات والأشكال" (نصر الله، 2006: 6).

ويرى (أبو ماضي، 2005: 62) أنها تُعرّف بـ: "تلك المؤسسة الثقافية والاجتماعية التي تجمع مصادر المعرفة بكافة أشكالها وأنواعها وتيسيرها كي ينتفع بها الجمهور، حيث يقصدها المواطنون على اختلاف أعمارهم وثقافاتهم، بهدف القراءة والبحث والإطلاع واستغلال أوقات الفراغ".

**3- المكتبات المتخصصة:**

تُعد المكتبات المتخصصة حديثة نسبياً، وقد ظهرت في القرن التاسع عشر كنتيجة للاتجاه نحو التخصص في الموضوعات والعلوم المختلفة، ولظهور الجمعيات والمنظمات المتخصصة (American Library Association, 2012).

وتُعرّف المكتبة المتخصصة بأنها: "المكتبة التي تهتم بالإنتاج الفكري المتخصص في موضوع معين أو في عدة موضوعات أو الإنتاج الفكري المناسب لخدمة نشاط ما، وتكتسب صفتها من توجيه مواردها وخدماتها لصالح قطاع معين من المستفيدين حيث تنتقي من الإنتاج الفكري ما يتفق والتخصصات الموضوعية والالتزامات الوظيفية لهذا المجال" (موسى، 2002: 231).

**4- المكتبات المدرسية:**

تُعتبر المكتبة المدرسية جزء من وجود المدرسة العضوي وليس الهندسي فحسب، كما أنها بيئة علمية توازي غرفة الصف ومحتوى الكتاب وتتكامل معها (أبو النصر، 2009: 13).

كما تُعرّف بأنها: "المكتبة التي تلحق بالمدارس سواءً الابتدائية أو الإعدادية أو الثانوية، ويُشرف على إدارتها وتقديم خدماتها أمين مكتبة، وتهدف إلى خدمة المجتمع المدرسي المكون من الطلبة والمدرسين" (عليان والمومني، 2006: 35).

**5- المكتبات الجامعية:**

تُعتبر المكتبة الجامعية من أهم المؤسسات الجامعية حيث أصبحت من المعايير التي يمكن من خلالها تقييم وتقويم الجامعات، خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية والمعلوماتية والتوجه الرقمي الذي تعرفه المعلومات في العالم كله. وهكذا باتت الحاجة ملحة لتجديد وتطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات وبكل أشكالها وبلغات متعددة، حيث أن هنالك من يطالب بتخصيص ميزانية مستقلة للمكتبات الجامعية حتى تكون قادرة على مواكبة هذه التغيرات الحاصلة في المجتمعات، وهذا من خلال قدرتها على توفير المقتنيات الحديثة لورودها وكذلك معالجة هذه المصادر وتصنيفها وفهرستها وفق ما يتطلبه التوجه المعلوماتي الحديث وتوفير أجهزة الحاسوب والبرامج الفعالة لاستخدامها وإقامة المعارض والندوات للتعريف بمحتويات المكتبة وكيفية الحصول على مقتنياتها، وهذا لتدعيم البحوث وتعزيز البرامج العلمية والعملية للجامعات والمجتمع (American Library Association, 2012)

كما تُمثل المكتبة الجامعية القلب النابض للجامعة، وهي المكان الذي يرتاده مختلف أنواع المستفيدين بهدف زيادة معارفهم، وبذلك تتأثر بمحيطها الأكاديمي الذي يتكون من الطلاب بمختلف مستوياتهم الدراسية وتخصصاتهم العلمية، وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وموظفي الجامعة من إداريين وفنيين، بالإضافة إلى مجتمع المستفيدين من المكتبة الجامعية مثل الباحثين في مختلف المجالات الموضوعية وأفراد المجتمع المحلي (العقلا، 2005: 95).

لذا فإن نجاح الجامعة كمؤسسة تعليمية يتوقف على مدى توفيقها في توفير مكتبة جامعية علمية حديثة متطورة ومنظمة بطريقة سليمة تمكن المستفيدين من استخدام مقتنياتها بشكل سهل وميسر، بعيداً عن البيروقراطية الإدارية (الحداد، 2003: 77).

وبناءً عليه تعرف المكتبة الجامعية بأنها: "تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تقوم الجامعات بإنشائها وتمويلها وإدارتها من أجل تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها" (مطر، 2009: 71).

ونذكُر أيضاً تعريف Norman Higham للمكتبة الجامعية في كتابه "The Library in The University" بأنها لُب وجوهر الجامعة إذ أنها تشغل مكان أولي ومركزي لأنها تخدم جميع وظائف الجامعة من تعليم وبحث، وكذا خلق المعرفة الجديدة ونقل العلم والمعرفة وثقافة الحاضر والماضي

للأجيال. وتوجد عدة أنواع منى المكتبات الجامعية منها المكتبة المركزية، مكتبة الكلية، مكتبة الأقسام والمعاهد، مكتبة المخابر العلمية (Higham, 2009: 34).

**أهداف المكتبة الجامعية:**

أكدت كثير من الدراسات على أهمية الدور الذي تضطلع به المكتبة في الجامعة، وأشارت تلك الدراسات إلى أن مستوى رقي الأمم وتقدمها يعتمد بدرجة كبيرة على مستوى التعليم العالي فيها، وأن نجاح الجامعات مرتبط بصلاح مكتباتها الجامعية وكفاءتها، كما ويجدر الذكر هنا أن المكتبة الجامعية وكفايتها قد أصبحت أحد المعايير الأساسية لتقييم الجامعة والاعتراف بها في الدول التي تأخذ بنظام تقييم الجامعات (مطر، 74:2009). ويمكن إجمال أهداف المكتبة الجامعية من وجهة نظر (عبد الرحمن، 2009: 39- 40):

1. تقديم المساعدة للطلبة والأساتذة والباحثين للقيام بالأبحاث العلمية.
2. خدمة المناهج التعليمية، ونشر البحوث العلمية.
3. تبادل المعلومات والخدمات المكتبية مع جميع مكتبات البحث في العالم.
4. مركز لنقل التراث العالمي من لغة إلى أخرى.
5. تدريب العاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين على أعمال المكتبة، حيث تعد المكتبة مركز لتطوير علم المكتبات من خلال إصدار المجلات والنشرات (الترتوري وجويحان، 2006: 158).

**وظائف المكتبة الجامعية**

هناك عدة وظائف مهمة للمكتبة الجامعية وهي الحصول على المعلومات أو على أوعيتها سواء أكانت تقليدية كالكتب والدوريات والنشرات، أو غير تقليدية كالأفلام والشرائح والأقراص والصوتية والمرئية والإلكترونية ثم المعالجة الفنية لهذه الأوعية بمعلوماتها، بما يشمل وصفها وتحليلها وتصنيفها وتكشيفها. وبعدها تأتي وظيفة الخدمة والاسترجاع لتلك الأوعية أو لمحتوياتها طبقاً لحاجات المستفيدين من المكتبة، بالإضافة إلى الخدمة التي تعتبر من أهم الخدمات وهي الجانب الإداري والتسيير للمكتبة من إمكانات بشرية مؤهلة ومادية كافية، فيما يخص الميزانية والمباني والتجهيزات (بعيبع وبن غذفة، 2012).

ويمكن تلخيص أهم الوظائف التي تقوم بها المكتبة في النقاط التالية :

1. توفير المقتنيات والمصادر الضرورية لروادها من الباحثين والطلبة .
2. القيام بالإجراءات الفنية للأوعية المكتبية من تسجيل وتصنيف وتحليل وتكشيف وفهرسة.
3. إعداد قوائم منظمة بمحتويات المكتبة وبأشكال مختلفة ولكل الأوعية لتسهيل عملية الإعارة.
4. القيام بمعارض وندوات قصد التعريف بمحتويات المكتبة وكيفية التعامل والوصول إلى مقتنياتها.
5. شرح طرق التعامل مع التقنيات التكنولوجية المستخدمة في المكتبة قبل استغلالها الفعلي.
6. القيام بجرد وحفظ مقتنيات المكتبة من الأضرار البيئية والبشرية.
7. توفير العنصر البشري المؤهل مكتبياً وتكنولوجياً.
8. تسهيل ومساعدة الباحثين والطلبة للحصول على الأوعية المعلوماتية بأقصر وقت وأقل جهد.
9. إصدار ببليوغرافيات ومنشورات خاصة بالمكتبة بغرض التعريف بها وتنشيط الحركة العلمية.
10. مسايرة التطور التكنولوجي في التعاطي مع الأوعية التقليدية والحديثة.
11. تأمين خدمة الإعارة والتبادل بين المكتبات.

**مقومات المكتبة الجامعية الناجحة**

إن توافر مقومات نجاح المكتبة المتعلقة بالبيئة الخارجية والداخلية مثل: المبنى وموقعه المناسب بالنسبة لمباني الجامعة والعناصر الجمالية، وتصميمه الداخلي والتجهيزات والأثاث وكافة المستلزمات، وكذلك الكادر البشري المؤهل، بالإضافة إلى توفير الدعم المعنوي والمادي من إدارة الجامعة، فإن ذلك سيعمل –حتماً– على تحقيق الأهداف المنشودة للمكتبة بفاعلية وكفاءة، ولتحقق المكتبة الجامعية النجاح عليها توفير المقومات التالية (عبد الرحمن، 2009: 42):

1. توفير الدعم المادي (ميزانية مناسبة)، والدعم المعنوي من قبل إدارة الجامعة.
2. مجموعات غنية من مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة بجميع اللغات والأشكال والموضوعات، وبما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين.
3. إدارة ناجحة نشطة قادرة على تسيير أمور المكتبة، والقيام بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وإشراف وتوجيه ورقابة وتقييم وتوزيع للموارد على أفضل وجه.
4. كادر بشري مؤهل علمياً وفنياً للعمل في المكتبة والقيام بمسؤولياتها ومهامها وخدماتها.

## المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية

نظراً للتطور التكنولوجي الرقمي، وكذا الانفجار المعلوماتي الكبير مع تزايد الاحتياجات والطلبات للمعلومات بأنجع وأسهل الطرق، عرفت المكتبات الجامعية تغيرات واسعة على جميع المستويات، سواءً على مستوى نوع وشكل الأوعية المعلوماتية أو نوع الخدمات المكتبية المقدمة وحتى في محتوياتها العلمية وكيفية ووقت الوصول إليها. وتبعاً لهذه الضغوطات كان لزاماً على المكتبات تحسين خدماتها لمواجهة هذه التحديات، والتي أدت حتى إلى تغيير مفهوم المكتبات الجامعية (بعيبع وبن غذفة، 2012).

## المفهوم الحديث لمكتبات الجامعة

المكتبة الجامعية باعتبارها جزء لا يتجزأ من المجتمع وتؤثر فيه فقد تأثرت بمطالب هذا المجتمع، ومن التأثيرات التي نلاحظها التحول في شكل المكتبة الجامعية من تقليدية إلى مكتبة حديثة، فظهور التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة يحتم ويوجب على المكتبة الجامعية تبديل نظامها كلياً، وإدخال التكنولوجيا على جميع أعمالها ومصالحها الفنية والإدارية، من أجل التكيف والتعامل مع هذا المجتمع الالكتروني وسيؤدي هذا إلى زيادة أهمية المكتبيين، الذين أصبحوا يُعرفون بما يسمى بأخصائيي المعلومات (بعيبع وبن غذفة، 2012).

## تحديات المكتبة الجامعية

تُواجه المكتبات الجامعية مجموعة كبيرة من التحديات قد تقف عائقاً أمام قيامها بتقديم خدماتها على أعلى المستويات وهي كالتالي كما يراها (يوسف، 2000: 69):

- ثورة وتنوع مصادر المعلومات: حيث يتوفر كم هائل من المعلومات وبأشكال عديدة، فمنها الورقي ومنها الإلكتروني ومنها ما هو في شكل مواد سمعية وبصرية.
- تقنية المعلومات والوسائط المتعددة: فقد أصبحت المصادر الإلكترونية حقيقة لا بد من التعامل معها، حتى أن بعض الوثائق تنتج في شكلها الإلكتروني فقط.
- تنوع حاجات المستفيدين: حيث تتفاوت احتياجات المستفيدين في كم ونوع المعلومات، وبالتالي تتحرى المكتبة الناجحة كل ما يصدر من أوعية معلومات ذات صلة.
- توافر بدائل منافسة للمكتبة الجامعية: كالمكتبة الخاصة، أو الإنترنت، أو المعلومات الشفوية.

## ثالثاً: خدمات المعلومات في المكتبات

تُعتبر خدمات المعلومات أهم وظائف المكتبات فهي الغاية والهدف النهائي من وجود المكتبات وقيامها بجميع وظائفها الأخرى، كما أن خدمات المعلومات تعتبر المقياس الحقيقي لنجاح المكتبات ومراكز المعلومات (عبد المعطي، 2005: 18).

كما تُعد خدمات المعلومات العصب الرئيسي والهدف النهائي المراد تحقيقه في مؤسسات المعلومات، وهي تعني تلك الجهود الرامية إلى التعريف بسبل المعرفة وتهيئة سبل الإفادة منها ومساعدة الباحثين من المستفيدين لكي يسلكوا سبيلهم بأمان في خضم الرصيد الضخم من المعلومات، ومن شانها أيضاً إذا ما تهيأت لها الأوضاع المناسبة أن تنظم تدفق المعلومات بشكل استثمار ثروة المعلومات لصالح المجتمع وتحقيق أهدافه (الوردي، 2002: 208).

### مفهوم خدمات المعلومات

إن المبرر الأساسي لوجود المكتبات ومراكز المعلومات، هو توفير احتياجات المستفيدين من أوعية المعلومات في شكل منظومة متكاملة من الخدمات تؤديها إليهم، وتتميز المكتبات من بعضها بما تقدمه من خدمات متنوعة تلبي حاجة المستفيدين (الهنداوي، 2007: 259).

وقد عرّف عبد المعطي خدمات المعلومات بأنها: "عبارة عن الخدمات التي تتوافر من خلالها المعلومات اللازمة لتلبية احتياجات المستفيدين بشكل يعينهم على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب بالنسبة لهم، أو الوصول إلى نتائج يسعون إلى تحقيقها، أو تعينهم على تطوير الأعمال والأنشطة التي يقومون بها" (عبد المعطي، 2005: 34).

### أهمية خدمات المعلومات

تكمن أهمية خدمات المعلومات في التالي (قاسم، 1995: 66):

- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.
- متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعاة الدقة في تقييم المعلومات.
- تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.
- مساعدة المستفيدين لتخطي الحواجز اللغوية من خلال تقييم المعلومات الملائمة لاحتياجاتهم.

**أنواع خدمات المعلومات**

تنقسم خدمات المكتبات والمعلومات بشكل عام إلى قسمين رئيسيين وهما (بدوان، 2008: 58):

**1. الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة:**

ويقصد بتلك الخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات، وتشمل الخدمات الفنية والطلب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف.

**2. الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة أو خدمات المستفيدين مباشرة:**

وتشتمل على: الإعارة، والخدمة المرجعية والإرشادية، الخدمات الإعلامية، وخدمات الدوريات وغيرها. وقد أصبحت الخدمات المكتبية والمعلوماتية متداخلة ولم تعد عملية الفصل بين الخدمات الفنية والعامة سهلة هذه الأيام، وتتطلب خدمات المكتبات والمعلومات مجموعة من المتطلبات الأساسية التي لابد من توفيرها لتكون الخدمات فاعلة، وتتلخص فيما يلي (الصباغ، 2005: 4):

- مخصصات مالية أو موازنة كافية.
- كادر بشري مؤهل ومتخصص ومدرب على تقديم هذه الخدمات.
- مجموعة غنية من مصادر وأوعية المعلومات بمختلف موضوعاتها وأشكالها.
- بيئة ومناخ وجو عام وتسهيلات مناسبة للقراءة والمطالعة والبحث.

**أنواع الخدمات في المكتبات الجامعية**

تقدم المكتبات الجامعية خدمات متنوعة لفئات مختلفة من المستفيدين من الطلاب في جميع المستويات الدراسية، بالإضافة لطلاب الدراسات العليا، وكذلك أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة وغيرهم، حتى يصلوا إلى المعلومات التي يحتاجونها بأيسر الطرق وتشمل هذه الخدمات التالي:

**§ الخدمة المرجعية**

إن الخدمة المرجعية مهما كان ضيق أو اتساع مجال مفهومها أو أنشطة تقديمها فهي أثمن وأقيم خدمات المكتبات والمعلومات بلا جدال، كما أنها الخدمة الوحيدة المباشرة التي تقدم وجهاً لوجه ما بين المستفيدين وأخصائيي المعلومات، وعادةً ما يقوم هؤلاء المستفيدين بتقويم كل نشاط المكتبة أو مركز المعلومات في ضوء ما يقدم من خدمات مرجعية، ذلك أن الخدمة المرجعية هي الواجهة التي يراها

المستفيد، وكل ما يعنيه هو الحصول على إجابات مباشرة وفورية ودقيقة في قسم الخدمة المرجعية (عبد الهادي، 2006: 219– 220).

وتُعرّف الخدمة المرجعية على أنها: "الرد على أسئلة المستفيدين باستخدام المصادر المرجعية المعروفة سواءً المطبوعة منها أم الرقمية، ولا تقتصر خدمة المراجع على ما ذكر، بل تتعدى ذلك إلى الإجابة على أسئلة الرواد المتعلقة بالمعلومات التي تتعلق بحقائق محددة، أو الأسئلة الخاصة التي يطلب فيها صاحبها الإرشاد أو إعداد قائمة ببعض المراجع والمصادر المهمة التي قد تلبي رغبته وطموحه حول الموضوع الذي يريده" (مطر، 2009: 82).

كما وتُعرّف بأنها: "عملية مساعدة يقدمها موظفو المكتبة للمستفيدين الذين يسعون إلى المعلومات" (إتيم، 2005: 439).

**§ خدمة الإحاطة الجارية**

تعتبر خدمة الإحاطة الجارية من الخدمات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات بشكل دوري، ويختلف مستوى تغطية هذه الخدمة من مكتبة لأخرى، فبعض المكتبات تكتفي بتغطية مصادر المعلومات التي تتضمنها المكتبة بين جدرانها، في حين أن هناك مكتبات أخرى يمتد مدى التغطية ليشمل مكتبات أخرى لتغطي مساحة أكبر من مصادر المعلومات (عبد المعطي، 2005: 100).

لذا تعد خدمة الإحاطة الجارية من أهم خدمات المعلومات، وتشمل كل ما من شأنه تحديث معلومات المستفيدين حول مجالات اهتماماتهم (السالم،2000: 14).

وتُعرَّف خدمة الإحاطة الجارية بأنها: "عملية استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوفرة حديثاً في المكتبات، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات مستفيد أو مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من أجل إعلامهم عن توافرها لدى المكتبة" (الصباغ، 2005: 6).

وتهدف خدمة الإحاطة الجارية إلى إتاحة فرص متابعة الإنتاج الفكري للمستفيدين من المكتبات، وتزودهم بالمعلومات حول المشكلات المطلوب حلها، والأنشطة المرتبطة بمجالات اهتماماتهم من خلال البث السريع للمعلومات الحديثة" (عبد المعطي، 2005: 100).

**§ خدمة البث الانتقائي للمعلومات**

تعتبر خدمة البث الانتقائي خدمة مستحدثة وتقدم بواسطة الحاسوب، حيث تقوم المكتبة بأخذ معلومات شخصية عن المستفيدين مثل الاسم والعنوان ومجالات اهتماماتهم وغيرها، وذلك بهدف إعلامهم بالمواد التي وصلت إلى المكتبة حديثاً حسب مجالات اهتماماتهم، وتكون هذه الخدمة موجهة إلى المستفيدين مباشرة (مرعي، 2007: 23).

كما يُشير عبد المعطي إلى أن هذه الخدمة من الخدمات المتخصصة والموجهة، حيث تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بعمليات انتقاء للمعلومات ومصادرها المناسبة لاهتمامات أفراد وفئات معينة من فئات المستفيدين المعنيين بها دون غيرهم من مجتمع المكتبة، ويتطلب تقديم خدمة البث الانتقائي أولاً القيام بدراسات دقيقة ومستمرة للمستفيدين واهتماماتهم واحتياجاتهم من المعلومات بصورة جارية (عبد المعطي، 2005: 103).

ويرى (أبو عطايا، 2010: 57) بأن خدمة البث الانتقائي هي جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية، حيث يتم من خلالها إحاطة بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب اهتماماتهم، بمعنى أنه يختص بجزء منتقى من المعلومات لعدد منتقى من المستفيدين، وفيما يتعلق بتقديم هذه الخدمة في المكتبات الجامعية في قطاع غزة فإن مكتبات الجامعات تفتقر إلى تقديمها.

**§ خدمة التكشيف والاستخلاص**

يُواجه المستفيدون مشكلة صعوبة الوصول والإطلاع على كل ما ينشر حول موضوع ما، وذلك ناتج عن الفيض الهائل من المطبوعات المتنوعة، ولحل هذه المشكلة ظهرت المستخلصات (الاستخلاص) لتحد من هذه المشكلة، وتقدم للمستفيدين معلومات ملخصة ومكشفة وشاملة ذات دلالة وأهمية ومصاغة بطريقة معينة لتعريف الباحث بمحتويات الدوريات، أو المراجع، أو الرسائل الجامعية..الخ، دون الحاجة إلى الرجوع إليها في كثير من الأحيان. ويحتوي الكشاف على أهم المراجع، والمواد والأفكار والحقائق والمحتويات التي تحتويها مصادر المعلومات من كتب ودوريات ومراجع، وتكون مرتبة حسب نظام معين كالترتيب التاريخي أو الموضوعي أو الهجائي، وذلك لتسهيل مراجعة المعلومات بسهولة (مطر، 2009: 26).

**§ خدمة الإرشاد والتوجيه والتدريب**

هذه الخدمة عبارة عن كل ما يبذله العاملون في المكتبة من جهود، وكل ما يتم توفيره من أدوات وإمكانيات تساعد في رفع مستوى فاعلية الإفادة من المكتبة، حيث من الشائع أن يأتي المستفيد إلى المكتبة وليست لديه فكرة واضحة عن كيفية الإفادة من مقتنياتها وأجهزتها فتقوم المكتبة بإرشاده إلى المصادر المناسبة للحصول على المعلومات، وتسعى المكتبة إلى تعليم المستفيدين كيفية استخدام المكتبة من حيث استخدام الفهارس والرفوف والأجهزة (مرعي، 2007: 21).

لذا فخدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة تعد من الخدمات الراقية في المكتبة الجامعية، ففي الوقت الذي تعد فيه برامج تسويقية للمكتبة، فهناك برامج تدريبية تعد في الوقت نفسه وتهدف إلى تحقيق مجموعة من النقاط الإيجابية منها: إزاحة عامل الخوف والرهبة من جو المكتبة وبخاصة لدى الطلبة الجدد، والتخفيف من حدة مشكلة البحث عن المعلومات التي أصبحت تشكل في الوقت الراهن ظاهرة مع الانفجار المعلوماتي، حيث أن أغلب المستفيدين في الوسط الأكاديمي تنقصهم الدراية الكافية باستخدام مصادر محتويات المكتبة والتعامل مع أنظمته الفنية علاوة على أن الفلسفة الحديثة للمكتبة الجامعية تقوم على مبدأ المبادرة والتوجه نحو المستفيد والتعرف على همومه ومشكلاته (السالم، 2007: 105).

وتُعرّف خدمة تدريب المستفيدين بأنها: "برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل معها وإكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات، والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته" (مطر، 2009: 42).

**أهداف تدريب المستفيدين**

ينبغي على المكتبات التعرف على الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها من خلال القيام بتدريب المستفيدين (النوايسة، 2002: 118)، وتتلخص هذه الأهداف في النقاط التالية:

1. تهيئة المستفيد للتعرف على كافة الإمكانات المتاحة له للحصول على المعلومات عن طريق تعريفه بفهارس المكتبة وخدماتها وكيفية استخدام الكتب المرجعية وغيرها.
2. تعريف المستفيد بالأسلوب الأمثل للتعبير عن استفساره وتحديد مجال اهتمامه، حيث يمكن أن يؤدي سوء صياغة الاستفسار إلى عدم استرجاع المعلومات رغم تواجدها.

3. خلق روح إيجابية لدى المستفيد تجاه تلقي المعلومات عامةً وتجاه خدماتها خاصة.
4. تعليم المستفيد كيف يقوم بإنجاز الأعمال والجهود العلمية بشكل يكفل سهولة تجهيزها من جانب التوثيق والمعلومات.
5. تعريف المستفيد في سبل تقديم ما يتوصل إليه من نتائج وما يكتسب من خبرات لغيره.

**مبررات برامج تدريب المستفيدين**

هناك عدة مبررات دفعت المكتبات لتدريب المستفيدين من خدماتها (مطر، 2009: 44) و(همشري وعليان، 2002: 295) وهي:

- عدم معرفة المستفيدين وخاصة الجدد منهم عن تنظيم مصادر المعلومات في المكتبة.
- النمو والانفجار المعرفي في معظم الحقول والموضوعات وما تخلفه من صعوبات.
- الفلسفة الجديدة للمكتبات ومراكز المعلومات والتي يتوجب على العاملين عدم انتظار المستفيدين ليسألوهم المساعدة في كل مشكلة، بل واجبهم تدريبهم على كيفية حلها.

**طرق تدريب المستفيدين**

لتدريب المستفيدين مجموعة من الطرق يمكن إتباع إحداها للحصول على الفائدة المرجوة من التدريب (مطر، 2009: 45) و تتدرج في النقاط التالية:

1. جولات المكتبة: حيث يتم فيها تعريف المستفيدين على أقسام المكتبة والموظفين الذين يقدمون الخدمات المكتبية، وفيها يأخذ المستفيد فكرة عن المكتبة ويبدأ يشعر بأهميتها.
2. محاضرات التوجيه: وتتراوح بين (1-8) محاضرات يتم فيها شرح خدمات المكتبة.
3. استخدام الوسائل السمعية والبصرية: وهي أفضل الطرق المؤثرة في هذا المجال، حيث يرى المستفيد بواسطتها شرحاً وافياً لكل خدمات المكتبة.
4. توزيع نشرات أو كتيبات (دليل) عن سياسات ولوائح المكتبة وسبل الاستفادة من أقسامها وعادة ما يشتمل الدليل على (ساعات فتح المكتبة، نبذة عن الفهارس الموجودة وأنواعها وكيفية استخدامها وترتيبها، خدمات المكتبة، أسلوب وأماكن البحث عن المعلومات).
5. المساق الدراسي المستقل: تخصص بعض الجامعات مساقاً لتعليم الطلاب كيفية التعامل مع المكتبة و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة للتعرف على مصادر المعلومات وتحقيق الإفادة الفعالة من هذه المصادر.

**§ خدمات البحث بالاتصال المباشر (قواعد البيانات) والإنترنت والفهارس الآلية**

ظهرت خدمة البحث بالاتصال المباشر في القرن الماضي نتيجة للتوسع الكبير في المعارف البشرية والتقدم في مجال الاتصالات، ثم تطورت وتبلورت فكرة البحث الآلي المباشر بشكل أوسع، فأصبح شيئاً ضرورياً على الباحثين أن يسترجعوا المعلومات باستخدام الحاسوب والمحطات الطرفية بطريقة مباشرة والتي من شأنها أن تزودهم بالمعلومات المخزنة في نظم المعلومات وبنوكها وقواعدها المختلفة، وكان عدد قواعد البيانات (100) قاعدة أما الآن فالعدد يتجاوز (1000)، وتغطي معظم مواضيع المعرفة، حيث يتم جني ثمار ذلك التطور كماً و نوعاً والذي عرف بعقد التطور والتكنولوجيا لهذه الخدمة وغيرها، ولاستخدام هذه الخدمة هناك أربعة عناصر رئيسية (عليان والنجداوي، 2005: 122) وهي:

1. قواعد أو بنوك للمعلومات مخزنة في الحاسوب.
2. موزع للخدمة لتوصيل المعلومات للمشتركين.
3. مكتبات ومراكز للمعلومات تشترك في هذه الخدمة.
4. باحث يستطيع التعامل مع هذه الخدمة.

وتُعرَف خدمة الاتصال المباشر بأنها: "تعامل وإجراء متفاعل لقراءة واستعراض معلومات محوسبة تشمل قيود أو تسجيلات مقروءة آلياً لملف أو مجموعة ملفات، وتكون قاعدة المعلومات هذه مخزنة عادة في حاسوب مركزي كبير، يوصل المستفيد إلى المعلومات التي يفتش عنها عن طريق محطات طرفية أو حواسيب مايكروية دقيقة، ولغرض الوصول إلى المعلومات المطلوبة تربط هذه الحواسيب بجهاز محول أو معدل، يقوم بإرسال أو استلام البيانات وتعديلها من الإشارات الرقمية الخارجة من الحاسوب إلى إشارات قياسية أو بالعكس عبر خطوط ووسائل الاتصال" (قنديلجي، 2008: 321).

كما تُعرّف بأنها: "نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية والمحولات، إضافة للبرمجيات الجاهزة التي تزود المستفيدين بإجراءات تخزين واسترجاع قواعد المعلومات المقروءة آلياً" ( النوايسة، 2002: 237).

**فوائد البحث بالاتصال المباشر**

للبحث بالاتصال المباشر فوائد يمكن لمسها من خلال التالي (همشري وعليان، 2002: 488):

1. الإجابة عن الاستفسارات وتزويد المستفيدين بما يحتاجونه من حقائق وأرقام ومعلومات تعني الباحث والمستفيد وتلبي طلبه وتجيب على استفساراته.
2. الإحالة إلى مصادر المعلومات التي توفر جهداً ووقتاً كبيرين في حصر وتحديد احتياجات الباحث من المقالات والموضوعات وذلك عن طريق القوائم الببليوغرافية.
3. الرجوع إلى قواعد المعلومات التي تشمل على النصوص الكاملة للمقالات والمعلومات المطلوبة للباحث مباشرة بعد حصوله على البيانات الببليوغرافية.
4. الإحاطة الجارية والبحث الانتقائي للمعلومات.
5. يساعد البحث بالاتصال المباشر في إنشاء شبكة وطنية أو إقليمية للمعلومات.
6. تسهيل عملية تبادل الوثائق وتشجيعها نظراً لحاجة الباحثين إلى مثل تلك الوثائق التي تظهر قيودها ومعلوماتها الببليوغرافية من خلال البحث بالاتصال المباشر.
7. تطوير الإعارة المتبادلة بين المكتبات ومراكز المعلومات.

**مشكلات (معوقات) البحث بالاتصال المباشر**

أما المعوقات التي يمكن أن يواجهها المستخدم تكمن في (النوايسة، 2002: 245):

1. عجز بعد قواعد المعلومات في تغطية مصادر المعلومات القديمة.
2. الحاجة إلى وسطاء متخصصين ومدربين في مجال التوثيق والمعلومات والمكتبات لإجراء البحث نيابة عن المستفيدين.
3. العطل الفني في الأجهزة والمعدات والتي قد لا تتوافر في الأسواق المحلية.
4. تكاليف الأجهزة والمعدات.
5. الخلل أو العطل الفني في الأجهزة والمعدات واحتمالات التشويش بمختلف أنواعه والدخول غير المشروع وغير المخول أثناء تناقل المعلومات.
6. القصور في التغطية الموضوعية لبعض المجالات وتغطية الإنتاج الفكر الصادر بلغات معينة ومن أقطار معينة.
7. الوقت والموارد اللازمة لتدريب الوسطاء.
8. زيادة الطلب على مصادر المكتبات ومواردها بعد الاستفادة من الخدمة.

**§ خدمات البحث بالإنترنت**

كلمة انترنت مشتقة من الكلمة الإنجليزية Internet، وتعني الشبكة العالمية، وهي عبارة عن مجموعة كبيرة من الحواسيب المحلية، والوطنية والإقليمية عالية السرعة منتشرة في جميع أنحاء العالم ومرتبطة معاً من خلال الهواتف أو من خلال الأقمار الصناعية، وخدماتها متنوعة تربط العالم كله، وتساعد في إجراء الاتصالات بين الأفراد والمؤسسات، وتوفر إمكانيات هائلة في مجالات بث المعلومات وتبادلها على نطاق العالم (أبو فارة، 2008: 17).

فمواكبةً مع ذلك التطور في عصر المعلومات والنظرة لمستقبل المكتبات فقد أصبحت طموحات مستغلي نظم المعلومات في العالم تتمثل في تحويل المعلومات المتاحة لديها –الأوعية التقليدية من كتب ومراجع ودوريات– إلى الشكل اللازم، ليتم استرجاعها من خلال شبكة المعلومات الدولية (Web)، ونشرها عبر الإنترنت (شكشوكي، 2006: 123).

ويُعرّف الإنترنت بأنه: "عبارة عن شبكة تضم عشرات الآلاف من الحواسيب المرتبطة مع بعضها في عشرات من الدول، وتستخدم الحواسيب المرتبطة ببروتوكول النقل والسيطرة، وبروتوكول إنترنت لتأمين الاتصالات الشبكية" (قنديلجي، 2006: 351).

**فوائد البحث بالإنترنت في المكتبات**

تتجلى فوائد البحث باستخدام الإنترنت في المكتبات فيما يلي (بصبوص، 2008: 148):

- الحصول على كم هائل من المعلومات للمطالعة.
- التعرف على الوثائق التاريخية المتوفرة ضمن أرقى المكتبات.
- متابعة آخر التطورات العلمية سواءً الطبية أو الدراسية في مختلف العلوم.
- إمكانية عقد اللقاءات والمحادثات مع أناس مختلفين.
- تسهيل الاتصال بين الملايين من المستخدمين بواسطة استخدام البريد الإلكتروني.
- تقديم خدمات عن التجارة الإلكترونية.

**§ خدمات البحث في الفهارس الآلية**

تعد خدمة البحث في الفهارس الآلية من الخدمات المهمة والضرورية التي فرضتها التطورات التكنولوجية في المجال، وتحقق العديد من المزايا مثل: توفير الوقت والجهد في البحث عن أوعية المعلومات، ومميزاتها منبثقة من مميزات الحاسب الآلي ذاته (الهنداوي، 2007: 279).

**§ خدمة توفير المواد السمعية والبصرية**

لقد أصبحت خدمة توفير المواد السمعية والبصرية من الخدمات الضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها بأي حال من الأحوال، حيث لم يعد الكتاب هو الوسيلة الوحيدة لاختزان وبث المعلومات، لذا ازداد اهتمام المكتبات الجامعية بالأفلام والشرائح وأشرطة الفيديو وغيرها من أشكال الوسائل السمعية والبصرية، حيث لا يقتصر دور هذه الوسائل على كونها مجرد أدوات تعليمية ولكنها ذات أهمية حيوية في أعمال الجامعة وأنشطتها لتسجيل المؤتمرات العلمية والندوات وورش العمل والمحاضرات العامة والاحتفالات الجامعية بأنواعها المختلفة. ولقد تزايدت الوسائل السمعية والبصرية في المكتبات الجامعية أو مراكز الوسائل التعليمية، ولكن ينقصها توافر العدد الكافي من أجهزة العروض الصوتية والضوئية (مطر، 2009: 86).

وتهدف هذه الخدمة إلى تلبية رغبات المستفيدين واستخدامها كوسائل مساعدة في أغراض الاطلاع والدراسة والتعلم وتوفر السبل الميسرة لهم للاستفادة من كل نتاج سواء على شكل تقليدي مطبوع كالكتب والدوريات، أم على أشكال حديثة غير مطبوعة مثل: الأفلام والمصغرات الفيلمية والشرائح الشفافة وأشرطة الكاسيت والأقراص المليزرة والإنترنت (الخناني، 2002: 30).

**§ الخدمات التي تقدمها المكتبات المتعلقة بالسمعيات والبصريات لرواد المكتبة:**

- **رف الحجز:** وهو للاحتفاظ بالمواد السمعية والبصرية وتكون مصنفة حسب السنة الدراسية.

التصميم البياني والخدمات التصويرية: تمتلك المكتبة بعض المرافق لإنتاج بعض المواد البيانية وتشمل أجهزة عرض الشفافيات، وخدمات التصوير محدودة المدى.

- **خدمات إيضاحية ومرجعية:** تقوم المكتبة بجولات توجيهية وتعريفية للطلاب الجدد.
- **التسجيل والنسخ:** ويهدف إلى تسجيل المحاضرات على الأشرطة المرئية والمسموعة.
- **خدمات الاسترجاع:** من خلال معدات معينة لاسترجاع المعلومات من مصادر المكتبة، ويتم ذلك في مكان مناسب لاستيعاب المستفيدين، ويمكن حجزه لهيئة التدريس.

- **خدمة الإيميل والإنترنت:** وتكون متوفرة لغرض البحث العلمي وهي مجانية للجميع، ويمكن للباحث طباعة ما يحتاجه من الإنترنت مقابل مبلغ زهيد للصفحة الواحدة.
- **خدمات الأقراص المضغوطة:** حيث تحتوي المكتبة على معدات لعرض الأقراص المضغوطة ومجموعة صغيرة من عناوين الأقراص المتاحة للطلاب وهيئة التدريس.
- **خدمات البحث:** وهي تتيح لأي طالب مسح أي صورة أو نص لمحاضراته أو بحثه.

### § خدمة التصوير والاستنساخ

تُعد هذه الخدمة من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفيرها للمستفيدين منها، لأنها تعتبر خدمة مكملة لخدمة الإعارة، خاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم، وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة وخاصة المرجعية منها وكافة المطبوعات التي لا تُعار. وبعض المكتبات تقوم بتوفير خدمة المسح الضوئي من أجل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون إليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة (بدوان، 2008: 115).

فأصبح للتطور التكنولوجي في مجال التصوير والنسخ والطباعة أثره الكبير في خدمة المستفيدين، فتسمح المكتبات بالتصوير والنسخ للدوريات، والمخطوطات، والمطبوعات، ومختلف المصادر المطبوعة التي يرغب المستفيد بتصوير ما يحتاجه منها، وغالباً ما تقدم هذه الخدمة مقابل رسوم، وتضع بعض المكتبات قيود على عملية التصوير وذلك حسب سياسة المكتبة (مرعي، 2007: 23).

**أنواع التصوير في المكتبات**

يُجمل كل من (النوايسة، 2002: 67-68) و(السيد، 2001: 85) أنواع التصوير في المكتبات في الأنواع التالية:

- **التصوير الفوتوستاتي:** وهو عبارة عن تصوير صفحات من الكتب والدوريات أو الوثائق على آلات التصوير العادية ويقدم لشريحتين و هما:
  - مجتمع المستفيدين من المكتبة على مدار ساعات اليوم، وبثمن رمزي.
  - الجهاز الإداري الرسمي المتعلق بالعمل في المكتبة.

- **التصوير الميكروفيلمي:** ويختص بنقل الوثائق من حالتها العادية المتمثلة في الورق إلى أشرطة التصوير.

**متطلبات خدمة التصوير والاستنساخ:**

إذا ما قررت المكتبة إنشاء قسم خاص للتصوير فلابد من تحديد مجال هذا القسم ومسؤولياته وسلطاته منذ البداية، وتوفير العاملين الفنيين الأكفاء القادرين على تخطيط العمل والتنبؤ بتطورات المستقبل، كما أن هناك بعض المتطلبات المتفق عليها لتقديم خدمة التصوير والاستنساخ وهي كما يلي (جرجيس والقاسم، 2004: 29) و(موسى، 2002: 211):

- مراعاة قانون حقوق الطبع.
- لا يجوز تصوير مقال معين للباحث الواحد أكثر من مرة واحدة.
- عدم السماح بتصوير المجلدات الكاملة إلا إذا كان هذا التصوير لصالح المكتبة.

وترى الباحثة: بأنه يجب على المكتبة توفير الأجهزة الخاصة للقيام بهذه المهمة ووضعها في أماكن مناسبة بعيداً عن أماكن القراءة والمطالعة، كما يمكن تقديمها بتحصيل أجور رمزية، ضماناً لاستمراريتها وفعاليتها، كما يشير إلى أن جميع مكتبات الجامعات العاملة في قطاع غزة تقدم هذه الخدمة بما فيها مكتبات الجامعات موضوع الدراسة (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى) ويقوم بها في بعض الجامعات متعهد خارجي وليس موظف مكتبة.

**§ الخدمات الببليوغرافية**

لقد تأكدت أهمية الخدمة الببليوغرافية في الوقت الحالي بحكم الانفجار المعرفي الذي شمل جميع أوجه النشاطات الفكرية، فتعتبر ذات قيمة كبيرة لطلاب الجامعات والدراسات العليا والهيئة التدريسية، حيث تقدم المكتبة المصادر التي يحتاجها الطلاب لإعداد الأبحاث المكلفين بها فيقوم قسم المراجع وأحياناً قسم الفهرسة بإعداد قوائم ببليوغرافية صغيرة أو كبيرة بالمواد المتوفرة في المكتبة في موضوع معين أو لشخص معين أو غير ذلك، وعادة ما يطلبها عدد كبير من الطلاب كل عام لذا يتوجب على المكتبة القيام بالتحديث الدائم لهذه القوائم (مطر، 2009: 83).

كما أن الخدمة الببليوغرافية تعتبر عملية وصف الكتب أو الكتابة عن الكتب، أو إعداد قوائم بمصادر معلومات عن موضوع معين أو شخص معين، وربما تعتمد المكتبة في إعداد تلك القائمة

على مقتنياتها الداخلية أو على الببليوغرافيات والفهارس الحاصرة للإنتاج الفكري الخارج عن مقتنياتها، وهذه الخدمة تفيد الباحثين حيث تحصر لهم أوعية المعلومات التي تتناول موضوع معين، وتكون مرتبة عادةً ترتيباً زمنياً أو هجائياً، وتقسم الببليوغرافيات إلى الجارية، والراجعة والموضوعية، والمتخصصة، وببليوغرافيا الببليوغرافيات (مرعي، 2007: 22).

وتُعرّف الخدمة الببليوغرافية بأنها: "قوائم تعطي بيانات عن مواد منشورة أو غير منشورة يتم تجميعها وفقاً لصلة من نوع ما ترتبط به هذه المواد، أي تكون هذه الصلة إما موضوعية أو زمانية أو مكانية أو نوعية" (السيد، 2001: 82).

وتهدف الخدمة الببليوغرافية أساساً إلى تسهيل وصول الرواد والمستفيدين للمعلومات المطلوبة بكل يسر وفاعلية، وهي بذلك تساعد على الحفاظ على وقت المستفيد، وتيسير الإلمام بجوانب الموضوع الواحد في مصدر محدد أو عدة مصادر (موسى، 2002: 211).

وتحرص مكتبات كثيرة على توفير المصادر الببليوغرافية المختلفة –والتي تلبي حاجات المستفيدين– خارجياً من خلال الشراء من الناشرين أو أن يتم إعدادها يدوياً أو آلياً داخل المكتبة لتلبية حاجات بعض المستفيدين (عبد الشافي، 2003: 101).

**§ خدمة الإعارة**

تُعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية وأحد المؤشرات الجامعية وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتتم الإعارة لفئات مختلفة من الجامعة تتنوع بين طلبة عاديين وطلبة دراسات عليا، وأعضاء هيئة تدريس، ومدرسين، وإداريين، وتشمل خدمات الإعارة في المكتبات بشكل عام على: المطالعة، الإعارة المتبادلة، تجديد الإعارة، حجز الكتب، متابعة المواد، الإعارة الخارجية (بدوان، 2008: 112).

كما وتُعد نسبة الإعارة من المكتبة أحد أهم المؤشرات على نجاح المكتبة في تحقيق أهدافها، حيث يمكن من خلال تحليل إحصائيات الإعارة وضع معيار لقياس أدائها، و بالتالي معرفة مدى تقدمها؛ فإن كانت في تقدم فعليها أن تعزز من ذلك، أما إذا كانت غير ذلك فعليها تعديل إجراءاتها في ضوء ما تبين من نتائج (السريع والجبري والفريح، 2002: 43).

وتُعّرف خدمة الإعارة بأنها: "الخدمة التي تتكون من الوظائف التي تمكن المستفيد من العثور على المعلومات دون اعتبار للشكل أو الوظيفة أو الموقع" (بصبوص، 2004: 15)، كما وتُعرّف بأنها: "مجموعة من الخدمات والإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقاً لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد" (الحزيمي، 2003: 15).

وعملية الإعارة يسمح من خلالها للمستفيد بأخذ مصادر المعلومات داخل المكتبة أو خارجها لفترة محدودة وتحت شروط خاصة، يعيدها إلى المكتبة بعد تلك الفترة، ويجب أن تحدد كل مكتبة سياسة واضحة ومكتوبة تجاه الإعارة، وهذه السياسة تتعلق بتحديد المستفيدين من الإعارة، والشروط الواجب على المستعير الالتزام بها، وعدد الكتب المسموح له استعارتها، وتحديد مدة الاستعارة وتحديد الغرامة التي ستوقع على المستفيد في حالة تأخير المواد المعارة، ويوجد عدة عوامل تؤثر على سياسة الإعارة من أهمها ما يلي (مرعي، 2007: 22):

- نوع المكتبة .
- حجم مقتنيات المكتبة.
- حجم المستفيدين من المكتبة ومستواهم الثقافي.
- الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة في المكتبة.

**أنواع أنظمة الإعارة**

تتنوع أنواع أنظمة الإعارة وتنقسم إلى ثلاثة أنواع (الحزيمي، 2003: 56- 60) وهي كالتالي:

- أنظمة الإعارة اليدوية التقليدية.
- أنظمة الإعارة التي تستخدم آلات مساعدة.
- أنظمة الإعارة المحوسبة.

وترى الباحثة أن خدمة الإعارة تعتبر همزة وصل بين المكتبة والمستفيد والتي من خلالها يتم قياس مدى إقباله على المكتبة وفقاً لعدد مرات تردده عليها، كما أن إتاحة الفرصة للقراءة والاطلاع داخل المكتبة مرهونة بظروف المستفيد، وساعات فتح المكتبة، بالإضافة إلى وجود عدة عوامل تتمثل في:

- عدم وجود المناخ المناسب داخل جدران المكتبة مثل التهوية والإضاءة والضوضاء.
- احتياج بعض القراء لوقت طويل، واستخدام بعضهم أكثر من وعاء.

- اختلاف سلوكيات المستفيدين في القراءة والاطلاع فمنهم على سبيل المثال من يفضل القراءة بصوت مرتفع.
- عدم التمكن من المجيء إلى المكتبة لأسباب مرضية أو بعد سكن المستفيد من المكتبة.

**المكتبة الجامعية وعصر المعلومات**

أكد (دين لانكور، 2010) أن اختصاص المكتبات والمعلومات هو أجلّ وأثرى التخصصات المعرفية على الإطلاق، لأنه بدون حسن تخزين واسترجاع وتوظيف مختلف بنوك المعلومات ومكانزها، لا يمكن للمعرفة أن تسجل أي تقدم يذكر. ونحن نعيش اليوم تحولات دقيقة وسريعة وخطيرة، بحيث أصبح عدم مواكبة هذه التحولات المعرفية والمعلوماتية واللحاق بها يعني التخلف والانفصال عن العالم المعاصر، وعن مجتمع المعلومات الذي بدأ يسود وينتشر في مختلف أرجاء العالم. لقد أصبح العالم واقعاً وحقيقة قرية صغيرة، وبفضل شبكات المعلومات الإقليمية والدولية وشبكة الشبكات (الإنترنت)، أصبح بإمكان أي مستفيد في أي موقع كان، أن يرتبط بهذه الشبكة ويقتني منها ما يود الحصول عليه من معلومات، وهذا ما قضى على احتكار المعلومات من أي جهة كانت. وقد أصبحت ظاهرة وفرة المعلومات وغزارتها وتدفقها الدائم والمتسارع ظاهرة وحقيقة واقعة نعيشها كل يوم بل كل لحظة، حتى أنه من المتوقع خلال العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، أن يصبح من الممكن الانتساب إلى أي جامعة شهيرة عن بعد، وذلك من خلال مواكبة برامجها التدريسية ومحاضرات أساتذتها عن طريق تقنيات المعلومات الجديدة والوسائل الإعلامية والاتصالية الحديثة، التي قضت على روتينية المعارف والمعلومات والعلوم وانحصارها في جدران الجامعات (بعيبع وبن غذفة، 2012).

ومن الجدير بالذكر، أن المكتبات الجامعية في أوربا وأمريكا، بل وبعض بلدان العالم الثالث الأخرى، تحقيقاً منها لأهدافها ووظائفها التعليمية وخدمة للبحث العلمي في عصر الثورة المعلوماتية، وتأكيداً لريادتها في المجتمع، قد سارعت بالاستجابة لروح العصر، فأتمتت مقتنياتها وأوعية معلوماتها وفهارسها، وأدخلت التقنيات الإلكترونية الحديثة، واقتنت أوعية المعلومات الإلكترونية، واندمجت في شبكات عالمية، أو شكلت بالتعاون مع المكتبات الأخرى شبكات محلية أو إقليمية (عيون السود، 2008).

وقد بدأ المكتبي الألماني بيرند فون ايجيدي (Bernd Von Egidy) محاضرة له في جامعة توبنجن الألمانية حول مستقبل المكتبات عام 1999 بقوله: "إذا أردت أن تجفف مستنقعاً، فلا عليك أن تستشير الضفادع"، وهكذا فإن الجهات التي تسهر على تطوير وتحديث تكنولوجيا الإعلام والاتصال لا

تسأل المكتبيين وما في حكمهم رأيهم في كل ما تبدعه وتبتكره من وسائل وتجهيزات، وتأثيراتها السلبية في مجالات كثيرة، بل الواجب على هؤلاء أن يواكبوها ويستعدوا لمواجهتها حتى لا تصبح مؤسساتهم فائضة عن الحاجة (صوفي، 2008).

ورأت المكتبية الألمانية أليس كيلر (Alice Keller, 2006) أن عالم المعلومات سيكون عند عام (2010) على النحو التالي:

- جميع المعلومات الببليوغرافية عن الوثائق، والفهارس وما في حكمها، جميع العروض في المنازل، وخدمات الويب (www) ستكون إلكترونية.
- الببليوغرافيات، القواميس وما في حكمها ستكون إلكترونية بنسبة 100%.
- الدوريات سوف يتم الرجوع إليها إلكترونياً بنسبة 90%.
- الكتب بالنصوص الكاملة ستكون إلكترونية بنسبة 20%.

وتنبأت شركة مايكروسوفت أنه بدءاً من عام (2010) سيتم التراجع بقوة عن الإصدارات المطبوعة الورقية أكثر فأكثر، بحيث لن تجد هناك عند عام (2020) دوريات أو صحف مطبوعة إلا أنه هناك اليوم في بعض المجالات الضيقة صحف إلكترونية دون المقابل المطبوع (صوفي، 2008).

ولعل أهم الأسباب التي دفعت المكتبات الجامعية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات بحسب (بعيبع وبن غذفة، 2012):

1. الزيادة الهائلة في حجم الإنتاج الفكري، حيث أن هذا الإنتاج ينمو ويتضاعف سنوياً بنسبة تعادل 10%.
2. تغير طبيعة المعلومات والحاجة إليها نتيجة التقدم العلمي والاجتماعي والاقتصادي.
3. ظهور التخصصات وتخصصات التخصص الواحد، الأمر الذي أدى إلى التركيز على نوع المعلومات الحديثة أكثر من التركيز على التي تصدر في الكتب.
4. ظهور مكتبات أخرى ذات أهمية ومنافسة بكل قوة للمكتبات الجامعية.
5. الرغبة في التنمية والتحديث دفع بكل مؤسسة أو مركز علمي إلى إنشاء مكتبته الخاصة وتزويدها بالأبحاث والمعلومات التي تساهم في تطوير إنتاجها ومردودها.

6. التخفيف من أعباء الأعمال اليدوية الروتينية وتطوير إنتاجية العمل بأقل عدد من العاملين.
7. تطوير الخدمات المكتبية والمعلوماتية، والاستفادة من خدمات الاستخلاص والتكشيف الآلية، وخاصة في مجال الدوريات العلمية ومستخلصاتها ومصادر المعلومات غير التقليدية.
8. الاستفادة من خدمات بنوك المعلومات وقواعد بياناتها، والوصول إلى المعلومات واسترجاعها وبثها ونسخها بسهولة وسرعة.
9. المساهمة في إقامة شبكات ونظم آلية معلوماتية تعاونية بين المكتبات والجامعات ومراكز البحث العلمي.
10. توفير النفقات وتقديم خدمات أفضل بتكاليف أقل، والاستعاضة عن شراء أوعية المعلومات المرجعية التقليدية الغالية الثمن، كالموسوعات والدوريات والكشافات والمستخلصات بالأقراص الليزرية CD-ROM.
11. إيجاد حل لمشكلة ضيق المكان، وهي المشكلة التي تعاني منها جميع المكتبات الضخمة، مهما كانت مساحتها كبيرة.
12. مواكبة تطور مجتمع المعلومات والثورة المعلوماتية والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير البحث العلمي.

## رابعاً: المكتبة الإلكترونية (الرقمية)

لقد حتمت التطورات السريعة في التقنية والاتصالات والعلوم، والانتشار الواسع للتعليم، والتغيرات المتواصلة في مهنة المكتبات والمعلومات إلى تطور المكتبات لتصبح شبكات معلومات متطورة قادرة على التعامل والتفاعل مع مصادر المعلومات المختلفة، والاستغلال الأمثل لها بما يتفق والاحتياجات البحثية والمعلوماتية للباحثين والدارسين. وقد نتج عن هذه القفزة الكبرى في استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات ظهور المكتبات الإلكترونية في مطلع التسعينيات من القرن الماضي؛ حيث انطلقت مشروعات وبرمجيات البحث لإعداد مكتبات إلكترونية في العديد من البلدان، لعل أنجحها في هذا السبيل تجارب المكتبات الأوربية والأمريكية؛ حيث الإمكانات الهائلة للتعامل مع التقنية (عبد المجيد مهنا، 2010: 553).

وتُعد المكتبة الإلكترونية شكل جديد للمكتبة التقليدية؛ حيث يتم الاعتماد فيها على التقنيات الحديثة في تحويل البيانات والمعلومات من الشكل الورقي إلى الشكل الإلكتروني، وذلك لتحقيق المزيد من الفعالية والكفاءة في تخزين المعلومات ومعالجتها وبثها للمستفيدين. تجدر الإشارة إلى أن التقنيات المستخدمة في المكتبة الإلكترونية توفر بيئة مناسبة للتعامل مع مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها، سواء ما هو على شكل أقراص ضوئية أو ما هو على هيئة ملفات إلكترونية أو ملفات إلكترونية في شبكة الإنترنت. وإن ربط تلك المصادر مختلفة الأشكال تحت بوابة المكتبة الإلكترونية ووضعها تحت بنية تكاملية واحدة سوف يوفر بيئة عمل أفضل أكثر شمولية ودقة (عبد المجيد مهنا، 2010: 553).

هناك عوامل عدة تساعد وحاجات ضرورية تستوجب إيجاد مكتبة إلكترونية لاسيما في المجتمع الأكاديمي، حيث خفض التكاليف وتطور التقنيات والاتصالات وسد حاجة الباحثين وتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات خصوصًا مع هذا الكم الهائل من المعرفة المنتجة سنويًا على شكل ورقي أو رقمي أو أي وسائط أخرى. وتحاول الدراسات المتعلقة بهذا المجال اقتراح خطة علمية وفعالة لكيفية تطوير وبناء مكتبة إلكترونية أكاديمية شاملة تربط جميع مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة فيها ضمن بوتقة واحدة تعزز من قدرة منسوبي المؤسسة التعليمية وغيرهم من الباحثين على الوصول بسهولة إلى المعلومات التي يحتاجونها والتفاعل الإيجابي فيما بينهم (العقلا، 2008: 73- 74).

وتعمل المكتبات الأكاديمية وعلى مدى السنوات الماضية على تطوير مجموعاتها وخدماتها وتشكيل البُنى الأساسية للمعلومات ضمن منظومة متكاملة تساعد في تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات من قبل الباحثين ومتخذي القرار. وتتطور مع تطور المكتبات الأكاديمية المكتبات الإلكترونية التي تقدم للمستفيدين مميزات عديدة تعجز المكتبات التقليدية عن تقديمها، وبذلك وكما تشير إلى ذلك بعض الدراسات فالمكتبات الإلكترونية تفرض نفسها على الساحة، وتساهم شبكة الإنترنت في تأسيس المكتبة الإلكترونية ودعمها ولكنها بالطبع ليست هي المكتبة الإلكترونية كما يمكن أن يتصور البعض، بل تختلف المكتبة الإلكترونية من حيث المحتوى وأدوات الاسترجاع وإجراءات العمل وسبل الاستفادة من خدماتها وحجم الإتاحة. وبالتالي فعلى الرغم من عدم ظهور مشروعات للمكتبات الإلكترونية العربية إلا أن هناك مقومات إنشاء مثل هذه النوعية من المكتبات (صادق، 2003: 45- 94). وأشارت الدراسات أيضًا إلى أنه رغم التطور الهائل الذي حدث في مجال المكتبات ونتج عنه مشروعات عديدة لبناء مكتبات إلكترونية إلا أن البعض يرى أن صورتها لم تكتمل

بعد أي أنها ما تزال في مرحلة التكوين، والدليل على ذلك أنه لا توجد حتى الآن مكتبة رقمية كاملة (عبد الهادي، 2002: 13- 22).

**نشأة المكتبة الإلكترونية ومراحل تطورها**

بالنسبة لنشأة المكتبات الإلكترونية ومراحل تطورها فغالبًا ما يعتقد كثير من الناس أن المكتبة الإلكترونية هي من إفرازات شبكة الإنترنت، وواقع الحال يقول أن جذور كل من المكتبات الإلكترونية وشبكة الإنترنت تمتد إلى الأربعينيات والخمسينيات من القرن العشرين. ومما يؤكد هذا مشروعات المكتبات الإلكترونية التي سبقت ظهور الإنترنت مثل Carnegie Mellon University's Project Mercury (1989-1992) و TULIP (1993-1995) و The Chemistry Online Retrieval Experiment (CORE) وغيرها (بوعزة، 2005: 77- 100).

وبالرغم من أن المكتبات قد تعاملت مع بعض التقنيات السائدة في عقد الثلاثينات والأربعينات كالبطاقة المثقوبة وأداة الفرز في بعض الإجراءات المكتبية، إلا أنها لم تعرف تطبيق التقنيات حقًا إلا في عقد الستينات الذي يُعد بداية دخول الحواسيب الكبيرة وتطبيقاتها إلى المكتبات في العالم (العقلا، 2008: 67).

ويرجع أول من قام بإنشاء مكتبة إلكترونية (رقمية) إلى مايكل هارت في عام 1971م من خلال ما أطلق عليه اسم مشروع جوتنبرج Gutenberg Project الذي سعى من خلاله إلى إتاحة مصادر المعلومات التي سقطت عنها قوانين الحماية الفكرية على العامة بدون مقابل. وفي عام 1990م قامت مكتبة الكونجرس بإطلاق مشروع الذاكرة الأمريكية American Memory الذي أخذ في عام 1995م مسمى المكتبة الوطنية الرقمية National Digital Library ، حيث تعمل مكتبة الكونجرس من خلاله على إتاحة المصادر التاريخية الأمريكية على الإنترنت للاستخدام العام (بومعرافي، 2003: 55- 77).

ولقد عاصرت المكتبات النقلات الهائلة والمراحل التي تطورت فيها تقنيات المعلومات، حيث مرت بثلاث مراحل أساسية هي: مرحلة التطور في الحواسيب ومرحلة التطور في المعلومات ثم مرحلة التطور في الاتصالات. وقد غيرت هذه التطورات في تقنيات المعلومات على مفهوم وأسلوب العمل المهني في المكتبات، وجاءت لتؤكد مبدأ النظر إلى المكتبات كوحدات إدارية لها وظيفة معالجة

المعلومات المجمعة وتقديمها للمستفيدين من خلال إجراءات ثابتة هي التزويد والفهرسة والإعارة وضبط الدوريات وتقديم الخدمات المعلوماتية وجعلها أكثر فاعلية (العقلا، 2008: 80).

ويُواجه إنشاء المكتبات الإلكترونية وتطورها العديد من المصاعب مثل مسائل ضبط الحقوق الفكرية، وتعقيدات التقنيات، وتحديات البُنى التحتية، وأوجه النشر المتعددة، والأشكال المختلفة للترقيم، وسياسات الناشرين وغيرها. ولذا فإن أفضل طريقة للتعامل مع هذه المشكلات هو وضع خطة علمية مدروسة، بالإضافة على الاستفادة من الدروس والتجارب السابقة للآخرين (Seerkumar, 2005:383-393).

وعلى الرغم من وجود تلك الصعوبات التي تقف عائقًا أمام المكتبات إلا أن المكتبة الإلكترونية أصبحت واقعًا ملموسًا نظرًا لجدواها وأهميتها في المجتمع الأكاديمي. ومن وجهة نظرنا فإن أهم صعوبة عند التفكير في إنشاء مكتبة إلكترونية شاملة هي كيفية عمل خطة فعالة لإنشاء المكتبة، وهو ما تحاول هذه الدراسة عمله كي تكون هذه الخطة المقترحة قائدًا ومرشدًا أمام المكتبات الأكاديمية الراغبة في إنشاء مكتبات إلكترونية (العقلا، 2008:74).

وقد ناقشت كثير من الدراسات مفهوم المكتبة الإلكترونية وتعريفاتها مثل بورجمان (Borgman, 1999: 227-245)، وراولي (Rowley,1999)، و(أبالخيل، 2003:3-33)، و(صادق، 2003: 50)، وتشاودري (Chowdhury, 2003) و(العريشي وفرحات، 2006)، وجمعية مكتبات البحث Association of Research Libraries (1995) فمن هذه الدراسات وخصوصًا في العدد الذي خصصته مجلة (Information Processing Management, 1995) لهذا الموضوع وكذلك ما أوردته جمعية مكتبات البحث على موقعها الإلكتروني تتناول الدراسة ملخص لهذه التعريفات على النحو الآتي:

**المكتبة الإلكترونية:** هي مجموعة من المصادر الإلكترونية والإمكانات الفنية ذات العلاقة بإنتاج المعلومات، والبحث عنها واستخدامها، أي هي المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المختزنة على الأقراص المرنة Floppy أو المتراصة CD ROMs أو المتوافرة من خلال البحث بالاتصال المباشر Online أو عبر الشبكات كالإنترنت.

وتُعرّف المكتبة الإلكترونية أو الرقمية بأنها تلك المكتبة التي تشكل المصادر الإلكترونية أو الرقمية كل محتوياتها ولا تحتاج إلى مبنى يحويها وإنما كمجموعة من الخوادم Servers وشبكة تربطها

بالنهايات الطرفية. وبالنسبة "للمكتبة الافتراضية" فهي تعتمد على التطور السريع لتقنية الخيال الحقيقي Virtual Reality وهو ما يوصف بقدرة الحاسب على التفاعل مع الوسائل المتعددة بشيء أقرب كثيرًا إلى الحقيقية. وأما "المكتبة المهيبرة" فهي التي تعتمد الطرق التقليدية والإلكترونية في الوقت نفسه، أي هي تحتوي على مصادر معلومات بأشكال مختلفة منها التقليدية والإلكترونية وتتعامل مع تلك المصادر المعلوماتية بشكل تبادلي (العقلا، 2008: 76).

وبناءً على ما تقدم من تعريفات فإن المكتبة الإلكترونية (الرقمية) تعتمد على توفر مجموعات وأوعية معلومات لديها على وسائط رقمية وهذا لا يمنع من وجود مجموعات لديها متوفرة على وسائط تقليدية. وتتميز المكتبة الإلكترونية باستخدامها لوسائط آلية وقواعد بيانات في عملية حفظ وتخزين أوعية المعلومات ومن ثم تسهيل إمكانية التصفح والحصول عليها عبر شبكة من الحاسبات الآلية ترتبط بنهايات طرفية بحيث تتيح للمستخدمين من الإطلاع على تلك المجموعات إما عن بعد أو من خلال وجودهم في المكتبة (العقلا، 2008: 76).

**فالمكتبة الإلكترونية أو الرقميّة** تطلق على المكتبة التي تتميز بالاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات وأعمال الحوسبة، واستخدام النظم المتطورة في اختزان المعلومات واسترجاعها وبثها إلى الباحثين والجهات المستفيدة منها، كما أن المكتبة الإلكترونية تعتمد اعتمادًا كليًا على المعلومات المخزنة إلكترونيًا وتقديم الخدمات المرتبطة بها. وإضافة إلى ذلك فالمكتبة الإلكترونية هي مكتبة تفاعلية بحيث تتفاعل مع الأفراد من حيث إمكانية إعطائهم القدرة ليس على التصفح والإطلاع فحسب بل إمكانية المشاركة في نشر إنتاجهم فيها (العقلا، 2008: 76).

**من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية**

يرى (المالكي، 2005: 29–30) أن الحركة باتجاه التحول أو إنشاء المكتبة الرقمية يقتضي مراعاة التدرج في التطبيق، وضرورة البدء في العمل ضمن الإمكانيات البشرية والمادية المتاحة، كما يحدد مجموعة من الخطوات لتحقيق المكتبة الرقمية، ومن أهمها: زيادة المخصصات المالية للمكتبات عامةً، تطوير أنظمة إدارة المكتبة، تطوير البنية التحتية للمكتبة، توفير البنية الأساسية، إنشاء الروابط وربط المكتبة بشبكة الإنترنت، توفير قواعد بيانات عالمية، توفير أنظمة حديثة، بالإضافة إلى الاشتراك في قواعد المعلومات العامة والمتخصصة والدوريات والكتب الإلكترونية، ناهيك عن توفير قسم خاص في المكتبة يتولى المسؤولية الكاملة للمكتبة الرقمية وإدارتها وتدريب العاملين.

كما يرى (المعثم، 2010: 78–79) أن تحقيق التحول إلى المكتبات الرقمية بشكل سليم يتطلب تضافر الجهود من المهتمين والباحثين، حيث لابد من دراسة الآليات والإجراءات اللازمة لضمان سير عمليات التحول، وذلك من دون المرور بصعوبات أو معوقات كتلك التي مرت بها المكتبات عندما شرعت في تحويل فهارسها التقليدية إلى فهارس آلية، كما يتعين على المتخصصين في مجال الحاسب تصميم البرمجيات المناسبة لاستيعاب احتياجات المكتبة الرقمية، ومن ثم تأدية وظائفها على الوجه الأكمل، كما أكد أيضاً على أن التحول من المكتبة التقليدية إلى المكتبة الرقمية ليست بالعملية السهلة، فالمكتبات عموماً، والمكتبات الرقمية خصوصاً تواجه مشكلات كثيرة لاسيما في مرحلة التحول إلى الرقمية، كالمشكلات المادية والتقنية وقلة الخيرة في إدارة المشكلات.

فالتّحول إلى المكتبات الرقمية أصبح مطلب أساسي في ظل التطورات الحاصلة في مجتمع القرن الواحد والعشرين وللمرور إلى هذه المرحلة يجب علينا العبور عبر ثلاث جسور متتالية لكل منها خصائصها لخصها (مكاوي، 2004) في التالي :

1. أتمتة جميع الإجراءات والعمليات بالمكتبة، والاعتماد على التشابك بين مصالحها في إطار التسيير الإلكتروني للرصيد، مع الاهتمام بتدريب المكتبيين على النظام والعمل على توفير مصادر إلكترونية، والتعامل معها ومحاولة إتاحتها للمستفيدين في إطار تجريبي.
2. المراقبة وتدارك الأخطاء التي قد تبرز في إطار تجريب النظام، إضافة إلى ذلك تزويد المكتبة بالمصادر الإلكترونية التي ستشكل رصيدها، مع وجود تقييم دوري على جميع المستويات.
3. إرساء العلاقات بالأنظمة الموازية لها على المستوى المحلي والدولي من خلال التشابك والارتباط عبر شبكة الإنترنت، والعمل على تطوير النظام والرقي بخدماته.

**أهداف المكتبة الإلكترونية ووظائفها**

عند الحديث عن أهداف أي مكتبة إلكترونية في مجتمع أكاديمي فإنه لا يمكن فصلها عن الأهداف الأساسية للمكتبة الأكاديمية التقليدية ورسالتها ووظائفها، حيث أنها في الحقيقة الأساس والمرتكز للمكتبة الإلكترونية والتي تُعد وظائفها جزء من وظائف المؤسسة الأكاديمية الأم، حيث لا يمكن فصلها كليًا عنها. ويمكن تلخيص أهداف المكتبة الإلكترونية الأكاديمية بأنها الإمداد بالمعلومات وخدماتها لدعم العملية التعليمية في الجامعة، وتشجيع البحث العلمي ودعمه، وتشجيع التعلم الذاتي

للطلاب، وخدمة المجتمع، ويمكن للمكتبة الإلكترونية الأكاديمية تحقيق هذه الأهداف من خلال قيامها بالوظائف والأنشطة الأساسية الآتية (كار، 2003: 4):

- توفير مجموعات شاملة ومتوازنة من مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة التي ترتبط بالمناهج التعليمية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية.
- تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية بالطرق العلمية التي تسمح باستخدامها بسهولة وسرعة وراحة.
- تقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين بالطرق المباشرة وغير المباشرة.
- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة الإلكترونية والاستفادة من مصادرها وخدماتها المختلفة وإعداد البرامج التدريبية المناسبة لذلك.
- التعاون والمشاركة مع الأفراد والمؤسسات العلمية والثقافية لتطوير المكتبة.

وتكاد تُجمع الكثير من الدراسات التي كتبت في هذا المجال أن الهدف من إنشاء المكتبة الإلكترونية الأكاديمية هو تقديم خدمات المعلومات المطلوبة من أعضاء هيئة التدريس والطلاب والموظفين، مع عدم إغفال احتياجات الباحثين الآخرين من خارج قطاع المؤسسة التعليمية. وقد أكد على هذا الهدف جريجوري كراوفورد (Crawford, 1999) في مقالته حول المكتبات الإلكترونية، حيث بين أنه عند التفكير في مصادر المعلومات الإلكترونية فإنه ينبغي الإجابة على عدة أسئلة مثل: ماذا تحاول المكتبة تحقيقه؟ وما هي احتياجات المستفيدين؟ وما هي المصادر المتوفرة لدى المكتبة (مثل: التجهيزات والبرامج والدعم الفني والميزانية وغيره)؟ وما مدى تحقيق التدريب لكل من أخصائي المعلومات، والموظف، والمستفيد؟ وأخيرًا ما هي كيفية الوصول Access إلى الخدمات والمصادر؟(Crawford, 1999)، وقد بين (الأحمدي، 2002) أن للمكتبة الإلكترونية ثلاثة محاور أساسية هي:

- فهرس المكتبة العام والاتصال بخدماته كطلبات الإعارة وغيرها.
- مجموعة المحتويات الإلكترونية مثل قواعد المعلومات والكتب والمجلات الإلكترونية.
- الخدمات التفاعلية مثل الدعم والإجابة عن الاستفسارات والإحاطة الجارية والأخبار وغيرها.

كما بين تشاد كاهي (Kahi, 2002: 364- 369) أن مفهوم مشروع المكتبة الإلكترونية من حيث إمكانية الوصول يتمثل بوضوح الربط مع موقع المكتبة وسهولة اللغة وفهمها، وإمكانية الوصول

من خلال فهرس المكتبة وا ٍ أمكن محرك بحث موحد، وإمكانية التصفح والقدرة على البحث من خيارات بحث متعددة، وأخيرًا مشروع المكتبة النموذجي ينبغي أن يشتمل عدة أشكال مثل النص والصورة والصوت والفيديو.

**متطلبات إنشاء المكتبة الرقمية**

ليتم إنشاء مكتبة رقمية لابد من المرور بعدة مراحل من أهمها إدخال المعلوماتية في الوظائف الرئيسية للمكتبة التقليدية، وتشمل التزويد والفهرسة والإعارة وغيره، وحوسبة أغلب إجراءاتها ثم رقمنة (Digitalization) محتويات المجموعات النصية وتحويلها إلى أشكال جذابة وصور متحركة، ومن أهم متطلبات إنشاء المكتبة الرقمية ما يلي حسب ما يراه كل من (العطاس، 2007: 133) و(أبا الخيل، 2003: 26):

1. احتياجات قانونية وتنظيمية إذ يتعين على المكتبة عند تحويل موادها النصية من تقارير وبحوث ومقالات وغيرها إلى أشكال يمكن قراءتها آلياً الحصول على إذن خاص من صاحب الحق عملاً بقوانين حقوق الطبع والملكية الفكرية.
2. أجهزة خاصة لربط المكتبة بشبكة اتصالات داخلية وشبكة الإنترنت العالمية.
3. أجهزة تقنية خاصة بتحويل مجموعات المكتبة من تقليدية إلى رقمية، وأجهزة حاسوب وملحقاته المختلفة، وطابعات ليزرية متطورة، وماسحات ضوئية، وأجهزة تصوير.
4. برمجيات (Software) وبروتوكولات لربط نظم استرجاع المعلومات على الخط.
5. الاشتراك في الدوريات الإلكترونية، حيث يتم ربط المكتبة بالناشر أو مقدم الخدمة برقم النطاق (IP Address).
6. الربط بين موقع الدوريات الإلكترونية والدوريات التي يحتويها نظام الفهرس الآلي في المكتبة، وكتابة الحواشي الخاصة بموقع الدوريات الإلكترونية.
7. كوادر بشرية فنية مؤهلة وقادرة على التعامل مع هذه التقنيات الحديثة.
8. الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله.

ويُؤكد بعض الباحثين على ضرورة تزويد المكتبة الرقمية بنظام خاص بالنشر الإلكتروني وإدارة المحتوى، بحيث يُوفّر إمكانات كبيرة لخلق مواقع ديناميكية لأي مواد يرغب في نشرها على الشبكة، ويُمكّن المسئولين عنها من أرشفة جميع المعلومات المُدرجة (العقلا، 2008: 81-111).

**مشاكل التحول إلى المكتبة الرقمية وسبل تذليلها**

إنّ التحول من الشكل التقليدي للمكتبة إلى الشكل الإلكتروني يواجه العديد من المشاكل المتعلقة بالأمور التقنية والقانونية والمادية، ومن أهم تلك العقبات والمشاكل ما يلي (المالكي، 2005: 23-27):

- التكاليف المادية المرتفعة لمصادر المعلومات الرقمية.
- التكاليف الباهظة للتجهيزات التقنية اللازمة للتحول الرقمي.
- الصياغة القانونية للعقود مع مزودي المعلومات، عند اقتناء قواعد البيانات أو مصادر المعلومات الرقمية.
- حماية حقوق النشر والملكية الفكرية.
- عدم الوعي لدى المستفيدين بأهمية الاستفادة من التقنية الحديثة.

وبالرغم من هذه المشاكل إلا أنه يمكن تفادي بعضها، وذلك بدراسة تجارب بعض المكتبات العامة والمتخصصة العربية والدولية في مجال التحول الرقمي، والاستفادة من الخبرات في المجال، للتعرف على كيفية التغلب على تلك الصعوبات التي واجهتهم.

ومن حيث عدم الوعي الكافي بمكاسب التحول الرقمي التي ستعود على المستفيدين أنفسهم، هنا يتطلب الأمر تدريب المستخدم أو الباحث على كيفية استخدام مصادر المعلومات المتاحة في المكتبة للوصول إلى المعلومات المطلوبة، ولتحقيق ذلك يتطلب الأمر التركيز على الأجيال الناشئة من خلال المؤسسات التعليمية لتعليمهم كيفية استخدام الحاسوب وتطبيقاته، والتعامل مع شبكة الإنترنت وبرامج التصفح المختلفة (المعثم، 2010: 88-92).

**خامساً: إعداد وتأهيل القوى العاملة لإدارة المكتبة الرقمية**

إدارة المكتبة الرقمية يتطلب تأهيل كوادر فنية متخصصة في مجال المكتبات وعلم المعلومات والتوثيق، قادرة على تطبيق القواعد والأنظمة المتبعة المعمول بها عالمياً، قادرة على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في هذا المجال، وإيجاد آلية من شأنها أن تمكن المختصين في مجال المكتبات والمعلومات من مواكبة التطورات العملية والتقنية في تقديم الخدمات المعلوماتية.

**دور ومواصفات أخصائي المكتبة الرقمية**

لقد أصبح هناك مؤشران يوضحان دور الأخصائي (باحث المكتبات) المؤشر الأول يشير إلى تضاؤل أو محدودية دور أمين المكتبة في ظل تأثير التقنيات الحديثة المتراكمة ويشير المؤشر الثاني إلى تأييد دور باحثي المكتبات والمعلومات واستمرارية الدور المنوط به (Choi & Rasmussen, 2009: 457- 467).

**المؤشر الأول:** الخاص بتضاؤل دور المكتبي"الأخصائي" يستند إلى التقنيات الحديثة باعتبارها أضافت متغيراً جديداً وبعداً آخر للبنية أو التوسط المعلوماتى (Information mediating) فالمعلومات على الخط المباشر وعلى الشبكة العنكبوتية، أصبحت داخل وخارج المكتبة وباستطاعة المتصفح على الحاسب أن يكسر حاجز الوصول إلى المعلومات، عن طريق النفاذ أو الوصول إلى شبكات المعلومات البعيدة بل والقدرة على اقتناء هذه المعلومات باستخدام الوسائط الإلكترونية، ويتناقص دور المكتبي أمام تناقص "الأمية المعلوماتية".

**المؤشر الثاني:** يؤيد استمرارية احتفاظ المهني بدوره ومكانته مشيرًا إلى أن الدور المنوط بالمكتبي يمثل حلقة وصل بين المستفيدين وبين المعلومات (Choi & Rasmussen, 2009: 457−467) .

وترى الباحثة بناءً على ما سبق أن مهام ووظائف أمين المكتبة الإلكترونية تغيرت من أداء الوظائف التقليدية إلى مهام استشاري معلومات، ومدير معلومات، وموجه أبحاث، ووسيط معلومات للقيام بعمليات معالجة المعلومات وتفسيرها وترجمتها وتحليلها، وإتقان مهارات الاتصال للإجابة عن أسِئلة المستفيدين، وكذلك الارتباط ببنوك وشبكات المعلومات وممارسة تدريب المستفيدين على استخدام النظم والشبكات المتطورة، وتسهيل مهمات الباحثين.

وترى (الشكشوكي، 2010) أن المكتبة ستزيد الطلب على اختصاصي المعلومات ذي الخبرة والمعرفة، والدور المناط به يتمثل في:

1. استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم إلى بنوك ومصادر معلومات أكثر استجابة لاحتياجاتهم.
2. تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية.
3. تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.
4. إنشاء ملفات بحث وتقديمها عند الطلب للباحثين والدارسين.

5. إنشاء ملفات معلومات شخصية وتقديمها عند الحاجة.
6. البحث في مصادر غير معروفة للمستفيد وتقديم نتائج البحث.
7. مساعدة المستفيد في استثمار شبكة الإنترنت وقدراتها الضخمة في الحصول على المعلومات، والوصول إلى مراكز التدريب الإلكترونية.
8. الإدراك التام لمعنى التحويل الرقمي والرقمنة.
9. الإلمام الجيد للتعامل مع أوعية المعلومات غير التقليدية.
10. المعرفة الكاملة والإدراك للتعامل مع الحاسب الآلي، والإلمام بالنظم الآلية في المكتبات والتعامل مع قواعد البيانات، بالإضافة إلى الإلمام بالنظم الآلية في المكتبات والتعامل مع قواعد البيانات والإنترنت، وكل ماهو جديد في عالم التكنولوجيا.

وهناك كثير من المتطلبات الأخرى الواجب توافرها في أخصائي المعلومات داخل المكتبة الرقمية التي تختلف في تقديم الخدمة داخلها عن المكتبات التقليدية مثل تقديم خدمات للمستفيدين عن طريق الانترنت ولجنسيات مختلفة تتطلب إلمام جيد باللغة الإنجليزية (مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، 2004).

ومثل هذه المهام تتطلب إعداداً خاصاً لاكتساب مهارات معينة في مواجهة التطورات السريعة والمذهلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتقديم خدمات شاملة ومتجددة تتماشى مع روح العصر وثورة المعلومات. ولكي تقوم المكتبة الرقمية بوظائفها لا بد أن يعمل بها أمناء مكتبات متفرغون حيث يتم اختيارهم وانتقاؤهم حسب المواصفات والمؤهلات المطلوبة. مع الحرص على وضع برامج تعليم وتدريب لهؤلاء الأمناء بحيث يتم تأهيلهم فنيا وتربويا للتعامل مع المستفيدين الذين يترددون على المكتبة الرقمية (الشكشوكي، 2010).

جانب من المسميات الوظيفية للعاملين بالمكتبة الرقمية:

- مفهرس مواقع.
- مدير موقع المكتبة.
- أخصائي خدمات رقمية.
- أخصائي دليل بحث المكتبة.
- مرشد تدريبي.
- محلل معلومات.

## سادساً: مكتبات الجامعات في قطاع غزة

الاهتمام بالتعليم العالي أصبح ضرورة ملحة نظراً لأن التعليم يعد الاستثمار الحقيقي للشعوب وعلامة هامة لتقدمها، لذا يحاول القائمون على العملية التعليمية تحقيق الأهداف التعليمية بأفضل الطرق من خلال ابتكار طرق ووسائل تساعد في تسهيل عمليتي التعليم والتعلم وتطوير الأداء. ومن المعلوم إن وجود الجامعة يقترن بوجود الفكر والعلم والحضارة، وهذه المفاهيم مترابطة والواحدة منها تكمل الأخرى، ولِ الجامعة لها رسالة ووظيفة وهي: التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، فالجامعة هي مؤسسة اجتماعية ثقافية علمية تربوية وبذلك توصف الجامعات بأنها مراكز إشعاع حضاري وعلمي للإنسانية قاطبة ( الزبيدي، 2008: 2).

وتضم الجامعات النخبة من رجال العلم الذين يعملون من أجل نشر المعرفة وتطويرها وتعميمها وذلك من خلال التعليم والبحث العلمي، إن نجاح الجامعات في هذه المهمة يتطلب تهيئة الظروف والإمكانيات بكل أنواعها، وإمدادها بما تحتاج إليه من موارد بشرية أو مادية، ومواكبة آخر المستجدات والتطورات العلمية، وتطوير الأنظمة الإدارية الفعالة (أبو أمونة، 2009: 134).

وتعتبر المكتبة الجامعية جزء لا يتجزأ من كينونة الجامعة، وقد تأثرت بمطالب عصر تكنولوجيا المعلومات، ومن التأثيرات التي نلاحظها التحول في شكل المكتبة الجامعية من تقليدية إلى مكتبة حديثة، فظهور التكنولوجيات الحديثة من حواسيب وأجهزة اتصال متطورة ومختلفة يحتم ويوجب على المكتبة الجامعية تبديل نظامها كلياً، وإدخال التكنولوجيا على جميع أعمالها ومصالحها الفنية والإدارية، من أجل التكيف والتعامل مع هذا المجتمع الإلكتروني، والذي بدوره سيؤدي إلى زيادة أهمية المكتبيين الذين أصبحوا يعرفون بما يسمى بأخصائيي المعلومات (فردي، 2002: 72)، ويعتبر السير في اتجاه هذا التغير إشارة إيجابية في سبيل محاولة ردم الفجوة الرقمية والتي تنتج عن التأخر في إحداث التغير المبني على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولذلك جاء هذا المبحث لغرض تقييم الفجوة الرقمية في مكتبات الجامعات في قطاع غزة، في سبيل الوقوف على مواطن الضعف في المكتبات الجامعية، وتعزيز نقاط القوة كخطوة للخروج من بوتقة الفجوة الرقمية.

- **مكتبة الجامعة الإسلامية**

**الجامعة الإسلامية:**

الجامعة الإسلامية بغزة مؤسسة أكاديمية مستقلة من مؤسسات التعليم العالي، تعمل بإشراف وزارة التربية والتعليم العالي، وتربطها علاقات تعاون بالكثير من الجامعات العربية والأجنبية. توفر الجامعة لطلبتها جواً أكاديمياً ملتزماً بالقيم الإسلامية ومراعياً لظروف الشعب الفلسطيني وتقاليده، وتضع كل الإمكانيات المتاحة لخدمة العملية التعليمية، وتهتم بالجانب التطبيقي اهتمامها بالجانب النظري، كما وتهتم بتوظيف وسائل التكنولوجيا المتوفرة في خدمة العملية التعليمية. وتواكب الجامعة الحضارة العالمية والعطاء الإنساني والإنجازات العلمية والتكنولوجية، ومن أجل ذلك تسعى بشكل دائم لتحديث مناهجها لمواكبة التطور العلمي الذي تشهده حقول المعرفة في كل مكان من العالم، وللجامعة الإسلامية ثقافة تدعو إلى الإبداع والتطوير والتنمية، والأخذ بسبل التقدم العالمية. كما وتهتم الجامعة بالتعاون وتبادل الخبرات والأساتذة المتخصصين مع الجامعات الفلسطينية والعربية والإسلامية والعالمية في مختلف مجالات العلوم والتكنولوجيا (الجامعة الإسلامية http://www.iugaza.edu.ps، 2012).

هذا وتضم الجامعة عدداً كبيراً من المختبرات العلمية تتوفر فيها أفضل الأجهزة العلمية اللازمة للدراسة العلمية وإجراء التجارب إلى جانب الدراسة النظرية، وتحرص الجامعة على تحديث مختبراتها بشكل مستمر، كما تعنى باستخدام وسائل التكنولوجيا في العملية التعليمية، وتهتم اهتماماً خاصاً بتوسيع استخدام الحاسوب، وتوفر الجامعة عدداً كبيراً من مختبرات الحاسوب لخدمة العملية التعليمية والبحث العلمي، كما تقدم الجامعة لطلبتها خدمة الإنترنت لتمكينهم من الاتصال بالمكتبات ومراكز الأبحاث والحصول على المعلومات من مختلف المصادر، وتقدم من خلال مكتبتها المركزية خدمات متنوعة للطلبة والباحثين حيث يتوفر بالمكتبة عشرات الآلاف من الكتب والمراجع والدوريات ومصادر المعلومات الإلكترونية، وجميعها في نمو وتطوير مستمرين على صعيد الكم والنوع من أجل تقديم أفضل الخدمات لأكبر عدد ممكن من المستفيدين سواء من داخل الجامعة أو خارجها (الجامعة الإسلامية http://www.iugaza.edu.ps، 2012).

وعلى مدار تلك السنوات شهدت الجامعة تطوراً في هيئتيها الأكاديمية والإدارية، وأعداد طلبتها وخريجيها، إلى جانب مرافقها ووحداتها ومختبراتها. حيث بلغت أعداد الطلبة المسجلين في الجامعة

ضمن برامج البكالوريوس والدبلوم والدراسات العليا ما يقارب (24000) طالب وطالبة وذلك حتى نهاية الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2011–2012م (عمادة القبول والتسجيل، 2012).

**مكتبة الجامعة الإسلامية**

تم افتتاح مكتبة الجامعة الإسلامية بالتزامن مع تأسيس الجامعة عام 1398هـ – 1978م، وقد مرت المكتبة بعدة تطورات من حيث المساحة وعدد المقتنيات والموظفين، والخدمات المقدمة، ورغم الصعوبات التي مرت بها الجامعة إلا أن ذلك لم يثن من عزيمتها، فشقت طريقها بكل إصرار إيماناً بضرورة وجود مكتبة تخدم المجتمع الجامعي بشكل خاص، والباحثين والدارسين بشكل عام، وتوفير كل السبل لإنجاح المسيرة الأكاديمية، وقد نمت المكتبة نمواً مضطرداً إلى أن وصلت إلى هذا التطور الملحوظ في المباني والخدمات وعدد الموظفين والمقتنيات، حيث بلغت مساحة مبنى المكتبة حوالي (4500م$^2$) موزعة على خمسة طوابق قابلة للتوسع الرأسي وأقسام المكتبة موزعة على الطوابق كالتالي (المقيد، 2008:7):

**الطابق الأرضي، ويشتمل على (http://www.iugaza.edu.ps):**

- المداخل الرئيسية للمبنى.
- وحدتي الإعارة والإرجاع وغرفتي الأمانات جهتي الطلاب والطالبات.
- قاعة الدوريات: وتضم الدوريات العلمية باللغتين العربية والإنجليزية والأرشيف الصحفي والجرائد اليومية والأسبوعية باللغتين العربية والإنجليزية. بالإضافة إلى جناح المجموعات الخاصة التي تضم أوعية المعلومات ذات الطابع الخاص مثل:

  - الكتب التي تتناول الشئون الفلسطينية (تربية– تعليم– بيئة– ... إلخ)
  - الكتب والإصدارات الحكومية الخاصة بالمؤسسات الرسمية الفلسطينية
  - الرسائل العلمية " الماجستير والدكتوراه" باللغتين العربية والإنجليزية
  - بحوث التخرج لطلبة الجامعة الإسلامية
  - مطبوعات وإصدارات ونشرات الأمم المتحدة والمنظمات التابعة لها
  - الكتب والإصدارات التي تتناول الشئون الإسرائيلية
  - غرفة خدمات التصوير الورقي للطلاب والطالبات.

**الطابق الأول، ويشتمل على (http://www.iugaza.edu.ps):**

- قاعة الكتب العربية: التي تزخر بالكتب العربية القابلة للإعارة في شتى المجالات العلمية والأدبية والأكاديمية وغيرها، والتي تخدم كافة تخصصات الطلبة بالجامعة باختلاف مستوياتهم، حيث تعتبر من أهم القاعات في المكتبة لاحتوائها الكتب التي تهم الطالب في مجال التخصص ومتطلبات الكلية والجامعة.
- مكتب رئيس قسم خدمات المستفيدين.

**الطابق الثاني، ويشتمل على (http://www.iugaza.edu.ps):**

- قاعتي المراجع: قاعة مخصصة للطلاب ، وأخرى للطالبات، حيث تضم جميع أوعية المعلومات باللغة العربية التي ينطبق عليها الصفة المرجعية مثل: الموسوعات والأطالس والمعاجم اللغوية والمؤلفات متعددة الأجزاء. وجميع محتويات هذه القاعة لا تعار فقط للبحث والتصوير.
- غرفة خدمات التصوير الورقي للطلاب والطالبات.

**الطابق الثالث، ويشتمل على (http://www.iugaza.edu.ps):**

- قاعة الكتب الإنجليزية: وتحوي هذه القاعة الكتب والمراجع باللغة الإنجليزية في شتى المجالات المعرفية ويسمح باستعارة جميع مقتنياتها ماعدا الكتب المرجعية.
- مختبري الإنترنت: حيث تقدم خدمات البحث في الإنترنت وقواعد البيانات لكلا الجنسين في آن واحد.
- مكتب مساعد المدير.

**الطابق الرابع، ويشتمل على (http://www.iugaza.edu.ps)::**

- قاعتي التخريج: قاعة للطلاب وأخرى للطالبات، حيث تضم مجموعات ضخمة من كتب تخريج الحديث النبوي الشريف كالمسانيد والصحاح والمعاجم وغيرها. ويستفيد من هذه القاعة الكليات الشرعية والمهتمين في هذا المجال.

- المكتبة الإلكترونية: حيث تشمل قواعد بيانات متخصصة في مجال عدة وكذلك توفير الأقراص المدمجة الخاصة بالبرامج المحوسبة أو التابعة للكتب، وتهتم بتوفير الكتب الإلكترونية وإتاحتها للمستفيدين.
- إدارة المكتبة: وتضم مكتب عميد المكتبات ومدير المكتبة وسكرتير المكتبة.
- الإجراءات الفنية: والتي تضم وحدة التزويد ووحدة الفهرسة والتصنيف، اللتان تعملان على شراء وتجهيز أوعية المعلومات وإتاحتها للمستفيدين.

**مقتنيات المكتبة وتجهيزها**

تضم بين جنباتها عشرات الآلاف من أوعية المعلومات ما بين كتابٍ ودورية ورسالة جامعية ومخطوطة و CD ومواد سمعية وبصرية، وتعتبر المكتبة من أولى المكتبات الأكاديمية وأكبرها في قطاع غزة، ويعمل بها طاقم من الموظفين المتخصصين في علم المكتبات ومن لهم خبرة طويلة في هذا المجال، ويتولى قسم الإجراءات الفنية تجهيز كافة أوعية المعلومات الواردة للمكتبة المركزية والمكتبات الفرعية وفقا للخطط المتبعة للفهرسة والتصنيف ورؤوس الموضوعات وتكشيف الدوريات وإتمام كافة الإجراءات الفنية وإرسالها للقاعات المختلفة وفق إرساليات يتم التوقيع عليها عند الاستلام لإتاحتها للمستفيدين ويوضح الجدول (1) حجم مقتنيات المكتبة (وحدة التزيد بالمكتبة المركزية (الجامعة الإسلامية)، 2012).

**جدول (1)**

**حجم مقتنيات مكتبة الجامعة الإسلامية**

| الوعاء | عدد النسخ لعام 2012 | |
|---|---|---|
| | اللغة العربية | اللغة الإنجليزية |
| كتب و مراجع | 140540 | 49284 |
| أبحاث طلبة | 1442 | 502 |
| أبحاث ترقية | 19 | 7 |
| أبحاث عامة | 12 | 0 |
| أبحاث مؤتمرات | 9 | 0 |
| أبحاث ندوات | 1 | 0 |
| السلاسل | 171 | 0 |
| تراث الإسلام | 22 | 0 |

| | | |
|---|---|---|
| مخطوط | 23 | 0 |
| كتيب | 74 | 1 |
| رسائل دكتوراه | 328 | 122 |
| رسائل ماجستير | 6734 | 2151 |
| معاجم | 1 | 6 |
| موسوعات | 91 | 1 |
| وثائقيات | 1 | 0 |
| كتب بريل | 26 | 35 |
| كتب ممنوعة | 1 | 0 |
| علمية | 1 | 0 |
| أعداد الدوريات المكشفة | 21685 | 7930 |
| بحوث الدوريات المكشفة | 163794 | 19403 |
| **المجموع** | 334975 | 79442 |
| **المجموع الكلي** | **414417** | |

**تابع جدول (1)**

**حجم مقتنيات مكتبة الجامعة الإسلامية**

(وحدة التزويد بالمكتبة المركزية (الجامعة الإسلامية)، 2012)

هذا وقد تم حوسبة المكتبة بشكل كامل وتم استخدام الحاسوب في كافة أعمال المكتبة المباشرة وغير المباشرة، وتم تزويدها بوحدتي إنترنت للطلاب والطالبات، وإيماناً من عمادة المكتبات بضرورة مواكبة التطور الحاصل في العالم من الناحية التقنية وتيسير الخدمة على الطلبة والعاملين والباحثين، أنشئت مكتبة إلكترونية لتكون رديفة للمكتبة الورقية وهي الآن في تقدم مستمر (المقيد، 2008: 5-7).

كما حرصت عمادة المكتبات على رفع كفاءة العاملين بالمكتبة من خلال دورات يشارك فيها العاملون بالمكتبة بالتعاون مع عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، بالإضافة إلى أنه تم عقد ورشات عمل في جمهورية مصر العربية، وذلك ضمن خطة عمادة المكتبات في رفع كفاءة الموظفين أثناء الخدمة (مكتبة الجامعة الإسلامية، 2012: http://www.iugaza.edu.ps).

وإدراكاً من عمادة المكتبات لأهمية التعاون بين المكتبات الجامعية قامت عمادة المكتبات بعقد اتفاقيات

تعاون مع الجامعات في محافظات غزة، وبعض الكليات والمؤسسات المحلية يتم بموجبها تقديم الخدمات المكتبية والخبرات العملية والتقنية لتلك المكتبات والمؤسسات (المقيد، 2008:4).

وتتنوع خدمات المكتبة لتشمل الإعارة والحجز الآلي بحيث يستفيد من خدمة الإعارة موظفو الجامعة، وطلبة الجامعة، بالإضافة للمستفيد الخارجي، كذلك تقدم المكتبة الخدمات المرجعية وخدمة البحث الآلي، وتسمح بالتصوير أو استخدام الماسح الضوئي للحصول على المعلومات المطلوبة، وتقدم المكتبة كذلك خدمة الإحاطة الجارية (والتي سبق تعريفها بأنها إعلام الجميع بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد)، أضف إلى ذلك توافر خدمة البث الانتقائي عن طريق إعلام الطلاب في الجامعة الإسلامية بالجديد من الكتب وقواعد البيانات عن طريق إرسال رسائل على بريد الطلاب الإلكتروني.

وتعمل المكتبة على إرشاد وتدريب الطلبة والباحثين على كيفية الحصول على المصادر والمعلومات المطبوعة والإلكترونية من خلال عقد دورات تدريبية بشكل دوري خلال العام الدراسي، كما وتعتني المكتبة بالطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة لكي لا تحرمهم من التمتع والاستفادة من كامل الخدمات التي تقدمها المكتبة (مكتبة الجامعة الإسلامية، 2012: http://www.iugaza.edu.ps).

ولقد استطاعت الباحثة الحصول على معلومات حول المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية من خلال مقابلة أجرتها مع (المقيد، 2012)، وذلك كالتالي:

- بدأت مكتبة الجامعة عملها وفق النظام اليدوي ثم عملت المكتبة على توظيف التقنية لخدمة الباحثين والمستفيدين، ففي العام 2003 تم تطبيق برنامج (CDS/ISIS) الذي يعمل على نظم خزن واسترجاع المعلومات، كما تم ربطه ببرنامج إعارة محلي لحفظ بيانات الإعارة فقط دون الاستفادة من بطاقة المكتبة، وفي السنوات الأخيرة استخدمت النظم المحوسبة في كافة الخدمات المكتبية، فتم تصميم برنامج محوسب لحفظ واسترجاع المعلومات يسمى (الراشد) بالتعاون مع مركز الحاسوب بالجامعة، وبذلك تم الاستغناء عن برنامج (CDS/ISIS).
- أكد المقيد أن كل العمل المنجز داخل مكتبة الجامعة الإسلامية محوسب بنسبة 100% بداية من الحصول على قوائم النشر التي تخص عمليات التزويد، ثم فرزها وتصنيفها وتوزيعها على الكليات المختلفة لاختيار المناسب منها ومروراً بعمليات الحجز والاسترجاع.

- حرصت عمادة المكتبات على رفع كفاءة العاملين بالمكتبة من خلال دورات يشارك فيها العاملون بالمكتبة بالتعاون مع عمادة خدمة المجتمع والتعليم المستمر، وذلك ضمن خطة عمادة المكتبات في رفع كفاءة الموظفين أثناء الخدمة.
- إن الكادر البشري العامل في مكتبة الجامعة الإسلامية له خبرة طويلة في مجال العمل المكتبي، والكثير منهم يحمل شهادات تخصص في علم المكتبات، وأكدت استطلاعات الرأي التي قامت بها الجامعة الإسلامية حول طبيعة الكادر البشري العامل في المكتبة ومقدرته على أداء مهامه، ودلت الاستطلاعات على المهارات العالية التي يتمتع بها العاملين.
- استحداث مسميات وظيفية جديدة غير تقليدية لتواكب ثورة التقنية المتلاحقة، حيث تم استخدام مسمى وظيفي"أخصائي معلومات" باعتباره الشخص الوسيط بين القارئ المستفيد والمعلومات، وهناك العديد من التقسيمات الوظيفية التي تندرج تحت هذا المسمى، منها :معير، مرشد، مختص مراجع.....الخ.
- مكن استخدام برنامج Tina soft Easy cafe من إدارة و حدتي الإنترنت المخصصة لاستخدامات الطلبة بشكل كامل، الذي يمتاز بمزايا عديدة أهمها إصدار التقارير والحسابات والعمل على حماية الأجهزة، إرسال رسائل(SMS).
- كما أكد المقيد على تميز مكتبة الجامعة الإسلامية على صعيد الوطن العربي ككل، لما تقدمه من خدمات متنوعة للباحثين والطلبة في مختلف التخصصات العلمية، حيث تقدم الخدمات المرجعية، الإحاطة الجارية، المعالجة التقنية، صناعة النشر العلمي، قواعد البيانات التي يتم نشر أوعية المعلومات من خلالها، كما يتواجد بالمكتبة برنامج التكشيف الذي يبحث في الدوريات العربية باستخدام قاعدة البيانات.
- وتسعى المكتبة حالياً إلى إنشاء فهارس آلية للمراجع والكتب (تكشيف محتويات الكتب والمراجع) التي تحتويها المكتبة بجميع أنواعها بحيث تمكن الطالب من الوصول على محتويات هذه الكتب من فهارس وموضوعات.
- يتوفر في المكتبة برنامج القرآن الكريم الذي يتيح البحث في النص القرآني، كما يتيح البحث الموضوعي لأكثر من أربعة عشر ألف موضوع مع إمكانية تفسير أية آية من ثمانية تفاسير مختلفة بسهولة ويسر.

- كما يتوفر في المكتبة برنامج الحديث الشريف الذي يعد واحداً من أفضل البرامج المختصة بالحديث الشريف، والذي يساعد في البحث النصي والموضوعي في تسعة كتب من أهم وأشهر كتب الحديث مع بيان الحكم عليها، كما يوفر البرنامج كماً كبيراً من الخدمات الحديثة المختصة.
- هناك تكامل وتنسيق واضح بين إدارة الجامعة الإسلامية والمكتبة، كما تتمتع المكتبة بعلاقات طيبة وواسعة بين مؤسسات المجتمع المحلي، كذلك تقدم المكتبة خدماتها للمجتمع المحلي من خلال المشاركة في تقديم الاستشارات والتدريب لأمناء المكتبات المدرسية والعامة، وتوفير فرص تدريب لخريجي علم المكتبات، واستقبال الزيارات المدرسية والثقافية والمشاركة في الندوات وورشات العمل الخاصة بتطوير المكتبات.
- إقامة اتفاقيات تبادل مع مكتبات أكاديمية أخرى بما يحقق مصلحة المكتبة. يتم إعداد قوائم بالمواد المعروضة للتبادل من كلا المكتبتين على أن يتم اختيار المواد المكتبية المناسبة.
- تتوفر للمكتبة ميزانية خاصة من أجل تزويدها بحديث الكتب والمراجع العربية والأجنبية، حيث أكد المقيد أن مكتبة الجامعة الإسلامية قد اشترت من معرض القاهرة الدولي 2012 كتب عربية بقيمة 50000$، وبالنسبة للكتب الأجنبية تتزود بها المكتبة بشرائها من مكتبة Amazon إضافةً إلى عمليات التزيد المفتوح طوال العام باستخدام visa card الالكترونية.
- من أهم المشاريع التطويرية لمكتبة الجامعة الإسلامية هي إنشاء مكتبتين بمبنيين منفصلين إحداها للطلاب والأخرى للطالبات، هذا وتتواجد الآن بالمكتبة قاعات خاصة بالطلاب وأخرى بالطالبات طوال الوقت.
- كما أن مكتبة الجامعة ستتيح قريباً الفهارس الآلية الموحدة التي ستجمع بين مكتبات جامعات قطاع غزة و مكتبات الجامعات في المملكة العربية السعودية وذلك بعد تلقيها منذ فترة وجيزة الموافقة على ذلك من جامعات المملكة العربية السعودية.

- **مكتبة جامعة الأزهر**

**جامعـــة الأزهـــــر**

أُنشئت جامعة الأزهر في عام ١٩٩١ بقرار من منظمة التحرير الفلسطينية، وقد بدأت الجامعة بكليتي الشريعة والقانون والتربية، وفي عام ١٩٩٢ تم إنشاء أربعة كليات أخرى وهي الصيدلة والزراعة،

والآداب والعلوم الإنسانية، ثم أضيفت لها في عام ١٩٩٣ كلية سابعة وهي الاقتصاد والعلوم الإدارية، وفي عام ١٩٩٧م تم إنشاء كلية العلوم التطبيقية، ثم تم افتتاح كلية الطب في عام ١٩٩٩ م، وفي عام ٢٠٠١ تم افتتاح كلية الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات (دليل الأزهر (نسخة إلكترونية)، 2012)، ويبلغ عدد طلاب الملتحقين بمختلف برامج جامعة الأزهر ما يقارب (13793) طالب وطالبة (عمادة القبول والتسجيل، 2012).

**مكتبة جامعة الأزهر: مكتبة جواهر لال نهرو**

تعتبر المكتبة المركزية بجامعة الأزهر من كبرى المكتبات الجامعية في قطاع غزة حيث نشأت مع ولادة الجامعة عام 1991م، وقد انبثقت عن مكتبة معهد فلسطين الديني (الأزهر)، ونمت نمواً سريعاً يتناسب مع التطور الكبير والسريع للجامعة، وتوج هذا النمو والتطور بافتتاح المبنى الجديد للمكتبة المركزية سنة 2000م تحت اسم (مكتبة جواهر لال نهرو)، وذلك بموجب منحة وتبرع من الحكومة الهندية الصديقة ضمن جهودها في دعم المؤسسات الفلسطينية وخاصة التعليمية منها (جامعة الأزهر http://www.alazhar.edu.ps، 2012).

وتقع المكتبة في حرم الجامعة الغربي (الكتيبة) بالقرب من الكليات الأدبية والإنسانية، ويعتبر هذا الموقع بعيدًا إلى حد كبير عن مصادر الضوضاء، وهو مبنى مستقل مصمم خصيصا لها على مساحة إجمالية تقدر بـ 4800م$^2$، ويتألف المبنى الحالي من طابق أرضي وثلاثة طوابق علوية، ويشتمل كل طابق على عدد من القاعات والغرف، ومن الجدير ذكره أن المبنى صمم وفقاً للمعايير الدولية الموحدة الخاصة بأبنية المكتبات (جامعة الأزهر http://www.alazhar.edu.ps ، 2012).

**وتتكون المكتبة من الأقسام والوحدات التالية** (جامعة الأزهر http://www.alazhar.edu.ps، 2012) :

1. قسم الشؤون الإدارية: وهو القسم المسؤول عن إدارة شؤون المكتبة وذلك لتنظيم سير العمل وضبطه، ويتكون من مدير المكتبات ومدير المكتبة المركزية والسكرتارية.
2. قسم التزويد: ويقوم بتنمية مقتنيات المكتبة وتزويدها بأوعية المعلومات من مواد مقروءة ومسموعة ومرئية عن طريق الشراء بالدرجة الأولى والإهداء والتبادل، بما تحتاجه ويتلاءم مع متطلبات جمهور المستفيدين.

3. قسم التصنيف والفهرسة: ويقوم بإجراء العمليات الفنية اللازمة لأوعية المعلومات الموجودة بالمكتبة من (فهرسة وصفية، تحليل موضوعي، تصنيف، تكشيف واستخلاص).
4. قسم الخدمات الطلابية والإرشادية: ويقوم بتقديم الخدمات الأساسية (التقليدية وغير التقليدية) لجمهور المستفيدين على اختلاف مستوياتهم وشرائحهم وفئاتهم.
5. وحدة الإعارة: ويعتبر قسم الإعارة أحد الأقسام الهامة في المكتبة، وهو المسؤول عن إعارة الكتب وإرجاعها، وإعداد الإحصائيات اللازمة عن الإعارة، وهو قسم منفصل عن باقي قاعات المكتبة ويقع في ردهة مدخل المكتبة.
6. وحدة الحوسبة: وهي من الوحدات الهامة أيضاً في المكتبة، وتقوم بعملية حوسبة أوعية المعلومات التي ترد إلى المكتبة عن طريق التزويد، وذلك باستخدام نظام آلي محلي، قامت وحدة تكنولوجيا المعلومات بالجامعة بتصميمه (بلغة برمجة Oracle) وتتميز المكتبة بإتاحة فهرسها الآلي على الشبكة الدولية للمعلومات حيث يمكن للمستفيد من البحث عن أي وعاء داخل المكتبة ومن أي مكان في العالم.

**مقتنيات المكتبة:**

تحتوي المكتبة على مجموعة كبيرة من أوعية المعلومات على اختلاف أشكالها (كتب– دوريات– رسائل جامعية – CD ...الخ ) حيث وصل العدد الإجمالي لمقتنيات المكتبة إلى أكثر من (72.500) وعاء باللغتين العربية والأجنبية، بالإضافة إلى ما يُقارب (1000) قرص مُدمج. وقد حرصت رئاسة الجامعة على إيلاء تطوير المكتبة أهمية كبرى، وفي هذا المجال تم الحصول على العديد من المنح على هيئة كتب ومراجع ودوريات في كافة التخصصات العلمية والأدبية. والمشاركة في معارض الكتب الدولية وخاصة معرض القاهرة الدولي للكتاب في كل عام (جامعة الأزهر http://www.alazhar.edu.ps، 2012)، وتوزع أوعية المعلومات في المكتبة على النحو التالي:

- **المكتبة العربية:** وتشمل مجموعة قيمة من الكتب العربية المنهجية والمتداولة لجمهور المستفيدين، وخاصة طلاب الجامعة، وقد تم إفراز قاعة خاصة بالكتب التي تتحدث عن الشؤون الفلسطينية (أي كل ما يتعلق بفلسطين والقضية الفلسطينية) والهدف من إنشائها الحفاظ على التراث الفلسطيني وجمعه وتيسير إطلاع الباحثين عليه.

- **المكتبة الأجنبية:** وتزخر هذه القاعة بمجموعة قيمة من الكتب الأجنبية وخاصة العلمية منها، وتعتبر مكتبة جامعة الأزهر من أغنى المكتبات الجامعية على مستوى قطاع غزة في مجال المراجع العلمية الأجنبية (الطب، الصيدلة، العلوم ... الخ) حيث تتميز بنوعية جيدة في تلك المجالات.
- **مكتبة المراجع:** وتشمل هذه القاعة على مجموعات مكتبية قيمة من أمهات الكتب الإسلامية والعربية والتاريخية.
- **قاعة الدوريات والرسائل العلمية:** وتشتمل المكتبة على مجموعات جيدة من الدوريات باختلاف أنواعها وخاصة التربوية، وكذلك على مجموعة لا بأس بها من الرسائل الجامعية (الأطروحات) على اختلاف موضوعاتها، بالإضافة إلى أبحاث التخرج الخاصة بطلبة بعض الكليات.
- **قاعة كتب كلية الزراعة:** حيث تزخر هذه القاعة بالمئات من الكتب المتخصصة في العلوم الزراعية والحيوانية، حيث إن كلية الزراعة التابعة للجامعة هي الكلية الوحيدة على مستوى الجامعات في قطاع غزة.
- **قاعة كتب تخريج الأحاديث النبوية الشريفة:** وهذه القاعة تزخر بالعديد من كتب الأحاديث النبوية الشريفة، كالكتب التسعة، وغيرها من كتب السنة.

**جدول (2)**

**حجم مقتنيات (أوعية) مكتبة الأزهر**

| الوعاء | عدد النسخ لعام 2012 |
|---|---|
| كتب عربية وأجنبية | 70000 |
| كتب مراجع | 8000 |
| رسائل جامعية عربية وأجنبية | 950 |
| دوريات عربية | 40 عنوان |
| دوريات أجنبية | 60 عنوان |
| أبحاث طلبة | 700 |
| نشرات | 750 |

| | |
|---|---|
| أقراص مدمجة | 1000 |
| **المجموع الكلي** | **81500** |

(موقع مكتبة جامعة الأزهر، 2012)

وفي مقابلة أجريت مع عميد مكتبة جامعة الأزهر (أ.أ.ش)، حصلت الباحثة على المعلومات التالية:

- سعت المكتبة حديثاً منذ عام 2010م إلى تمكين الطالب من الوصول إلى رسائل الماجستير بصورة إلكترونية من خلال موقع المكتبة على شبكة الإنترنت.
- تُقدم مكتبة الجامعة اشتراك في مجموعة من قواعد البيانات مختلفة التخصصات، ومنها ما هو مُتاح مجاناً للطالب، أمّا البعض الآخر فيتطلب اشتراك.
- تتيح المكتبة فهرسها على الإنترنت وذلك تيسيرًا للطلبة والباحثين في الحصول على ما يريدونه من مقتنيات وهم خارج أسوار المكتبة والجامعة.
- تُقدّم مكتبة الجامعة خدمة الإحاطة الجارية عن طريق إعلام الطلاب بالكتب والمراجع التي تصل إلى المكتبة حديثاً عن طريق إدراجها عل صفحة المكتبة على شبكة الإنترنت تحت ما يعرف بـ (وصل حديثاً)، بالإضافة إلى أنها تقوم بعمل معرض للكتب التي تصل حديثاً، وتقدم المكتبة أيضاً الخدمات التالية: خدمة الإطلاع الداخلي، خدمة الإرشاد والتوجيه والتدريب، خدمة الإعارة، خدمة التصوير، خدمة البحث في الفهارس الآلية، خدمة المراجع، خدمة تخريج الأحاديث النبوية الشريفة للطلبة المتخصصين، ولكن المكتبة لا تقدم خدمة البث الإنتقائي للطلاب (إعلام الطلاب بصورة فردية بما يصل إلى المكتبة من مراجع).
- تعتمد مكتبة الجامعة على برنامج مصمم من قبل وحدة البرمجة في الجامعة، وذلك لخزن واسترجاع المعلومات، وبذلك تكون قد استغنت عن نظام (CDS/ISIS).
- حصلت المكتبة مؤخرًا على العضوية الكاملة في الفهرس العربي الموحد الذي يعد مشروعًا تعاونيًا غير ربحي يهدف لإيجاد بيئة تعاونية للمكتبات العربية خاصة، وذلك من أجل تخفيض تكلفة فهرسة أوعية المعلومات العربية من خلال عملية الفهرسة المتقاسمة التي تتطلب توحيد ممارسات الفهرسة داخل المكتبات العربية واعتماد المعايير الدولية في الوصف الببليوجرافي، الأمر الذي سيحقق تطور مستوى المعالجة الببليوجرافية داخل المكتبات العربية والذي سينعكس إيجابًا على انتشار الكتاب العربي والتعريف بالثقافة العربية الإسلامية من

خلال تسجيلات عالية الجودة تتاح للمكتبات داخل وخارج الوطن العربي والتي ستمكن المستفيد من الوصول لوعاء المعلومات العربي المحدد بكل يسر.

- تم عقد اتفاقيات مع مكتبات الجامعات على مستوى قطاع غزة ولكنها لم تدخل قيد التنفيذ.
- تسعى عمادة المكتبة إلى تطوير المكتبة، ولكن الموضوع قيد الدراسة من قبل هيئة المشاريع بالجامعة، ويذكر أنه لا توجد ميزانية مخصصة من قبل إدارة الجامعة للمكتبة، بل تعتمد في التمويل على موازنات تجريها كل عام.

- **مكتبة جامعة الأقصى**

**جامعة الأقصى**

سعت جامعة الأقصى منذ نشأتها إلى توفير التعليم لأبناء فلسطين، فقد بدأت الجامعة كمعهد للمعلمين في العام 1955 تحت إدارة الحكومة المصرية، وفي العام 1991 تطور المعهد إلى كلية التربية الحكومية التي عملت على تطوير خططها الدراسية وأقسامها العلمية وأساتذتها. وقد تم اعتماد جامعة الأقصى بقرار رئاسي في 21 ديسمبر 2001 كمؤسسة تعليم عالٍ فلسطينية حكومية في محافظات غزة، والجامعة مؤسسة مستقلة علمياً وأكاديمياً، وفقاً لكل من قانون التعليم العالي رقم 11 لعام 1998، والأنظمة الصادرة بمقتضاه عن وزارة التعليم العالي. وتهدف الجامعة إلى إعداد إنسان مزود بالمعرفة، والمهارات، والقيم، ولديه القدرة على التعلم المستمر وتوظيف تكنولوجيا المعلومات من خلال برامج بناء القدرات، والتعليم الجامعي، والبحث العلمي. وتلتزم جامعة الأقصى خلال تحقيقها لرؤيتها بالثقافة العربية، والإسلامية، ومبادئ حقوق الإنسان التي تشمل المسئولية، والشفافية، والاحترام، والتسامح، والعدالة، والمساواة، والتمكين، والمشاركة لأصحاب المصلحة (جامعة الأقصى http://www.alaqsa.edu.ps، 2012)، ويبلغ عدد طلاب جامعة الأقصى حوالي (18031) طالب وطالبة (عمادة القبول والتسجيل، 2012).

وفي مقابلة أجريت مع أ.ثناء نسمان، تم الحصول على المعلومات التالية حول المكتبة وخدماتها:

- تم مؤخراً استبدال النظام الآلي القديم (CDS/ISIS) إلى نظام متطور من إنتاج قسم البرمجة بالجامعة والذي يمكن المستخدم من الدخول إلى النظام وفق البيئة التقنية الحديثة، وحتى تسهل المكتبة سرعة حصول القارئ على رغباته فقد خصصت عدداً من ذوي الخبرة في مجال

الإرشاد للكتب عن طريق الفهرس الآلي الذي يمكن الطلبة الوصول إلى محتويات المكتبة من مراجع.

- لا تمتلك مكتبة الجامعة مصادر إلكترونية رقمية، ولكنها بدأت حديثاً في اشتراط إرفاق قرص مدمج لأية رسالة ماجستير، ويذكر أنه يمكن للطالب حالياً الاطلاع على ملخصات الرسائل العلمية وبياناتها بصورة إلكترونية من خلال موقع الجامعة على شبكة الإنترنت.
- تقوم عمادة المكتبة بعقد دورات للعاملين في المكتبة ولكن بصورة متباعدة.
- لا تقدم المكتبة اشتراك في قواعد البيانات للطلاب، ولكنها توفر على رابط المكتبة مجموعة من الروابط المجانية الأصل والتي تمكن الطالب وغيره من زائري الموقع من استخدامها.
- تتوفر إدارة جامعة الأقصى ميزانية خاصة للمكتبة سنوياً، تمكنها من تزويد المكتبة بالجديد من الكتب والمراجع.
- تسعى المكتبة إلى تطوير مبنى المكتبة، وذلك من خلال محاولة إيجاد مبنى منفصل عن مبنى القاعات الدراسية للطلاب، والذي يشكل في حد ذاته مشكلة، حيث يجب أن يتميز مبنى المكتبة بالهدوء والبعد عن الضوضاء.
- توفر المكتبة خدمة الإعارة بحيث يختص هذا القسم بإعارة الكتب للمستفيدين كخدمة أساسية من خدمات مكتبات الجامعة وذلك وفقاً لقواعد وسياسة العمادة ولهذا توفر العمادة خدمة الوصول إلى المجموعات العامة في المكتبة المركزية لجامعة الأقصى وكذلك المكتبات الفرعية في خان يونس، وتل الهوى. كما تقدم العمادة خدماتها لطلبة وأساتذة الجامعة والعاملين بها وغيرهم من أفراد المجتمع المحلي الذين يحملون بطاقات خاصة تخول لهم استعارة مقتنياتها، ولكن يشكل قسم الإعارة جزءاً من قاعة المكتبة الرئيسية، وهذا يسبب نوع من الفوضى في قاعة المكتبة.
- تقتصر مهام المكتبة الإلكترونية في الجامعة على المراقبة والإشراف على أجهزة الحاسوب المتوفرة في المكتبة بالإضافة إلى تقديم خدمات المعلومات وإجراء الأبحاث والدراسات على قواعد المعلومات المتوافرة في المكتبة والمنشورة على أقراص مدمجة، ومن محتوياتها : أجهزة حاسوب– ماسح ضوئي لمعالجة الصور – جهاز ميكروفيلم – اسطوانات – CD– أشرطة كاسيت وفيديو.

# الفصل الثالث

# الدراسات الســـابـقة

**أولاً: مقدمـــــــة**

**ثانياً: الدراسات المحلية**

**ثالثاً: الدراسات العربيــة**

**رابعاً: الدراسات الأجنبية**

**خامساً: التعليق على الدراسات السابقة**

## أولاً: مقدمة

تناول العديد من الباحثين والدارسين موضوع الفجوة الرقمية، بحيث يمكن القول أن العديد من الباحثين ومن مختلف أنحاء العالم قد ناقشوا مواضيع ذات صلة بالفجوة الرقمية ولعدة مرات نظراً لأهميتها القصوى في عالم الأعمال اليوم. ولكن الصعوبة التي واجهت الباحثة هي شح الدراسات التي تناولت موضوع الفجوة الرقمية عموماً، والفجوة الرقمية في المكتبات خصوصاً. وحسب علم الباحثة تعتبر الدراسة الحالية هي الأولى من نوعها في موضوعها " تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية "في فلسطين. وفيما يلي توضيح لعدد من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

ولقد تم ترتيب الدراسات السابقة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وهي مقدمة كالتالي: دراسات محلية، دراسات عربية ودراسات أجنبية.

## ثانياً: الدراسات المحلية

- **دراسة (مرعي، 2007) بعنوان: " واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهة نظر المستفيدين".**

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى واقع الخدمات المكتبية المقدمة في المكتبات الجامعية الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على اختلاف استجابات المستفيدين وذلك تبعاً لمتغيرات الدراسة: الجامعة، فئة المستفيدين، الجنس، التخصص، وعدد سنوات الخبرة لأعضاء هيئة التدريس والموظفين والإداريين، والمستوى الدراسي للطلاب.

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس، الموظفين والإداريين في الجامعات الفلسطينية خلال العام الدراسي (2005-2006)، وبلغ عددهم (42756) فرداً، منهم (38867) طالباً، (1915) عضو هيئة تدريس، (1974) موظفاً إدارياً موزعين على سبع جامعات، أمّا عينة الدراسة فقد اشتملت على (971) مستفيداً، منهم (777) طالباً، (96) عضو هيئة تدريس، (98) موظفاً إدارياً.

**ومن أهم التوصيات التي خلصت إليها الدراسة ما يلي :**

- ضرورة اهتمام المكتبات الجامعية الفلسطينية برفع مستوى خدماتها لتناسب نختلف المستفيدين.

- إجراء دراسات مستقبلية تفصيلية حول واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية.
- التنوع والشمول في مصادر المعلومات في جميع حقول المعرفة ومتابعة ما يصدر حديثاً.

**- دراسة (الهنداوي، 2007) بعنوان: " المكتبات الجامعية الفلسطينية الحاضر واتجاهات المستقبل".**

هدفت الدراسة إلى التعرف واقع المكتبات الجامعية الفلسطينية من حيث مدى كفاية وكفاءة المقومات المادية المتوفرة مثل: المباني، الأثاث، التجهيزات، والتنظيم الإداري، وتم استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج البحثي التاريخي، كما استخدم أكثر من أداة لجمع البيانات مثل: استمارة البحث، استبانه المستفيدين، المقابلة المقننة، والملاحظة المنظمة.

تم تطبيق الدراسة على كافة المكتبات الجامعية الفلسطينية في الضفة الغربية و قطاع غزة عدا واحدة، كما قام الباحث بتصميم استبانه ووزعها على المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية في محافظات غزة، وشملت العينة أكاديميين وطلبة دراسات عليا وطلاب السنة الأخيرة.

**وتوصَّلت الدراسة لأهم النتائج التالية:**

- افتقار بعض المكتبات موضوع الدراسة لوجود اللوائح الداخلية، أدلة الإجراءات، أدلة التوصيف الوظيفي، والسياسات العامة المكتوبة التي تنظم وتضبط سير العمل.
- النقص الواضح في عدد المتخصصين في كثير من المكتبات موضوع الدراسة.
- يحتاج الكثير من المستفيدين لزيادة الاهتمام بهم من خلال إكسابهم لمهارات استخدام المكتبات والبحث في مصادر المعلومات فيها، وتشجيعهم للتردد على المكتبات.

**ومن أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث ما يلي:**

- وجَّه الدعوة لكل من وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية، وإداريي الجامعات الفلسطينية، وإدارة المكتبات الجامعية موضوع الدراسة نحو التخطيط لشبكة المكتبات الجامعية الفلسطينية عن طريق وضع تصور إجرائي لذلك.

**ثالثاً: الدراسات العربية**

**- دراسة (العوفي والحراصي، 2010) بعنوان: " الفجوة الرقمية اللغوية: دراسة العوامل المؤدية إلى إخفاق الباحثين والأكاديميين العرب في تعزيز الأرصدة المعلوماتية الإلكترونية بالنص العربي".**

هدفت هذه الدراسة إلى وصف الأسباب التي تدفع الباحثين والأكاديميين العرب إلى البحث والكتابة بغير لغتهم الأم، والآثار السلبية التي يلحقها زيادة الاهتمام باللغة الإنجليزية على حساب اللغة العربية في البحث والاتصال العلمي العربي، كما تساهم هذه الدراسة في إضافة مجموعة من المقترحات التي من شانها أن تحد من تفاقم الوضع الراهن وتسعى نحو تحسين تدفق المعلومات باللغة العربية وإحداث تغييرات جذرية لإنارة مستقبل اللغة العربية في البيئة الشبكية.

واشتملت الدراسة على مجموعة من المفردات شملت: لمحة تاريخية عن الإنتاج الفكري العربي، ومن ثم قامت بتسليط الضوء على الإنتاج الفكري العربي في البيئة الأكاديمية الإلكترونية، تطرَّقت بعد ذلك إلى دراسة العوامل والمسببات التي تدفع الأكاديميين والباحثين العرب إلى تقليل الاهتمام باللغة العربية والتركيز على اللغة الإنجليزية في كتابة مؤلفاتهم ونتائج أبحاثهم، مع ذكر مؤشرات انتشرت في الوقت الراهن وباتت تشير إلى ضعف وتراجع اللغة العربية أمام التفوق الكبير الذي فرضته اللغة الإنجليزية في الحوزة على المحتوى الإلكتروني لمصادر المعلومات بشقيها العام والأكاديمي الأمر الذي يساعد على توسيع الفجوة الرقمية اللغوية بين العالم العربي والغربي، كما ركزت الدراسة على بحث التحديات الفنية وهيمنة وإغراءات اللغة الإنجليزية وضعف مؤسسات الترجمة ودور النشر العربية والمكتبات الأكاديمية العربية في مواكبة التطورات الجارية في البلدان المتقدمة وتعزيز الأرصدة المعلوماتية والمعرفية في البيئة الإلكترونية بالنص العربي، إضافة إلى قراءة مستقبل اللغة العربية في البيئة الإلكترونية.

اعتمدت الدراسة في إجرائها وتطبيقها على تنفيذ مسح ميداني لبعض المواقع العربية لمؤسسات أكاديمية وتعليمية ومكتبات أكاديمية للوقوف على حجم ما تقدمه هذه المواقع من إنتاج فكري إلكتروني، بالإضافة إلى إتباع أسلوب التحليل النصي للدراسات السابقة وعرض أهم النتائج التي تم الوصول إليها.

وقد وقفت هذه الدراسة موقف الدراسات والأبحاث وأوراق العمل المقدمة على مر السنوات الماضية والمرتبطة بنفس الموضوع في مناشدة الدول العربية على ضرورة الإسراع في تبني التوصيات التي وضعتها تلك الدراسات، وعليه فإن هذه الدراسة تؤكد على ضرورة العمل بالتوصيات التالية:

1. صياغة استراتيجيات وسياسات خاصة لدعم تواجد اللغة العربية في البيئة الإلكترونية، والتشجيع على ممارستها في البحث والاتصال العلمي.
2. تنفيذ مشروعات رقمنة تعاونية على مستوى الوطن العربي وتبادل الخبرات اللازمة لدعم المحتوى العربي في البيئة الإلكترونية.
3. إنشاء مواقع رقمية وطنية وأكاديمية عربية تحتوي على مصادر معلومات ومراجع عربية متاحة مجاناً على شبكة الإنترنت.
4. وضع آلية لتطوير صناعة النشر الأكاديمي في الوطن العربي وتوفير الدوريات العربية بصورة إلكترونية.
5. تطوير خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الأكاديمية وزيادة حجم المعلومات الإلكترونية بالنص العربي وتطوير أساليب مستوحاة من النظم المعمول بها في البلدان المتقدمة لزيادة تمثيل اللغة العربية إلكترونياً.
6. زيادة حجم التعاون الإقليمي لرفع مستوى المكتبات الأكاديمية من حيث معايير واستراتيجيات تقديم المعلومات الإلكترونية بالنص العربي.

- **دراسة (المعثم، 2010) بعنوان: "المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجاً".**

سعى الباحث من خلال الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. تحديد مفهوم المكتبة الرقمية.
2. التعرف على الخصائص المميزة للمكتبة الرقمية.
3. التعرف على أهمية المكتبة الرقمية.
4. التعرف على واقع المكتبة الوطنية محل الدراسة (مكتبة الملك فهد الوطنية).
5. التعرف على المتطلبات اللازمة لتبني المكتبة الوطنية محل الدراسة للمكتبة الرقمية.
6. التعرف إلى معوقات نجاح مشروع تبني المكتبة الوطنية محل الدراسة للمكتبةً الرقمية، إن وُجِدت، وسبل معالجتها.

**وتحددت مشكلة هذه الدراسة في:** الحاجة الماسة للتعرف إلى واقع المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية، كما تمثلها مكتبة الملك فهد الوطنية– لاسيما بعد أن أعلنت تلك الأخيرة عن البدء في مشروع إنشاء مكتبة إلكترونية– ومعرفة متطلبات المكتبة الوطنية الرقمية، ومدى وجود معوقات تواجه تبني المكتبة الوطنية محل الدراسة للمكتبة الرقمية، وصولاً إلى حلول مناسبة لتلك المعوقات، إن وُجدت، ومن ثم وضع تصور مقترح يحدد مقومات تبني المكتبة الوطنية للمكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية.

**منهجية الدراسة:**

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية والإجابة عن تساؤلاتها، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بشقيه المسح ودراسة الحالة بوصفه الأنسب لإجراء هذا النوع من الدراسات، مع التركيز على أسلوب دراسة الحالة، حيث إن هذا الأسلوب يساعد على التعمق في فهم الحالة موضع الدراسة (مكتبة الملك فهد الوطنية)، والسيطرة على مختلف الجوانب والقضايا ذات الصلة بتلك الحالة.

أما فيما يتعلق بجمع البيانات الميدانية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها المطروحة، فإن الباحث قد استخدم مجموعة من الأدوات تشمل: الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات الميدانية من أفراد مجتمع الدراسة، حيث إن الباحث – اعتماداً على مسح الإنتاج الفكري، وتحليل المشروعات والنماذج العالمية والعربية في مجال المكتبات الرقمية – حيث عمد إلى تصميم نسختين متباينتين من الاستبانة: إحداهما توجه إلى الموظفين (الإداريين، واختصاصيي المكتبات) بالمكتبة محل الدراسة، والأخرى خاصة بمرتادي المكتبة؛ وذلك بغرض الحصول منهم على بيانات ومعلومات ضرورية لمعرفة كثير من جوانب موضوع الدراسة. كما تشمل أدوات الدراسة :الاطلاع على بعض الوثائق والسجلات المنشورة وغير المنشورة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، والمقابلات الشخصية مع عدد من المسئولين والمشرفين على بعض إدارات المكتبة محل الدراسة، وكذلك الملاحظة بالمشاركة بحكم عمل الباحث إدارياً في هذه المكتبة – حيث يساعد تضافر كل هذه الأدوات مجتمعة على استكمال بعض جوانب النقص في البيانات المطلوبة لتحقيق أهداف الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها.

وتألف مجتمع هذه الدراسة من فئتين :

**الفئة الأولى:** شملت فئة المستفيدين من خدمات هذه المكتبة (من دارسين، وأعضاء هيئة تدريس، وباحثين، وإداريين)، وذلك في أثناء المدة الزمنية نفسها، وبلغ عددهم (400) فرد، وزعت عليهم استبانات الدراسة الخاصة بمرتادي المكتبات، وأعيدت جميعها إلى الباحث.

**الفئة الثانية:** وشملت جميع الموظفين (الإداريين والمتخصصين) العاملين في مكتبة الملك فهد الوطنية، خلال المدة الزمنية لإجراء الدراسة الميدانية، ويبلغ عددهم (320) موظفًا، وزعت عليهم جميعهم استبانات الدراسة الخاصة بمنسوبي المكتبة، وأعيد منها إلى الباحث (217) استبانة.

وعليه فإن مجتمع الدراسة يتكون من (617) فرداً، ولكن لتوخي للدقة في الحصول على بيانات وإجابات دقيقة، تعامل الباحث مع الفئتين منفصلتين كل على حدة.

بعد إجراء الدراسة الميدانية واستخلاص النتائج منها، اقترح الباحث توصيات عملية؛ لترتقي بآلية تبني المكتبة الرقمية، وتعجَل بها، استغلالاً للوقت والجهد، وتماشياً مع التطورات المتلاحقة والسريعة في عالم التقنية الإلكترونية، وأهم هذه التوصيات هي:

1. توفير نظام سهل لتنظيم المعلومات يساعد المستفيد على الوصول إلى المعلومة المطلوبة.
2. توفير برامج حماية قوية ضد فيروسات الأجهزة الإلكترونية والإنترنت.
3. توفير إرشادات لتيسير البحث والوصول إلى المعلومات المطلوبة داخل المكتبة الرقمية.
4. توفير إرشادات للبحث تعمل على توجيه المستفيد من المكتبة الرقمية.
5. توفير دعم مالي لتوفير البنية التحتية وصيانتها.
6. توفير برامج مطورة للفهرسة والتكشيف والبحث واختزال المعلومات.
7. تجهيز المباني المناسبة للخدمة الرقمية.
8. سعة الأفق الإداري ومواكبة التطورات الحديثة في المجال التقني المكتبي عامة.
9. وجود التعاون والعمل الجماعي بين الإداريين واختصاصيي المعلومات.
10. توافر المرونة في تغيير توزيع الأدوار بين اختصاصيي المعلومات.
11. توافر مهارات جديدة في اختصاصي المكتبة الرقمية، وإعادة تأهيل الموظفين المكتبيين للتعامل مع التقنيات المتطورة.
12. التدريب المستمر لاختصاصيي المكتبة على أحدث التقنيات والمعايير العالمية.
13. البدء بالصياغة القانونية قبل بدء عمليات الرقمنة، وتزويد المكتبة بقواعد البيانات أو مصادر المعلومات، بما يتفق مع معايير المكتبات الرقمية العالمية ونظمها.

- **دراسة سالم (2009) بعنوان: "الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية (بن خدة)".**

تمحورت هذه الدراسة حول "**المكتبات الجامعية الجزائرية**" كمؤسسات علمية وثقافية وحتى سياسية، وباعتبارها كيان أساسي في المخطط التنموي الشامل للبلاد، ولا يمكن بدونها تصوّر دوراً ريادياً للنخبة الجامعية، وتأطيراً فعّالاً للتكوين الجامعي، وبالتالي فإن الجامعة والمكتبة الجامعية مجالان لاكتشاف القيمة المضافة، التي يكون محلها المجتمع الرحب.

وقد اقتصرت **عيّنة مجتمع الدراسة** على المكتبة الجامعية المركزية لجامعة الجزائر، ويرجح هذا الاختيار إلى كون أن هذه "الحالة" تُعَدّ من النقاط المركزية المحورية في الجزائر، من الناحية الإدارية والتنظيمية وحتى التاريخية، ولكونها تمثل الجغرافية المركزية للجزائر، بالموازاة على اعتبارها تقع في قلب عاصمة البلاد.

وقد تمّ الاعتماد على أداتي المقابلة وتحليل المحتوى في جمع المعلومات الخاصة بالدراسة، ويعد توظيف أداة "المقابلة" وسيلة ملائمة للتقرّب أكثر على الخلفيات المتعددة والمتنوعة لدى إدارة المكتبات الجامعية، باعتبار أن أعضائها هم مؤثري العلبة الخفية لهذه المرافق، وبإمكانهم إعطاء معلومات كافية حول خلفية موضوع حالة الدراسة، وبهذه المعلومات يمكن رسم مخطط حول محور اهتمام السلطة الإدارية بمثل هذه المشاريع، ومحاولة معرفة ما إذا كانت هناك إرادة ونية مشتركة في صياغة إستراتيجية المكتبات الجامعية.

ويشتمل سؤال الدراسة على سؤال رئيس تتفرع منه مجموعة من الأسئلة الفرعية التي تغطي بدورها موضوع الدراسة بشكل متكامل.

سؤال الدراسة الرئيس:

**ما هو واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، وكيف يمكن تصوّر مستقبلها؟**

بينما تتدرج تحت السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

- ما هو واقع الرقمنة في المكتبة الجامعية الجزائرية؟
- هل الشروط التقنية، المادية، المالية والبشرية في المكتبات الجامعية الجزائرية، كافية لتطبيق تكنولوجية الرقمنة؟
- هل هناك إستراتيجية وطنية تهتم باستثمار تكنولوجيا المعلومات في المكتبات؟

- هل تعدّ "الرقمنة" مطلباً "اجتماعياً" جديداً يستجيب لرغبات المستفيدين من المعرفة؟ وهل يمكن اعتبارها خياراً إستراتيجيا في بيئة مكتباتنا الحديثة؟

وتمثلت فرضيات الدراسة في التالي:

- هناك مبادرات ومحاولات للاستفادة من تكنولوجيا الرقمنة.
- تملك المكتبات الجامعية الجزائرية الشروط التقنية، المادية، المالية والبشرية لتطبيق تكنولوجيا الرقمنة.
- هناك إشراف وتنسيق جماعي رسمي مشترك لجهود الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية.
- تعدّ الرقمنة خياراً لتحسين خدمات المستفيدين في المكتبات الجامعية الجزائرية.

**وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:**

1. تتطلب مشاريع الرقمنة إلى الموارد المالية المناسبة، ولا يمكن أن تتوفر هذه الأموال إلا في ظل التخطيط الوطني والتعاون المشترك، ومبادرات الرقمنة في الوقت الراهن ما هي إلا جهود فردية هنا وهناك، وتنشط خارج الميزانية السنوية لهذه المكتبات.
2. يشكّل ضعف استعمال الإنترنت في المكتبات من مظاهر غياب البيئة التكنولوجية في المكتبات من حيث توفر بناها التحتية ومستلزماتها الأساسية.
3. بقاء إستراتيجية توطين وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في المكتبات غير واضحة وغير محددة تحديداً جيداً، حيث يعطي للمكتبات الأطر التي يمكن أن تتعامل بها مع هذه الإتاحات، فالكثير من مشاريع الرقمنة، كانت قد برمجت ولكن توقفت فيما بعد، لعدم مراعاتها لحقيقة وضعية المكتبات الحالية والحقيقية.
4. ضرورة تعزيز كفاءة العاملين في المكتبات من إداريين وأخصائيي معلومات، وذلك لكونهم العنصر الفعال في أي مشروع تطويري للمكتبات.

- **دراسة الياسري (2009) بعنوان: "برامج تأهيل أخصائيي المعلومات في مواجهة العصر الرقمي".**

هدف البحث إلى دراسة وتقييم برامج تأهيل المكتبيين في الجامعات العربية لمعرفة مدى تغطيتها للمفاهيم الحديثة في علم المكتبات والمعلومات ، ومساهمتها في تطوير مهارات المكتبيين ولمعرفة مدى

التوافق بين البرامج التأهيلية للمكتبين وواقع العمل الفعلي في المكتبات، ومع تغير طبيعة حاجات المستفيدين للمعلومات وظهور أوعية معلومات جديدة وكل التطورات التي أفرزتها ثورة المعلومات وتكنولوجيا المعلومات أصبح أخصائي المعلومات أمام تحديات فرضت عليه واقعاً مختلفاً عما تعلمه ووضعته أمام منعطف خطير فإما مواجهة هذا التحدي والاستمرار وإما الانسحاب والتلاشي. واجه المكتبي هذا التحدي وبدأ بتطوير أدواته ومهاراته وتحول إلى أخصائي معلومات يبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات التي قد تكون قريبة منه أو تبعد عنه آلاف الأميال ليقدم خدمات جديدة لم يكن بإمكان المكتبات التقليدية تقديمها . وواجهت أقسام علم المعلومات والمكتبات معه هذا التحدي وبدأت في تعديل مسارها وهي تنعطف هذه الانعطافة الخطيرة من خلال تعديل وتطوير البرامج التي تقدمها لأعداد وتأهيل الملكات البشرية القادرة على المواكبة والتحدي عندما تعمل في تلك البيئة الجديدة التي أثرت على مجالات الحياة كافة من سياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية.

**وهدفت الدراسة إلى الإجابة عن التساؤلات التالية:**

- هل يتم تأهيل المكتبي تأهيلاً أكاديمياً للعمل مع هذه التقنيات والمفاهيم التي تمثل تحدياً حقيقياً ومنعطفاً حاداً يضع مهنته على المحك؟
- ما مدى توافق برامج التأهيل المكتبي مع واقع العمل الفعلي في المكتبات؟
- ما هي السبل التي يمكن من خلالها الحفاظ على هذه المهنة وتطويرها لتلائم متطلبات العصر الرقمي؟

**أهم الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة:**

- أنّ الواقع الفعلي للعمل في العديد من المكتبات ومنها الجامعية والمتخصصة متطور ويواكب التغييرات الحديثة أكثر من مفردات برامج التأهيل أما في الأنواع الأخرى من المكتبات فنجد نوعا من التوافق وذلك لكون أغلب مكتباتنا العربية تستخدم الأسلوب التقليدي والبعض الآخر منها يجمع بين الأسلوب التقليدي والأسلوب الرقمي وهو ما سمي بالمكتبة الهجينة، ولكنهم سيقفون عاجزين إذا ما حاولوا التقدم أكثر في بيئة العمل الرقمية المتطورة. وهذه النقطة تثير أمام المختصين في تأهيل أخصائيي المعلومات على الصعيدين المهني والأكاديمي.
- مشكلة أخرى وهي مشكلة المكتبيين الذين تخرجوا من الجامعة وانخرطوا في العمل قبل ظهور التقنيات الحديثة في العمل المكتبي لكنهم يواجهونها اليوم في أعمالهم، ولم يتمكنوا من مواكبة

التغييرات التي أجرتها أقسامهم على برامجها لاستيعابها، وهنا يجب أن يتم التعاون بين جمعيات المكتبات والمعلومات وأقسام المكتبات والمعلومات في الاهتمام بموضوع التعليم المستمر لتزويدهم بالمعارف الجديدة التي تمكنهم من تطوير أدواتهم في العمل. وحتى تتمكن هذه الأقسام من الحفاظ على هوية مهنة العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات لابد لها من العمل وبجدية على إعادة تقييم برامجها وفق المفاهيم الحديثة في العمل مع البيئة الرقمية وإجراء التعديلات الضرورية بأسرع وقت.

- **دراسة (نقرش، 2007) بعنوان: "المكتبة الرقمية وقضاياها الفكرية".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم المكتبات الرقمية، كما تطرّقت إلى إلقاء الضوء على كل ما يتعلق بمفهوم المكتبة الرقمية وقضاياها الفكرية من حيث المفهوم والتطور والمزايا، وأهداف التحول إلى المكتبة الرقمية وأسبابه، مروراً بالمراحل المقترحة في مشروعات المكتبة الرقمية، مع التطرق إلى موضوع حقوق النشر والملكية الفكرية، ومشكلات المكتبة الرقمية وصولاً إلى مستقبل المكتبة الرقمية.

وتنبع أهمية هذه الدراسة من كون التوَّجه العام الحادث الآن هو التحول إلى العالم الإلكتروني والمحتوى الرقمي، وسعي مجال المكتبات والمعلومات بشدة في اللحاق بركب الاستفادة من تطبيقات التقنيات الجديدة في مجال تقنية الحاسبات والمعلومات ونظم الاتصالات وتطبيقها، ليُثبت مجال المكتبات والمعلومات أنَّه لم ولن يمت وإنما يحاول عن كثب ملاحقة التطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولقد اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي النوعي باعتباره الأنسب لدراسة الموضوع، من خلال الاطلاع على الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ومن أهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

1. رقمنة مقتنيات المكتبة التقليدية ونشرها على شبكة الإنترنت على مراحل مخطط لها، على أن يتم التركيز على المواد الأكثر أهمية من المطبوعات والمنشورات.
2. إدارة هندسة تصميم إجراءات العمل الإدارية والتنظيمية والفنية بما يتناسب والبيئة الرقمية الجديدة.

3. ضرورة اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة فيما يتعلق بالمحافظة على حقوق الملكية الفكرية للمؤلفين.
4. أن تعمل المكتبات الجامعية التي لديها مجموعة من الأقراص المدمجة الخاصة بالرسائل الجامعية بضرورة الإسراع إلى تحويلها إلى مكتبات رقمية في كل منها، بالعمل على بناء مكتبة رقمية بالنص الكامل وفتحها للاستخدام العام.

**رابعاً: الدراسات الأجنبية**

- **دراسة (Obaidat, 2010 ) بعنوان: "Assessing the digital divide in a Jordanian academic library"**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم امتداد وطبيعة الفجوة الرقمية في الدول العربية المتقدمة، وركزت الدراسة بالتحديد على تقييم الفجوة الرقمية في مكتبات الجامعات الأردنية وأُخذت جامعة اليرموك الأردنية كحالة دراسية لتطبيق الدراسة، وقد استخدم الباحث طريقة المقارنة بين مكتبة جامعة اليرموك ومكتبة جامعة (كيرتن للتكنولوجيا) في غرب استراليا معتمداً على طريقة ( Data Availability Test)، كما استخدم الباحث طريقة (DAT) في مقارنة الخدمات المكتبية التي تقدمها جامعة اليرموك بتلك المقدمة في جامعة كيرتن على اعتبار أن مكتبة جامعة كيرتن تمثل حالة المكتبة المثالية حسب الدراسة، و يجدر بالذكر إلى أن الباحث استخدم (DAT) كذلك في دراسة الفرق بين المكتبتين في القدرة على توفير الوصول إلى المحتويات الرقمية العالمية وكذلك المحلية باستخدام قواعد بيانات مختلفة و دائمة الوصول، إضافة إلى اعتماده على تصميم استبانة تقيم موضوع الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية الأردنية، وشملت عينة توزيع الاستبانة الطلاب الدارسين في جامعة اليرموك من الملتحقين ببرامج الدراسات العليا في مختلف التخصصات.

وقد استخدمت الطريقة السابقة في اختبار الفرق بين المكتبتين في القدرة على تقديم محتوى المكتبة سواءً بطريقة مطبوعة أو رقمية، و كذلك تهدف (DAT) أيضاً إلى اختبار الفرق بين المكتبتين موضوع الدراسة في توفير الوصول الرقمي من قبل المستخدمين إلى المحتويات الرقمية سواء كانت محلية أو عالمية.

**وقد خلصت الدراسة إلى:** أنَه ما زالت هناك فجوة رقمية في المكتبات الجامعية ولكنها تشير إلى أن توافر المحتوى الرقمي من الكتب والمراجع في المكتبة الجامعية قد يساعد في التغلب شيئاً فشيء على الفجوة، ولذلك جاءت توصياتها كالتالي:

- ضرورة تبني مكتبات الجامعات لسياسات تجعلها تواكب كل ما هو جديد في علم المكتبات.
- ضرورة تبني سياسات تساهم بتحويل المكتبات التقليدية إلى مكتبات إلكترونية تساهم في الحد من الفجوة الرقمية الناتجة عن نقص المصادر الرقمية.
- ضرورة أن يتم ربط المكتبات الجامعية بشبكة موحدة تحقق سهولة الوصول إلى المراجع من مختلف الأقطار.

- **دراسة (Aqili and Moghaddam, 2007) بعنوان:**

**"Bridging the digital divide: The role of librarians and information professionals in the third millennium"**

**سد الفجوة الرقمية ( دور أمناء المكتبات في الألفية الثالثة )**

استهدفت الدراسة إظهار كيف أن الفجوة الرقمية قد أصبحت شائعة فهي تعبير عن الفرق بين من يملك المعلومات وبين من لا يمكلها، وتهدف الدراسة إلى التركيز على عدد من الأبعاد ذات العلاقة الوثيقة بالفجوة الرقمية التي تتعلق بخدمات ومسؤوليات المكتبات وأمنائها في المساعدة على ردم الفجوة الرقمية.

كما وركزت هذه الدراسة على دور أمناء المكتبات و مهنيي المعلومات في سد الفجوة الرقمية من خلال تحديد بعض الجوانب المتعلقة به بما في ذلك تعريف الفجوة الرقمية، مظاهرها والعوامل المؤثرة.

ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من التوصيات أهمها:

- يجب على أمناء المكتبات إعادة تصميم وتعريف قوائم الخدمات المقدمة للعملاء من ناحية وظيفية.
- إعادة النظر في مختلف أجهزة تكنولوجيا المعلومات المتوفرة، واختبار أي هذه الأجهزة يصلح لتقديم خدمات مكتبية أكثر فاعلية .

- إضافة إلى ما سبق فإن على صانعي السياسات الأخذ بعين الاعتبار الدور الحيوي الذي تلعبه المكتبات وأمنائها في تحقيق مجتمع قائم على المعرفة وتحقيق التنمية المستدامة.

**- دراسة (Mohsenzadeh and Moghaddam ,2011) بعنوان "Perceptions of regarding challenges of developing digital libraries library staff"**

استهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات والعقبات لتطوير المكتبات الرقمية (الإلكترونية) في الفروع الإقليمية السبعة من جامعة آزاد الإسلامية (IAU) في إيران، بالإضافة إلى دراسة حالة أمناء المكتبات من حيث ما لديهم من مهارات، مع التعرف على برامج التعليم المقدمة من قبل تلك الجامعات.

وقد اشتملت عينة الدراسة على 40 فرداً من العاملين في مكتبات الفروع المختلفة لجامعة آزاد، حيث تم توزيع استبانات عليهم تتألف من 34 سؤالاً تمت مراجعتها بواسطة 10 من المتخصصين لاختبار صلاحيتها، و يذكر أنه تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

**و كانت أسئلة الدراسة كالتالي:**

1. ما هي الصعوبات والعقبات التي وقفت في طريق تطوير مكتبات رقمية في الفروع السبعة المختلفة لجامعة آزاد؟
2. ما هو الوضع بالنسبة لمهارت أمناء المكتبات، وبرامج التعليم في المكتبات المركزية لجامعة آزاد؟

ووُجد أنّ أهم الصعوبات التي تواجه تطوير المكتبات الرقمية هي عدم وجود معدات مناسبة، بالإضافة إلى عدم وجود أمناء مكتبات مدربين (أي عدم وجود برامج تدريب كافية).

**وقد خلصت الدراسة إلى:**

أنه يجب على المكتبات الجامعية أن تقدم خدمات مختلفة ذات درجة عالية من الكفاءة لروادها ولذلك فهي بحاجة إلى:

- طواقم من المتخصصين والمهرة في مجال المكتبات وممن لديهم خبرة واسعة في التعامل مع مختلف محركات البحث، قواعد البيانات، وتطوير المكتبات الرقمية.

- بالإضافة إلى ما يحتاجه تطوير هذا النوع من المكتبات إلى دعم مادي يسهم في توفير كافة المعدات لإتمام عملية التطوير.

- **دراسة (Islam and Tsuji, 2009) بعنوان:**

"**Bridging digital divide in Bangladesh: study on information center**"

استهدف هذا البحث مناقشة مختلف المحاولات التي بذلت في بنجلاديش بهدف سد الفجوة الرقمية الناتجة عن نقص وتأخر في استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع التركيز على وجه الخصوص على سد الفجوة الرقمية في مراكز المعلومات في بنجلاديش.

واعتمدت الدراسة المنهج الكمي واستخدمت لتحقيق ذلك أداة المسح (Survey) في جمع المعلومات الخاصة بالدراسة، إلى جانب الزيارات الشخصية، واعتمد الباحث على تقارير البحوث، التقارير الداخلية، وبعض المقالات ذات العلاقة المباشرة بموضوع الدراسة وذلك كمصادر ثانوية في جمع المعلومات.

**أهداف الدراسة:**

كان الهدف الرئيس من إجراء هذه الدراسة هو التمكن من سد الفجوة الرقمية في مراكز المعلومات في بنجلاديش من خلال مجموعة من الخطوات والوسائل، إلى جانب تركيز الدراسة على مجموعة من النقاط بشكل خاص والمتمثلة في التالي:

1. تسليط الضوء على أنشطة الرقمنة التي تقدمها المؤسسات العامة والخاصة في بنجلاديش.
2. تحديد مختلف مراكز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تساهم بصورة واضحة في تقديم خدمات المعلومات والاتصالات، لاسيما في المناطق الريفية في بنجلاديش.
3. الوقوف على مختلف الخدمات التي تقدمها مراكز المعلومات، وكذلك مبادراتهم المختلفة والتي تساهم و لو بجزء في سد الفجوة الرقمية.
4. تتبع المشاكل التي تعاني منها مراكز المعلومات في بنجلاديش، ووضع التوصيات التي تساهم في إحداث التطوير في الخدمات المقدمة من قبلها.

وتوصلت الدراسة إلى أن مراكز المعلومات في بنجلاديش تعاني جملة من المشاكل، التي يشكل الوصول إلى حل لها والقضاء عليها خطوة جيدة في سبيل ردم الفجوة الرقمية، وهذه المشكلة تتمثل في التالي:

- **معدل الأمية:** حيث تشكل الأمية وخاصة في المناطق الريفية مشكلة تواجه عمل مراكز المعلومات.
- **حاجز اللغة:** حيث أن اللغة السائدة في التعامل بين الأفراد في بنجلاديش هي اللغة البنغالية، ومعظم الناس لا يفهمون اللغة الإنجليزية والتي تعتبر أساس التواصل في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- الافتقار إلى مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كمهارات تشغيل الكمبيوتر والإنترنت، واستخدام نظم الملاحة.
- **نقص إمدادات الطاقة:** حيث تواجه بنجلاديش مشكلة ضخمة تتمثل في الكهرباء، وهو حاجز آخر يقف أمام توفير التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- **القيود المالية:** حيث لأن تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يحتاج إلى ميزانيات مالية، إضافة إلى قوى عاملة مدربة في هذا المجال.

**- دراسة (Shuva and Akter ,2011) بعنوان:**

**"Bridging digital divide through public, school and college libraries: A case study of Bangladesh"**

استهدفت هذه الدراسة محاولة فهم الوضع السائد في المكتبات العامة، ومكتبات المدارس والجامعات والكليات في بنجلاديش كخطوة في سبيل الوقوف على أسباب الفجوة الرقمية وفي محاولة لردمها واللحاق بركب الدول المتقدمة.

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في إظهار دور المكتبات العامة، ومكتبات المدارس والجامعات والكليات في التقليل من الفجوة الرقمية في هذه المكتبات على المستوى المحلي، بالإضافة إلى أهداف أخرى سعت الدراسة أيضاً إلى تحقيقها وهي كالتالي:

- إظهار حالة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السائدة في المكتبات في بنجلاديش.

- الكشف عن المبادرات الرئيسة التي تسعى حكومة بنجلاديش إلى تطبيقها بالتعاون مع الدول المانحة في سبيل سد الفجوة الرقمية.
- وأخيراً، تقديم نموذج مقترح يساعد ولو بجزء في سد الفجوة من خلال المكتبات.

**منهجية الدراسة:**

جمعت هذه الدراسة بين المنهج النوعي والكمي التحليلي في إجرائها، وذلك في سبيل الحفاظ على أفكار واضحة حول الفجوة الرقمية وطبيعتها وأثرها على المجتمعات، بالإضافة إلى الاطلاع على الدراسات السابقة في هذا المجال من قبل الباحث لتكوين صورة متكاملة حول موضوع الدراسة. وقد اعتمد الباحث للحصول على تلك الدراسات على قواعد البيانات التي كانت متاحة من قبل جامعات أوسلو، تالين، جامعة دكّا، بالإضافة إلى اعتماد الباحث على جوجل الباحث العلمي في الحصول على نتائج دقيقة ومعمقة حول الموضوع، واستخدم الكلمات المفتاحية التالية في إجراء البحث: الفجوة الرقمية، أثر الفجوة الرقمية، تضييق الفجوة الرقمية، دور المكتبات في ردم الفجوة الرقمية، كما اعتمد الباحث على إجراء المقابلات الشخصية إضافة إلى ما سبق في جمع المعلومات الخاصة بالدراسة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وهي كالتالي:

- تزويد أمناء المكتبات بالتدريب اللازم على الاستخدام السليم لوسائل التكنولوجيا.
- يجب أن يتم تدريب جميع طلبة المدارس والجامعات والكليات على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدريباً جيداً، عن طريق الدورات الإلزامية وعدم التقيد بالمساقات الدراسية، مما يساهم في تكوين قاعدة جيدة من المهارات لدى الطلاب، تمكنهم من الاستخدام السهل لوسائل التكنولوجيا في المكتبات وغيره.

**- دراسة (Moe ,2002) بعنوان:**

**"Bridging the Digital Divide in Colorado Public Libraries"**

أجريت هذه الدراسة في ربيع عام 2002، حيث شاركت في تطبيق الدراسة المكتبات العامة المتواجدة في بلدان جنوب الصحراء الكبرى، وكان الهدف الأساسي منها تقييم دور المكتبيين والمكتبات وتأثيرها في سد الفجوة الرقمية، بالإضافة إلى فهم التكنولوجيا المستخدمة في المكتبات العامة، وتقييم المستوى من التكنولوجيا التي تعمل عنده هذه المكتبات.

**منهجية الدراسة:** اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الكمي في تطبيقها، حيث اعتمدت على المسح كأداة لإجراء الدراسة التطبيقية، وغطت المكتبات العامة التي تتوافر ضمن خدماتها خدمة الإنترنت، واحتوت أداة الدراسة على مجموعة من الأسئلة تهدف إلى فهم تأثير الوصول إلى الكمبيوتر والإنترنت من قبل المستفيدين والتي توفره المكتبات العامة، وقد تناولت الأسئلة المجالات التالية:

- تجربة الإنترنت.
- مدى التردد على استخدام أجهزة الكمبيوتر التي توفرها المكتبات.
- الخيارات المتاحة للوصول إلى الإنترنت من قبل المكتبات.
- مدى فعالية المصادر التي توفرها المكتبات في تعلم مهارات التكنولوجيا الحديثة.

وقد استلمت كل مكتبة من المكتبات العامة التي شملتها الدراسة نسخة من المسح حيث اعتمدت الآلية التالية في التوزيع:

- تم توزيع 75 نسخة على المكتبات التي تخدم عدد من الأفراد 10000 فرد فأكثر، مع ضرورة استعادة 25 كحد أدنى.
- كما تم توزيع 30 نسخة على المكتبات التي تخدم اقل من 10000 فرد، مع ضرورة استعادة 10 كحد أدنى.
- وتم اعتماد التنويع أثناء توزيع المسوحات، حيث شملت العملية التوزيع خلال أيام الأسبوع المختلفة، وفي أوقات اليوم المختلفة.

وكانت نتائج تحليل المسوحات تضم الآتي:

- أن ما يعادل 84% من زوار المكتبات، كان أحد أسباب ترددهم على المكتبة هو توافر أجهزة الكمبيوتر.
- ما يعادل 34% من المترددين عليها، ليس لديهم إمكانية استخدام الكمبيوتر أو الوصول إلى الإنترنت إلاّ من خلال زيارة المكتبة.
- ما يعادل 19% من زوّار المكتبة يترددون عليها لغرض تعلم المهارات التكنولوجية الجديدة من قبل طاقم العاملين في المكتبة.

واختلفت نتائج المسوحات نظراً لمجموعة من العوامل، كان لها الأثر في اختلاف نسب الهدف من زيارة المكتبة، وتندرج هذه العوامل في: العمر، المستوى التعليمي، الدخل، الجنس.

**وقد خلصت الدراسة إلى:**

1. يلعب توفير المكتبات خدمة الوصول إلى الإنترنت دوراً بارزاً في سد الفجوة الرقمي.
2. يجب توفير حد أدنى من ضمان تعلم كافة أفراد المجتمع مهارات التعامل مع أجهزة الكمبيوتر، وخدمة الإنترنت.
3. وجود طاقم مكتبي مدرّب يزيد من فرصة الوصول إلى المصادر الإلكترونية من المعلومات، والتي توفرها مختلف المواقع على شبكة الإنترنت.

**- دراسة (Kavulya ,2006) بعنوان:**

**"Digital libraries and development in Sub-Saharan Africa"[1]**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تواجهها المكتبات في محاولة إعداد المكتبات الرقمية (الإلكترونية)، وقد طبقت الدراسة على المكتبات في بلدان جنوب الصحراء الكبرى في أفريقيا. منهجية الدراسة: تم اختيار نموذج لمسح مطبق في دراسة سابقة، ووزعت على المكتبات موضوع الدراسة، مع التركيز على دور المكتبات والمعلومات التي توفرها في إحداث التطوير الاجتماعي.

**وقد خلصت الدراسة إلى:**

- أن وجود المكتبات الرقمية يساعد هذه البلدان في عبور البوابات إلى المعلومات العالمية، ويمكن إنشاء المكتبات الرقمية من خلال تحقيق تدابير معينة مثل: اعتماد استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات الحديثة، والتي بدورها تساعد في حشد أكبر عدد من المحتويات الرقمية للمستخدم، بالإضافة إلى الاستفادة من المهارات الرقمية التي يمتلكها العاملون في المكتبات، مع ضرورة إقامة الشراكات الإستراتيجية بين الجهات المختصة المحلية، وجهات خارجية تساهم في تمويل مشاريع تطويرية تهدف إلى توفير الاستخدام الدائم لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مع التركيز على ضرورة توفير وتطوير المكتبات الرقمية.
- أحد القيود التي تعاني منها مكتبات تلك المنطقة في محاولة تحويل ما لديها من محتوى إلى محتوى رقمي، هو عدم وجود الدعم المادي الكافي واللازم لتطوير مباني المكتبات، وتجهيزها حسب متطلبات المكتبات الإلكترونية، بالإضافة إلى نقص الخبرات لدى موظفي المكتبات، مما ينتج عنه زيادة تهميش المكتبات على الرغم من كونها عامل أساسي في التنمية

الاجتماعية، والتقدم الاقتصادي، وتحقيق المساواة في الحصول على ما يريده الفرد من معلومات.

**توصيات الدراسة:**

- تحتاج بلدان جنوب الصحراء الكبرى أن تقوم بتقوية وتعزيز بنيتها التحتية من تكنولوجيا الاتصالات، والذي بدوره سيسهل مشاريع إنشاء المكتبات الرقمية.
- ضرورة تأهيل أمناء المكتبات للتكيف مع بيئة عمل تتناسب والتغيرات الحادثة في ظل ثورة المعلومات الرقمية.

## خامساً: التعليق على الدراسات السابقة

من خلال القيام باستعراض الدراسات العربية وكذلك الأجنبية ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع الدراسة، حيث توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج التي ساعدت في إثراء الدراسة، بالإضافة إلى ما ورد بها من معلومات أعانت في إعداد الإطار النظري للدراسة، وقد عمِدت الباحثة إلى التنوع في اختيار الدراسات السابقة التي أُدرجت ضمن فصل الدراسات السابقة، فتعددت تخصصاتها، حيث تُركّز كل دراسة على جانب يختلف عن الأخرى، فمنها من كان تركيزه على التقييم المباشر للفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية، ومنها من تناول موضوع أخصائيي المعلومات بوصفهم العنصر البشري الفعّال في المكتبات، وجزء من تلك الدراسات كان الهدف منها الوقوف على نوع حديث من المكتبات وهي المكتبات الرقمية، والتي لها دور رئيسي في ردم الفجوة الرقمية، وغيرها من المحاور التي تناولتها تلك الدراسات والتي ساعدت في رصد متغيرات الدراسة ذات العلاقة الوثيقة بالفجوة الرقمية.

ومن أهم الملاحظات على الدراسات السابقة:

- أنّ معظم الدراسات السابقة المُدرجة أعلاه جاءت لتضع يدها على مشكلة من المشاكل التي لها علاقة مباشرة بالفجوة الرقمية في المكتبات، واختُتمت جميع الدراسات بتوصيات من شأنها المساهمة في ردم الفجوة الرقمية.
- لُوحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة، أن تنوع المنهجية المستخدمة بين المنهج الوصفي، ومنهج دراسة الحالة، كما تنوعت طريقة تحديد مجتمع الدراسة حيث اعتمدت في

معظم الدراسات المذكورة على طريقة العينة في جمع البيانات من المجتمع الأصلي، في حين يوجد عدد قليل من تلك الدراسات اعتمد أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة.

- كما لُوحظ تنوع الدراسات المعروضة بين الدراسات الكمية التي حددت بدقة حجم مجتمع وعينة الدراسة والدراسات النوعية التي اكتفت بذكر النتائج والتوصيات ولم توضح أي معلومات عن مجتمع وعينة الدراسة.

# الفصل الرابع

# الإطار العملي للدراسة

**المبحث الأول: المنهجية والإجراءات**

**المبحث الثاني: فحص صدق الأداة**

## المبحث الأول

## المنـهجية والإجراءات

**أولاً: مقدمة**

**ثانياً: منـهجية الدراسة**

**ثالثاً: مجتمع الدراســة**

**رابعاً: عينـة الدراســـة**

**خامساً: أداة الدراســـــة**

**سادساً: المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة**

**سابعاً: إجراءات تطبيق الدراسة**

## أولاً: مقدمة

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محوراً رئيسياً يتم من خلاله إنجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

حيث تناول هذا الفصل وصفاً للمنهج المتبع ومجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها. كما يتضمن وصفا للإجراءات التي تم إتباعها في تصميم أداة الدراسة وتقنينها، والأدوات التي استخدمتها لجمع بيانات الدراسة، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

## ثانياً: منهجية الدراسة

استُخدم المنهج الوصفي التحليلي بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، في إجراء الدراسة لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية (مقداد والفرا، 2004: 60).

**وقد اعتمدت الباحثة استخدام مصدرين أساسيين في جمع المعلومات:**

1. **المصادر الثانوية:** حيث تم الاتجاه في معالجة الإطار النظري للبحث في مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم اللجوء إلي جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، والتي صُممت خصيصاً لهذا الغرض، ووُزعت على رواد مكتبات الجامعات العامة والحكومية من الطلاب (الجامعة الإسلامية– غزة، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)، وبغرض التعرف عن قرب على واقع الجامعة الإسلامية ومعرفة الوضع القائم في المكتبات الجامعية ومستوى الخدمات المقدمة من قبلها لجمهور الطلاب، تم إجراء مقابلات ميدانية

مع موظفي مكتبات الجامعات الذين لهم علاقة مباشرة بموضوع الدراسة، حيث تكونت لدى الباحثة صورة متكاملة عن واقع الجامعة وطبيعة الدور الذي تقوم به مما ساهم في إثراء الدراسة وتوجيه الباحثة بشكل فعال لتحقيق النتائج المرجوة من الدراسة.

## ثالثاً: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة. وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فان المجتمع تكوّن من جميع الطلاب والطالبات الدارسين والدراسات في الجامعات الثلاث (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى) في قطاع غزة والبالغ عددهم (55824) (عمادات القبول والتسجيل في الجامعات موضوع الدراسة، 2012) ويُمثل العدد جميع الطلبة الملتحقين في الجامعات الحكومية والعامة الموجودة في قطاع غزة وهي: : الجامعة الإسلامية (غزة)، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى.

## رابعاً: عينة الدراسة

تم الاعتماد في تطبيق الاستبانة على طريقة العينة العشوائية، وبعد التأكد من صدق وسلامة الاستبانة تم توزيع 420 استبانة على مجتمع الدراسة غير شاملة العينة الاستطلاعية وقد تم استرداد 404 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، أي بنسبة 96.1%.

أما عينة الدراسة فقد استهدفت رواد مكتبات الجامعات الرئيسية التي تقدم ذكرها والتي يبلغ عددها (382) كحد أدنى، وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة عن طريق استخدام القانون التالي (The Practice of Business Statistics, 2003):

$$n = \left(\frac{z}{2m}\right)^2$$

$$n \text{ corrected} = \frac{nN}{n+N-1}$$

حيث:

Z: القيمة المعيارية المقابلة لمستوى دلالة معلوم (مثلاً: Z= 1.96 لمستوى دلالة $a = 0.05$ ).

m: الخطأ الهامشي ويعبّر عنه بالعلامة العشريّة (مثلاً: ±0.05 ).

وتم تصحيح حجم العينة في حالة المجتمعات النهائية من خلال تطبيق المعادلة التالية:
حيث N: يمثل حجم المجتمع.

$$n = \left(\frac{1.96}{2\times 0.05}\right)^2 = 384$$

$$n \text{ corrected} = \frac{384\times 55824}{384+55824-1} \cong 382$$

**خامساً: أداة الدراسة**

تم إعداد استبانة حول "**تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية**" دراسة تطبيقية على رواد مكتبات الجامعات العامة والحكومية من الطلاب (الجامعة الإسلامية– غزة، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)، وذلك لتغطية الجانب الميداني للبحث، وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين كالتالي:

- **القسم الأول:** تكون من الخصائص العامة لمجتمع الدراسة وتكون من (6) فقرات، هي:
  1. متغير الجنس.
  2. متغير المؤهل العلمي.
  3. متغير المستوى الدراسي.
  4. متغير التخصص.
  5. متغير مكان السكن.
  6. متغير الجامعة.
- **القسم الثاني:** يتكون من (36) فقرة لجمع المعلومات حول العوامل التي تساعد في تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية، موزعة على خمسة مجالات كالتالي:

- المجال الأول: يتناول كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات ويتكون من (5) فقرات.
- المجال الثاني: يتناول توفر الدعم التقني للمكتبات ويتكون من (11) فقرة.
- المجال الثالث: يتناول توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية) ويتكون من (5) فقرات.
- المجال الرابع: يتناول توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية) ويتكون من (10) فقرات.
- المجال الخامس: يتناول وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات ويتكون من (5) فقرات.

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبانة حسب الجدول التالي:

**جدول (3): درجات مقياس ليكرت الخماسي**

| الاستجابة | غير موافق بشدة | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة |
|---|---|---|---|---|---|
| الدرجة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

اختارت الباحثة الدرجة (1) للاستجابة "غير موافق بشدة" وبذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة هو20% وهو يتناسب مع هذه الاستجابة.

## سادساً: المعالجات الإحصائية

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) الإحصائي. وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلميَة، ويرجع السبب في استخدام الاختبارات المعلميَة إلى أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وقد تم استخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية التالية:

1. النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.
2. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: حيث يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
4. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة واختبار الفرضيات.
5. اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
6. اختبار تحليل التباين الأحادي – ذو الاتجاه الواحد (One Way Analysis of Variance ANOAV) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

**سابعاً: إجراءات تطبيق الدراسة**

تم إعداد أداة الدراسة الرئيسية والتي تمثلت في الاستبانة، وذلك لمعرفة العوامل التي تساعد في تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية، وقد اتُّبِعت الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1. الإطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
2. استشارت الباحثة عدداً من أساتذة الجامعات الفلسطينية والمشرفين الإداريين في تحديد أبعاد الاستبانة وفقراتها.
3. تحديد المجالات الرئيسية التي شملتها الاستبانة.
4. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (5) مجالات و(38) فقرة.
6. تم عرض الاستبانة على 10 من المحكمين الإداريين من أعضاء هيئة التدريس في كل من الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر. والملحق رقم (1) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.
7. في ضوء أراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (36) فقرة، ملحق (2).

## المبحث الثاني

## صدق وثبات أداة الدراسة

**أولاً: مقدمة**

**ثانياً: العينة الاستطلاعية**

**ثالثاً: صـــدق الاستبانـــة**

**رابعاً: ثبات فقرات الاستبانة**

**خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي**

## أولاً: مقدمة

يتناول هذا المبحث فحص صدق وثبات أداة الدراسة، فصدق الاستبانة يعني "التأكد من أنها سوف تقيس ما أُعِدَت لقياسه"، أما الثبات فيقصد به "إمكانية الحصول على النتائج نفسها لو أعيد تطبيق الاستبانة على نفس الأفراد" (عبيدات وآخرون، 2001: 168- 169).

## ثانياً: العينة الاستطلاعية

قبل القيام بإجراء اختبار صدق وثبات الاستبنة، تم توزيع عينة استطلاعية مكونة من عدد (30) استبانة، وُزِّعت على الطلاب في مجتمع الدراسة.

## ثالثاً: صدق الاستبانة

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

### - صدق المحكمين

عُرِضت الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (10) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين في مجالات الإدارة ونظم المعلومات الإدارية والإحصاء التطبيقي في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر وذلك للتأكد من مدى سلامة بناء الاستبانة، والملحق رقم (1) يعرف بالسادة المحكمين ومكان عمل كل منهم.

وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (2).

### - صدق المقياس

وينقسم إلى:

- **الاتساق الداخلي Internal Validity**

يُقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

**نتائج الاتساق الداخلي**

**صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الأول:**

يوضح الجدول (4) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الأول "كفاءة العنصر البشري في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية" والدرجة الكلية لفقراته.

**جدول (4)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات" والدرجة الكلية للمجال**

| م | الفقرة | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|---|
| .1 | يمتلك العاملون في المكتبة مهارات الاستخدام الفعال للأجهزة الخاصة بالتكنولوجيا والمعلومات. | .702 | *0.000 |
| .2 | يعمل في المكتبة موظفون متخصصون لتقديم خدمات المعلومات. | .727 | *0.000 |
| .3 | يستطيع العاملون في المكتبة تقديم الدعم الفني وبصورة مستمرة في مختلف قاعات المكتبة. | .513 | *0.002 |
| .4 | تعقد المكتبة دورات تدريبية للعاملين لمواكبة كل ما هو جديد في علم المكتبات. | .693 | *0.000 |
| .5 | يتمتع موظفو المكتبة بمهارات جيدة في اللغة الإنجليزية. | .767 | *0.000 |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05≥ α.

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات" والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.513 – 0.767) عند مستوى دلالة معنوية $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

**صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثاني:**

يوضح الجدول (5) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني "توفر الدعم التقني" والدرجة الكلية لفقراته.

**جدول (5)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توفر الدعم التقني للمكتبات" والدرجة الكلية للمجال**

| م | الفقرة | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|---|
| .1 | تتعدد أنواع الخدمات الإلكترونية في المكتبة مثل الإنترنت والبحث الإلكتروني. | .545 | *0.001 |
| .2 | توفر المكتبة بنية تحتية قوية وجيدة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف مرافق المكتبة. | .682 | *0.000 |
| .3 | توفر المكتبة خدمة الاتصال الدائم بالإنترنت في الجامعة. | .720 | *0.000 |
| .4 | توفر المكتبة الدعم الفني المتعلق بكيفية استخدام مصادر وأوعية المعلومات. | .797 | *0.000 |
| .5 | توفر المكتبة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات التعامل مع الأجهزة الإلكترونية و البرمجيات المختلفة. | .741 | *0.000 |
| .6 | توفر المكتبة وسائل اتصال كافية تمكن من الحصول على أجوبة لكل ما يريد الطالب. | .521 | *0.002 |
| .7 | تقدم المكتبة خدمات الوسائل السمعية والبصرية (المرئية). | .800 | *0.000 |
| .8 | تقدم المكتبة خدمات المراسلات والحجز والتجديد الإلكتروني. | .799 | *0.000 |
| .9 | تقدم المكتبة خدمات الإحاطة الجارية (إعلام الجميع وبشكل دوري بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد). | .746 | *0.000 |
| .10 | تقدم المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك مفرداً بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد). | .612 | *0.000 |
| .11 | يستطيع الطالب الوصول إلى محتويات المكتبة من خارج الجامعة. | .367 | *0.023 |

يوضح جدول (5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توفر الدعم التقني للمكتبات" والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.367 – 0.800) عند مستوى دلالة معنوية $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

**صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الثالث:**

يوضح الجدول (6) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)" والدرجة الكلية لفقراته.

**جدول (6)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)" والدرجة الكلية للمجال**

| م | الفقرة | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|
| 1. | توفر المكتبة مزيج من مصادر وأوعية معلومات تمتاز بالتنوع الكافي لتغطية أغلب احتياجات المستفيدين. | .468 | *0.005 |
| 2. | يوجد تعاون بين المكتبة وغيرها من المؤسسات المعنية بصناعة المعلومات (سواء على نطاق محلي، أو إقليمي، أو عالمي) بحيث يساهم في إغناء محتويات المكتبة من مراجع. | .702 | *0.000 |
| 3. | تمتلك المكتبة مراجع عربية ذات محتوى غني بالمعلومات. | .562 | *0.001 |
| 4. | يتعامل الطالب بسهولة ويسر مع المراجع الأجنبية التي توفرها المكتبة. | .602 | *0.000 |
| 5. | تهتم مكتبة الجامعة بمتابعة النشرات والكتب الحديثة سعياً لإحداث التطويرات المناسبة. | .685 | *0.000 |

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوي دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)" والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.468 – 0.702) عند مستوى دلالة معنوية $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

**صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الرابع:**

يوضح الجدول (7) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)" والدرجة الكلية لفقراته.

**جدول (7)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)" والدرجة الكلية للمجال**

| م | الفقرة | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|---|
| .1 | تعتمد مكتبة الجامعة على حوسبة محتوياتها من أجل توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات للطلبة. | .689 | *0.000 |
| .2 | توفر المكتبة اشتراك في الفهارس الآلية الموحدة لمكتبات الجامعات على نطاق الوطن. | .787 | *0.000 |
| .3 | يسهل الوصول إلكترونياً من قبل المستفيد لكل ما تحتويه المكتبة من مصادر معلومات. | .802 | *0.000 |
| .4 | توفر المكتبة كم من مصادر المعلومات بصورة رقمية (نسخ إلكترونية). | .418 | *0.011 |
| .5 | توفر المكتبة اشتراك في قواعد بيانات إلكترونية متنوعة وبصورة مجانية للطالب. | .687 | *0.000 |
| .6 | تمنح المكتبة حرية الدخول إلى نظام المكتبة من قبل الطالب. | .573 | *0.000 |
| .7 | تعمل المكتبة على توظيف الحاسب في صناعة النشر العلمي (إنتاج كتب إلكترونية، دوريات إلكترونية). | .755 | *0.000 |
| .8 | تمتلك المكتبة تكنولوجيا معلومات تواكب كل ما هو جديد عالمياً (حواسيب حديثة، قاعات مجهزة، شبكات اتصال قوية وفعالة). | .527 | *0.001 |
| .9 | تمتلك مكتبة الجامعة قسم خاص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية- مرئية- ومضغوطة والميكروفيلم. | .596 | *0.000 |
| .10 | يستطيع الطالب التعامل بسهولة مع قواعد البيانات الإلكترونية (في حال توفيرها من قبل المكتبة). | .666 | *0.000 |

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يوضح جدول (7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)" والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.418 – 0.802) عند مستوى دلالة معنوية $0.05 \geq \alpha$ ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

**صدق الاتساق الداخلي لفقرات المجال الخامس:**

يوضح الجدول (8) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات" والدرجة الكلية لفقراته.

**جدول (8)**

**معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات" والدرجة الكلية للمجال**

| م | الفقرة | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|
| .1 | توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة والمكتبات العالمية الأخرى. | .719 | *0.000 |
| .2 | يشعر الطالب بسعي المكتبة لتبني سياسات وطرق جديدة لتحقيق الميزة التنافسية. | .693 | *0.000 |
| .3 | تعمل إدارة المكتبة على تأهيل العاملين من خلال التدريب والتعليم. | .672 | *0.000 |
| .4 | تسعى المكتبة لتحويل ما لديها من محتويات إلى محتويات ذات صيغة رقمية. | .810 | *0.000 |
| .5 | يجد الطالب تطوراً في تعامل وأداء موظفي المكتبة بين الحين والآخر. | .730 | *0.000 |

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05≥ α.

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات" والدرجة الكلية لفقراته تنحصر بين القيمتين (0.672- 0.810) عند مستوى دلالة معنوية 0.05 ≥ α ، وهذا يدل على أن فقرات المجال الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

- **الصدق البنائي Structure Validity**

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

يبين جدول (9) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0.05 ≥ α وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضع لقياسه.

**جدول (9)**

**معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة.**

| م | المجال | معامل بيرسون للارتباط | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|
| .1 | كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | .728 | *0.000 |
| .2 | توفر الدعم التقني للمكتبات. | .889 | *0.000 |
| .3 | توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | .754 | *0.000 |
| .4 | توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | .848 | *0.000 |
| .5 | وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | .821 | *0.000 |

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يوضح الجدول (9) أن معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لفقرات الاستبانة تنحصر بين القيمتين (0.728– 0.889) عند مستوى دلالة معنوية $0.05 \geq \alpha$، وهذا يدل على أن جميع مجالات الدراسة صادقة لما وضعت لقياسه.

## رابعاً: ثبات فقرات الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة أن تعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبانة أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الاستبانة وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية معينة.

وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال:

### معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

استُخدم في الدراسة طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (10)، حيث يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أشهر المعادلات المستخدمة لقياس الثبات الداخلي للأداة، وللوقوف على ثبات أداة الدراسة تم استخدام العينة العشوائية الاستطلاعية ذات الحجم (30) فرداً

والتي سبق استخدامها في قياس مدى الاتساق الداخلي والصدق البنائي في حساب معامل ألفا كرونباخ، وقد تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل (0.927) وهذه القيمة تعد مرتفعة ومطمئنة لمدى ثبات أداة الدراسة، حيث يرى كثير من المختصين أن المحك للحكم على كفاية معامل ألفا كرونباخ هو(0.5) الأمر الذي يشير إلى ثبات النتائج الذي يمكن أن تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها.

**جدول (10)**

**معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة**

| م | المجـال | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ | الثبات* |
|---|---|---|---|---|
| 1. | كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 5 | 0.726 | 0.852 |
| 2. | توفر الدعم التقني للمكتبات. | 11 | 0.873 | 0.935 |
| 3. | توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 7 | 0.351 | 0.593 |
| 4. | توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 10 | 0.848 | 0.921 |
| 5. | وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 5 | 0.760 | 0.872 |
| | **جميع المجالات السابقة** | **38** | **0.927** | **0.963** |

*الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من النتائج المبينة في جدول (10) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كان مرتفع لكل مجال حيث تراوحت قيمته بين (0.351 – 0.873) لكل مجال من مجالات الاستبانة. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.927). وكذلك قيمة الثبات مرتفعة لكل مجال حيث تراوحت بين (0.593– 0.935) لكل مجال من مجالات الاستبانة. كذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبانة (0.963) وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع.

وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (2) قابلة للتوزيع. وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## خامساً: اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف Kolmogorov–Smirnov Test (K–S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (11).

**جدول (11)**

**يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي**

| م | المجال | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|
| .1 | كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 0.073 |
| .2 | توفر الدعم التقني للمكتبات. | 0.280 |
| .3 | توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 0.298 |
| .4 | توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 0.058 |
| .5 | وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 0.728 |
| | **جميع مجالات الاستبانة** | 0.424 |

يتضح من النتائج المبينة في جدول (11) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) لجميع مجالات الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$، وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وبناءً عليه سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

# الفصل الخامس

# تحليل البيـانات واختـــبار الفرضيات

**أولاً: مقدمة**

**ثانياً: تحليل خصائص العينة**

**ثالثاً: تحليل فقرات الدراسة واختبار الفرضيات**

## أولاً: مقدمة

يتضمن هذا الفصل تحليلاً تفصيلياً للبيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص، مكان السكن، الجامعة)، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

## ثانياً: تحليل خصائص العينة

**الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية**

وفيما يلي عرض لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية.

- **توزيع عينة الدراسة حسب الجنس**

**جدول (12): الجنس**

| الجنس | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| ذكر | 183 | 45.3 |
| أنثى | 221 | 54.7 |
| **المجموع** | 404 | 100.0 |

يتضح من جدول (12) أن ما نسبته 54.7% من عينة الدراسة إناث، بينما الباقي 45.3% ذكور. وتعكس النسب السابقة، النسب الحقيقية لأعداد الذكور والإناث في الجامعات، حيث يبلغ عدد الطالبات المسجلات في مختلف برامج الجامعات الثلاث (الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى) ما يقارب (33134) طالبة وهو ما نسبته 59.3%، بينما يبلغ عدد الطلاب 22690 طالب أي ما نسبته 40.6% من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة، وتُعد هذه النسب مقاربة ومعبرة عن نتائج تحليل مجتمع الدراسة (دوائر القبول والتسجيل في الجامعات موضوع الدراسة، 2012).

- **توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

**جدول (13): المؤهل العلمي**

| المؤهل العلمي | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| طالب بكالوريوس | 379 | 93.8 |
| طالب دراسات عليا | 25 | 6.2 |
| **المجموع** | 404 | 100.0 |

يتضح من جدول (13) أن ما نسبته 93.8% من عينة الدراسة أجابوا أنهم من طلاب البكالوريوس، بينما الباقي 6.2% أجابوا أنهم من طلاب الدراسات العليا، وهذا يعكس التركيبة الطلابية لعدد طلاب الجامعات، حيث يفوق عدد طلاب البكالوريوس عدد طلاب الدراسات العليا.

- **توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي**

**جدول (14): المستوى الدراسي**

| المستوى الدراسي | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| المستوى الأول | 76 | 18.8 |
| المستوى الثاني | 97 | 24.0 |
| المستوى الثالث | 88 | 21.8 |
| المستوى الرابع | 97 | 24.0 |
| المستوى الخامس | 21 | 5.2 |
| دراسات عليا | 25 | 6.2 |
| **المجموع** | 404 | 100.0 |

يتضح من جدول (14) أن ما نسبته 18.8% من عينة الدراسة مستواهم الدراسي الأول، وأن 24.0% لكل من المستوى الدراسي الثاني والرابع، بينما بلغت نسبة المستوى الدراسي الثالث 21.8%، والمستوى الدراسي الخامس 5.2%، ويمثل مستوى الدراسات العليا ما نسبته 6.2%.

وتعزو الباحثة ذلك إلى ارتفاع نسبة الطلبة من المستويين الثاني والرابع المتواجدين داخل مختلف قاعات المكتبة، واستجابتهم لتعبئة الاستبانة.

**جدول (15): التخصص**

**توزيع عينة الدراسة حسب التخصص**

| التخصص | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| كلية الطب | 2 | 0.5 |
| كلية الهندسة | 54 | 13.4 |
| كلية العلوم | 42 | 10.4 |
| كلية أصول الدين | 16 | 4.0 |
| كلية التمريض | 16 | 4.0 |
| كلية التجارة | 51 | 12.6 |
| كلية تكنولوجيا المعلومات | 11 | 2.7 |
| كلية الصيدلة | 9 | 2.2 |
| كلية الزراعة | 4 | 1.0 |
| كلية الحقوق | 19 | 4.7 |
| كلية الآداب | 44 | 10.9 |
| كلية التربية الرياضية | 4 | 1.0 |
| كلية الفنون الجميلة | 1 | 0.2 |
| كلية العلوم التطبيقية | 12 | 3.0 |
| كلية الشريعة | 7 | 1.7 |
| كلية التربية | 111 | 27.5 |

| | | |
|---|---|---|
| كلية طب الأسنان | 1 | 0.2 |
| **المجموع** | 404 | 100.0 |

وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة الطلبة الملتحقين بكلية التربية، كونها من أكثر التخصصات رغبة عند الطلاب، حيث يبلغ المجموع الحقيقي للملتحقين ببرامج كلية التربية في الجامعات موضوع الدراسة حوالي (25981) طالب وطالبة، أي ما نسبته 46.5% من مجتمع الدراسة (دوائر القبول والتسجيل في الجامعات الثلاث، 2012) بالإضافة إلى قناعة الكثير بسهولة الحصول على وظيفة في القطاع التعليمي(وظيفة معلم) بعد التخرج، كما أنها لا تشترط معدلات قبول عالية لذلك تضم أعداد كبيرة من الطلبة.

**- توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن**

**جدول (16): مكان السكن**

| مكان السكن | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| الشمال | 62 | 15.3 |
| غزة | 182 | 45.0 |
| الوسطى | 67 | 16.6 |
| خانيونس | 73 | 18.1 |
| رفح | 20 | 5.0 |
| **المجموع** | 404 | 100.0 |

يتضح من جدول (16) أن ما نسبته 15.3% من عينة الدراسة يسكنون بالشمال، 45.0% يسكنون بغزة، 16.6% يسكنون بالوسطى، 18.1% يسكنون بخانيونس، بينما 5.0% يسكنون برفح.

وتعزو الباحثة ارتفاع نسبة الطلبة الذين يقطنون غزة كون مدينة غزة هي أكبر مناطق القطاع فبالتالي من الطبيعي أن تكون أكبر فئة طلابية تنتمي إليها.

- **توزيع عينة الدراسة حسب الجامعة**

**جدول (17): الجامعة**

| الجامعة | العدد | النسبة المئوية % |
|---|---|---|
| الجامعة الإسلامية | 154 | 38.1 |
| جامعة الأزهر | 148 | 36.6 |
| جامعة الأقصى | 102 | 25.2 |
| **المجموع** | 404 | 100.0 |

يتضح من جدول (17) أن عدد الطلبة المبحوثين في الجامعة الإسلامية هي النسبة الأعلى مقارنةً بجامعتي الأزهر والأقصى. وتنقسم هذه حسب التالي، حيث بلغت نسبة تمثيل الجامعة الإسلامية 38.1% من عينة الدراسة، 36.6% ينتمون لجامعة الأزهر، بينما 25.2% ينتمون لجامعة الأقصى، وتعزو الباحثة ذلك لكون فترة توزيع الاستبانة هي فترة الفصل الصيفي لدى الجامعتين، حيث يكون عدد الطلاب المسجلين للفصل الصيفي أقل منه في الفصول العادية، بينما كانت بداية دوام الطلبة في الفصل الدراسي الأول لدى الجامعة الإسلامية.

ويُذكر أن النسب الحقيقية لأعداد الطلاب الحقيقية من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة في الجامعات موضوع الدراسة هي كالتالي: 43% للجامعة الإسلامية، 32% لجامعة الأقصى، 25% لجامعة الأزهر.

## ثالثاً: تحليل فقرات الدراسة واختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T للعينة الواحدة، Tللعينتين مستقلتين، التباين الأحادي– ذو الاتجاه الواحد) وتعد هذه الاختبارات مناسبة في حالة كون توزيع البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، وهو ما انطبق على توزيع بيانات الدراسة.

**اختبار الفرضيات حول متوسط (وسيط) درجة الإجابة يساوي درجة الحياد (درجة الموافقة المتوسطة).**

**الفرضية الصفرية:** اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي 3 وهي تقابل موافق بدرجة متوسطة (محايد) حسب مقياس ليكرت المستخدم.

**الفرضية البديلة:** متوسط درجة الإجابة لا يساوي 3 .

إذا كانت Sig > 0.05 (Sig أكبر من 0.05 )، (حسب نتائج برنامج SPSS) فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية ويكون في هذه الحالة متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهى 3 (محايد)، أما إذا كانت Sig.<0.05 (Sig أقل من 0.05) فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأن متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (محايد) ، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد). وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد)، بمعنى أن الإجابات إما موافق أو موافق بشدة، والعكس صحيح.

**اختبار الفرضية الأولى:**

**الفرضية الأولى: تؤثر كفاءة العنصر البشري في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (18).

**جدول (18)**

**المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات"**

| م | الفقـرة | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | يمتلك العاملون في المكتبة مهارات الاستخدام الفعال للأجهزة الخاصة بالتكنولوجيا والمعلومات. | 3.65 | 72.92 | 13.97 | *0.000 | 2 |
| 2 | يعمل في المكتبة موظفون متخصصون لتقديم خدمات المعلومات. | 3.69 | 73.88 | 13.74 | *0.000 | 1 |
| 3 | يستطيع العاملون في المكتبة تقديم الدعم الفني وبصورة مستمرة في مختلف قاعات المكتبة. | 3.57 | 71.39 | 10.77 | *0.000 | 3 |
| 4 | تعقد المكتبة دورات تدريبية للعاملين لمواكبة كل ما هو جديد في علم المكتبات. | 3.04 | 60.85 | 0.81 | 0.210 | 4 |
| 5 | يتمتع موظفو المكتبة بمهارات جيدة في اللغة الإنجليزية. | 2.78 | 55.51 | -3.86 | *0.000 | 5 |
| | **جميع فقرات المجال معاً** | 3.35 | 66.97 | 9.16 | *0.000 | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من جدول (18) يمكن استخلاص ما يلي:

- **المتوسط الحسابي للفقرة الثانية** "يعمل في المكتبة موظفون متخصصون لتقديم خدمات المعلومات" يساوي 3.69 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.88% (بمعنى أن نسبة موافقة المبحوثين على هذه الفقرة تساوي 73.88%)، وقيمة الاختبار13.74 وأن ّالقيمة الاحتمالية

(Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05≥ α، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويرجع ذلك إلى أنّ اهتمام إدارات مكتبات الجامعات موضوع الدراسة نوعاً ما بتحقيق التميز في ما تقدمه من خدمات للطلاب، وذلك عن طريق محاولة توظيف كادر يتصف بالتميز سواء كان ذلك التميز في الخبرة أو في التخصص في مجال المكتبات وخدمات المعلومات، وهذا بدوره يساعد في تحقيق الرضا من قبل الطلاب إزاء ما يقدمه موظفو المكتبات من خدمات.

- **المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة** "يتمتع موظفو المكتبة بمهارات جيدة في اللغة الإنجليزية" يساوي 2.78 وأنّ المتوسط الحسابي النسبي 55.51%، قيمة الاختبار 3.86-، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05≥ α، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويعود ذلك إلى عدم اشتراط عمادات المكتبات تمتع الموظف بمهارات عالية في اللغة الإنجليزية، بالإضافة إلى عدم تشجيع موظفي المكتبات على تطوير مهارات اللغة الإنجليزية لديهم، كما أنها لا تعد شرطاً لقبول توظيفهم في مكتبات الجامعات، وذلك يتنافى بطبيعة الحال مع متطلبات المكتبات التي تسعى لمواكبة الحديث في عالم المكتبات وبخاصة الجامعية منها وبالتحديد في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والذي يعتمد بشكل أساسي على اللغة الإنجليزية، بصفتها لغة الحوار مع العالم الخارجي، كما أنها الأساس في استخدام معظم قواعد البيانات المتوفرة.

- **وبشكل عام** يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.35، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 66.97%، وقيمة الاختبار9.16، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "**كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05≥ α، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ولكن تخرج هذه الموافقة عن درجة الحياد بمقدار بسيط جداً، بمعنى أنها لا تحقق تلك الموافقة الكاملة على فقرات هذا المجال، وتعلّق الباحثة على ذلك، بكون مكتبتي جامعتي الأزهر والأقصى لا تعقد الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي من شانه أن يعزز تلك الكفاءة

في العنصر البشري، بينما تقدّم مكتبة الجامعة الإسلامية لموظفيها دورات تدريبية وبصفة مستمرّة، وقد يتم عقد هذه الدورات إضافة إلى ورشات العمل خارج حدود الوطن، وذلك للاطلاع على كل ما هو جديد، وبالأخص في مجال التكنولوجيا الخاصة بالمكتبات، وقد غيرت الجامعة الإسلامية المسمى الوظيفي لأمين المكتبة فأصبح مسمّاه "أخصائي معلومات"، بينما لا زال المسمى الوظيفي على حاله في جامعتي الأزهر والأقصى.

**نتيجة الفرضية الأولى:**

**قبول الفرضية القائلة: تؤثر كفاءة العنصر البشري في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنّ كفاءة العنصر البشري في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد أهم العوامل التي تساهم وبشكل إيجابي في حال توافرها في موظفي المكتبات في ردم الفجوة الرقمية، حيث أنّ تمتع موظفو المكتبات بمهارات عالية في استخدام وسائل التكنولوجيا يساعد في تسهيل عملية إدخال التطويرات على خدمات المكتبة المختلفة، وبالتالي تتحول المكتبة من كونها مكتبة تقليدية إلى مكتبة حديثة بمواصفات رقميّة تواكب التقنيات الحادثة بفعل ثورة المعلومات والاتصالات.

واتفقت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

- دراسة (سالم، 2009) والتي جاء في أحد توصياتها: ضرورة تعزيز كفاءة العاملين في المكتبات من إداريين وأخصائيي معلومات، وذلك لكونهم العنصر الفعال في أي مشروع تطويري للمكتبات، وبخاصة تلك المكتبات التي سميت بالرقمية لما لها من أثر إيجابي يساهم في تقليص الفجوة الرقمية.
- دراسة (الياسري، 2009) والتي جاءت لتصف أهم التحديات التي تواجه أخصائيي المعلومات في ظل عصر ثورة المعلومات، وضرورة تأهيلهم الأكاديمي للعمل والتماشي مع التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي دخلت عالم المكتبات، بالإضافة إلى ضرورة تشجيعهم على تطوير أنفسهم للتماشي مع متطلبات هذا التغيير.
- دراسة (المعثم، 2010) والتي أوصت بتوافر مهارات جديدة في اختصاصي المكتبة الرقمية، وإعادة تأهيل الموظفين المكتبيين للتعامل مع التقنيات المتطورة بالإضافة إلى توصيته بالتدريب المستمر لاختصاصيّي المكتبة على أحدث التقنيات والمعايير العالمية.

- دراسة (Aqili, 2007) والتي ركزت هذه الدراسة على دور أمناء المكتبات ومهنيي المعلومات في سد الفجوة الرقمية من خلال تحديد بعض الجوانب المتعلقة به بما في ذلك تعريف الفجوة الرقمية، مظاهرها والعوامل المؤثرة.
- دراسة (Moe, 2002) والتي كان أحد أهدافها: تقييم دور المكتبيين والمكتبات وتأثيرها في سد الفجوة الرقمية.
- دراسة (Kavulya, 2006) حيث أوصت بضرورة تأهيل أمناء المكتبات للتكيف مع بيئة عمل تتناسب والتغيرات الحادثة في ظل ثورة المعلومات الرقمية.
- دراسة (Mohsenzadeh, 2011) حيث جاء في أحد توصياتها: أنه يجب أن تحتوي المكتبات على طواقم من المتخصصين و المهرة في مجال المكتبات وممن لديهم خبرة واسعة في التعامل مع مختلف محركات البحث، قواعد البيانات، وتطوير المكتبات الرقمية.

## اختبار الفرضية الثانية

**الفرضية الثانية: يؤثر توفر الدعم التقني للمكتبات عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (19).

**جدول (19)**

**المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " توفر الدعم التقني للمكتبات "**

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | تتعدد أنواع الخدمات الإلكترونية في المكتبة مثل الإنترنت والبحث الإلكتروني. | 3.74 | 74.89 | 14.11 | *0.000 | 1 |
| .2 | توفر المكتبة بنية تحتية قوية وجيدة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف مرافق المكتبة. | 3.43 | 68.68 | 7.90 | *0.000 | 6 |
| .3 | توفر المكتبة خدمة الاتصال الدائم بالإنترنت في الجامعة. | 3.47 | 69.47 | 7.34 | *0.000 | 3 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .4 | توفر المكتبة الدعم الفني المتعلق بكيفية استخدام مصادر وأوعية المعلومات. | 3.46 | 69.23 | 9.06 | *0.000 | 4 |
| .5 | توفر المكتبة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات التعامل مع الأجهزة الإلكترونية و البرمجيات المختلفة. | 3.44 | 68.73 | 7.98 | *0.000 | 5 |
| .6 | توفر المكتبة وسائل اتصال كافية تمكن من الحصول على أجوبة لكل ما يريد الطالب. | 3.21 | 64.26 | 3.68 | *0.000 | 7 |
| .7 | تقدم المكتبة خدمات الوسائل السمعية والبصرية (المرئية). | 3.08 | 61.69 | 1.32 | 0.093 | 9 |
| .8 | تقدم المكتبة خدمات المراسلات والحجز والتجديد الإلكتروني. | 3.49 | 69.88 | 8.78 | *0.000 | 2 |
| .9 | تقدم المكتبة خدمات الإحاطة الجارية (إعلام الجميع وبشكل دوري بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد). | 2.98 | 59.65 | −0.30 | 0.380 | 10 |
| .10 | تقدم المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك مفرداً بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد). | 2.70 | 53.95 | −5.15 | *0.000 | 11 |
| .11 | يستطيع الطالب الوصول إلى محتويات المكتبة من خارج الجامعة. | 3.09 | 61.87 | 1.42 | 0.078 | 8 |
| | **جميع فقرات المجال معاً** | **3.28** | **65.67** | **7.16** | ***0.000** | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05≥ α.

من جدول (19) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "**تتعدد أنواع الخدمات الإلكترونية في المكتبة مثل الإنترنت والبحث الإلكتروني**" يساوي 3.74 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 74.89% (بمعنى أنّ نسبة موافقة المبحوثين على هذه الفقرة يساوي 74.89%)، قيمة الاختبار14.11، وأنّ القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05≥ α، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3،وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث توفر المكتبات موضوع الدراسة خدمات إلكترونية متنوعة، فهي مزودة بخدمة الإنترنت، كما توفر خدمة خدمات البحث الإلكتروني الذي يساعد الطالب في الوصول إلى محتويات المكتبة من مراجع بمختلف أنواعها، فتستخدم برامج بحث من تطوير وحدات البرمجة لدى كل منها، بالإضافة إلى أنها تمكن الطالب من

الوصول إلكترونيا من خارج الجامعة عن طريق زيارة الروابط الخاصة بمكتبات الجامعات موضوع الدراسة.

– المتوسط الحسابي للفقرة العاشرة " **تقدم المكتبة خدمات البث الانتقائي "إعلامك مفرداً بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد**" يساوي 2.70 وأنّ المتوسط الحسابي النسبي 53.95%، قيمة الاختبار 5.15- ، والقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، ويعود ذلك إلى عدم اهتمام مكتبتي جامعة الأزهر والأقصى بتقديم خدمة البث الانتقائي للطلبة من الأساس، حيث تكتفيان بتقديم خدمة الإحاطة الجارية، بينما توفر مكتبة الجامعة الإسلامية خدمة البث الانتقائي للطالب، عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني الجامعي لكل طالب على حدة وإعلامه بما يصل إلى المكتبة من جديد (دون التركيز على مجالات الاهتمامات الشخصية)، ولكن عدم متابعة الطالب واهتمامه بمتابعة بريده الإلكتروني يؤدّي إلى عدم تحقيق الفائدة المرجوّة من توفير هذه الخدمة.

– **وبشكل عام** يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.28، وأنّ المتوسط الحسابي النسبي يساوي 65.67%، قيمة الاختبار 7.16، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "**توفر الدعم التقني للمكتبات**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويرجع ذلك إلى محاولة المكتبات موضوع الدراسة تحقيق الدعم الفني المستمر، والذي بدوره يؤدي إلى تحقيق خدمة أفضل للطلاب، وبالتالي زيادة تردد الطالب على المكتبة الجامعية، والذي ينتج عنه تحقيق الفائدة المرجوّة، ولكن نسبة الموافقة تحتاج إلى زيادة تركيز من قبل المكتبات على توفير وتطوير الدعم الفني المقدّم من قبلها للطلاب.

**نتيجة الفرضية الثانية:**

**قبول الفرضية القائلة بـ يؤثر توفر الدعم التقني للمكتبات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

وتعزو الباحثة ذلك إلى ضرورة تمتّع المكتبات الجامعية بالدعم التقني وعلى مستوى عال، فبُنية جيدة في مجال الدعم التقني المكتبي، يعني سهولة اتصال بالعالم الخارجي، والذي سينتج عنه بالتأكيد

مواكبة كل ما هو جديد من معلومات في مختلف التخصصات التي تحتاجها المكتبات، وبالتالي إتاحة فرصة أكبر أمام الطالب بتيسير الحصول على المعلومة وتحقيق العدالة لدى الجميع في الحصول عليها، حيث يتيح الدعم التقني الجيد الوصول إلى المعلومة ومن أي مكان في العالم، وهذا بدوره يؤدي إلى المساهمة في تقليص الفجوة الرقمية في محاولة الوصول إلى مرحلة ردمها والخروج من دائرتها.

واتفقت هذه النتائج مع الدراسات التالية:

- دراسة (الهنداوي، 2007) والتي جاء من ضمن نتائجها: أن الكثير من المستفيدين يحتاجون إلى زيادة الاهتمام بهم من خلال إكسابهم لمهارات استخدام المكتبات والبحث في مصادر المعلومات فيها، وتشجيعهم للتردد على المكتبات، وهو ما يندرج ضمن تعزيز الدعم التقني.
- دراسة (سالم، 2009) والتي أوصت بتطوير شبكات الإنترنت في مكتبات الجامعات الجزائرية، حيث كان من أحد نتائجها التالي: يشكّل ضعف استعمال الإنترنت في المكتبات من مظاهر غياب البيئة التكنولوجية في المكتبات من حيث توفر بناها التحتية ومستلزماتها الأساسية.
- دراسة (المعثم، 2010) والتي جاءت بمجموعة من التوصيات تندرج تتفق مع مجال"توفر الدعم التقني" وهي:

- توفير نظام سهل لتنظيم المعلومات يساعد المستفيد على الوصول إلى المعلومة المطلوبة.
- توفير إرشادات للبحث تعمل على توجيه المستفيد من المكتبة الرقمية.
- توفير دعم مالي لتوفير البنية التحتية وصيانتها.
- توفير برامج مطورة للفهرسة والتكشيف والبحث واختزال المعلومات.

- دراسة (Shuva and Akter. 2011) والتي خلصت إلى أنه يجب أن يتم تدريب جميع طلبة المدارس والجامعات والكليات على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تدريباً جيداً، عن طريق الدورات الإلزامية وعدم التقيد بالمساقات الدراسية، مما يساهم في تكوين قاعدة جيدة من المهارات لدى الطلاب، تمكنهم من الاستخدام السهل لوسائل التكنولوجيا في المكتبات وغيره.
- دراسة (Moe, 2002) والتي خلصت في نتائجها إلى:

- يلعب توفير المكتبات خدمة الوصول إلى الإنترنت دوراً بارزاً في سد الفجوة الرقمي.
- يجب توفير حد أدنى من ضمان تعلم كافة أفراد المجتمع مهارات التعامل مع أجهزة الكمبيوتر، وخدمة الإنترنت.

- دراسة (Kavulya, 2006) تحتاج بلدان جنوب الصحراء الكبرى أن تقوم بتقوية وتعزيز بنيتها التحتية من تكنولوجيا الاتصالات، والذي بدوره سيسهل مشاريع إنشاء المكتبات الرقمية.

**اختبار الفرضية الثالثة**

**الفرضية الثالثة: يؤثر توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (20).

**جدول (20)**

**المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)"**

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | توفر المكتبة مزيج من مصادر وأوعية معلومات تمتاز بالتنوع الكافي لتغطية أغلب احتياجات المستفيدين. | 3.59 | 71.83 | 10.90 | *0.000 | 2 |
| .2 | يوجد تعاون بين المكتبة وغيرها من المؤسسات المعنية بصناعة المعلومات (سواء على نطاق محلي، أو إقليمي، أو عالمي) بحيث يساهم في إغناء محتويات المكتبة من مراجع. | 3.34 | 66.90 | 6.36 | *0.000 | 4 |
| .3 | تمتلك المكتبة مراجع عربية ذات محتوى غني بالمعلومات. | 3.93 | 78.51 | 19.70 | *0.000 | 1 |
| .4 | يتعامل الطالب بسهولة ويسر مع المراجع الأجنبية التي توفرها المكتبة. | 3.17 | 63.30 | 3.08 | *0.001 | 5 |
| .5 | تهتم مكتبة الجامعة بمتابعة النشرات والكتب الحديثة سعياً لإحداث التطويرات المناسبة. | 3.39 | 67.81 | 7.27 | *0.000 | 3 |
| | **جميع المجالات السابقة معاً** | **3.44** | **68.82** | **12.04** | ***0.000** | |

من جدول (20) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "**تمتلك المكتبة مراجع عربية ذات محتوى غني بالمعلومات**" يساوي 3.93 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 78.51%، قيمة الاختبار 19.70، وأن ّالقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث أنّ الغرض الرئيسي من وجود المكتبة هو تحقيق أقصى استفادة ممكنة عن طريق ما توفره من مصادر وأوعية معلومات متنوعة وفي جميع المجالات للطلبة، وإلاّ فما كان هناك داعي لوجودها ضمن الحرم الجامعي، وتهتم المكتبات بتوفير كم من المراجع العربية تمتاز بغنى وتنوع محتوياتها، حيث أنّ اللغة العربية أساس اللغات في جامعات قطاع غزة.

– المتوسط الحسابي للفقرة الرابعة "**يتعامل الطالب بسهولة ويسر مع المراجع الأجنبية التي توفرها المكتبة**" يساوي 3.17 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 63.30%، قيمة الاختبار3.08، وأن ّالقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.001 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وتُرجِع الباحثة سبب الموافقة والتي تصفها بأنّها ليست بتلك القُوَة المرجوة، إلى أنَّ من يتعامل بسهولة مع المراجع الأجنبية هم الطلاب من ذوي تخصصات معيَّنة تعتمد في تدريس مساقاتها على اللغة الإنجليزية بشكل أساسي، مما يُجبِر الطالب على التعامل معها، وبالتالي يألَفها الطالب مع مرور الوقت ويجد سهولة في التعامل معها.

– وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.44، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 68.82%، قيمة الاختبار 12.04، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "**توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ويعود ذلك إلى ضرورة توفير محتويات من مصادر وأوعية معلومات تمتاز بالتنوع الكافي

لتغطية كافة التخصصات، لكي تُحقِّق المكتبات الهدف من وجودها ضمن كيان الجامعة، بالإضافة إلى ضرورة التركيز على متابعة الجديد وتوفير الجديد من المراجع لتحقيق ذلك التنوع في المحتوى.

**نتيجة الفرضية الثالثة:**

**قبول الفرضية القائلة بـ يؤثر توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية) عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

وتعزو الباحثة ذلك إلى ضرورة توفير محتوى مناسب ومتنوع من مصادر وأوعية المعلومات، والتي تساعد في تحقيق الهدف الرئيسي من تواجد المكتبة الجامعية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات وهي كالتالي:

- دراسة (مرعي، 2007) حيث جاء في أحد توصياتها: ضرورة التنوع والشمول في مصادر المعلومات في جميع حقول المعرفة و متابعة ما يصدر حديثاً.
- دراسة (العوفي، 2010) والتي جاء ضمن توصياتها:
  - زيادة حجم التعاون الإقليمي لرفع مستوى المكتبات الأكاديمية من حيث معايير واستراتيجيات تقديم المعلومات الإلكترونية بالنص العربي.
- دراسة (Islam and Tsuji, 2009) والتي أوصت بضرورة تعزيز اللغة الإنجليزية بين أفراد المجتمع البنغالي، واستخدامها عوضاً عن اللغة البنغالية، وذلك لأن اللغة الإنجليزية هي أساس التواصل والتعامل في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

**اختبار الفرضية الرابعة**

**الفرضية الرابعة: يؤثر توفر المحتوى الرقمي من المعلومات عند مستوى دلالة (α ≤ 0.05) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (21).

## جدول (21)

## المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)"

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | تعتمد مكتبة الجامعة على حوسبة محتوياتها من أجل توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات للطلبة. | 3.69 | 73.80 | 12.72 | *0.000 | 1 |
| .2 | توفر المكتبة اشتراك في الفهارس الآلية الموحدة لمكتبات الجامعات على نطاق الوطن. | 2.99 | 59.80 | −0.18 | 0.430 | 8 |
| .3 | يسهل الوصول إلكترونياً من قبل المستفيد لكل ما تحتويه المكتبة من مصادر معلومات. | 3.43 | 68.56 | 7.81 | *0.000 | 3 |
| .4 | توفر المكتبة كم من مصادر المعلومات بصورة رقمية (نسخ إلكترونية). | 3.26 | 65.24 | 4.41 | *0.000 | 4 |
| .5 | توفر المكتبة اشتراك في قواعد بيانات إلكترونية متنوعة وبصورة مجانية للطالب. | 3.18 | 63.51 | 2.89 | *0.002 | 6 |
| .6 | تمنح المكتبة حرية الدخول إلى نظام المكتبة من قبل الطالب. | 3.45 | 69.08 | 7.98 | *0.000 | 2 |
| .7 | تعمل المكتبة على توظيف الحاسب في صناعة النشر العلمي (إنتاج كتب إلكترونية، دوريات إلكترونية). | 2.86 | 57.19 | −2.35 | *0.010 | 10 |
| .8 | تمتلك المكتبة تكنولوجيا معلومات تواكب كل ما هو جديد عالمياً (حواسيب حديثة، قاعات مجهزة، شبكات اتصال قوية وفعالة). | 2.97 | 59.40 | −0.48 | 0.314 | 9 |
| .9 | تمتلك مكتبة الجامعة قسم خاص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية– مرئية– ومضغوطة والميكروفيلم. | 3.04 | 60.85 | 0.68 | 0.248 | 7 |
| .10 | يستطيع الطالب التعامل بسهولة مع قواعد البيانات الإلكترونية (في حال توفيرها من قبل المكتبة). | 3.22 | 64.34 | 3.73 | *0.000 | 5 |
| | **جميع فقرات المجال معاً** | **3.21** | **64.22** | **5.47** | ***0.000** | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة0.05≥ α.

من جدول (21) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الأولى " **تعتمد مكتبة الجامعة على حوسبة محتوياتها من أجل توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات للطلبة**" يساوي 3.69 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 73.80%، قيمة الاختبار 12.72 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث تسعى المكتبات موضوع الدراسة إلى حوسبة محتوياتها ولكن يتم تحقيق ذلك ببطء شديد لدى مكتبة جامعتي الأزهر والأقصى، وقد يعود ذلك إلى نقص الإمكانيات اللازمة سواء المادية أو الفنية لتحقيق الحوسبة في المحتويات، ولكن تدأُب مكتبة الجامعة الإسلامية على محاولة تحقيق الحوسبة في المحتويات شيئاً فشيئاً وبصورة تدريجية، فهي بصدد توفير محتوى كل مرجع لديها في المكتبة بصورة إلكترونية، بمعنى أن الطالب أثناء بحثه إلكترونياً عن مرجع معين، فإنه سيحصل معه على ما يحتويه من مواضيع، مما يساهم في تركيز الطالب أثناء بحثه في مجال معين، كما توفر مكتبة الجامعة الإسلامية جميع الرسائل العلمية بصورة إلكترونية، تتيح للطالب إمكانية تحميل النص الكامل للرسالة بصورة إلكترونية من خلال زيارة الرابط الخاص بمكتبة الجامعة، بينما سعت جامعة الأقصى حديثاً إلى توفير ملخص بنسخة إلكترونية عن الرسائل العلمية دون النص الكامل، وذلك عبر زيارة رابط مكتبة جامعة الأقصى.

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "**تعمل المكتبة على توظيف الحاسب في صناعة النشر العلمي (إنتاج كتب إلكترونية، دوريات إلكترونية)**" يساوي 2.86 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 57.19%، قيمة الاختبار 2.35- وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.010 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد انخفض عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك عدم موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، وذلك لعدم اهتمام المكتبات بجانب صناعة النشر العلمي، فليس هناك خطط لإنتاج الكتب أو الدوريات من خلال مكتبات الجامعات، مع أنّه بالإمكان تحقيق ذلك حيث أن لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات لديهم العديد من المؤلفات التي يمكن نشرها.

- **وبشكل عام** يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.21، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع يساوي 64.22%، قيمة الاختبار 5.47 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر

مجال "**توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)**" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال.

**نتيجة الفرضية الرابعة:**

**قبول الفرضية القائلة بـ يؤثر توفر المحتوى الرقمي من المعلومات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنّ توفُّر المحتوى الرقمي من المعلومات، يعني سهولة الوصول إلى تلك المحتويات من أي مكان في العالم، وذلك بلا شك يُقَلّل من الوقت والجهد المبذولين من قبل الطالب في سبيل الحصول على المعلومة، وتنتقل بذلك المكتبات من كونها مكتبات تقليدية يلتزم فيها الطالب بأوقات وقيود معيَّنة إلى مكتبة إلكترونية رقمية، تتماشى مع متطلبات سد الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية.

واتفقت هذه النتائج مع نتائج الدراسات التالية:

- دراسة (العوفي، 2010) والتي أوصت بالتالي:

- تنفيذ مشروعات رقمنة تعاونية على مستوى الوطن العربي وتبادل الخبرات اللازمة لدعم المحتوى العربي في البيئة الإلكترونية.
- وضع آلية لتطوير صناعة النشر الأكاديمي في الوطن العربي وتوفير الدوريات العربية بصورة إلكترونية.
- البدء بالصياغة القانونية قبل بدء عمليات الرقمنة، وتزويد المكتبة بقواعد البيانات أو مصادر المعلومات، بما يتفق مع معايير المكتبات الرقمية العالمية ونظمها.

- دراسة (نقرش، 2007) والتي أوصت بضرورة رقمنة مقتنيات المكتبة التقليدية ونشرها على شبكة الإنترنت على مراحل مخطط لها، على أن يتم التركيز على المواد الأكثر أهمية من المطبوعات والمنشورات، إضافة إلى ضرورة أن تعمل المكتبات الجامعية التي لديها مجموعة من الأقراص المدمجة الخاصة بالرسائل الجامعية بضرورة الإسراع إلى تحويلها إلى مكتبات رقمية في كل منها، بالعمل على بناء مكتبة رقمية بالنص الكامل وفتحها للاستخدام العام.

**اختبار الفرضية الخامسة**

**الفرضية الخامسة: يؤثر وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (22).

**جدول (22)**

**- المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال " وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات"**

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) | الرتبة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| .1 | توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة والمكتبات العالمية الأخرى. | 3.01 | 60.25 | 0.21 | 0.415 | 5 |
| .2 | يشعر الطالب بسعي المكتبة لتبني سياسات وطرق جديدة لتحقيق الميزة التنافسية. | 3.27 | 65.31 | 4.93 | *0.000 | 2 |
| .3 | تعمل إدارة المكتبة على تأهيل العاملين من خلال التدريب والتعليم. | 3.21 | 64.23 | 4.11 | *0.000 | 3 |
| .4 | تسعى المكتبة لتحويل ما لديها من محتويات إلى محتويات ذات صيغة رقمية. | 3.17 | 63.47 | 3.16 | *0.001 | 4 |
| .5 | يجد الطالب تطوراً في تعامل وأداء موظفي المكتبة بين الحين والآخر. | 3.28 | 65.54 | 4.70 | *0.000 | 1 |
| | **جميع فقرات المجال معاً** | **3.19** | **63.76** | **4.52** | ***0.000** | |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة $\alpha \leq 0.05$.

من جدول (22) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "**يجد الطالب تطوراً في تعامل وأداء موظفي المكتبة بين الحين والآخر**" يساوي 3.28 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.54%، قيمة الاختبار 4.70 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة

الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث توفر مكتبة الجامعة الإسلامية التدريب اللازم وبصفة مستمرَّة لمواكبة كل ما هو جديد، بينما يتم ذلك بصورة قليلة، وبصفة متباعدة في مكتبتي جامعتي الأزهر والأقصى.

– المتوسط الحسابي للفقرة الأولى "**توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة والمكتبات العالمية الأخرى**" يساوي 3.01 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 60.25%، قيمة الاختبار 0.21 وأن ّالقيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.415 لذلك تعتبر هذه الفقرة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة لا يختلف جوهريا عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة، حيث يُعد التعاون بين المكتبات الجامعية في قطاع غزة والمكتبات العالمية ضعيف جداً، حيث لا توجد هناك أية اتفاقيات تعاون تُذكر، ولكن هناك تعاون سيُطبَّق قريباً بين مكتبة الجامعة الإسلامية وجامعات المملكة العربية السعودية، بحيث يتم تزويد مكتبة الجامعة الإسلامية بالفهارس الآلية الموحدة لمكتبات جامعات المملكة العربية السعودية، وقد كانت هناك اتفاقية على وشك أن تعقد بين مكتبة الجامعة الإسلامية ومكتبات الجامعات التركية، إلاَ أنه تم رفضها من قبل الجهات التركية بسبب اعتبار تركيا أنَ ذلك الأمر يدخل ضمن السياسة بين البلدين، وأنه لا بد أن يتم ذلك التعاون باتفاق بين وزارتي الثقافة في كلا البلدين.

– وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي يساوي 3.19، وأن المتوسط الحسابي النسبي لجميع يساوي 63.76%، قيمة الاختبار 4.52 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "**وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات**" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، وذلك يعود إلى ضرورة امتلاك المكتبات خطط واستراتيجيات، والتي من شأنها تحسين وتطوير الخدمات المقدمة، والتي تكسب المكتبات عناصر الميزة التنافسية، فتسعى المكتبات بتطوير نفسها من خلال تلك الاستراتيجيات التي تحقق التنوع في جميع ما تقدم المكتبات للطلاب من حيث تنوع الخدمات وجودتها، وتطوير موظفيها، مبانيها، ما تحتويه من أجهزة، وأوعية معلومات.

**نتيجة الفرضية الخامسة**

**قبول الفرضية القائلة بـ يؤثر وجود استراتيجيات و خطط لتطوير التعامل مع المكتبات عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تأثيراً ذو دلالة إحصائية على الفجوة الرقمية.**

وتعزو الباحثة ذلك إلى أنَّ وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات، يعني وجود نيَّة لدى هذه المكتبات للتطور ومواكبة ما يتطلبه العصر الرقمي من ضرورة للتماشي مع سرعة التطور الحادث بفعل ثورة المعلومات والاتصالات، فيُؤثر ذلك على الفجوة الرقمية بصورة إيجابية من خلال التقدم بخطوات تسعى شيئاً فشيئاً إلى ردم الفجوة الرقمية.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات السابقة:

- دراسة (العوفي، 2010) حيث أوصت بصياغة استراتيجيات وسياسات خاصة لدعم تواجد اللغة العربية في البيئة الإلكترونية، والتشجيع على ممارستها في البحث والاتصال العلمي.
- دراسة (Shuva and Akter, 2011) والذي جاء في توصياتها: الكشف عن مبادرات حكومة بنجلاديش التي تسعى إلى تطبيقها في سبيل سد الفجوة الرقمية.
- دراسة (Aqili, 2007) والتي أوصت بضرورة تبني سياسات واستراتيجيات تساعد في تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي بدوره يساهم في تقليص الفجوة الرقمية.
- دراسة (Obeidat, 2010) والتي أوصت بضرورة تبني مكتبات الجامعات لسياسات تجعلها تواكب كل ما هو جديد في علم المكتبات، إضافة إلى تبني سياسات تساهم بتحويل المكتبات التقليدية إلى مكتبات إلكترونية تساهم في الحد من الفجوة الرقمية الناتجة عن نقص المصادر الرقمية، مع ضرورة أن يتم ربط المكتبات الجامعية بشبكة موحدة تحقق سهولة الوصول إلى المراجع من مختلف الأقطار.

**تحليل جميع الفقرات معا**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 أم لا. النتائج موضحة في جدول (23).

**جدول (23)**

**المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع الفقرات معاً**

| المجال | المتوسط الحسابي | المتوسط الحسابي النسبي | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|---|
| **جميع الفقرات معاً** | 3.29 | 65.73 | 8.37 | *0.000 |

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوي دلالة 0.05≥ α.

من جدول (23) يمكن استخلاص ما يلي:

– المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي 3.29 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 65.73%، قيمة الاختبار 8.37 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك تعتبر جميع الفقرات السابقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05≥ α، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لجميع الفقرات قد زاد عن درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على الفقرات بشكل عام.

**اختبار الفرضية السادسة**

**الفرضية السادسة: هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى إلى كل من: (الجنس، المؤهل العلمي، المستوى الدراسي، التخصص، مكان السكن، الجامعة) عند مستوى دلالة إحصائية (α ≤ 0.05).**

تم استخدام اختبار "T للعينتين مستقلتين" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهو اختبار معلمي يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات. كذلك تم استخدام اختبار "التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد" لمعرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية وهذا الاختبار معلمي يصلح لمقارنة 3 متوسطات أو أكثر.

**هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى للجنس عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).**

**جدول (24): نتائج اختبار" T – لعينتين مستقلتين " الجنس**

| المجال | المتوسطات | | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|---|
| | ذكر | أنثى | | |
| كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 3.24 | 3.48 | −3.066 | *0.002 |
| توفر الدعم التقني للمكتبات. | 3.14 | 3.45 | −3.967 | *0.000 |
| توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 3.33 | 3.58 | −3.396 | *0.001 |
| توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 3.08 | 3.37 | −3.821 | *0.000 |
| وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 3.11 | 3.28 | −1.982 | *0.048 |
| **جميع المجالات السابقة معاً** | 3.17 | 3.43 | −3.880 | *0.000 |

* الفرق بين المتوسطين دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

من النتائج الموضحة في جدول (24) يمكن استنتاج ما يلي:

– تبين أنّ القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"**T للعينتين مستقلتين**" أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ لجميع المجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجنس لصالح الإناث، وهذا يعني أنَّ درجة الموافقة على مجالات الاستبانة كان من قبل الإناث أكبر منه في الذكور.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن عدد الإناث الملتحقين ببرامج الجامعات المختلفة يفوق عدد نظرائهم من الذكور، وهو ما تعكسه التركيبة الطلابية في الجامعات موضوع الدراسة والذين استهدفتهم الاستبانة.

**هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى للمستوى الدراسي عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).**

**جدول (25): نتائج اختبار "التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد" – المستوى الدراسي**

| المجال | المتوسطات | | | | | | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | المستوى الأول | المستوى الثاني | المستوى الثالث | المستوى الرابع | المستوى الخامس | دراسات عليا | | |
| كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 3.54 | 3.31 | 3.20 | 3.37 | 3.28 | 3.34 | 1.800 | 0.112 |
| توفر الدعم التقني للمكتبات. | 3.46 | 3.18 | 3.20 | 3.26 | 3.42 | 3.37 | 1.504 | 0.187 |
| توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 3.69 | 3.43 | 3.33 | 3.37 | 3.49 | 3.26 | 2.712 | *0.020 |
| توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 3.54 | 3.14 | 3.09 | 3.07 | 3.34 | 3.31 | 4.710 | *0.000 |
| وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 3.39 | 3.14 | 3.11 | 3.08 | 3.39 | 3.24 | 1.764 | 0.119 |
| **جميع المجالات السابقة معاً** | 3.51 | 3.23 | 3.18 | 3.22 | 3.40 | 3.32 | 2.724 | *0.020 |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من النتائج الموضحة في جدول (25) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"التباين الأحادي – ذو الاتجاه الواحد" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ للمجالات "كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات، توفر الدعم التقني للمكتبات، وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات" وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المستوى الدراسي .

وتبرر الباحثة ذلك في أن كفاءة الكادر العامل في المكتبات الجامعية وما يقدموه من دعم فني وتقني بالإضافة إلى الاستراتيجيات والخطط يستطيع أن يلتمس وجودها الطلبة مع اختلاف مستوياتهم الدراسية.

أما بالنسبة للمجالات "توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية)، توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية)" والمجالات مجتمعة، فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى المستوى الدراسي وذلك لصالح المستوى الدراسي الأول.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الطلبة من أصحاب المستوى الدراسي الأول يكونوا في بداية دراستهم الجامعية، وفي الأغلب تكون المواد في المستوى الأول عامة، لذلك لا تتوفر لديهم القدرة الكاملة على تمييز ما هو متوفر من المحتويات الثقافية والرقمية، نظراً لحداثة تجربتهم الجامعية.

**هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى للتخصص عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).**

**جدول (26): نتائج اختبار "التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد" – التخصص**

| المجال | المتوسطات | | | | | | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (Sig.) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | الهندسة | العلوم | التجارة | الآداب | التربية | باقي التخصصات | | |
| كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 3.33 | 3.32 | 3.33 | 3.29 | 3.40 | 3.39 | 0.183 | 0.969 |
| توفر الدعم التقني للمكتبات. | 3.28 | 3.40 | 3.30 | 3.39 | 3.25 | 3.19 | 0.717 | 0.611 |
| توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 3.39 | 3.70 | 3.36 | 3.45 | 3.50 | 3.37 | 1.801 | 0.112 |
| توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 3.19 | 3.49 | 3.13 | 3.29 | 3.21 | 3.09 | 2.143 | 0.060 |
| وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 3.25 | 3.34 | 3.09 | 3.22 | 3.21 | 3.07 | 1.014 | 0.409 |
| **جميع المجالات السابقة معاً** | 3.28 | 3.45 | 3.25 | 3.34 | 3.29 | 3.20 | 1.062 | 0.381 |

من النتائج الموضحة في جدول (26) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار المقابلة لاختبار "التباين الأحادي – ذو الاتجاه الواحد" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ لجميع المجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى التخصص.

وتعزو الباحثة ذلك إلى مجالات الدراسة الأساسية تتحدث عن مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، والتي سيشعر بوجودها الطلبة الذين يترددون على هذه المكتبات بالرغم من تخصصاتهم المختلفة.

**هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى لمكان السكن عند مستوى دلالة إحصائية ($0.05 \geq \alpha$).**

**جدول (27):نتائج اختبار "التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد" – مكان السكن**

| المجال | المتوسطات | | | | | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | الشمال | غزة | الوسطى | خانيونس | رفح | | |
| كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 3.28 | 3.29 | 3.39 | 3.43 | 3.63 | 1.279 | 0.277 |
| توفر الدعم التقني للمكتبات. | 3.18 | 3.29 | 3.32 | 3.34 | 3.23 | 0.394 | 0.813 |
| توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 3.46 | 3.41 | 3.50 | 3.49 | 3.34 | 0.397 | 0.811 |
| توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 3.13 | 3.20 | 3.31 | 3.24 | 3.12 | 0.572 | 0.683 |
| وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 3.23 | 3.12 | 3.21 | 3.30 | 3.21 | 0.654 | 0.624 |
| **جميع المجالات السابقة معاً** | 3.24 | 3.26 | 3.34 | 3.35 | 3.27 | 0.389 | 0.817 |

من النتائج الموضحة في جدول (27) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد " أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ لجميع المجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى مكان السكن.

وتعزو الباحثة ذلك أن الطلبة من مختلف الجامعات المعنية بموضوع الدراسة لديهم رؤيا متشابهة حول تقييمهم للخدمات التي تقدمها مكتبات جامعاتهم بالرغم من اختلاف أماكن سكناهم.

**هناك فروقات ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى للجامعة عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$).**

**جدول (28):**

**نتائج اختبار "التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد" – الجامعة**

| المجال | المتوسطات | | | قيمة الاختبار | القيمة الاحتمالية (.Sig) |
|---|---|---|---|---|---|
| | الجامعة الإسلامية | جامعة الأزهر | جامعة الأقصى | | |
| كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات. | 3.51 | 3.22 | 3.29 | 5.842 | *0.003 |
| توفر الدعم التقني للمكتبات. | 3.64 | 3.08 | 3.05 | 28.017 | *0.000 |
| توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية). | 3.73 | 3.30 | 3.20 | 22.460 | *0.000 |
| توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية). | 3.49 | 3.09 | 2.96 | 18.972 | *0.000 |
| وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات. | 3.41 | 3.11 | 2.96 | 10.165 | *0.000 |
| **جميع المجالات السابقة معاً** | 3.57 | 3.14 | 3.07 | 24.621 | *0.000 |

* الفرق بين المتوسطات دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من النتائج الموضحة في جدول (28) يمكن استنتاج ما يلي:

تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار " التباين الأحادي –ذو الاتجاه الواحد " أقل من مستوى الدلالة $0.05 \geq \alpha$ لجميع المجالات، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول هذه المجالات تعزى إلى الجامعة وذلك لصالح الجامعة الإسلامية، ويعود ذلك إلى تمتع مكتبة الجامعة الإسلامية بمختلف الخدمات المكتبية التي جاء السؤال عنها في مختلف فقرات الاستبانة، حيث تبين من خلال المقابلة التي أجريت مع أ. المقيد، أن المكتبة المركزية في الجامعة الإسلامية تواكب فيما تُقدمه من خدمات متطلبات الثورة الرقمية، من حيث استخدام أحدث وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إجراءاتها وخدماتها، واهتمامها بتعزيز مهارات الكادر البشري للعاملين في مجال التكنولوجيا الحديثة، إضافة إلى سعيها إلى تحويل مقتنياتها من تقليدية إلى رقمية، سعياً إلى مواكبة التطورات الحادثة في مجال الخدمات المكتبية.

# الفصل السادس

# النتائج والتـــوصيات

**أولاً: نتائج الدراسة**

**ثانياً: توصيات الدراسة**

**ثالثاً: دراسات مقترحة**

يتضمن هذا الفصل ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة، وكذلك التوصيات المقترحة على ضوء النتائج والتي ستساهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف من أجل تحقيق الأهداف المرجوة لردم الفجوة الرقمية في الجامعات المعنية بالدراسة.

## أولاً: نتائج الدراسة

من خلال القيام بتحليل النتائج واختبار الفرضيات أوضحت الدراسة توفر ما يلي في المكتبات الجامعية المعنية بالدراسة:

1. كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات بصورة مقبولة، متمثلاً ذلك في وجود موظفون متخصصون لتقديم خدمات المعلومات، امتلاك العاملون في المكتبة مهارات الاستخدام الفعال للأجهزة الخاصة بالتكنولوجيا والمعلومات، بالإضافة إلى استطاعتهم تقديم الدعم الفني وبصورة مستمرة في مختلف قاعات المكتبة.
2. الدعم التقني للمكتبات الجامعية بصورة مقبولة من خلال تعدد أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبات مثل الإنترنت والبحث الإلكتروني وخدمات المراسلات والحجز والتجديد الإلكتروني، بالإضافة لتوفر خدمة الاتصال الدائم بالإنترنت في الجامعة.
3. المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية) بصورة مقبولة من حيث امتلاك المراجع العربية ذات المحتوى الغني بالمعلومات، وتوفر مزيج متنوع وكافي لتغطية أغلب احتياجات المستفيدين من مصادر وأوعية المعلومات، كما وتهتم المكتبات الجامعية بمتابعة النشرات والكتب الحديثة سعياً لإحداث التطويرات المناسبة.
4. المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية) بصورة مقبولة، متمثلاً ذلك في اعتماد المكتبات على حوسبة محتوياتها من أجل توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات للطلبة، ومنحها حرية الدخول إلى نظام المكتبة من قبل الطالب مما يسهل الوصول إلكترونياً لكل ما تحتويه المكتبة من مصادر معلومات.
5. استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات بصورة مقبولة بحيث يجد الطالب تطوراً في تعامل وأداء موظفي المكتبة بين الحين والآخر، كما يشعر الطالب بسعي المكتبة لتبني سياسات وطرق جديدة لتحقيق الميزة التنافسية، بالإضافة إلى قيام إدارة المكتبة بتأهيل العاملين من خلال التدريب والتعليم.

6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى إلى كل من(التخصص، مكان السكن).

بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لتقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية تعزى إلى (الجنس لصالح الإناث)، ويعود السبب في ذلك إلى طبيعة الإناث التي تفيد برغبتهن في استثمار أوقات فراغهن الجامعية، بالإضافة إلى كثرة التزامات الذكور وانشغالهم خارج الجامعة في كثير من الأوقات مما تجعلهم بعيدين عن الاستفادة من المكتبات، كما توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى (المستوى الدراسي وذلك لصالح المستوى الدراسي الأول) وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الطلبة من أصحاب المستوى الدراسي حديثي التجربة الجامعية لذلك لا تتوفر لديهم القدرة الكاملة على تمييز ما هو متوفر من المحتويات الثقافية والرقمية، وكذلك توجد فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة تعزى إلى (الجامعة لصالح الجامعة الإسلامية) وتُبرر الباحثة ذلك في كون الجامعة الإسلامية الأولى في قطاع غزة من حيث النشأة، وما تتميز به من مباني حديثة، وطرق متطورة في استخدام التكنولوجيا الحديثة ومواكبة كل ما هو جديد في عالم التقنية، بالإضافة إلى اهتمامها بتدريب الكادر البشري العامل لديها، كل هذا من شأنه أن يلقي بثماره على طبيعة الخدمات التي تقدمها الجامعة الإسلامية لمستفيديها.

7. وبناءً على النتائج السابقة تنتهي الدراسة بنتيجة عامة وهي وجود فجوة رقمية في المكتبات الجامعية ولكن بنسب متفاوتة بين الجامعة الإسلامية، جامعة الأزهر، وجامعة الأقصى.

**ثانياً: توصيات الدراسة**

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها تنتهي الدراسة بجملة من التوصيات، من شأنها أن تأخذ بيد المكتبات الجامعية نحو تقديم كل ما هو جديد في علم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات، وهذه التوصيات ستُشكل الطريق الذي من خلاله ستتمكن المكتبات من ردم الفجوة الرقمية، وهذه التوصيات هي:

1. من المُهم أن تقوم المكتبات الجامعية بتطوير خدماتها لتتلاءم بشكل اكبر مع احتياجات الطلبة، مع الأخذ بعين الاعتبار إضافة خدمات مهمة للطلبة كخدمة الترجمة.
2. تطوير المكتبة المركزية لتصبح مكتبة رقمية تكنولوجية يمكن الوصول لمراجعها في كل وقت ومكان.

3. ضرورة توظيف كادر مهني متخصص في علوم المكتبات وخاصة الحديثة منها، والمعتمدة على استخدام وسائل التكنولوجيا، مع ضرورة الإيمان بأهمية التدريب المستمر والدوري للموظفين.

4. ضرورة تعزيز مهارات اللغة الإنجليزية محادثة وكتابة لدى موظفي المكتبات في الجامعات، وذلك لأن اللغة الإنجليزية أصبحت أساس التعامل مع جميع وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المكتبات، كما أنها تُشكل الأساس الذي تُبنى عليه قواعد البيانات والمعلومات، ومعها تزيد فرصة إبرام اتفاقيات تعاون مع مكتبات الجامعات على مستوى العالم.

5. زيادة الاهتمام بتوصيل خدمة الإحاطة الجارية لطلاب الجامعات، مع ضرورة الاهتمام بمتابعتها وتحديثها بصفة مستمرة.

6. ضرورة الاهتمام بتقديم خدمة البث الإنتقائي لطلاب الجامعات، مع الاعتماد على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تطبيق هذه الخدمة، كاستخدام البريد الإلكتروني الجامعي للطلاب في إعلامهم بجديد المكتبات.

7. أن تأخذ المكتبات الجامعية على عاتقها عملية توفير وتفعيل استخدام قواعد البيانات والمصادر غير المُستغلة من خلال التعريف بتلك المصادر وفائدتها وطرق استخدامها، وذلك عن طريق عقد الدورات والورش.

8. إبرام اتفاقيات تعاون بين مكتبات الجامعات والمؤسسات المعنيّة بصناعة المعلومات (سواء على النطاق المحلي أو العالمي)، وذلك من شأنه أن يساهم في إغناء محتويات المكتبة بالجديد من المراجع.

9. الاهتمام بتوظيف الحاسب الآلي في المكتبات الجامعية بصناعة النشر العلمي، عن طريق إنتاج كتب ودوريات إلكترونية، وخاصة باللغة العربية، وبما يساعد في تقليل الفجوة الرقمية اللغوية على مستوى الوطن العربي.

10. توفير اشتراك في الفهارس الآلية الموحدة لمكتبات الجامعات على مستوى الوطن، ومستوى العالم إن أُتيحت الفرصة، والذي من شأنه المساهمة في إثراء ما تقدمه المكتبة من محتويات.

11. ضرورة تبني المكتبات الجامعية لسياسة تحويل المحتويات التقليدية إلى محتويات بصيغة رقمية، تُمكن الطالب من الوصول إليها من داخل ومن خراج الجامعي.

12. أن تقوم المكتبات بتزويد القاعات المكتبية بأحدث لأجهزة الحاسب الآلي والمزودة ببرامج البحث المختلفة، مع ضرورة توفير شبكة اتصال قوية بالإنترنت، وذلك في سبيل الارتقاء بالخدمات الإلكترونية المُقدمة.

## ثالثاً: دراسات مقترحة

على ضوء ما سبق من نتائج وتوصيات تقترح الباحثة الدراسات التالية:

1. دور المكتبات الجامعية الفلسطينية في تقليص الفجوة الرقمية.
2. المعلوماتية في المكتبات الجامعية ودورها في التكوين والبحث العلمي.
3. مؤشرات قياس الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية الفلسطينية.
4. تنمية المصادر الالكترونية في المكتبات الجامعية الفلسطينية.

## قائمة المراجع


| م | أولاً: المراجع العربية |
|---|---|
| | **الكتب العربية** |
| 1. | أبو فارة، يوسف أحمد، 2004- عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان. |
| 2. | بدر، أحمد وعبد الهادي، محمد فتحي، 2001- المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية والبحثية. دار غريب، القاهرة. |
| 3. | بصبوص، محمد، 2004- مهارات الحاسوب: الحاسوب والبرمجيات الجاهزة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص17. |
| 4. | جبريل بن حسن العريشي و هاشم فرحات سيد. المكتبات الرقمية .الرياض:مكتبة الملك فهد الوطنية، ٢٠٠٦ م.(كتاب مترجم). |
| 5. | جرجيس، جاسم محمد والقاسم، بديع، 2004- مصادر المعلومات في مجال الإعلام والاتصال الجماهيري. مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية و المكتبات، ط2، الإسكندرية، مصر. |
| 6. | الحزيمي، سعود عبد الله، 2003- خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية. |
| 7. | السالم، سالم بن محمد، 2007- صناعة المعلومات في المملكة العربية السعودية. مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض. |
| 8. | عبد الشافي، حسن، 2003- المعلومات التربوية: طبيعتها ومصادرها وخدماتها ومجالات الإفادة منها. الدار المصرية اللبنانية، ط3، القاهرة، مصر. |
| 9. | عبد المعطي، ياسر يوسف، 2005- خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات. دار الكتاب الحديث، القاهرة والكويت. |
| 10. | عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد، 2001- البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه. دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. |
| 11. | علي، نبيل وحجازي، نادية. الفجوة الرقمية: رؤية عربية لمجتمع المعرفة، عالم المعرفة، الكويت، 2005. |
| 12. | عليان، ربحي مصطفى والنجداوي، أمين، 2005- مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان. |

| | |
|---|---|
| 13. | المعثم، نبيل بن عبد الرحمن، 2010–المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية نموذجاً، الرياض، المملكة العربية السعودية. |
| 14. | مقداد، محمد والفرا، ماجد، 2007– مناهج البحث العلمي والتحليل الإحصائي في العلوم الإدارية والاقتصادية. الطبعة الثانية، الجامعة الإسلامية، غزة. |
| 15. | موسى، غادة عبد المنعم، 2002– دراسات في نظم وخدمات المعلومات. دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر. |
| 16. | النوايسة، غالب عوض، 2002– خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. دار صفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن. |
| 17. | النوايسة، غالب عوض، 2003– مصادر المعلومات في المكتبات مع إشارة خاصة إلى الكتب المرجعية. دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. |
| 18. | همشري، عمر وعليان، ربحي مصطفى، 2002– المرجع في علم المكتبات والمعلومات. دار الشروق، ط2، عمان، الأردن. |
| 1. | المقيد، عوني شعبان.–دليل المكتبة المركزية بالجامعة الإسلامية: حقائق وأرقام–غزة: الجامعة الإسلامية، 2008. |
| **الرسائل العلمية** | |
| 2. | أبو عطايا ، حسن رجب (2010) ، "تسويق خدمات المعلومات في الخدمات الجامعية بقطاع غزة من وجهة نظر المستفيدين–دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية،غزة، فلسطين. |
| 3. | الغوطي ، إبراهيم (2006) ، "متطلبات نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الإسلامية،غزة، فلسطين. |
| 4. | مرعي، حمد الله رسمي: واقع الخدمات المكتبية في الجامعات الفلسطينية من وجهات نظر المستفيدين(رسالة ماجستير)، القدس: جامعة القدس، 2007. |
| 5. | مطر، صالح يوسف، 2009– مدى فاعلية برنامج مقترح لتنمية مهارات استخدام المكتبات الجامعية لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة وأثره على التحصيل الدراسي (رسالة ماجستير). جامعة الأزهر، غزة، فلسطين. |
| 6. | الهنداوي، رامي حامد ابراهيم، 2007– المكتبات الجامعية الفلسطينية الحاضر والمستقبل (رسالة ماجستير). جامعة القاهرة، كلية الآداب، القاهرة، مصر. |

| | الدوريات والأبحاث |
|---|---|
| .1 | الاتحاد الدولي للاتصالات، ثورة الانترنت في الوطن العربي، 2007. |
| .2 | إتيم، محمود احمد، 2005- دليل المكتبة العامة ومكتبة الأطفال. مؤسسة عبد المحسن القطان: مركز القطان للطفل، غزة. |
| .3 | إدريس، عبد النور-الهُوَّة الرقمية والإقليم العربي بين الثابت السوسيولوجي والمتغير الرقمي، مجلة الحوار المتمدن، ع 1860، 2007/3/20. |
| .4 | الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، حول مؤشرات الفجوة الرقمية، الاجتماع الرابع عشر للفريق العربي للتحضير للقمة العالمية حول مجتمع المعلومات 2005/1/18/17. |
| .5 | أمينة مصطفى صادق. الاتجاهات الحديثة للمكتبات الرقمية .عالم المعلومات والمكتبات، م ج5، ع1 (يوليو، 2003)، ص45-94. |
| .6 | بدر الدين، أحمد أنور. "مجتمع المعلومات والمصيدة الكونية للدول النامية". مجلة الإذاعات العربية، عدد خاص حول القمة العالمية لمجتمع المعلومات: أي رؤية؟ أي أبعاد؟ أي انتظارات؟، ع3، 2005، ص 53-59. |
| .7 | بدوان، فاطمة، 2008- خدمات المعلومات في المكتبات الفلسطينية: الخدمات المكتبية والمعلوماتية في المكتبة. جامعة بيرزيت، رام الله، فلسطين.<br>Available at: http://home.birzeit.edu/dsp/DSPNEM/a....ts-fatima.html |
| .8 | بركات، زياد وعوض، احمد،2011- واقع دور الجامعات العرب في تنمية مجتمع المعرفة من وجهة نظر عينة من أعضاء التدريس فيها. |
| .9 | بعيبع، نادية وشريفة، بن غذفة-دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية. صدى المكتبة (مجلة إلكترونية شهرية)، السنة الثانية، ع3، 22مايو2012. |
| .10 | بعيبع، نادية، وبن غذفة، شريفة (2008): المكتبات والخدمة المرجعية، جمعية ستيفيس، الجزائر. |
| .11 | بعيبع، نادية، وبن غذفة، شريفة (2012): دور المكتبة الجامعية في ظل التطورات التكنولوجية، دراسة استطلاعية بجامعة سطيف -الجزائر. |
| .12 | بهجة مكي بو معرافي. المكتبات الرقمية :ضرورة العصر .الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، م ج 11 ، ع 20 ( 1423 هـ - 2003 م). ص47-55. |
| .13 | الجامعة الإسلامية-غزة، 2012 http://www.iugaza.edu.ps |

| | |
|---|---|
| 14. | جامعة الأزهر–غزة، 2012 http://www.alazhar.edu.ps |
| 15. | جامعة الأقصى–غزة، 2012 http://www.alaqsa.edu.ps |
| 16. | الجوزي، جميلة، 2007– الفجوة الرقمية في الوطن العربي-الأسباب والعلاج. جامعة الشلف، الجزائر. |
| 17. | سالم، باشيوة. الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية "بن يوسف بن خدة". Cybrarian Journal، ع21، ديسمبر 2009. |
| 18. | السريع، سريع بن محمد والجبري، خالد بن عبد الرحمن والفريح، فهد بن محمد، 2002– خدمات المكتبات في المملكة العربية السعودية: واقعها ورضا المستفيدين عنها واتجاهات تطويرها: دراسة ميدانية. معهد الإدارة العامة بمركز البحوث، الرياض، المملكة العربية السعودية. |
| 19. | سلمان، جمال داوود. "تأثير تكنولوجيا المعلومات على التنمية الاقتصادية العربية ."مجلة الرابطة، الأمانة العامة لرابطة المؤسسات العربية الخاصة بالتعليم العالي، مج5، ع1، آذار2005، ص 131–144. |
| 20. | السيد، جيهان محمود، 2001– مكتبات المراكز الثقافية: دراسة ميدانية لواقعها وتحليل لاتجاهات المستفيدين منها. دار الثقافة العلمية، الإسكندرية، مصر. |
| 21. | صاحي، عثمان، الدول العربية صمن الدول الفقيرة معلوماتياً، جريدة الشرق الأوسط، ع 9573. |
| 22. | صوفي، عبد اللطيف–المكتبات الجامعية في مجتمع المعلومات بين المشكـــلات والحلـول 2008/3/22 http://www.arabcin.net |
| 23. | ضيف الله، أحمد. "ورشة عمل المحتوى الرقمي العربي: الواقع والآفاق وآلية التطوير"، النادي العربي للمعلومات، تونس، 11–12 فبراير 2005، ص 181–188. |
| 24. | عبد العزيز بن سعد الأحمدي .المكتبات الرقمية الطموحات والواقع .في:أعمال ندوة المكتبات الرقمية :الواقع وتطلعات المستقبل، 10–11صفر1423 هـ، الموافق 23–24إبريل 2002 ، مكتبة الملك فهد بن عبد العزيز العامة، الرياض 1423هـ/2002م. |
| 25. | عبد المجيد بوعزة .المكتبات الرقمية وبعض القضايا الفكرية .مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. م ج 11، ع 1، ( المحرم–جمادى الآخرة 1426 هـ / فبراير–يوليو 2005 م ).(ص 77– 100). |
| 26. | عبد الهادي، محمد محمد، الفجوة الرقمية: مكتب التربية العربي لدول الخليج،2011. www.abegs.org |
| 27. | عبد الوهاب بن محمد أبالخيل .المكتبات الرقمية الإلكترونية (بين النظرية والتطبيق .في:أعمال ندوة المكتبات الرقمية :الواقع وتطلعات المستقبل، 24 إبريل – 11 صفر 1423 هـ الموافق 23–10–2003، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، الرياض، 1423 هـ /2003 م، ص3–33. |

| | |
|---|---|
| 28. | العقلا، سليمان بن صالح (1997): إساءة استعمال أوعية المعلومات في المكتبات الجامعية مع التطبيق على مكتبة جامعة الملك سعود بالرياض، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، العدد الثالث. |
| 29. | العقلا، سليمان بن صالح (2005): اتجاهات الموظفين نحو التطوير الإداري في المكتبات الجامعية: دراسة في مكتبات جامعة الملك سعود، دراسات عربية في المكتبات وعلم المكتبات، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مج (10)، ع (3)، ص91. |
| 30. | العمري، محمد علي، مظاهر الثورة الرقمية ونتائجها، في مجلة aclamonline، ع 26، السنة الرابعة، نوفمبر –ديسمبر2005. |
| 31. | العوفي، علي بن سيف والحراصي، نبهان بن حارث، 2010– الفجوة الرقمية اللغوية :دراسة العوامل المؤدية إلى إخفاق الباحثين والأكاديميين العرب في تعزيز الأرصدة المعلوماتية الإلكترونية بالنص العربي. قسم علم المكتبات والمعلومات، جامعة السلطان قابوس، سلطنة عمان. |
| 32. | عيد، سهير عبد الباسط. "تحديات عصر العولمة". مجلة العربية 3000، النادي العربي للمعلومات، س5، ع2، يونيو 2005، ص 205–210. |
| 33. | عيون السود، نزار–المكتبات الجامعية ودورها في البحث العلمي في ظل التقنيات الحديثة 2008/03/23، http://www.arabcin.net |
| 34. | كار، معتصم (يوليو،2003). استعمال تكنولوجيا المعلومات في استكشاف ونشر التراث العربي،ص4. |
| 35. | المؤسسة العربية لضمان الاستثمار، ضمان الاستثمار، نشرة فصلية، ع 2 ،السنة الرابعة والعشرين، 2006. |
| 36. | مكاوي، محمد محمود–البيئة الرقمية بين سلبيات الواقع وآمال المستقبل – Cybrarian Journal –ع3، سبتمبر 2004. |
| 37. | المكتبة الجامعية في خضم الثورة المعلوماتية والمكتبات الرقمية،2008/03/22<br>Available at: http://www.alyaseer.net |
| 38. | موقع القمة العالمية لمجتمع المعلومات، جنيف 2003 – تونس 2005 الوثيقة–WSIS–II/PC 1/DOC/5–A (http://www.wsis.com) |
| 39. | نقرش، محمد، 2007– المكتبة الرقمية وقضاياها الفكرية. مجلة "اعلم"–مجلة علمية محكمة يصدرها الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالتعاون مع مكتبة عبد العزيز العامة. الرياض.ص51–87. |
| 40. | واقع التعليم العالي في فلسطين، أرقام وإحصاءات،2011–2012. |
| 41. | ونَاس، المنصف. "فجوة رقمية أم فجوة حضارية". مجلة الإذاعات العربية، عدد خاص حول القمة العالمية |

| | |
|---|---|
| | لمجتمع المعلومات: أي رؤية؟ أي أبعاد؟ أي انتظارات؟، ع3، 2005، ص60–64. |
| .42 | الياسري، أروى عيسى. برامج تأهيل أخصائيي المعلومات في مواجهة العصر الرقمي. Cybrarian Journal .ع 21، ديسمبر 2009. |
| .43 | يحياوي، يحيى– الفجوة الرقمية الكبرى. أنفاس نت 2007/11/16. |
| .44 | اليونسكو، المؤتمر العام لمنظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، باريس 1997. |
| **المقابلات** | |
| .1 | مقابلة مع أ. أ.ش، عمادة مكتبة جامعة الأزهر، غزة، بتاريخ 2012/9/17 الساعة 12:30ظهراً. |
| .2 | مقابلة مع أ. ثناء نسمان، عمادة مكتبة جامعة الأقصى، غزة، بتاريخ 2012/9/17 الساعة 11 صباحاً. |
| .3 | مقابلة مع أ. عوني المقيد، عمادة المكتبة المركزية–الجامعة الإسلامية، غزة، بتاريخ 2012/9/25 الساعة 11 صباحاً. |

| | **ثانياً: المراجع الأجنبية** |
|---|---|
| 1. | (ITU): International Telecommunication Union: "Trends in telecommunication reform: Convergence and regulation". Executive summary, October 2002. |
| 2. | Aqili, Seyed Vahid and Moghaddam, Alireza Isfandyari. (2007). Bridging the digital divide: The role of librarians and information professionals in the third millennium. |
| 3. | Association of Research Libraries. Definition and Purposes of a Digital Library. 1995. Retrieved from (http://www.arl.org/sunsite/definition.html). |
| 4. | C. L. Borgman. What are Digital Libraries? -Competing Visions. Information Processing Management. V.35 (1999). P.227-245. |
| 5. | Chad M. Kahi. Accessing Digital Libraries: A Study of ARLMembers' Digital Projects. The Journal of Academic Librarian ship. V. 32 (4) (July 2006). pp. 364-369. |
| 6. | G. G. Chowdhury and S. Chowdhury. Introduction to Digital Libraries. London: Facet pub. 2003. |

| | |
|---|---|
| 7. | Gregory A. Crawford. Issues for the Digital Library. Computers in Libraries. V. 19(5), May 1999. |
| 8. | Hall, P. (2002), ‘‘Bridging the digital divide, the future of localization’’, Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, Vol. 8 No. 1, pp. 1-9, available at: www.ejisdc.org/ojs2/index.php/ejisdc/article/view/40 (accessed 9 January 2010). |
| 9. | Hargittai, E. (2003). ‘‘The digital divide and what to do about it’’, in Jones, D.C. (Ed.), The New Economy Handbook, Academic Press, San Diego, CA |
| 10. | Hargittai, Eszter. (2003). The digital divide and what to do about it. Princeton University. Available at: http://www.eszter.com/papers/c04-digitaldivide.html. |
| 11. | Ikpahindi, LN. (2007). A Welcome Address at the Opening Ceremony of the National Interactive Seminar Digitization of Library Materials. |
| 12. | International Information @ Library Review. V. 37(4) Dec. 2005. pp. 383-393. |
| 13. | Islam, Md.Anwarul and Tsuji Keita. (2009). Bridging digital divide in Bangladesh: study on community information centers. |
| 14. | Islam, Md.Anwarul and Tsuji Keita. (2009). Bridging digital divide in Bangladesh: study on community information centers. |
| 15. | Jennifer Rowley. The Electronic Library Fourth edition. London: Facet pub. 1998. |
| 16. | Kavulya, Joseph M. (2006). Digital libraries and development in Sub-Saharan Africa: A review of challenges and strategies. |
| 17. | Korupp, Sylvia E and Szydlik, Marc.(2005). Causes and Trends of the Digital Divide. |
| 18. | M. G. Sreekumar and T. Sunitha. Seamless aggregation and integration of diverse datastreams: Essential strategies for building practical digital libraries and electronic information systems. |
| 19. | Moe, Tammi. (2004). Bridging the Digital Divide in Colorado Libraries. Survey results from the Colorado Public Libraries & the "Digital Divide" 2002 |

| | |
|---|---|
| | studies. |
| 20. | Mohsenzadeh, Faranak and Moghaddam, Alireza Isfandyari. (2011). Perceptions of library staff regarding challenges of developing digital libraries: The case of an Iranian university. |
| 21. | Munster, I. (2005), ‘‘The digital divide in Latin America: a case study’’, Collection Building, Vol. 24 No. 4, pp. 133-6. |
| 22. | National Training Information Administration (2000), Falling Through the Net: Defining the Digital Divide, US Department of Commerce, Washington, DC. |
| 23. | Norris, P. (2001), Digital Divide: Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide, Cambridge University Press, Cambridge, MA. |
| 24. | Obeidat, Othman. (2010). Assessing the digital divide in a Jordanian academic library. |
| 25. | Ofua, Owajeme Justice and Emiri, Ogochukwu Thaddaeus. (2011). Role of Public Libraries in Bridging the Digital Divide. Delta State University, Nigeria,p15. |
| 26. | Salinas, R. (2003), ‘‘Addressing the digital divide through collection development’’, Collection Building, Vol. 22 No. 3, pp. 131-6. |
| 27. | Scrutiny of Acts and Regulations Committee (2005), “Digital divide”, available at: www. parliament.vic.gov.au/sarc/E-Democracy /Final_Report/Glossary.htm (accessed 28/April/2012) |
| 28. | Shuva, Nafiz Zaman and Akter, Rowshon. (2011). Bridging digital divide through public, school and college libraries: A case study of Bangladesh. |
| 29. | Moore, D and McCabe, G and Duckworth, W Sclove.(2003). The practice of business statistics. |
| 30. | UIT, « conférence mondiale sur le développement des Télécommunications », Istanbul، Turquie, 18-27 mars 2002. |

| | |
|---|---|
| 31. | UNESCO Institute for Statistics, available at: http://www.uis.unesco.org<br>reform: Convergence and regulation". Executive summary, October 2002. |

# ملاحق الدراسة

**ملحق رقم(1): قائمة بأسماء المحكمين**

**ملحق رقم(2): الاستبانة في صورتها النهائية**

**ملحق رقم(1):**

**قائمة بأسماء المحكمين**

| م | الأسماء | مكان العمل |
|---|---|---|
| 1 | **د. وسيم الهابيل** | **الجامعة الإسلامية** |
| 2 | **د. رشدي وادي** | **الجامعة الإسلامية** |
| 3 | **د. يوسف بحر** | **الجامعة الإسلامية** |
| 4 | **د. ماهر درغام** | **الجامعة الإسلامية** |
| 5 | **د. حمدي زعرب** | **الجامعة الإسلامية** |
| 6 | **أ.د. ماجد الفرا** | **الجامعة الإسلامية** |
| 7 | **د. فارس أبو معمر** | **الجامعة الإسلامية** |
| 8 | **د. سمير صافي** | **الجامعة الإسلامية** |
| 9 | **د. رامز بدير** | **جامعة الأزهر** |
| 10 | **د. وفيق الأغا** | **جامعة الأزهر** |

**ملحق رقم (2): الاستبانة في صورتها النهائية**

بسم الله الرحمن الرحيم

**الجامعة الإسلامية –غزة**

**عمادة الدراسات العليـــا**

**كليـــة التـــــــجـارة**

**قســـم إدارة الأعمـــال**

حضرة الأخ/الأخت .....

**السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،**

**الموضوع: تعبئة استبانة لرسالة الماجستير**

تقوم الباحثة بدراسة بعنوان "تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية" دراسة تطبيقية على رواد مكتبات الجامعات العامة والحكومية من الطلاب (الجامعة الإسلامية– غزة، جامعة الأزهر، جامعة الأقصى)، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية بغزة.

ولإيماننا العميق بأنكم الأكثر معايشة للوضع القائم في مكتبة الجامعة، وأنكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات المطلوبة، توجهنا إليكم لتعبئة هذه الاستبانة وكلنا أمل أن نجد التعاون المطلق من قبلكم. يرجى قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي. علماً أن المعلومات التي ستعبأ من قبلكم ستعامل بسرية تامة، و لن تستخدم إلا ّلأغراض البحث العلمي.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

**الباحثة**

سلمة محمد شعت

**أولاً:البيانات الشخصية**

ضع إشارة (×) في المربع المناسب:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **الجنس:** | | | |
| | □ ذكر | □ أنثى | | |
| 2 | **المؤهل العلمي:** | | | |
| | □ طالب بكالوريوس | □ طالب دراسات عليا | | |
| 3 | **المستوى الدراسي:** | | | |
| | □ المستوى الأول | □ المستوى الرابع | | |
| | □ المستوى الثاني | □ المستوى الخامس | | |
| | □ المستوى الثالث | □ دراسات عليا | | |
| 4 | **التخصص:** | | | |
| | □ كلية الطب | □ كلية الهندسة | □ كلية العلوم | □ كلية أصول الدين |
| | □ كلية التمريض | □ كلية التجارة | □ كلية تكنولوجيا المعلومات | |
| | □ كلية الصيدلة | □ كلية الزراعة | □ كلية الحقوق | □ كلية الآداب |
| | □ كلية التربية الرياضية | □ كلية الفنون الجميلة | □ كلية العلوم التطبيقية | |
| | □ كلية الشريعة | □ كلية التربية | □ كلية طب الأسنان | |
| 5 | **مكان السكن:** | | | |
| | □ الشمال | □ غزة | | |
| | □ وسطى | □ خانيونس | □ رفح | |
| 6 | **الجامعة:** | | | |
| | □ الجامعة الإسلامية | □ جامعة الأزهر | □ جامعة الأقصى | |

**ثانياً: العوامل التي تساعد في تقييم الفجوة الرقمية في المكتبات الجامعية**

| م | الفقـرة | درجة الموافقة | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| **المجال الأول: كفاءة العنصر البشري (العاملون) في التعامل مع تكنولوجيا المعلومات.** | | | | | | |
| 1 | يمتلك العاملون في المكتبة مهارات الاستخدام الفعال للأجهزة الخاصة بالتكنولوجيا والمعلومات. | | | | | |
| 2 | يعمل في المكتبة موظفون متخصصون لتقديم خدمات المعلومات. | | | | | |
| 3 | يستطيع العاملون في المكتبة تقديم الدعم الفني وبصورة مستمرة في مختلف قاعات المكتبة. | | | | | |
| 4 | تعقد المكتبة دورات تدريبية للعاملين لمواكبة كل ما هو جديد في علم المكتبات. | | | | | |
| 5 | يتمتع موظفو المكتبة بمهارات جيدة في اللغة الإنجليزية. | | | | | |
| **المجال الثاني: توفر الدعم التقني للمكتبات.** | | | | | | |
| 6 | تتعدد أنواع الخدمات الإلكترونية في المكتبة مثل الإنترنت والبحث الإلكتروني. | | | | | |
| 7 | توفر المكتبة بنية تحتية قوية وجيدة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في مختلف مرافق المكتبة. | | | | | |
| 8 | توفر المكتبة خدمة الاتصال الدائم بالإنترنت في الجامعة. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9 | توفر المكتبة الدعم الفني المتعلق بكيفية استخدام مصادر وأوعية المعلومات. | | | | | |
| 10 | توفر المكتبة الأدلة الإرشادية الموضحة لآليات التعامل مع الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات المختلفة. | | | | | |
| 11 | توفر المكتبة وسائل اتصال كافية تمكن من الحصول على أجوبة لكل ما يريد الطالب. | | | | | |
| 12 | تقدم المكتبة خدمات الوسائل السمعية والبصرية (المرئية). | | | | | |
| 13 | تقدم المكتبة خدمات المراسلات والحجز والتجديد الإلكتروني. | | | | | |
| 14 | تقدم المكتبة خدمات الإحاطة الجارية (إعلام الجميع وبشكل دوري بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد). | | | | | |
| 15 | تقدم المكتبة خدمات البث الانتقائي (إعلامك مفرداً بكل ما يصل إلى المكتبة من جديد). | | | | | |
| 16 | يستطيع الطالب الوصول إلى محتويات المكتبة من خارج الجامعة. | | | | | |
| **المجال الثالث: توفر المحتوى الثقافي المناسب (المراجع العلمية).** | | | | | | |
| 17 | توفر المكتبة مزيج من مصادر وأوعية معلومات تمتاز بالتنوع الكافي لتغطية أغلب احتياجات المستفيدين. | | | | | |
| 18 | يوجد تعاون بين المكتبة وغيرها من المؤسسات المعنية بصناعة المعلومات (سواء على نطاق محلي، أو إقليمي، أو عالمي) بحيث يساهم في إغناء محتويات المكتبة من مراجع. | | | | | |
| 19 | تمتلك المكتبة مراجع عربية ذات محتوى غني بالمعلومات. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | يتعامل الطالب بسهولة و يسر مع المراجع الأجنبية التي توفرها المكتبة. | | | | | |
| 21 | تهتم مكتبة الجامعة بمتابعة النشرات والكتب الحديثة سعياً لإحداث التطويرات المناسبة. | | | | | |
| **المجال الرابع: توفر المحتوى الرقمي من المعلومات (توفير المراجع بصورة إلكترونية).** | | | | | | |
| 22 | تعتمد مكتبة الجامعة على حوسبة محتوياتها من أجل توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات للطلبة. | | | | | |
| 23 | توفر المكتبة اشتراك في الفهارس الآلية الموحدة لمكتبات الجامعات على نطاق الوطن. | | | | | |
| 24 | يسهل الوصول إلكترونياً من قبل المستفيد لكل ما تحتويه المكتبة من مصادر معلومات. | | | | | |
| 25 | توفر المكتبة كم من مصادر المعلومات بصورة رقمية (نسخ إلكترونية). | | | | | |
| 26 | توفر المكتبة اشتراك في قواعد بيانات إلكترونية متنوعة وبصورة مجانية للطالب. | | | | | |
| 27 | تمنح المكتبة حرية الدخول إلى نظام المكتبة من قبل الطالب. | | | | | |
| 28 | تعمل المكتبة على توظيف الحاسب في صناعة النشر العلمي (إنتاج كتب إلكترونية، دوريات إلكترونية). | | | | | |
| 29 | تمتلك المكتبة تكنولوجيا معلومات تواكب كل ما هو جديد عالمياً (حواسيب حديثة، قاعات مجهزة، شبكات اتصال قوية وفعالة). | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 30 | تمتلك مكتبة الجامعة قسم خاص بالوسائط المتعددة من أقراص سمعية- مرئية- ومضغوطة والميكروفيلم. | | | | | |
| 31 | يستطيع الطالب التعامل بسهولة مع قواعد البيانات الإلكترونية (في حال توفيرها من قبل المكتبة). | | | | | |
| **المجال الخامس: وجود استراتيجيات وخطط لتطوير التعامل مع المكتبات.** | | | | | | |
| 32 | توجد علاقة تعاون مشتركة بين مكتبة الجامعة والمكتبات العالمية الأخرى. | | | | | |
| 33 | يشعر الطالب بسعي المكتبة لتبني سياسات وطرق جديدة لتحقيق الميزة التنافسية. | | | | | |
| 34 | تعمل إدارة المكتبة على تأهيل العاملين من خلال التدريب والتعليم. | | | | | |
| 35 | تسعى المكتبة لتحويل ما لديها من محتويات إلى محتويات ذات صيغة رقمية. | | | | | |
| 36 | يجد الطالب تطوراً في تعامل وأداء موظفي المكتبة بين الحين والآخر. | | | | | |