

دور جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات الفلسطينية في إدارة المعرفة:
حالة دراسية الجامعة الإسلامية بغزة

*The Role of Quality Services Provided by the Libraries of
Palestinian Universities in Knowledge Management
"Case Study of the Islamic University of Gaza "*

أ. إسماعيل سالم ماضي
جامعة فلسطين

د. حلزم أحمد فروانة
جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان
Atiaf_1998@hotmail.com

تاريخ النشر: 2019/04/29

تاريخ القبول: 2019/03/26

تاريخ الإرسال: 2019/02/06

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات الفلسطينية في إدارة المعرفة وركزت الدراسة في جانبها النظري على المكتبات الرقمية لما لها من أهمية في عالم المعرفة المتسارع ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانته محكمة وتوزيعها على عينة الدراسة التي بلغت 65 مبحوث، وقد أخضعت النتائج للتحليل الإحصائي وتم اختبار الفرضيات وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات التقليدية وإدارة المعرفة وكذلك وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الرقمية وإدارة المعرفة وأظهرت الدراسة تفضيل المبحوثين المكتبات الرقمية على التقليدية. يوصي الباحثان بعمل برنامج تدريبي متكامل لجميع العاملين بالجامعات يواكب التطور العلمي الحديث في الجانب الرقمي. وأوصت الدراسة بضرورة ترسيخ وتطوير مفهوم إدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس والإداريين بغض النظر عن منحى الخبرة أو الدرجة العلمية والاستفادة من البرمجيات المفتوحة المصدر، والعمل على تعريبها وتطويرها بما يتناسب والمتطلبات. وأوصت الدراسة كذلك بإنشاء برامج تعريفية للمسؤولين وأصحاب اتخاذ القرارات حول أهمية مجتمع المعلومات وفهم احتياجاته، والدور المهم للمكتبة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات، إدارة المعرفة، المكتبة الرقمية، مكتبات الجامعات الفلسطينية،

Abstract:

This study aimed to identify the role of quality of services provided by the libraries of Palestinian universities in knowledge management. The study focused on the theoretical aspects of digital libraries because of their importance in the world of accelerated knowledge, to achieve the objectives of the study A questionnaire was designed and distributed to the sample of the study which reached 65 subjects. The results were subjected to statistical analysis and the hypotheses were tested. The study concluded that there is a positive relationship between the quality of services offered by traditional libraries and knowledge management, as well as a positive relationship between the quality of services provided by digital libraries and knowledge management. The preference of respondents to digital libraries over the traditional. The researcher recommends the establishment of an integrated training program for all university employees to keep pace with modern scientific developments in the digital field. The study recommended the need to consolidate and develop the concept of knowledge management among faculty members and administrators regardless of the curve of experience or degree and benefit from open source software, and work on Urbanization and development in accordance with the requirements. The study also recommended establishing awareness programs for officials and decision-makers on the importance of the information society and understanding of its needs, and the important role of the e-library.

Keywords Quality of Services, Knowledge Management, Digital Library, Palestinian University Libraries, Library Computing.

1. مقدمة:

أدبيات البحث العلمي تقوم على علاج مشكلة قائمة يعاني منها المجتمع والمشكلة التي تعاني منها جامعاتنا ولا زالت التراجع المستمر في التقييم العالمي وحتى العربي¹ إنه من المحزن ودافع للبحث أيضا أنه في الترتيب

الأكاديمي العالمي للجامعات طبقا لجامعة شانغهاي لم تأتي ضمن أفضل 500 جامعة في العالم أيا من الجامعات العربية باستثناء عدة جامعات بعدد أصابع اليد الواحدة عام 2014² ربما يكون السبب في ذلك أن الأسس المعتمدة في التقييم في الجامعات الغربية تتبع أسس وسياقات بعيدة عن أسس التقييم في الجامعات العربية، غير أن الحضور العربي ضئيلا في تصنيف شانغهاي لأفضل 500 جامعة في العالم لعام 2016، حيث اقتصر على جامعة واحدة عربية هي جامعة القاهرة.

ويثير التصنيف جدلا واسعا بين الأكاديميين ولاسيما في أوروبا حتى أن الاتحاد الأوروبي قرر إطلاق تصنيف خاص به ، ردا على ما يعتبره كثيرون مجرد سيطرة الثقافة الأنغلو-سكسونية على مثل هذه التصنيفات.³ وحضرت في التصنيف عدة دول من مختلف أنحاء العالم، وسيطرت الولايات المتحدة على المراكز الأولى متبوعة بدول مثل بريطانيا وفرنسا وألمانيا. كما شهد حضور عدة جامعات من الهند وإيطاليا والبرتغال وجنوب إفريقيا، وكذلك جامعة اسطنبول التركية.⁴

وجاءت جامعة الملك عبد العزيز السعودية الأولى عربيا في المركز 156 متبوعة بجامعة الملك سعود في المركز 157. وحلت جامعة القاهرة الثالثة على المستوى العربي في المركز 410 عالميا ثم حلت جامعة العلوم والتكنولوجيا في الرياض بالمملكة العربية السعودية في المركز 426 متبوعة مباشرة بجامعة الملك فهد للبترول والمعادن في المركز 427.⁵

ويعتمد تصنيف شانغهاي الأداء فيما يتعلق بالبحوث ولاسيما البحث العلمي، من دون الأخذ بعين الاعتبار جودة التعليم. كما تشمل معايير التصنيف مرور الحائزين على جوائز نوبل سواء من خلال الدراسة أو التدريس (20 بالمائة من العلامة الممنوحة) ونجاح الخريجين (10 بالمائة) وحجم الدراسات والأبحاث المنشورة في مجلتي "Nature" و"Science" البريطانيتين (20 بالمائة) ونسبة الإشارة إلى تلك البحوث والجامعات في وسائل الإعلام والمجلات العلمية (20 بالمائة) ونسبة الإشارة إلى الباحثين في السنوات الخمس الأخيرة (20 بالمائة) والأداء الأكاديمي (10 بالمائة).⁶

1-1- مشكلة الدراسة:

المعرفة هي المكون الرئيسي لنجاح أي منظمة بالذات في القرن الحادي والعشرين، كذلك المكتبات التقليدية هي المكون الأهم للمعرفة على الرغم من التطور الهائل بالمكتبات الرقمية عبر الشبكة العنكبوتية المفتوحة منها والمخصصة على الرغم من ضرورة تحويل المكتبات بكامل محتوياتها إلى شبكة الانترنت بالتوازي مع الحفاظ وتطوير الجانب التقليدي يمكن الاطلاع على مكتبة جامعة جينت البلجيكية كيف تم تحويلها من كتب إلى بطاقات رقمية.⁷

سيكون التساؤل الرئيسي هو التالي

ما هو دور جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية في إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين ؟
والأسئلة الفرعية ستكون كالتالي:

ما هو دور جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية التقليدية في إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين ؟

ما هو دور جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية الرقمية (المحوسبة) في إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين ؟

ما هو دور جودة الخدمات التي يقدمها الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية في إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين ؟

ما هو دور جودة الخدمات التي يقدمها تنوع المكتبات في إدارة المعرفة من وجهة نظر العاملين ؟
2-1- فرضيات الدراسة:

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية بغزة و إدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

وبطبيعة الحال سوف يكون هناك فرضيات فرعية تنبثق عن الفرضية الرئيسية كالتالي .

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية التقليدية و إدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية الرقمية (المحوسبة) و إدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

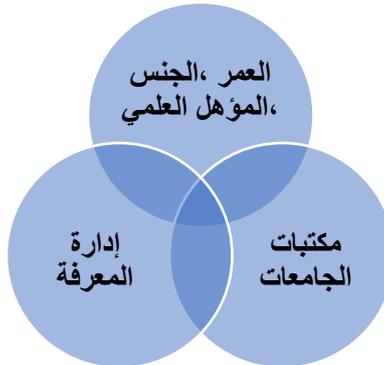
H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

H0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها تنوع المكتبات وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

3-1- متغيرات الدراسة :

المتغير المستقل الرئيسي: مكتبات الجامعات (المكتبات التقليدية ، حوسبة المكتبات ، المكتبات الرقمية ، الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية، تنوع المكتبات).

المتغير التابع: إدارة المعرفة (الخصائص التي يتمتع بها أعضاء هيئة التدريس ، الدرجة العلمية ، الخبرة)



العلاقة بين المتغيرات (تم تجريبه بواسطة الباحث)

4-1- مصادر الدراسة:

المصادر الأولية: سيستخدم الباحث المصادر الأولية لجمع البيانات ممثلة في الإستبانة حيث سيتم تصميمها خصيصا لأغراض الدراسة .

المصادر الثانوية:سيتم استخدام المصادر الثانوية لمعالجة الإطار النظري للدراسة والمتمثل في الدراسات السابقة والمراجع العربية والأجنبية والمجلات العلمية والمقالات والوثائق وكذلك الشبكة العنكبوتية (الانترنت).

5-1- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في :

1-فتح المجال أمام المعنيين والعاملين في الجامعات العربية ،لتطبيق مفاهيم إدارة المعرفة في تحسين جودة التعليم العالي.

2-بيان علاقة جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعات بتحقيق الجودة في التعليم العالي.

3-من المرجح أن تخرج هذه الدراسة بتوصيات تهدف لتوضيح أهمية إدارة المعرفة بمتغيراتها المحددة في تحسين مستويات الجودة في الجامعات الفلسطينية والعربية بشكل عام.

4-تضيف هذه الدراسة إلى المكتبة العربية دراسة تطبيقية علمية في موضوع المكتبات التقليدية والرقمية وعلاقتها بإدارة المعرفة ، وهذا يغني المكتبة بالبحوث التطبيقية.

7-1- الدراسات السابقة والتعليق عليها:

دراسة سارة بن السبي (2017) بعنوان :المكتبة الرقمية في الجزائر واقعها وسبل استغلالها دراسة ميدانية مع الباحثين بجامعات قسنطينة.8

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المكتبة الرقمية الجزائرية واستخدامات الباحثين لها وكذلك موقع الباحثين الجزائريين من التطورات الجارية في المكتبات الرقمية في العالم ، كذلك هدفت إلى استخلاص الحلول الفاعلة التي تؤدي إلى تطوير البحث العلمي من خلال الاستفادة من الدعم المعرفي الذي تنتجه المكتبات الرقمية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي تكونت عينة الدراسة من نسبة 10% من مجتمع الدراسة البالغ 1910 باحث بجامعات قسنطينة الأربع غير أنه تم استرجاع 132 استبانته فقط بنسبة 6.80% وتوصلت الدراسة إلى مقترحات وتوصيات منها ضرورة سرعة الانتقال إلى المكتبة الرقمية مع الحفاظ على المكتبة التقليدية وتعزيز التدريب في المجال الرقمي للعاملين والباحثين .

دراسة دروزة (2008) بعنوان : العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية 9

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة كما وردت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء المؤسسي والشفافية (الاحتياجات المعرفية ، الوعي والالتزام المعرفي ، الاتصالات الداخلية والخارجية) وعمليات إدارة المعرفة (التشخيص ، التوليد ، الخزن ، التوزيع، التطبيق) وأثر هذه العلاقة على تميز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية وقامت الباحثة بتصميم استبانته تم توزيعها على عينة

الدراسة وهي الموظف من حملة الدبلوم المتوسط فما فوق وعددهم (300) فرد ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها من جهة ورضا العاملين والتعلم والنمو المؤسسي ، وكفاءة العمليات الداخلية من جهة أخرى كذلك وجود علاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وكل من تشخيص المعرفة وتوليد المعرفة وتوزيع المعرفة وتطبيق المعرفة.

دراسة المحاميد (2008) بعنوان : دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة. 10

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في ضمان الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة بالاعتماد على خصائص الهيئات التدريسية العاملة فيها وخصائص البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تلك الجامعات وتكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الأردنية الخاصة البالغ عددها (18) جامعة وتم اختيار عينة مكونة من (6) جامعات وتم توزيع استبانته على الهيئات التدريسية العاملة في هذه الجامعات . وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين المراتب العلمية والسعي للحصول عليها من قبل الهيئة التدريسية وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، وعدم وجود علاقة بين الحوافز التي يحصل عليها أعضاء الهيئات التدريسية وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة ، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة عضو هيئة التدريس وضمن الجودة في الجامعات الأردنية الخاصة.

دراسة معاينة (2008) بعنوان : إدارة المعرفة والمعلومات في مؤسسات التعليم العالي : تجارب عالمية. 11 تمثل هذه الدراسة دراسة نظرية (مكتبية) اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمتها لطبيعة الدراسة ولتأصيل المفاهيم المتصلة بموضوع إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي اعتمادا على أحدث الأدبيات في هذا المجال من خلال دراسة نماذج متنوعة لمؤسسات التعليم العالي الافتراضية ، وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة لمؤسسات التعليم العالي في ضوء التطورات المعرفية والتكنولوجية الحديثة وتبسيط الضوء على بعض النظم والنماذج العالمية الجديدة لإدارة المعرفة ونظم المعلومات في مؤسسات التعليم العالي كما هدفت إلى لفت نظر أصحاب القرار في التعليم العالي لأهمية إيلاء الاهتمام لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات بمفهومها الحديث ودورها في بناء مجتمع المعرفة ، وكان من نتائج الدراسة أن الجامعة الافتراضية تتميز عن الجامعة التقليدية بإسهامها في توفير النفقات على إدارة الجامعة كذلك توفير فرص التدريب والعمل والتعليم المستمر للمجتمع ، وتؤدي إلى الانتقال من الحماية المحلية إلى المنافسة الدولية نتيجة العولمة وشبكة المعلومات والاتصالات العالمية.

دراسة فهيمة الهادي الشكشوكي (2006) بعنوان : المكتبة الالكترونية الرقمية 12

هذه الدراسة هي دراسة نظرية مكتبية ، تحدثت هذه الدراسة عن تعريف المكتبة الرقمية وطريقة التحول لها ومميزات المكتبة الرقمية وشروط الولوج للمكتبة الرقمية ومعوقات التحول للمكتبة الرقمية وتأهيل القوى العاملة بالمكتبات الرقمية ، مواصفات العاملين بالمكتبات الرقمية ومسميات العاملين بالمكتبات الرقمية وأوصت الدراسة بما يلي : وضع خطة إستراتيجية للوصول إلى مجتمع المعلومات والمعرفة، مع دراسة الوضع الحالي والتركيز على الفجوة البينية، بحيث تنبثق عنها خطط وطنية للوصول إلى مجتمع المعلومات، الاستفادة

من تجارب الدول السابقة في هذا المجال وكذلك الدول والمؤسسات المشابهة في تشجيع الاستثمار في بنية المعلومات والمعرفة على المستوى الوطني، والعربي، والعالمي، السعي إلى إيجاد تكامل معلوماتي ومعرفي بين الجهات المحلية وبين الجهات المناظرة في الدول العربية وإنشاء شبكة معلوماتية ومعرفية تساهم في الإفادة العلمية والإدارية، تشجيع الأبحاث والأعمال الإبداعية في مجال الاستثمار في المعلومات المعرفية، المشاركة الفعالة في المنتديات المعلوماتية والمعرفة العالمية والإقليمية، الاستفادة من البرمجيات المفتوحة المصدر open source والعمل على تعريبها وتطويرها بما يتناسب والمتطلبات، تحسين التركيب النوعي للعمالة المعلوماتية من حيث التأهيل العلمي والتدريب لسد الفجوة في هذا المجال.

التعليق على الدراسات السابقة وما تضيفه الدراسة الحالية

إن العرض المركز للدراسات السابقة (العربية والأجنبية) يظهر مستوى الاهتمام بإدارة المعرفة في المنظمات وأثر استخدام هذا المفهوم على تحسين أداء المنظمات الإنتاجية أو الخدمية، وبالرغم من هذا الاهتمام الكبير بموضوع إدارة المعرفة إلا أن الدراسات الميدانية المركزة على هذا المنهج مازالت محدودة لحد ما. من خلال مراجعة الدراسات السابقة فإنها ركزت على جانب إدارة المعرفة وحده ولكن الدراسة الحالية ربطت بين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات التقليدية وغير التقليدية وإدارة المعرفة.

تشابه الدراسة مع الدراسات السابقة في أنها استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة للبحث والاستقصاء كونها مفيدتين للدراسات الاجتماعية في تحقيق أهداف الدراسة بالحصول على النتائج المرجوة.

استفدت من الدراسات السابقة في ثلاثة جوانب هامة الجانب الأول وهو صياغة الإطار النظري للدراسة والثاني هو صياغة فرضيات الدراسة والثالث هو الكتب والمراجع بالدراسات السابقة. سوف تركز هذه الدراسة على المكتبات الرقمية وقواعد البيانات الخارجية وطريقة التحول إلى المكتبات الرقمية.

مما سبق ذكره لاحظ الباحث أهمية هذا الموضوع الذي تم اختياره كموضوع للدراسة.

2. مصطلحات الدراسة:

2.2 المعرفة (Knowledge):

هي كل شيء ضمني أو ظاهري يستحضره الأفراد لأداء أعمالهم بإتقان، أو لاتخاذ قرارات صائبة¹³(الكبيسي، 2005، ص12).

2.3 إدارة المعرفة (KM)(Knowledge Management):

هي العملية المنهجية في توفير المعرفة وإتاحتها للعاملين بما يوفر فرصة لزيادة المعارف من خلال توفير البيانات والمعلومات ونشر المعارف والمعلومات.¹⁴(Laudon&Laudon,2007)

2.4 تعريف المكتبة التقليدية: ¹⁵

هي مجموعة منظمة من مصادر المعرفة تكون متاحة لمجتمع معرف من أجل البحث والاطلاع.

2.5 تعريف المكتبة الرقمية: ¹⁶

من أبرز تعريفات المكتبة الرقمية ما قدمه مجلس المكتبات وموارد المعلومات CLIR "وهي عبارة عن مؤسسات توفر الموارد المعلوماتية التي تشمل الكادر المتخصص، لاختيار وبناء المجموعات الرقمية ومعالجتها وتوزيعها وحفظها، وضمان استمراريتها وانسيابها وتوفيرها بطريقة سهلة واقتصادية لجمهور من المستخدمين" ويعرف محمد فتحي عبد الهادي المكتبة الرقمية بأنها: " تلك المكتبة التي تقتني مصادر معلومات رقمية، سواء المنتجة أصلاً في شكل رقمي أو التي تم تحويلها إلى الشكل الرقمي، وتجري عمليات ضبطها ببليوجرافيا باستخدام نظام آلي، ويتاح الولوج إليها عن طريق شبكة حواسيب سواء كانت محلية أو موسعة أو عبر شبكة الإنترنت"

Council of Library and Information Resource : CLIR مجلس المكتبات ومصادر المعلومات.¹⁷

2.5.1 من أهم شروط الولوج للمكتبة الرقمية والتمتع بخدماتها توفر ما يلي :-

- 1- إمكانية النفاذ إلى حاسوب ووجود خط هاتف ومحول مودم.
- 2- الارتباط بشبكة الإنترنت، أي وجود مزودين لخدمات الإنترنت.
- 3- معرفة مواقع المكتبات الرقمية وعناوينها وأرصدها¹⁸

2.5.2 مشاكل التحول إلى المكتبة الرقمية وسبل تذليلها:-

إن التحول من الشكل التقليدي للمكتبة إلى الشكل الإلكتروني يواجه العديد من المشاكل المتعلقة بالأمور التقنية والقانونية والمادية، ومن أهم تلك العقبات والمشاكل ما يلي :

- 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 المستخدمين بأهمية الاستفادة من التقنية الحديثة.

وبرغم 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.

2.5.3 هيكلية ومكونات المكتبة الرقمية:-

وحدة إنتاج الدروس (العرض المرئي – Video courses) خدمة مشروع إنتاج الكتاب الإلكتروني.

وحدة المكتبة الإلكترونية (التوثيق الإلكتروني والاسترجاع).

وحدة طباعة الدروس التعليمية، والتدريبية.

وحدة دروس العرض المرئي Video courses

وحدة دروس العرض المباشر Visio conference courses:

والتي تعتمد على تقنيات الحاسوب والإنترنت، وتشمل :-
مكتبة المطبوعات (المراجع، الموسوعات، الوثائق، الخرائط).
مكتبة الوسائط، الأشرطة المرئية، الاسطوانات المكتتزة، وتسجيلات الحلقات الدراسية المنقولة (Video
courses , CD.... Videotape)¹⁹

مكتبة الشبكة للقيام بعرض الدروس التفاعلية، والدورات التدريبية .
وحدة إدارة الدروس الموثقة.

الإنترانيت (الشبكة الداخلية للمعلومات)

الإنترنت (الشبكة العالمية للمعلومات)

2.5.4 إعداد وتأهيل القوى العاملة لإدارة المكتبة الرقمية:-

لإدارة 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.

2.5.4.1 مما تقدم يتبين أن المكتبة ستزيد الطلب على اختصاصي المعلومات ذي الخبرة

والمعرفة. والدور المناط به يتمثل في:-

- استشاري معلومات يعمل على مساعدة المستفيدين وتوجيههم إلى بنوك ومصادر معلومات أكثر
استجابة لاحتياجاتهم.
- تدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الإلكترونية.
- تحليل المعلومات وتقديمها للمستفيدين.
- إنشاء ملفات بحث وتقديمها عند الطلب للباحثين والدارسين.
- إنشاء ملفات معلومات شخصية وتقديمها عند الحاجة.
- البحث في مصادر غير معروفة للمستفيد وتقديم نتائج البحث.
- مساعدة المستفيد في استثمار شبكة الإنترنت وقدراتها الضخمة في الحصول على المعلومات،
والوصول إلى مراكز التدريب الإلكترونية.

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 المؤهل والخبرة.²⁰

3. الإطار العملي للدراسة

1.3 منهجية وأداة الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لهذا النوع من الدراسات وتم تصميم استبانته من خلال استعراض الأدبيات التي بحثت في هذا الموضوع إذ تم صياغة أهداف الإستبانة بما يتناسب وأهداف الدراسة واستخدم الباحث نظام ليكرت ذا الخمس درجات (1-5) بحيث 1 تعني لا أوافق إطلاقاً ، 2 لا أوافق ، 3 أوافق إلى حد ما (محايد) ، 4 أوافق ، 5 أوافق بشدة ولحساب طول الفترة الواحدة بمقياس ليكرت تم حساب المدى 1-5=4 ثم تم تقسيمه على عدد فقرات المقياس للحصول على طول الفقرة $0.8=5/4$ بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا ...

وللتأكد من صدق الأداة قام الباحث بالتأكد من الصدق الظاهري للأداة بعرضها على مجموعة من المختصين والأكاديميين كما تم توزيع الإستبانة على عينة مختارة من مجتمع الدراسة وذلك للتعرف على مدى فهم هذا المجتمع للعبارات والألفاظ المستخدمة ودرجة وضوحها وسهولتها حيث قمنا بالتعديلات المطلوبة ، كما قام الباحث بقياس ثبات الأداة لغايات التحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وذلك باستخدام معامل ألفا كرونباخ وبلغ معامل الاتساق الداخلي 93.9% وهو أعلى من القيمة المقبولة كحد أدنى للاتساق الداخلي وتقدر ب 60% (sekaran 2003)

2.3 مجتمع الدراسة:

سيتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الجامعة الإسلامية بغزة في (الإدارة العليا، ورؤساء الأقسام، والأكاديميين، والإداريين المحاضرين بنظام الساعة) ، بنسبة 60% متفرغين ، و 40% غير متفرغين طبقاً لإحصائية عمادة الجودة والتطوير مارس 2015.⁷

3.3 عينة الدراسة:

نتيجة لعدم تجانس مفردات مجتمع الدراسة حيث يضم مجموعة من العاملين تختلف مؤهلاتهم ودرجاتهم العلمية والوظيفية بالإضافة إلى اختلاف مستوياتهم الإدارية، قام الباحث باختيار عينة عشوائية طبقية ممثلة لجميع فئات الدراسة تبلغ 65 استبانته موزعة على الفئات المختلفة وقد استرد منها 62 استبانته بنسبة استرداد 95.3% وبعد فحصها وتدقيقها خضع للتحليل 55 استبانته .

4.3 وصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

1- الجنس

جدول رقم (1)الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	52	96.4
أنثى	3	3.6
المجموع	55	100.0%

يلاحظ زيادة عدد الذكور المشاركين بالاستبيان عن عدد الإناث بنسبة كبيرة ربما يعود ذلك إلى دخول الإجازة الصيفية فترة توزيع الإستبانة طبعاً مع الإشارة إلى زيادة عدد الموظفين الذكور عن عدد الموظفات الإناث بكثير.

2- الدرجة العلمية

جدول رقم (2) خاصية الدرجة العلمية

النسبة المئوية	التكرار	الدرجة العلمية
3.6	2	أستاذ
23.6	13	أستاذ مشارك
27.3	15	أستاذ مساعد
21.8	12	محاضر
23.6	13	إداري
100.0%	55	المجموع

بالنسبة للباحث لا
لأن الباحث تعمد توزيع
العلمية المختلفة من

توزيع الدرجة العلمية
يشير لشيء محدد ربما
العينة على الدرجات
العاملين.

3- الخبرات

جدول رقم (3) خاصية الخبرات

النسبة المئوية	التكرار	الخبرات
5.5	3	5-1 سنوات
29.1	16	10-6 سنوات
41.8	23	15-11 سنة
23.6	13	15 سنة فأكثر
100.0%	55	المجموع

يلاحظ من الجدول رقم 3 أن 41.8% من أفراد العينة هم من ذوي الخبرة من 11-15 سنة يليها ذوي الخبرة من 6-10 سنوات بنسبة 29.1% يليها ذوي الخبرات 15 سنة فأكثر بنسبة 23.6% يليها أخيراً ذوي الخبرة من 1-5 سنوات بنسبة 5.5% يمكننا الاستدلال من ذلك أن معظم العاملين في الجامعة الإسلامية هم من الفئات العمرية الراشدة المتوسطة ولديهم خبرة كافية تمكّنهم من التطور والانطلاق بالجامعة إلى الأمام.

3.5 تحليل فقرات الإستبانة واختبار الفرضيات

1.5.3 تحليل فقرات المحور الأول حوسبة المكتبات

جدول رقم (4) تحليل فقرات المحور الأول (حوسبة المكتبات)

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الاهتمام
1-تساعد حوسبة المكتبات في مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات وارتفاع أسعارها.	4.53	0.521	0.000	مرتفعة
2- توفر حوسبة المكتبات الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات.	4.61	0.495	0.000	مرتفعة
3- تساعد حوسبة المكتبات علي توفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات الأخرى.	4.55	0.520	0.000	مرتفعة
4- تساهم حوسبة المكتبات في رفع كفاءة الفهرسة والتصنيف .	4.16	0.559	0.000	مرتفعة
5- تساعد حوسبة المكتبات في اتخاذ القرارات الأكاديمية الصائبة .	3.75	0.585	0.000	متوسطة
جميع الفقرات	4.32	0.335	0.000	مرتفعة

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (حوسبة المكتبات) تساوي 4.32 ، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن حوسبة المكتبات توفر الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات وفي رفع كفاءة الفهرسة والتصنيف وتوفير بنية مشتركة للتعاون مع المكتبات الأخرى.

2.5.3 تحليل فقرات المحور الثاني المكتبة التقليدية

جدول رقم(5) تحليل فقرات المحور الثاني (المكتبة التقليدية)

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة	درجة الاهتمام
--------	---------------	-------------------	---------------	---------------

مرتفعة	0.000	0.520	4.37	6- نظام الفهرسة والترتيب في المكتبة يتيح الوصول بسهولة إلى الكتب والبيانات.
مرتفعة	0.000	0.560	4.60	7- نظام الاستعارة في المكتبة ميسر وسريع.
مرتفعة	0.000	0.707	4.03	8- قاعات المطالعة في المكتبة صحية ومريحة للباحث
مرتفعة	0.000	0.653	4.01	9- الوصول لقاعات المكتبة سهل وميسر للجميع بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة.
مرتفعة	0.000	0.455	4.55	10- الانتقال بين أقسام المكتبة المختلفة سهل وميسر.
منخفضة	0.000	0.555	2.70	11- أنت كباحث تفضل المكتبة التقليدية على الرقمية.
مرتفعة	0.000	0.473	4.04	جميع الفقرات

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (المكتبة التقليدية) تساوي 4.04، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن نظام الفهرسة والترتيب بالمكتبة جيد ونظام الاستعارة سهل وميسر وقاعات المطالعة صحية ومناسبة للباحثين غير أن الباحثين هنا لم يفضلوا المكتبة التقليدية على الرقمية لأن المتوسط لإجاباتهم على هذه الفقرة متدني جدا 2.70، لكنه بالمجمل يعني رفض الفرضية العدمية القائلة H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية التقليدية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وقبول الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ايجابية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية التقليدية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة (0.05).

4.5.3 تحليل فقرات المحور الثالث المكتبة الرقمية

جدول رقم(6) تحليل فقرات المحور الثالث (المكتبة الرقمية)

درجة الاهتمام	مستوى الدلالة	لاتصرف المعياري	لوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	0.000	0.520	4.37	12- البنية التحتية لمكتبة الجامعة تسمح بالتحول لمكتبة رقمية بسهولة.
مرتفعة	0.000	0.560	4.60	13- توفر الجامعة برامج تدريبية ومدربين مختصين للتحويل إلى المكتبة الرقمية ومجتمع المعرفة.

مرتفعة	0.000	0.707	4.03	14- توفر الجامعة خدمة البريد الالكتروني للطلبة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين.
مرتفعة	0.000	0.653	4.51	15- توفر الجامعة موقع خاص على الانترنت متاح للجميع.
مرتفعة	0.000	0.455	4.55	16- تشجع الجامعة الأبحاث في مجال بنية المعلومات والمعرفة.
مرتفعة	0.000	0.555	4.70	17- أنت كباحث تفضل المكتبة الرقمية على التقليدية .
مرتفعة	0.000	0.337	4.46	جميع الفقرات

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث (المكتبة الرقمية) تساوي 4.46، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن البنية التحتية لمكتبة للجامعة الإسلامية تسمح بالتحول لمكتبة رقمية وقد شارفت الجامعة على الانتهاء من هذه المرحلة (من مشاهدة الباحث أثناء زيارته للجامعة) وكذا توفر الجامعة البريد الالكتروني لجميع العاملين والطلبة وتوفر موقع انترنت ممتاز للجامعة وتشجع الأبحاث في مجال بنية المعلومات والمعرفة وأجاب المبحوثين بدرجة عالية بتفضيلهم المكتبة الرقمية على التقليدية وهذا يثبت رفض الفرضية القائلة H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية الرقمية (المحوسبة) وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وقبول الفرضية البديلة لها H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية الرقمية (المحوسبة) وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

5.5.3 تحليل فقرات المحور الرابع الاشتراك بقواعد البيانات

جدول رقم (7) تحليل فقرات المحور الرابع (الاشتراك بقواعد البيانات)

درجة الاهتمام	مستوى الدلالة	انحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	0.000	0.520	4.37	18- تشارك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات محلية متخصصة.
مرتفعة	0.000	0.560	4.60	19- تشارك الجامعة بقواعد بيانات مؤسسات دولية متخصصة.
متوسطة	0.000	0.707	3.50	20- تتصل الجامعة مباشرة بالناشرين وباعة الكتب.
مرتفعة	0.000	0.653	4.51	21- يتسم نظام الاتصالات المتوفر في الجامعة بالفعالية لأداء الخدمات الالكترونية للمستفيدين.

مرتفعة	0.000	0.455	4.55	22- يوجد تعاون بين الجامعة وجامعات عربية وأجنبية الكترونيا.
مرتفعة	0.000	0.337	4.30	جميع الفقرات

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع (الاشتراك بقواعد البيانات) تساوي 4.30، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن الجامعة مشتركة بقواعد بيانات محلية وأجنبية متخصصة وأن نظام الاتصالات بالجامعة يتسم بالفعالية والكفاءة وأن الجامعة تتعاون مع جامعات عربية وأجنبية الكترونيا غير أن إجابة المبحوثين على فقرة اتصال الجامعة بدور النشر وباعة الكتب كانت شبه محايدة أو متوسطة ربما لأنه ليس جميع العاملين على علم باتصالات الجامعة بدور النشر وبشكل عام ما سبق يثبت خطأ الفرضية الصفرية القائلة H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) وصحة الفرضية البديلة القائلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

6.5.3 تحليل فقرات المحور الخامس تنوع المكتبة

جدول رقم (8) تحليل فقرات المحور الخامس (تنوع المكتبة)

درجة الاهتمام	مستوى الدلالة	لاتحراف المعياري	لوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	0.000	0.616	4.40	23- توفر الجامعة مكتبة متكاملة لخدمة احتياجات الدارسين والباحثين.
متوسطة	0.000	0.585	3.56	24- توفر مكتبة الجامعة قسم مختص بالوسائط المتعددة من أقراص مدمجة (مسموعة ومرئية).
منخفضة	0.000	0.645	3.40	25- توفر مكتبة الجامعة قسم خاص بالاطلاع على الميكروفيلم.
منخفضة	0.000	0.575	3.13	26- توفر مكتبة الجامعة قسم خاص بالاطلاع على الكتب النادرة.
مرتفعة	0.000	0.636	4.19	27- توفر مكتبة الجامعة قسم خاص للأبحاث السابقة.

متوسطة	0.000	0.382	3.74	جميع الفقرات
--------	-------	-------	------	--------------

بصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الخامس (تنوع المكتبة) تساوي 3.74، و مستوى الدلالة تساوي 0.000 وهي اقل من 0.05 مما يدل على أن إجابات المبحوثين كانت قريبة من السلبية لهذا المحور وربما يرجع ذلك إلى أن ما طرح من فقرات ليس ذا أهمية لدى المبحوثين أو لم يحتاجوه من قبل كالميكروفيلم والكتب والمخطوطات النادرة أو حتى الوسائط المتعددة وهذه الإجابات بالمجمل أدت إلى التوافق مع الفرضية العدمية القائلة H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها تنوع المكتبات وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

1. اختبار الفرضيات باستخدام اختبار T-Test

جدول رقم(9) اختبار الفرضيات باستخدام اختبار T-Test

الفقرة	قيمة T المحسوبة	DF	مستوى الدلالة	لوسط الحسابي	نتيجة اختبار الفرضية
H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية التقليدية و إدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).	6.469	54	0.000	4.32	رفض الفرضية
H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي تقدمها مكتبات الجامعة الإسلامية الرقمية (المحوسبة) و إدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).	15.963	54	0.000	4.46	رفض الفرضية
H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).	11.900	54	0.000	4.30	رفض الفرضية
H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات التي يقدمها تنوع المكتبات وإدارة المعرفة عند مستوى دلالة معنوية (0.05).	-11.448	54	0.000	3.74	قبول الفرضية

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "274" تساوي 1.97

2. النتائج والتوصيات

1.8 أولاً النتائج

- بينت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات التقليدية وإدارة المعرفة مما يعني أن المكتبة التقليدية لا تزال مهمة للباحثين .
- بينت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ايجابية بين جودة الخدمات التي تقدمها المكتبات الرقمية (المحوسبة) وإدارة المعرفة .
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي تفضيل المبحوثين المكتبات الرقمية على المكتبات التقليدية .
- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ايجابية بين الاشتراك بقواعد البيانات الخارجية وإدارة المعرفة
- بينت نتائج التحليل الإحصائي عدم وجود علاقة بين جودة الخدمات التي يقدمها تنوع المكتبات وإدارة المعرفة .
- بينت نتائج الدراسة أن مكتبات الجامعة الإسلامية تتجه نحو التحول الكامل للنظام المحوسب (الرقمي)
- بينت نتائج الدراسة كفاءة وفعالية نظام الاتصالات بجميع أشكالها بالجامعة الإسلامية.

2.8 ثانياً التوصيات

- طبقاً لمراجعة الباحث للإطار النظري للدراسة والنتائج التي تم الحصول عليها من التحليل الإحصائي للبيانات وانطلاقاً من الأهمية النسبية لكل نتيجة فقد خرج الباحث بالتوصيات التالية :
- في جانب حوسبة المكتبات يجب الاهتمام بالتعليم الالكتروني (E-Learning) من خلال حوسبة المكتبات وزيادة مستخدميها وصولاً إلى الجامعة الافتراضية الكاملة من خلال توفير وسائل مناسبة للتعلم الذاتي مثل (المزيد من مختبرات الحاسوب وقاعات المحاكاة
- يوصي الباحث بزيادة الاتصال الالكتروني بين الجامعات العربية والجامعات الأخرى الأجنبية في جوانب التعاون البحثي والابتعاث لما لذلك من كبير الأثر على ضمان استمرارية الجودة.
- يوصي الباحث بعمل برنامج تدريبي متكامل لجميع العاملين بالجامعات يواكب التطور العلمي الحديث في الجانب الرقمي.
- ترسيخ وتطوير مفهوم إدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس والإداريين بغض النظر عن منحنى الخبرة أو الدرجة العلمية خصوصاً ونحن في عالم المعرفة عالم القرن الحادي والعشرين.

- الاستفادة من البرمجيات المفتوحة المصدر open source والعمل على تعريبها وتطويرها بما يتناسب والمتطلبات.
- إنشاء برامج تعريفية للمسئولين وأصحاب اتخاذ القرارات حول أهمية مجتمع المعلومات وفهم احتياجاته، والدور المهم للمكتبة الإلكترونية.
- إيجاد وصياغة معايير عربية لمجتمع المعلومات والمعرفة على المستوى المحلي وعلى مستوى الوطن العربي.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب والدراسات

1. صيام ، وليدع رحاحلة ، محمد ، " العوامل الشخصية المؤثرة على استفادة الطالب من التعليم الجامعي المحاسبي الالكتروني دراسة حالة :الجامعة الهاشمية "، الأردن ، مجلة المنارة ، المجلد الرابع عشر، العدد الأول، (2008 م) .
2. دروزة، سوزان،رسالة ماجستير ، "العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وعملياتها وأثرها على تميز الأداء المؤسسي"،جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن ، يونيو(2008م).
3. المحاميد، ربا،رسالة ماجستير ، "دور إدارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي دراسة تطبيقية في الجامعات الأردنية الخاصة"،جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن، يونيو(2008م).
4. إصدارات دائرة التخطيط والتطوير، الجامعة الإسلامية غزة 2010/2009م.
5. المنجد في اللغة والإعلام ، دار المشرق ، بيروت ، الطبعة 33 ، (1992م).
6. معاينة ، عادل ، "إدارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي : تجارب عالمية " ، دراسات المعلومات ، العدد الثالث ، الأردن ، جامعة اليرموك ، (سبتمبر 2008).
7. أحمد الحافظ إبراهيم ، " نحو مكتبة رقمية في دولة الإمارات العربية"، في وقائع المؤتمر العربي الثاني عشر للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات،- حول المكتبات العربية في مطلع الألفية الثالثة – بُنى وتقنيات وكفاءات متطورة..- مج 1 - الشارقة: الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، (2001).
8. محمد فتحي عبد الهادي، " مكتبة المستقبل " ، الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، ع 17، (2002) .
9. حمد إبراهيم العمران، " المكتبة الرقمية وحماية حقوق الملكية الفكرية"،مجلة المعلوماتية،ع2، (2003).
10. مروعي حسن شرابي، راشد زيد المزيد ،"ما مستقبل المكتبة الرقمية في المملكة العربية السعودية"،-مجلة المعلوماتية،ع5، يناير، (2004).
11. فييمه الهادي الشكشوكي، "أفاق التعلم عن بُعد في الجامعات الليبية" ، ندوة التعليم العالي والتنمية في الجماهيرية الليبية، (26-28/4/2004)، طرابلس.
12. Robertson ,James "Intranets and Knowledge Sharing", International Journal of step two designs pty . Ltd , Australia , May (2004)
13. الكبيسي ، صلاح ، " إدارة المعرفة "، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، بحوث ودراسات،(2005م).
14. Loudon ,Kenneth & Loudon ,Jane:" Management Information Systems",Prentice Hall Internationa,U.S.A,(2007).
15. سارة بن السبتي ،"المكتبة الرقمية في الجزائر واقعا وسبل استغلالها" ،المجلة الأردنية للمكتبات ،ع1،مج52، الأردن (2017) ،

Sekaran ,U.(2003)"Research Methods for Business: A skill building approach,2nd edition" . John Wiley .16
&sons ,Newyork.

ثانيا: مواقع انترنت ذات صلة بالدراسة

http://www.webometrics.info/en/Arab_world 1.

ترتيب صفحات (الويب) للجامعات العربية

<http://www.shanghairanking.com/ar/ARWU2014.html> 2.

الترتيب الأكاديمي لجامعات العالم (ترتيب شنغهاي)

<http://arabic.cnn.com/scitech/2014/08/17/education-rankings3>.

قناة سي أن أن بالعربية

<http://lib.ugent.be> 4.

مكتبة جامعة غنت البلجيكية الرقمية

5.<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9>

ويكيبيديا الموسوعة العالمية الحرة

6.<https://books.google.ps/books?id=q6h50P3Khz0C&pg=PA79&dq=ulis+ac+j#v=onepage&q=ulis%20ac%20j&f=false>

موقع كتب جوجل على الانترنت

<https://platform.almanhal.com/Files/2/105655> 7.

مجلة المنهل الالكترونية العلمية (المكتبة الرقمية بالجزائر)

<http://qdev.iugaza.edu.ps/-2015-20148>.

إصدارات دائرة الجودة والتطوير بالجامعة الإسلامية