

Using Information Technology and its Applications in Public Libraries in the State of Kuwait from the Employees' Perspective

Talal R. Alazemi
Awadh Alharbi
Dakhil Alhauti

Abstract

Objective: This study aimed to highlight the scope of information technology usage and its applications in public libraries, and to figure out the electronic services provided by public libraries for their use in information technology applications. **Methods:** The study adopted a descriptive approach for accessing data that refer to measuring the use of information technology in libraries. The current research community comprises all employees (i.e., 144) working in the public libraries of the State of Kuwait, which are affiliated to the National Council for Culture, Arts and Literature. **Results:** One of the most significant results of this study is the relative interest of public libraries in social media sites from the employees' point of view, due to the importance of these sites in reaching out to beneficiaries and researchers, as well as facilitating library services, especially regarding the multiplicity of tasks related to public libraries such as borrowing, database searching, answering electronic questions and other tasks that require the availability of electronic services to achieve these purposes easily and efficiently. **Conclusion:** Considering these results, the study provided several recommendations, including the use of information technology in public libraries with the aim of providing electronic services, and using them in technical procedures to develop indirect services in the libraries.

Keywords: Public Libraries, Information Services, Information Technology, Kuwait.

استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة

بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين

طلال رجا العازمي (*)

عوض حمود الحربي (**)

دخيل عبدالعزيز الحوطي (***)

ملخص:

هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة، وتعرف الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هذه المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات. **المنهجية:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للحصول على البيانات التي تشير إلى قياس استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المكتبات العامة في دولة الكويت، التي تتبع المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، البالغ عددهم (144) موظفاً. **النتائج:** من أهم نتائج هذه الدراسة الاهتمام النسبي للمكتبات العامة بمواقع التواصل الاجتماعي من وجهة نظر الموظفين، نتيجة لأهمية هذه المواقع في التواصل مع المستفيدين والباحثين، ومن العناصر المهمة التي يجب على المكتبات العامة تقديمها: تيسير خدمات المكتبات، خاصة في ظل تعدد المهام المتعلقة بالمكتبات العامة ما بين الاستعارة والبحث في قواعد البيانات والرد على الأسئلة الإلكترونية وغيرها من مهام تتطلب توافر خدمات إلكترونية لتحقيق هذه الأغراض بشكل سهل وفعال. **الخلاصة:** في ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة عدة توصيات، منها الإفادة من تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة؛ بهدف تقديم الخدمات الإلكترونية، واستغلالها في الإجراءات الفنية لتطوير الخدمات غير المباشرة في المكتبات. **المصطلحات الأساسية:** المكتبات العامة، خدمات المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، الكويت.

(*) أستاذ مساعد، قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية التربية الأساسية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. E mail: tr.alazemi@paaet.edu.kw

(**) أستاذ مشارك، قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية التربية الأساسية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. E mail: ah.alhabri@paaet.edu.kw

(***) أستاذ مشارك، قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية التربية الأساسية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب. E mail: da.alhouti@paaet.edu.kw

مقدمة:

إن المكتبات العامة هي مكتبات المجتمع، وقد اشتق اسمها من عموميتها في مقتنياتها لاحتوائها على مختلف مصادر المعلومات ولعموميتها في جمهورها الذي يتكون من جميع شرائح المجتمع، وهي النوع الوحيد من أنواع المكتبات، الذي يخدم جميع أنواع المستفيدين. ذكر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات (IFLA) أن الهدف الرئيس للمكتبة العامة هو توفير الخدمات والموارد في مجموعة متنوعة من الوسائط لتلبية احتياجات الجمهور (IFLA, 2001). ومع ذلك، فإن دور المكتبة العامة ليس توفير الوصول إلى الموارد فقط، بل أيضاً دعم الأشخاص في استخدام هذه الموارد من خلال تطوير الفرص للقيام بذلك وتقديم الدعم العملي والتوجيه. إنه مكان يعزز عملية التعلم واكتساب المعرفة؛ استجابة للاحتياجات والقضايا المحلية (Libraries Deliver: Ambition for Public Libraries in England, 2016–2021).

وتؤثر المكتبات في وقتنا الحالي على عدة نواح في الحياة؛ منها التعليم، حيث تقوم بدعم التعلم الذاتي، وتستجيب لتأثيرات عمليات الإصلاح التعليمي في المؤسسات التعليمية، كما تعدّ منافذ للاطلاع على ثقافة العديد من المجتمعات المختلفة؛ إذ توفر مكاناً هادئاً للقراءة والاطلاع، كذلك تؤدي المكتبات العامة دوراً في تطوير خدمات المعلومات المرتبطة بالأعمال، وتعمل مراكز رئيسة وسط المدن يستطيع جميع فئات المجتمع زيارتها والاستفادة منها (بروفي، 2009).

وقد تطورت التكنولوجيا وأصبح لها أهمية كبيرة في يومنا الحاضر؛ إذ تعد محركاً رئيساً لتطور المعرفة الإنسانية في جميع المجالات، وتقدم دعماً غير محدود لشتى العلوم وجميع الأنشطة الحياتية، وما تشهده تكنولوجيا المعلومات من تقدم وتغير سريع قد أثر في جميع مجالات الحياة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وغيرها؛ ومن ثم كان حتماً على متخذي القرار في المكتبات العامة بشكل خاص والمكتبات بأنواعها على العموم، أن يواكبوا هذا التقدم التكنولوجي والمعلوماتي في مكتباتهم وخدماتها، وكذلك محاولة سد الفجوة الرقمية والاستفادة من الإمكانيات المتاحة لديها، أو ملاحقة تلك التكنولوجيا لخدماتها.

جاء الاهتمام بهذه الدراسة نتيجة للدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تغيير نمط المكتبات العامة، وفتح آفاق جديدة في مجال الخدمات وتقنية مصادر المعلومات، وفي الوقت نفسه لقلّة الدراسات المحلية التي تناولت تقييم تكنولوجيا

المعلومات في المكتبات؛ مما أعطت الدافع في معرفة مستوى وجودة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة، لذلك حرص الباحثون على تحليل استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين.

مشكلة الدراسة:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دوراً مهماً في تقديم خدمات أسرع لإشباع حاجات المستفيدين و رغباتهم المتنوعة، وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة. وهذا التطور التكنولوجي يشمل كل الوظائف الأساسية في المكتبة العامة من اقتناء الأوعية ومجموعاتها، والإعداد الفني لها، والخدمات المقدمة من المكتبة للمستفيدين وجمهورها العام. بيد أن هذا الدور لم يكن جلياً على تلك المكتبات العامة بدولة الكويت، وأصبح التساؤل الأساسي الذي يواجه متخذي القرار هو: كيف تلاحق هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها؟ ومن ثم ازدادت أهمية البحث في أهمية دور موظفي المكتبات العامة ومدى اهتمامهم وتلقيهم المهارات المتخصصة بتكنولوجيا المعلومات؛ لما لها من مردود على تقديم تلك الخدمات للمستفيدين وسرعة الوصول إليها وبأسهل الطرق. وكيفية دراسة واقع خدمات المعلومات والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في المكتبات العامة وتقديم أفكار متطورة للاستفادة منها.

تساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1 - ما وجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة؟
- 2 - ما الخدمات الإلكترونية المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات؟
- 3 - ما المهارات المتحصل عليها من البرامج التدريبية التي تساعد موظفي المكتبات العامة في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستفيدين؟
- 4 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين، وترجع إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- 1 - تعرف وجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت بشكل علمي تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة.
- 2 - تعرف واقع خدمات المعلومات الإلكترونية ومدى الاستفادة منها في المكتبات العامة بدولة الكويت.
- 3 - معرفة مدى استفادة موظفي المكتبات العامة من الدورات وما يحصلونه من مهارات متخصصة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات.
- 4 - تعرف أهم المهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة، التي تساعدهم في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستخدمين.
- 5 - تقديم بعض النصائح والمقترحات التي تساعد المكتبات العامة على مواكبة التقدم التكنولوجي السريع والاستفادة منها في خدمة المجتمع.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يأتي:

- 1 - نظراً للتغيرات التكنولوجية السريعة وتأثيرها على مستوى حياة المجتمع في مختلف جوانب الحياة، سواء الاقتصادية والإدارية وغيرها من تلك الجوانب؛ فقد أضحت أثر هذه التغيرات كبيراً على بيئة المكتبات العامة، وكان لابد من مواكبة تلك التغيرات. لذلك فإن انتشار تكنولوجيا المعلومات وبنيتها التحتية حتمت على المكتبات ومراكز المعلومات بكل أنواعها، وخاصة المكتبات العامة، ضرورة تحويل خدماتها التقليدية إلى إلكترونية وتقديم أفضل الخدمات بأقل وقت وجهد للمستخدمين وجذبهم للاستفادة من تلك التكنولوجيا.
- 2 - تأتي أهمية الدراسة أيضاً من أن المكتبات العامة في الكويت متأخرة في اعتماد وتقديم بنية تحتية تكنولوجية متطورة يشهدها العالم، وخاصة المتقدمة منها؛ ومن ثم كان لزاماً من الباحثين في هذه الدراسة معرفة واقع المكتبات العامة في الكويت ومدى ملاحقتها لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقها.

3 - قلة البحوث والدراسات المحلية التي كتبت في مجال تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة بدولة الكويت؛ وهو ما دعا الباحثين في هذه الدراسة إلى إضافة قيمة في أدبيات الموضوع عنها، ومعرفة مدى الاستفادة من البحوث السابقة وربط نتائجها بنتائج هذه الدراسة.

4 - تأتي أهمية الدراسة من أنها ستكون مرجعاً مهماً لجميع المكتبات العامة في دولة الكويت، وجميع الدول العربية؛ حيث تقدم بعض الطرق العلمية التي تساعد في تطوير البنى التحتية في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتقدم الخبرة للعاملين في المكتبات العامة.

مصطلحات الدراسة:

من أبرز مصطلحات الدراسة التي يرى الباحثون أهمية تعريفها وتحديد المقصود منها، ما يأتي:

1 - تكنولوجيا المعلومات:

«هي مختلف أنواع الاكتشافات والمستجدات والاختراعات التي تعاملت وتعامل مع شتى أنواع المعلومات؛ من حيث جمعها وتحليلها وتنظيمها (توثيقها) وتخزينها واسترجاعها، في الوقت المناسب، والطريقة المناسبة والمتاحة. وقد تأثرت تكنولوجيا المعلومات كثيراً بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة» (القنديلجي والسامرائي، 2009).

2 - المكتبات العامة:

«هي التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات المستخدمين دون تمييز، وتشتمل على جميع أنواع العلوم، وتحتوي على الكتب والمجلات والمخطوطات والوسائط الفيلمية وغيرها من المصادر المختلفة» (الحري، 2017).

3 - خدمات المكتبات:

«كل ما توفره المكتبة بمواردها البشرية والمادية من أنشطة وفعاليات وتسهيلات؛ لتهيئة الظروف التي تمكن روادها والمستفيدين منها من الوصول إلى مصادر المعلومات التي يحتاجون إليها بأسرع الطرق وأيسرها؛ من أجل سداد حاجتهم وإشباع رغباتهم في الوقت والمكان المناسبين» (عليان والمومني، 2006).

4 - التدريب:

«مصطلح عام يشير إلى تدريب الكوادر البشرية بمختلف مستوياتها عبر قنوات مختلفة، وقد يكون التدريب نظرياً أو عملياً أو ميدانياً. وفي الوقت الراهن يشمل التدريب الحاسوب وبرامجه وكيفية الاتصال بالشبكات لتطوير مهارات الموظفين وتحسين أدائهم الإنتاجي، وتدريب الموظفين على كيفية استخدام الحواسيب المتعددة الأغراض» (قاري، 2000، ص 284).

5 - خدمات المعلومات:

جميع التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها؛ بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وأيسرها والإفادة منها (عليان، 2017).

6 - المهارة:

هي القدرة على أداء الأشياء أداءً جيداً، ويطلق على الفرد أنه ماهر إذا علم ما يؤدي؟ ومتى يؤدي؟ وكيف يؤدي؟ ويكون ملماً بالخطوات التي تساعده في ذلك، ويكون قادراً على تطبيقها وتنفيذها (الشمي، 1998).

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يأتي:

1 - **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على تكنولوجيا المعلومات وبنيتها التحتية المستخدمة من أجهزة وبرامج وخدمات إلكترونية في المكتبات العامة بدولة الكويت.

2 - **الحدود المكانية:** اشتملت على المكتبات العامة المقسمة على محافظات الكويت الست، البالغ عددها (51) مكتبة.

3 - **الحدود الزمانية:** الفترة الزمنية التي طبقت فيها الدراسة خلال شهري يناير وفبراير من عام 2020م.

الدراسات السابقة:

التطور التكنولوجي في العقد الماضي كان هائلاً جداً؛ حيث انتشرت الأجهزة المحمولة حول العالم جنباً إلى جنب مع انتشار واسع لشبكة الإنترنت، التي باتت

متوافرة في كل مكان تقريباً، بالإضافة إلى ظهور وسائل التواصل الاجتماعي التي خاض معظم الناس تجربتها. إن هذه التطورات وضعت المكتبات العامة أمام تحدٍّ كبير من أجل أن تتسجم معها وتطور من أدائها.

وهذا التطور السريع، يلزم المكتبات العامة ضرورة مواكبة التغيير والتطور لكي يبقى دورها فعالاً كما ينبغي لها. لقد كانت المكتبات العامة في الماضي مكاناً للعثور على كتاب نادر أو مكان لقراءته، أما الآن؛ فيجب أن تتبنى المكتبات دوراً جديداً كما كان يجد فيه المجتمع أفكاراً جديدة وإلهاماً وغيرها (Ayre, 2016; Godin, 2016; Ayre & Craner, 2017).

إذن، يتعين على المكتبات تغيير عملياتها، ويجب أن تتبنى الموقف القائل: إنها قوة للتغيير المجتمعي. وهذا يعني طرقاً جديدة في تقديم الخدمات؛ مثل التطوير الوظيفي والتعلم مدى الحياة وتشبيد بنية تحتية تكنولوجية تواكب التطورات الحالية. إن المكتبات العامة لا بد أن تكون قادرة على مساعدة المستخدمين في الوصول إلى المعلومات المهمة التي يريدونها أو يحتاجون إليها؛ حيث ستكون المفتاح لنجاحها في المستقبل (Pedersen, 2016)، وإننا نعيش في زمن أصبحت فيه التكنولوجيا هي اللاعب الأساسي في الوصول إلى المعلومات بسهولة، والناس أصبحوا فيه أكثر قدرة وسرعة في الوصول إلى المعلومات. لقد غيرت تكنولوجيا المعلومات وثورة الإنترنت طريقة وصول الناس إلى المعلومات واستخدامها (Ayre, 2016).

قامت العديد من الدراسات السابقة بدراسة حالة المكتبات العامة؛ من حيث بيئتها التكنولوجية ومدى مواكبتها للتطورات الحديثة، وأشارت تلك الدراسات إلى أن المكتبات العامة تواجه الكثير من العقبات في تطبيق تكنولوجيا المعلومات، التي من شأنها أن تنمي خدماتها لكي تتسجم مع تلك التطورات. وهذه العقبات والصعوبات التي تواجهها المكتبات العامة، ليست مقتصرة على بلد محدد أو منطقة إقليمية بعينها أو حتى قارة واحدة؛ إذ إن المكتبات العامة في العالم كله تعاني من هذا الأمر.

في الكويت، حظيت المكتبات العامة باهتمام ضعيف من الباحثين، وتحديدًا فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها؛ ففي العقدين الماضيين، أعدت دراسة واحدة فقط بحثت في موضوع تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة؛ حيث بحثت دراسة (Al-Azmi Al-Qallaf & 2002) في مدى توافر تكنولوجيا المعلومات واستخدامها في المكتبات العامة في دولة الكويت. وتناولت عدة مجالات، منها: (1) الأجهزة/البرمجيات. (2) أنماط الاتصال مثل شبكات LAN، والإنترنت.

(3) أنشطة التدريب والتطوير لدعم تكنولوجيا المعلومات. الاستبانة أرسلت إلى جميع المكتبات العامة (عددها 25 في ذلك الوقت) وأجاب عنها 92% من أمناء المكتبات، كما أجريت مقابلات مع مديري المكتبات لجمع بيانات إضافية. كشفت النتائج عن وجود العديد من أوجه عدم المساواة في تكنولوجيا المعلومات بين المكتبات. تستفيد ثماني مكتبات فقط من أجهزة الحاسوب و15 مكتبة من دون أي نوع من التكنولوجيا المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات. وأظهرت الدراسة أن القليل من المكتبات لديها اتصال بالإنترنت، واستخدام محدود للتطبيقات، وأن نظام المكتبات الآلي بطيء الحركة. وأن العوامل التي تعوق تطوير تكنولوجيا المعلومات هي التخطيط والتمويل والموارد البشرية وهيكل البناء. أما الدراسات الأخرى التي تناولت المكتبات العامة؛ فقد أظهرت نتائجها العديد من تلك التي ذكرت بدراسة Al-Azmi & Al-Qallaf؛ فقد أظهرت نتائج دراسة Abdel-Motey (2001)، التي هدفت إلى تعرف واجبات وممارسات أمناء المكتبات في دولة الكويت، أن المكتبات العامة لا تعكس الواقع العالمي لتزايد إنتاج المعلومات وتوافرها بفضل تقنيات الاتصالات والحوسبة. ومن ثم لا بد من تطوير أمناء المكتبات وتشجيعهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مكتباتهم العامة. وهناك دراسة أخرى لـ Abdel-Motey & Al-Nsar (2003)، ناقشت المصادر والتسهيلات والخدمات في المكتبات العامة في دولة الكويت. وجد الباحثان أن هناك نقصاً في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة؛ حيث تحتوي أقل من نصف المكتبات على أجهزة حاسوب مع توافر الإنترنت بنسبة 15% فقط في جميع المكتبات. ومن جانب آخر، بينت الحمود (2007) في دراستها لمستقبل المكتبات العامة في دولة الكويت أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة منعدم في جميع الخدمات سواء المباشرة أو غير المباشرة. وأن معدات المكتبات قديمة جداً، وهناك حاجة ملحة إلى تجديدها. إلا أن هذه الدراسات تعتبر قديمة جداً إذا ما استخدمت كقياس لوضع تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها المطلوب توافرها في المكتبات العامة اليوم.

أما في العقد الماضي؛ فلم يُجر إلا بحث واحد فقط يتعلق بموضوع المكتبات العامة؛ حيث قام Ghuloum & Alyacoub (2016) بدراسة دور المكتبات العامة في الكويت تجاه فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وهي فئة التوحد، وأشاروا إلى أن المكتبات العامة لا تزال غير مهتمة بهذه الفئة لعدة أسباب، منها نقص شديد في المعدات والأجهزة التكنولوجية التي تناسب هذه الفئة للاستفادة من المكتبات التي

أعرب المشاركون في البحث عنها أنها ضعيفة جداً، كما أن هناك نقصاً بالموظفين المؤهلين للتعامل مع فئة التوحد.

فيما يتعلق بالدراسات الأخرى حول العالم، وجدت دراسة (Kaur & Walia 2015) أنه مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على المجتمع، فإن المكتبات العامة لا تبذل الجهد المطلوب للوصول إلى الجمهور وجعله أكثر جاذبية للمستخدمين. حيث وجد أن هناك نقصاً كبيراً في الخدمات الرقمية التي تقدمها هذه المكتبات في البيئة الرقمية الحالية. يؤكد ذلك أيضاً ما أشار إليه (Matthews 2019)، من أنه يمكن للتكنولوجيا مساعدة المكتبيين في التواصل مع المجتمع الخارجي. إن المكتبيين يحتاجون إلى الوجود في الخارج مع المجتمع من خلال الإنترنت لبناء شبكات اجتماعية والمشاركة مع أفراد المجتمع حيث هم؛ حتى تتمكن المكتبة من الاستمرار في التطور مع الخدمات الجديدة وتعديل الخدمات الحالية لتلبية احتياجات المجتمع بشكل أفضل.

وهذا مشابه لما وجدته (Hallberg & Sipos-Zackrisson 2016)؛ حيث أكدوا في دراستهم أن تكنولوجيا المعلومات مهمة وفعالة جداً للمكتبة في الأنشطة الخارجية؛ حيث يمكنها الحفاظ على الاتصال مع غير المستخدمين من خلال الخدمات عبر الإنترنت والتواصل مع المجتمع.

وأجرى (Vrana 2010) دراسة للمكتبات العامة في كرواتيا وتحديداً لعملية تطبيق الرقمنة. أشارت نتائج الدراسة إلى أن كرواتيا بالفعل قد اتخذت خطوات نحو توسيع المحتوى الرقمي في مقتنياتها. لكن هذا المحتوى لا يزال صغيراً إلى حد ما. وأكد أن المكتبات العامة تواجه منافسة شرسة مع الإنترنت. ونظراً لأن التقنيات الرقمية أصبحت سائدة، فإن مستخدمي المكتبة العامة يطلبون المزيد من المحتوى الرقمي من المكتبات. إن المستخدمين الذين لم يتمكنوا من العثور على ما يريدون في المكتبات بحثوا عنه بالفعل على الإنترنت. ونتيجة لذلك، تجذب المكتبات العامة عدداً أقل من المستخدمين، خاصة بين أفراد الأجيال الشابة. ومن أجل تحسين دورها المزدهر ومكانتها وقيمة أمناء المكتبات في توصيل المعرفة وتيسير الوصول إلى المعلومات الرقمية، لا بد أن تقوم المكتبات العامة بمشروعات رقمية كبيرة وشاملة لمحتوياتها. إن مقتنيات المكتبة العامة تحتوي على مصادر رائعة وقيمة تستحق الرقمنة والعرض العام على الإنترنت. ويتفق (Matthews 2019) مع ما أودره (Vrana،

حين قال إنه على الرغم من أن الكتب التقليدية لا تزال تتمتع بجاذبية حقيقية للعديد من مستخدمي المكتبات العامة، فإن هناك طلباً كبيراً على الكتب الإلكترونية والمصادر الإلكترونية الأخرى. إن المستخدمين يتوقعون أن تتوافر لهم فرصة الوصول إلى تكنولوجيا المعلومات الحديثة التي تعمل بشكل جيد، وهذا يتطلب بنية تحتية تكنولوجية جيدة مزودة بالإنترنت سريع؛ فقد أصبحت شبكة Wi-Fi المعيار لتقييم جودة عروض تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة.

ومع ذلك، يقول (Ayre 2016): إن على المكتبات أن توفر الأجهزة المناسبة للناس داخل المكتبات، وأن تأخذ بعين الاعتبار أنه مع وجود المزيد من موارد المعلومات الرقمية المهمة على الإنترنت، فإن ذلك لا يجعل الوصول إليها يتم إلا عن طريق جهاز وعبر الإنترنت. وهذا يعني أنها ليست متاحة للجميع تلقائياً؛ إذ لا تزال هناك مجموعة من الناس، وإن كانت قليلة، لا تستطيع تحمل تكلفة الأجهزة المطلوبة وتكاليف الاتصال بالإنترنت للحصول على ما تشاء من المكتبات أو غيرها.

إن توافر تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة لا يعني أن المكتبات قد أدت دورها بشكل جيد، إن تطبيق هذه التكنولوجيا يتطلب أن تكون مناسبة وتحقق متطلبات المستخدمين، ولا بد أن تتوافر لدى المكتبيين مهارات التعامل معها وتعليمها للمستخدمين. يوضح ذلك (Ayre 2016)، ويشير إلى أن مهمة أمين المكتبة اليوم تتضمن البحث عن المعلومات واسترجاعها وتقييمها بتسويات متعددة، بما في ذلك الوسائط المطبوعة والرقمية، بالإضافة إلى مساعدة الأشخاص الذين يأتون بأجهزتهم الخاصة للوصول إلى الإنترنت وخدمات الطباعة.

وهذا ما وجدته دراسة (Cushing 2016): حيث أثبتت في دراستها أن المستفيدين كثيراً ما يطلبون المساعدة في أجهزة التكنولوجيا الشخصية والمحتوى الرقمي الشخصي في المكتبات العامة، ويستجيب معظم المكتبيين لهذه الطلبات بجلسات فردية أو كجزء من الخدمات المرجعية. ومعظم طلبات المستفيدين هي المساعدة في العمليات الأساسية للأجهزة الشخصية والمحتوى الرقمي الشخصي. ومع ذلك، كانت هناك طلبات متقدمة تتناول قضايا تنظيم المعلومات ومعالجتها، في حين أن معظم أمناء المكتبات بذلوا قصارى جهدهم للاستجابة لطلبات المستفيدين، إلا أن هناك حاجة إلى التعليم المستمر لأمناء المكتبات العامة، حتى يتمكنوا من تقديم ردود ممتازة على هذا النوع من استفسارات المستفيدين. لذلك، تناول (2016)

Horrigan من خلال التقرير الصادر عن Pew Research Centre بعنوان: المكتبات 2016 رأي الأميركيين وموقفهم تجاه المكتبات العامة، وقد أشارت نتائج الاستبانة إلى أن المشاركين يتوقعون أن تقدم المكتبات العامة برامج لتعليم الناس المهارات الرقمية (بل يعتقد 80% أن المكتبات بالتأكيد يجب أن تفعل ذلك)، وتساعد المستفيدين على تعلم كيفية استخدام التقنيات الإبداعية الجديدة؛ مثل الطابعات الثلاثية الأبعاد .

يمكن القول إن لتكنولوجيا المعلومات دوراً فعالاً ومفيداً للمكتبات العامة في إنجاز غاياتها وتحقيق متطلبات مجتمعها، ويمكن أن يؤدي تحسين التطبيقات والخدمات التكنولوجية فيها إلى تعزيز دورها تجاه المجتمع (Ayre & Craner, 2017: Ayre, 2016: Godin, 2016). فالمكتبات العامة اليوم تواجه ضغطاً كبيراً يجبرها على التغيير والتطوير من أداؤها، ويأتي الضغط من بعض قطاعات المجتمع، وخاصة تلك التي تبنت تكنولوجيا المعلومات، التي تنمو وتتغير بمعدلات متسارعة. كما يعلم من هم في المهنة، أن المكتبات العامة هي أكثر من مجرد أماكن لفحص الكتب ومقاطع الفيديو والأقراص المدمجة الصوتية. إن ما جعل المكتبات مهمة وذات فائدة لعقود كمراكز ثقافية وتعليمية مجتمعية هي ربط المجتمع بالمعلومات ومساعدتهم في الوصول والحصول عليها. لذلك فالمكتبات في حاجة إلى ثورة للتغيير، ولكن ما وتيرة التغيير وسرعتها المطلوبة؟ (Matthews, 2018).

إن الدراسات السابقة تناولت جوانب مختلفة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها والعقبات والتحديات التي تواجهها المكتبات العامة محلياً ودولياً، وكانت القضايا التي تمت مناقشتها في هذه الدراسات ذات صلة بموضوع الدراسة.

المنهجية والتصميم:

منهج الدراسة:

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر الأنسب للتعامل مع مشكلة الدراسة؛ إذ إنه يعتمد على دراسة المشكلة وبيان خصائصها وحجمها، واستخدام في هذه الدراسة لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين، وذلك من خلال تعرف كيفية الوصول إلى الحلول المناسبة لمشكلة الدراسة. يقوم هذا المنهج على وصف المعلومات، ثم تحليل واقع التحديات والصعوبات وتفسيرها، وذلك من خلال جمع

البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة. وتعتبر الدراسة تحليلية استنتاجية باستخدام الأسلوب الكمي، من خلال جمع البيانات اللازمة عن طريق الاستبانة.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المكتبات العامة في دولة الكويت، التي تتبع المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ويبلغ عددهم (251) موظفاً، وقد عرض مجتمع الدراسة بالتفصيل في ملحق (2).

عينة الدراسة الأساسية:

طبقت الدراسة على جميع الموظفين، ولكن لم يجب عن هذه الاستبانة سوى (144) موظفاً، بنسبة (56%) من مجتمع الدراسة، وجدول (1) يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغيرات العينة الأساسية.

جدول (1)

توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة

ت	%		
76	52.8	ذكر	الجنس
68	47.2	أنثى	
6	4.2	دبلوم	المؤهل العلمي
120	83.3	بكالوريوس	
12	8.3	ماجستير	
6	4.2	دكتوراه	سنوات الخبرة
30	20.8	من 1 - 5 سنوات	
28	19.4	من 6 - 10 سنوات	
32	22.2	من 11 - 15 سنة	
28	19.4	من 16 - 20 سنة	
26	18.1	من 21 سنة وأكثر	

أداة الدراسة:

طورت أداة لقياس استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين، وقام الباحثون بإعداد هذه الاستبانة بعد العودة إلى العديد من المراجع والأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة حتى يتم الوصول إلى أفضل الطرق العلمية لذلك، وتضمنت الاستبانة قسمين رئيسيين، يحتوي القسم الأول على البيانات الشخصية للمشاركين (موظفو المكتبات العامة) في الدراسة، وتتمثل في الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، أما القسم الثاني في الاستبانة؛ فقد تضمن (29) فقرة موزعة على (3) محاور أساسية، وهي (أولاً: الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة، ثانياً: الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة، ثالثاً: تدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة). وقد حددت الاستجابات والإجابات للاستبانتين بخمسة معايير، هي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

(أ) صدق أداة الدراسة:

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بطريقة الصدق الظاهري، وذلك بعرضها على عدد من المحكمين من (أعضاء هيئة التدريس في علوم المكتبات والمعلومات وعلم الإدارة والتسويق من الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب وجامعة الكويت)، وقد طلب من المحكمين تنقيح ومراجعة الاستبانة من حيث درجة وضوح الفقرات وجودة الصياغة اللغوية ودرجة انتمائها للمحور الذي تقيسه، وتعديل أو حذف أي فقرة يرى المحكمون أنها لا تحقق الهدف من الاستبانة، وقد تمت الاستفادة من أغلب الملاحظات التي أجمع عليها المحكمون ووضعت في الاعتبار.

(ب) ثبات أداة الدراسة:

لقياس ثبات الاستبانة أعدّ الباحثون دراسة استطلاعية، وذلك بتوزيع الاستبانة على عينة عددها (30) موظفاً وصل منها (27) استبانة، وقيست من خلال معامل ألفا كرونباخ، وكانت النتائج على نحو ما هو مبين في جدول (2).

جدول (2)

قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا

معامل الثبات	المجال
0.97	الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة
0.97	الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة
0.96	تدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة
0.99	الدرجة الكلية

يبين جدول (2) أن جميع قيم معامل الثبات مقبولة لغايات الدراسة.

متغيرات الدراسة:

يتضمن منهج الدراسة نوعين من المتغيرات: الأول: المتغيرات المستقلة، وهي التي تتسبب في حدوث المتغيرات التابعة أو تؤثر بها، والثاني: المتغيرات التابعة وتعد مخرجات أو نتائج لتأثير العوامل المستقلة، ووظيفة هذين المتغيرين هي ربط جميع المتغيرات بالإجابة عن أسئلة الدراسة (كريسويل، 2019). وتتكون متغيرات الدراسة على النحو الآتي:

المتغيرات المستقلة، وتتضمن ثلاثة متغيرات أساسية، وهي:

- النوع الاجتماعي وله فئتان (ذكر - أنثى).
- المؤهل العلمي، وله أربع فئات، وهي: (دبلوم، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراه).
- سنوات الخبرة الوظيفية، ولها خمس فئات، وهي (من 1 - 5، ومن 6 - 10، ومن 11 - 15، ومن 16 - 20، ومن 21 فأكثر).

المتغير التابع:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين.

إجراءات الدراسة:

أعدت الدراسة وفقاً للإجراءات الآتية:

- 1 - الاطلاع على الأدب النظري المتصل بموضوع الدراسة، وكذلك على عدد من الدراسات السابقة، وهو ما ساعد في بلورة مشكلة الدراسة.

2 - إعداد أداة الدراسة بصورتها الأولية، والتأكد من صدقها من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين.

3 - إعداد أداة الدراسة، المتمثلة في الاستبانة في صورتها النهائية.

4 - وزع الباحثون أداة الدراسة وطبقت على عينة الدراسة، التي بلغ عددها (144) موظفاً.

5 - جمعت الاستبانات وأدخلت بيانات أفراد عينة الدراسة إلى جهاز الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS).

6 - حللت أسئلة الدراسة ونوقشت في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري والواقع الفعلي، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل لها، قُدم عدد من التوصيات ذات الصلة.

المعالجة الإحصائية:

استخدم البرنامج الإحصائي SPSS لتفريغ البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة على النحو الآتي:

أ - للإجابة عن الأسئلة الأول والثاني والثالث، استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

ب - للإجابة عن السؤال الرابع، استخدم اختبار (ت) T.Test وتحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق بين المجموعات.

واعتمد الباحثون على المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة؛ لتكون مؤشراً على استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين، وذلك اعتماداً على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ومن ثم أصبحت التقديرات على النحو الآتي:

المتوسط الحسابي (من 1: 2.33) مؤشر منخفض.

المتوسط الحسابي (من 2.34: 3.67) مؤشر متوسط.

المتوسط الحسابي (من 3.68: 5) مؤشر عالٍ.

نتائج الدراسة:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما وجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة؟ للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة، وجدول (3) يبين ذلك:

جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لوجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرات	المرتبة	م
مرتفعة	1.215	3.92	8	16	16	44	60	ت توفر المكتبة أجهزة وبرامج حاسب آلي للمستخدمين لأغراض البحث والاطلاع	1	1
			5.6	11.1	11.1	30.6	41.7	%		
متوسطة	1.428	3.56	12	34	18	22	58	ت توفر المكتبة أجهزة طباعة حديثة لتلبية احتياجات المستخدمين	4	2
			8.3	23.6	12.5	15.3	40.3	%		
متوسطة	1.297	3.65	10	26	16	44	48	ت توفر المكتبة أجهزة تصوير مختلفة لتحقيق رغبات المستخدمين	2	3
			6.9	18.1	11.1	30.6	33.3	%		
متوسطة	1.467	3.44	14	40	12	24	54	ت توفر المكتبة نظام الإعارة الآلي لإدارة خدماتها ومصادرها.	5	4
			9.7	27.8	8.3	16.7	37.5	%		
متوسطة	1.313	3.60	8	32	20	34	50	ت تستخدم المكتبة نظام الفهرسة الآلي في إدارة مصادرها وتنظيمها	3	5
			5.6	22.2	13.9	23.6	34.7	%		
متوسطة	1.396	3.19	22	32	16	44	30	ت تستخدم المكتبة نظام التزويد الآلي في اختيار مصادر المعلومات	8	6
			15.3	22.2	11.1	30.6	20.8	%		

تابع/ جدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لوجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرات	المرتبة	م
متوسطة	1.559	3.06	30	34	24	10	46	ت توفر المكتبة أجهزة تقنية لذوي الاحتياجات الخاصة؛ مثل أجهزة اتصال للصم، أجهزة تكبير، أجهزة قارئة للمكفوفين، أجهزة عرض وغيرها	10	7
			20.8	23.6	16.7	6.9	31.9	%		
متوسطة	1.411	3.28	16	40	16	32	40	ت توفر المكتبة أجهزة عرض (بروجكتر) ذات جودة عالية	6	8
			11.1	27.8	11.1	22.2	27.8	%		
متوسطة	1.473	3.11	22	42	18	22	40	ت تتوافر في المكتبة وسائل سمعية وبصرية حديثة ومتنوعة	9	9
			15.3	29.2	12.5	15.3	27.8	%		
متوسطة	1.428	3.21	20	34	18.1	24	40	ت توفر المكتبة أجهزة تقنية لمكتبة الطفل التابعة لها	7	10
			13.9	23.6	24	16.7	27.8	%		
متوسطة	1.230	3.40	الدرجة الكلية							

يبين جدول (3) أن متوسط الدرجة الكلية لوجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة بلغ (3.40)، وانحراف معياري بلغ (1.230)، وبدرجة (متوسطة)، وقد راوحت المتوسطات الحسابية لوجهة نظر موظفي المكتبات العامة بدولة الكويت تجاه الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة ما بين (3.06 و3.92)، وهذه النتيجة تعكس الرضا النسبي لموظفي المكتبات العامة عن الأجهزة والبرامج المستخدمة في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة، وتعود هذه النتيجة إلى حرص القائمين على هذه المكتبات على توظيف البرامج التكنولوجية، التي تعد أداة مهمة وفعالة لتسهيل العمل بهذه المكتبات؛

حيث تعد التكنولوجيا أداة فعالة في تسهيل مهمة العاملين بهذه المكتبات، فضلاً عن دورها المهم والفعال في تسهيل أدوار المستفيدين على هذه المكتبات، فضلاً عن دورها الفعال في الوصول إلى المصادر بطريقة سهلة وسريعة وفعالة.

وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسات (Al-Qallaf & Al-Azmi (2002) و(2001) Abdel-Motey و(2003) Abdel-Motey & Al-Ansari، التي توصلت إلى ضعف توافر واستخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتبات دولة الكويت، كما أنها تختلف مع نتائج دراسة الحمود (2007) التي توصلت إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة منعدم في جميع الخدمات، سواء المباشرة أو غير المباشرة، وأن معدات المكتبات قديمة جداً وهناك حاجة ملحة إلى تجديدها، إلا أن هذه الدراسات تعد قديمة وتختلف عن الوضع الراهن الذي يوفر التكنولوجيا في جميع المكتبات ويلزم توظيفها في بيئة العمل المكتبي.

وفيما يتعلق بفقرات هذا المحور جاءت الفقرة (1)، ونصها «توفر المكتبة أجهزة وبرامج حاسب آلي للمستفيدين لأغراض البحث والاطلاع» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.92)، وبانحراف معياري بلغ (1.215)، وبدرجة (مرتفعة)، وحصول هذه الفقرة على درجة مرتفعة يعود إلى أن هذه الأجهزة والبرامج المحوسبة أصبحت من المتطلبات الأساسية لعمل المكتبات، خاصة في ظل توجه عمل المكتبات إلى النظام الإلكتروني وتبني دولة الكويت لهذا الاتجاه؛ لما له من دور مهم وفعال في تقديم خدمات متميزة، فضلاً عن تنظيم العمل بهذه المكتبات خاصة في ظل تعدده وتنوعه؛ الأمر الذي يصعب معه العمل بطريقة تقليدية.

بينما جاءت الفقرة (7)، ونصها «توفر المكتبة أجهزة تقنية لذوي الاحتياجات الخاصة؛ مثل أجهزة اتصال للصم، أجهزة تكبير، أجهزة قارئة للمكفوفين، أجهزة عرض وغيرها» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.06)، وبانحراف معياري بلغ (1.559)، وبدرجة (متوسطة)، وحصول هذه الفقرة على الترتيب الأخير يشير إلى ضعف الاهتمام النسبي بذوي الاحتياجات الخاصة، نتيجة لاحتياجهم أجهزة وبرامج خاصة قد تكون مكلفة، فضلاً عن ضعف تدريب العاملين بهذه المكتبات على هذه الأجهزة والبرامج لتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة، فضلاً عن ضعف تردد الطلبة أصحاب الاحتياجات الخاصة على المكتبات العامة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Ghuloum & Alyacoub (2016)، التي توصلت

إلى ضعف اهتمام المكتبات العامة في الكويت بفئات ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة نقص المعدات والأجهزة التكنولوجية التي تناسب هذه الفئة للاستفادة من المكتبات، إضافة إلى وجود نقص بالموظفين المؤهلين للتعامل مع هذه الفئة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: تعرف واقع خدمات المعلومات الإلكترونية ومدى الاستفادة منها في المكتبات العامة بدولة الكويت؟ للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات الإلكترونية المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات، وجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتبة للخدمات الإلكترونية المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرات	الترتبة	م
مرتفعة	1.185	3.78	6	24	12	56	46	ت يوجد في المكتبة خدمة الإنترنت	1	1
			4.2	16.7	8.3	38.9	31.9	%		
متوسطة	1.484	2.92	34	34	14	34	28	ت لدى المكتبة موقع إلكتروني يتوافر فيه جميع المعلومات المهمة عن المكتبة وخدماتها	8	2
			23.6	23.6	9.7	23.6	19.4	%		
متوسطة	1.483	2.85	36	34	18	28	28	ت يوجد للمكتبة حساب خاص في مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع المستفيدين	10	3
			25.0	23.6	12.5	19.4	19.4	%		
متوسطة	1.471	2.86	34	36	18	28	28	ت تتوافر في المكتبة خدمة البريد الإلكتروني للرد على الاستفسارات	9	4
			23.6	25.0	12.5	19.4	19.4	%		
متوسطة	1.423	2.96	28	38	16	36	26	ت تقدم المكتبة خدمة البث الانتقائي للمعلومات للمستفيدين	7	5
			19.4	26.4	11.1	25.0	18.1	%		

تابع/ جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للخدمات الإلكترونية المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفضرات	المرتبة	م
متوسطة	1.461	3.18	24	34	14	36	36	ت تقدم المكتبة خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين وإطلاعهم على أحدث ما يستجد في المكتبة	3	6
			16.7	23.6	9.7	25.0	25.0	%		
متوسطة	1.401	3.10	24	34	18	40	28	ت تقدم المكتبة خدمة قواعد البيانات الإلكترونية من خلال أجهزة الحاسب الآلي	5	7
			16.7	23.6	12.5	27.8	19.4	%		
متوسطة	1.368	3.13	20	38	18	40	28	ت تقدم المكتبة خدمة المراجع الإلكترونية على أجهزة الحاسب الآلي	4	8
			13.9	26.4	12.5	27.8	19.4	%		
متوسطة	1.457	3.06	26	36	20	28	34	ت تقدم المكتبة خدمة الإعارة الآلية للمستفيدين	6	9
			18.1	25.0	13.9	19.4	23.6	%		
متوسطة	1.368	3.44	18	26	10	54	36	ت تقدم المكتبة خدمة البحث في الفهرس الآلي للمستفيدين	2	10
			12.5	18.1	6.9	37.5	25.0	%		
متوسطة	1.248	3.13	الدرجة الكلية							

يبين جدول (4) أن متوسط الدرجة الكلية للخدمات الإلكترونية المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بلغ (3.13)، وانحراف معياري بلغ (1.248)، وبدرجة (متوسطة)، وقد راوحت المتوسطات الحسابية للخدمات الإلكترونية المعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة للاستفادة منها في تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ما بين (2.85 و 3.78)، وهذه النتيجة تعكس رضا الموظفين بالمكتبات العامة بدرجة متوسطة عن الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هذه المكتبات؛ نتيجة لكون هذه الخدمات من العناصر المهمة التي يجب على المكتبات العامة تقديمها لكونها تتعلق بتيسير خدمات المكتبات، خاصة في ظل تعدد

المهام المتعلقة بالمكتبات العامة ما بين الاستعارة والبحث في قواعد البيانات والرد على الأسئلة الإلكترونية وغيرها من مهام، تتطلب توافر خدمات إلكترونية لتحقيق هذه الأغراض بشكل سهل وفعال.

وفيما يتعلق بفقرات هذا المحور جاءت الفقرة (1)، ونصها «يوجد في المكتبة خدمة الإنترنت» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.78)، وانحراف معياري بلغ (1.185)، وبدرجة (مرتفعة)، وحصول هذه الفقرة على درجة مرتفعة يعد أمراً منطقياً خاصة في ضوء أهمية الإنترنت في تحقيق الأهداف المكتبية، كذلك تبني الإنترنت كخدمة أساسية في المكتبات العامة، وهذا ما أكدته دراسة (Click 2010)، من أن خدمة الإنترنت تساعد في تقديم خدمات متميزة في المكتبات، إضافة إلى أن وجود الإنترنت بجودة عالية أصبح من المتطلبات الأساسية لعمل هذه المكتبات.

بينما جاءت الفقرة (3)، ونصها «يوجد للمكتبة حساب خاص في مواقع التواصل الاجتماعي للتواصل مع المستخدمين» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.85)، وانحراف معياري بلغ (1.483)، وبدرجة (متوسطة)، وحصول هذه الفقرة على درجة متوسطة يعكس الاهتمام النسبي للمكتبات العامة بمواقع التواصل الاجتماعي نتيجة لأهمية هذه المواقع في التواصل مع المستخدمين والباحثين في المكتبات العامة، فضلاً عن دورها المهم والفعال في الإجابة عن استفسارات المستخدمين؛ ومن ثم توفير الوقت والجهد، وكذلك ضمان سهولة التواصل وفاعليته، وتدعم دراسة إسماعيل (2018) هذه النتيجة، وذلك بأن مواقع التواصل الاجتماعي تمثل قناة اتصال مهمة بين المكتبة والمستخدمين، وتستطيع المكتبات من خلالها تأمين احتياجاتهم من المصادر والخدمات لتطويرها، واستلام المقترحات اللازمة لتكوين مجتمع نشط وفعال من المستخدمين.

كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Kaur & Walia 2015)، التي توصلت إلى أنه مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على المجتمع، فإن المكتبات العامة لا تبذل الجهد المطلوب للوصول إلى الجمهور وتكون أكثر جاذبية للمستخدمين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: معرفة مدى استفادة موظفي المكتبات العامة من الدورات وما يحصلونه من مهارات متخصصة بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات؟ للإجابة عن هذا السؤال استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة، التي تساعدهم في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستخدمين، وجدول (5) يبين ذلك.

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للمهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة وتساعدهم في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستفيدين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفتحات	الترتيب	م	
مرتفعة	1.122	3.74	6	18	24	56	40	ت	يمتلك موظفو المكتبة مهارات الاستخدام الفعّال لأجهزة تكنولوجيا المعلومات	2	1
			4.2	12.5	16.7	38.9	27.8	%			
مرتفعة	1.094	3.75	4	20	24	56	40	ت	لدى الموظفين مهارات تشغيل الأجهزة الإلكترونية الموجودة في المكتبة	1	2
			2.8	13.9	16.7	38.9	27.8	%			
متوسطة	1.356	3.25	18	30	28	34	34	ت	تقدم الإدارة دورات تدريبية خاصة للموظفين فيما يتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات لمواكبة التطور والتغيرات في المكتبات العامة	3	3
			12.5	20.8	19.4	23.6	23.6	%			
متوسطة	1.406	3.19	20	34	24	30	36	ت	تقدم المكتبة دورات تدريبية للموظفين لمساعدة المستفيدين في استخدام تكنولوجيا المعلومات	5	4
			13.9	23.6	16.7	20.8	25.0	%			
متوسطة	1.442	3.18	20	40	16	30	38	ت	تقدم المكتبة دورات تدريبية للموظفين في مهارات البحث العلمي	6	5
			13.9	27.8	11.1	20.8	26.4	%			
متوسطة	1.348	3.21	16	36	28	30	34	ت	يعمل في المكتبة موظفون متخصصون في تكنولوجيا المعلومات لمواجهة أي مشكلات متعلقة فيها	4	6
			11.1	25.0	19.4	20.8	23.6	%			
متوسطة	1.347	3.06	20	44	10	48	22	ت	توفر المكتبة برامج تدريبية خاصة لتطوير الوعي المعلوماتي في التكنولوجيا لدى المستفيدين	1	7
			13.9	30.6	6.9	33.3	15.3	%			
متوسطة	1.414	3.01	24	42	14	36	28	ت	تقدم المكتبة تدريبات خاصة للموظفين في كيفية استخدام الأطفال للتكنولوجيا في المكتبة	9	8
			16.7	29.2	9.7	25.0	19.4	%			

تابع/ جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة للمهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة وتساعدهم في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستفيدين

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرات	المرتبة	م
متوسطة	1.453	3.04	24	42	16	28	34	ت تقدم المكتبة تدريبات للموظفين في التعامل مع الأجهزة التي تتعلق بذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم	8	9
			16.7	29.2	11.1	19.4	23.6	%		
متوسطة	1.152	3.27	الدرجة الكلية							

يبين جدول (5) أن متوسط الدرجة الكلية للمهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة وتساعدهم في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستفيدين بلغ (3.27)، وانحراف معياري بلغ (1.152)، وبدرجة (متوسطة). وقد راوحت المتوسطات الحسابية للخدمات والمهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة، التي تساعد في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستفيدين ما بين (3.01 و 3.75)، وحصول هذا المجال على درجة متوسطة يعكس الاهتمام النسبي من قبل القائمين على المكتبات العامة بتدريب العاملين فيها، وإن كان ذلك يتم بدرجة متوسطة؛ نتيجة لكون هذا التدريب من المتطلبات المهمة والفعالة في تحقيق الأهداف المتعلقة بهذه المكتبات، فضعف تدريب الموظفين يجعلهم غير قادرين على تقديم أدوارهم بفاعلية، خاصة في ضوء تعدد الأدوار المطلوب منهم القيام بها، إلا أن هذه النتيجة تعكس حاجة الموظفين لمزيد من التدريب حتى يمكنهم أداء أدوارهم بفاعلية وكفاءة. وجاءت النتيجة متوافقة مع ما ذكره بدر وعبد الهادي (2016) عن أهمية تدريب المستفيدين التي بدورها تساعد في تنمية المهارات الأساسية في التعامل المناسب للمكتبات ومراكز المعلومات، وإكساب المستفيدين القدرة على تحقيق الاستفادة الفعالة من مصادر المعلومات، وتمكينهم من القيام بجميع خدمات البحث العلمي ومتطلباته.

وفيما يتعلق بفقرات هذا المحور جاءت الفقرة (2) ونصها «لدى الموظفين

مهارات تشغيل الأجهزة الإلكترونية الموجودة في المكتبة» في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.75)، وبانحراف معياري بلغ (1.094)، وبدرجة (مرتفعة)، وحصول هذه الفقرة على درجة مرتفعة يعكس امتلاك الموظفين بالمكتبات العامة لمهارات تشغيل الأجهزة الإلكترونية بوصفها من المهارات الأساسية في العمل أمناء مكتبات، فضلاً عن الاهتمام بتدريبهم على هذه الأجهزة فور توفيرها بالمكتبات، ويعد امتلاك الموظفين لهذه المهارات من أساسيات العمل في المكتبة، فهم من يقومون بتشغيلها للمستفيدين على هذه المكتبات.

وجاءت الفقرة (8)، ونصها «تقدم المكتبة تدريبات خاصة للموظفين في كيفية استخدام الأطفال للتكنولوجيا في المكتبة» بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.01)، وبانحراف معياري بلغ (1.414)، وبدرجة (متوسطة)، وحصول هذه الفقرة على الترتيب الأخير يعكس الاهتمام المتوسط وغير الكافي لتدريب الأطفال على استخدام التكنولوجيا في المكتبات العامة، وقد تعود هذه النتيجة لضعف تردد الأطفال على هذه المكتبات، أو لصعوبة تدريبهم؛ حيث يحتاجون إلى مهارات مختلفة للتدريب مقارنةً بمن هم أكبر عمراً، وهذا يستدعي مزيداً من الاهتمام بتدريب الأطفال على استخدام التكنولوجيا.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: تعرف أهم المهارات أو البرامج التدريبية التي يحصل عليها موظفو المكتبات العامة، التي تساعدهم في تقديم أفضل خدمات إلكترونية معلوماتية للمستفيدين؟ للإجابة عن هذا السؤال استخدم اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات لتعرف الفروق في ضوء متغير الجنس، وتحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات فيما يتعلق بمتغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، وذلك على النحو الآتي:

أولاً- فيما يتعلق بمتغير الجنس:

استخدم اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات لتعرف الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير (الجنس)، وجدول (6) يوضح ذلك:

جدول (6)

نتائج اختبارات للفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير الجنس

الدلالة	درجات الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط	ن	الجنس	
						ذكر	أنثى
0.27	142	1.099	1.320	3.51	76	ذكر	أولاً: الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة
			1.120	3.28	68	أنثى	
0.38	142	0.882	1.292	3.21	76	ذكر	ثانياً: الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة
			1.198	3.03	68	أنثى	
0.57	142	0.567	1.193	3.32	76	ذكر	ثالثاً: تدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة
			1.110	3.21	68	أنثى	
0.37	142	0.901	1.227	3.35	76	ذكر	الدرجة الكلية
			1.090	3.17	68	أنثى	

يتبين من جدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير الجنس في جميع المجالات والدرجة الكلية، وهذه النتيجة تعكس تقارب وجهات نظر الذكور والإناث نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت؛ نتيجة لقيامهم بالأدوار وفي الظروف نفسها؛ ومن ثم يمتلكون الآراء نفسها، وهذا يعكس توافر المناخ نفسه المتعلق باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مختلف المكتبات التي يعمل بها الذكور والإناث بدولة الكويت.

ثانياً- فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي:

استخدم اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات لتعرف الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير (المؤهل العلمي)، وجدول (7) يوضح ذلك.

جدول (7)

نتائج اختبار ف للفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الدرجة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		الانحراف المعياري	المتوسط	ن		
0.01	4.255	6.029	3	18.088	بين المجموعات	0.516	4.33	6	دبلوم	الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة
		1.417	140	198.371	خلال المجموعات	1.257	3.34	120	بكالوريوس	
			143	216.460	المجموع	0.897	4.08	12	ماجستير	
						0.137	2.33	6	دكتوراه	
						1.230	3.40	144	مجموع	
0.01	3.798	5.583	3	16.750	بين المجموعات	0.575	4.27	6	دبلوم	الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة
		1.470	140	205.810	خلال المجموعات	1.252	3.05	120	بكالوريوس	
			143	222.560	المجموع	1.264	3.72	12	ماجستير	
						0.155	2.30	6	دكتوراه	
						1.248	3.13	144	مجموع	
0.01	3.805	4.769	3	14.306	بين المجموعات	0.845	4.04	6	دبلوم	تدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة
		1.253	140	175.463	خلال المجموعات	1.138	3.24	120	بكالوريوس	
			143	189.769	المجموع	1.187	3.78	12	ماجستير	
						0.662	2.15	6	دكتوراه	
						1.152	3.27	144	مجموع	

تابع/ جدول (7)

نتائج اختبار ف للفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الدلالة	قيمة ف	متوسط المبرعات	درجات الحرية	مجموع المبرعات		الانحراف المعياري	المتوسط	ن		
0.01	4.239	5.374	3	16.121	بين المجموعات	0.625	4.22	6	دبلوم	الدرجة الكلية
		1.268	140	177.470	خلال المجموعات	1.169	3.21	120	بكالوريوس	
			143	193.591	المجموع	1.074	3.86	12	ماجستير	
						0.259	2.26	6	دكتوراه	
						1.164	3.27	144	مجموع	

يتبين من جدول (7) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير المؤهل العلمي في جميع المجالات والدرجة الكلية، ولتعرف اتجاه الفروق أجري اختبار تيوكي، وكانت النتائج على النحو المبين في جدول (8).

جدول (8)

اختبار تيوكي البعدي

الدلالة	متوسط الفروق	المؤهل العلمي		المجالات
0.022	*2.00000	دكتوراه	دبلوم	الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة
0.020	*1.75000	دكتوراه	ماجستير	
0.029	*1.96667	دكتوراه	دبلوم	الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة
0.021	*1.88889	دكتوراه	دبلوم	تدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة
0.022	*1.62963	دكتوراه	ماجستير	
0.016	*1.95402	دكتوراه	دبلوم	الدرجة الكلية
0.026	*1.59770	دكتوراه	ماجستير	

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

يتبين من جدول (8) وجود فروق بين مؤهلي الدبلوم والماجستير مقارنة بمؤهل الدكتوراه لصالح مؤهلي الدبلوم والماجستير، وهذه النتيجة تعود إلى اختلاف وجهات نظر الموظفين الحاصلين على الدكتوراه مقارنة بأصحاب مؤهلي الدبلوم والماجستير؛ نتيجة لاختلاف تطلعاتهم للعمل بهذه المكتبات، كذلك اختلاف قناعاتهم فيما يتعلق بتوظيف التكنولوجيا في العمل المكتبي؛ فقد تكون تطلعاتهم أعلى من باقي المؤهلات الأخرى.

ثالثاً- فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة؛

استخدم اختبار (ت) للفروق بين المتوسطات لتعرّف الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير (سنوات الخبرة)، وجدول (9) يوضح ذلك.

جدول (9)

نتائج اختبار ف للفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الدلالة	قيم ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		الانحراف المعياري	المتوسط	ن	
0.77	0.460	0.707	4	2.827	بين المجموعات	1.02183	3.5000	30	من 1 - 5 سنوات
		1.537	139	213.633	خلال المجموعات	1.14857	3.2071	28	من 6 - 10 سنوات
			143	216.460	المجموع	1.40871	3.3438	32	من 11 - 15 سنة
						1.29435	3.6143	28	من 16 - 20 سنة
						1.28034	3.3385	26	من 21 سنة وأكثر
						1.23033	3.4014	144	المجموع

تابع/ جدول (9)

نتائج اختبار ف للفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الولاية	قيم ف	متوسط المرهعات	درجات الحرية	مجموع المرهعات		الانحراف المعياري	المتوسط	ن		
0.04	2.587	3.855	4	15.421	بين المجموعات	1.13210	3.2800	30	من 1 - 5 سنوات	
		1.490	139	207.139	خلال المجموعات	0.97557	2.6286	28	من 6 - 10 سنوات	
				143	222.560	المجموع	1.36589	3.1125	32	من 11 - 15 سنة
							1.19532	3.6286	28	من 16 - 20 سنة
							1.38364	2.9615	26	من 21 سنة وأكثر
							1.24754	3.1264	144	المجموع
0.24	1.400	1.837	4	7.350	بين المجموعات	1.05842	3.3926	30	من 1 - 5 سنوات	
		1.312	139	182.420	خلال المجموعات	0.89387	3.0159	28	من 6 - 10 سنوات	
				143	189.769	المجموع	1.21651	3.3333	32	من 11 - 15 سنة
							1.32192	3.5873	28	من 16 - 20 سنة
							1.18829	2.9829	26	من 21 سنة وأكثر
							1.15198	3.2701	144	المجموع

تابع/ جدول (9)

نتائج اختبار ف للفروق بين المتوسطات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الدرجة	قيم ف	متوسط المبرعات	درجات الحرية	مجموع المبرعات	بين المجموعات	الانحراف المعياري	المتوسط	ن	من 1 - 5 سنوات	من 6 - 10 سنوات	من 11 - 15 سنة	من 16 - 20 سنة	من 21 سنة وأكثر	المجموع	
0.25	1.373	1.839	4	7.357	بين المجموعات	1.03810	3.3908	30							
		1.340	139	186.234	خلال المجموعات	0.88605	2.9483	28							
				143	193.591	المجموع	1.31338	3.2608	32						
							1.22671	3.6108	28						
							1.25985	3.0981	26						
							1.16352	3.2658	144						

يتبين من جدول (9) ما يأتي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير سنوات الخبرة في مجالي (الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة، وتدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة)، وكذلك في الدرجة الكلية، وهذه النتيجة تعكس اتفاق الموظفين في المكتبات العامة بغض النظر عن خبرتهم على الواقع المتعلق بمجالي (الأجهزة والبرامج المستخدمة في المكتبات العامة، وتدريب أمناء المكتبات لخدمات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة)، وقد يكون هذا نتيجة لوضوح هذين المجالين؛ ومن ثم لا يكون للخبرة دور في تحديد مدى توافرها.

وجود فروق دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ حول استخدام تكنولوجيا

المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات العامة بدولة الكويت من وجهة نظر العاملين في ضوء متغير المؤهل العلمي في مجال (الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة)، وتعرف اتجاه الفروق أجري اختبار تيوكي، وكانت النتائج على النحو المبين في جدول (10).

جدول (10)

اختبار تيوكي البعدي

الدلالة	متوسط الفروق	سنوات الخبرة		
0.02	*1.00000	من 6 - 10 سنوات	من 16 - 20 سنة	الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة.
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.				

يتبين من جدول (10) وجود فروق بين سنوات الخبرة (من 16-20 سنة) وسنوات الخبرة (من 6 - 10 سنوات) لصالح سنوات الخبرة (من 16-20 سنة)، وهذه النتيجة تعكس وجود تأثير للخبرة في تحديد الخدمات التكنولوجية للمعلومات التي تقدمها المكتبات العامة؛ حيث يختلف إدراك الأفراد أصحاب سنوات الخبرة (من 16-20 سنة) للخدمات التكنولوجية التي تقدمها المكتبات العامة مقارنة بمن هم أقل خبرة، وهذا قد يكون نتيجة لإدراكهم بشكل مختلف للخدمات التكنولوجية المقدمة من قبل المكتبات العامة.

توصيات الدراسة:

تعتمد توصيات الدراسة على أهم النقاط الأساسية التي يأمل الباحثون في تطوير تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة في دولة الكويت، وذلك عن طريق عدة توصيات منها الآتي:

1 - الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة؛ بهدف تقديم الخدمات الإلكترونية، واستغلالها في الإجراءات الفنية لتطوير الخدمات غير المباشرة في المكتبة.

2 - توحيد البرامج المستخدمة بين المكتبات العامة في دولة الكويت في الاشتراك بقواعد البيانات الإلكترونية، نظراً لأهميتها في إتاحة كم هائل من المعلومات قد لا يتوافر في المكتبة.

- 3 - تطوير مهارات العاملين عن طريق تقديم الدورات التدريبية في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات؛ بهدف تأثيرها الإيجابي على العاملين من الناحية الأكاديمية والوظيفية.
- 4 - إنشاء بوابة إلكترونية للمكتبات العامة في دولة الكويت، وتشتمل على جميع الوسائط الرقمية بهدف توصيل المعلومات والخدمات الإلكترونية، وتكون متاحة لجميع أفراد المجتمع.
- 5 - توفير الكفاءات البشرية القادرة على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة، والحاجة إلى بعض المتخصصين في التكنولوجيا؛ مثل مبرمج حاسوب، وفني قواعد بيانات، ومهندس برمجيات، ومصمم صفحات على الإنترنت، ومتخصص في الشبكات الإلكترونية، وفني تكنولوجيا المعلومات... إلخ.
- 6 - تحسين الخدمات التقنية في المكتبة، وذلك عن طريق تزويد الموقع الإلكتروني بالمصادر المهمة للباحثين؛ مثل رسائل الماجستير والدكتوراه، والمجلات العلمية في مختلف التخصصات، وغيرها من المصادر التي يحتاج إليها المستفيدون.
- 7 - ضرورة عقد ندوات ومحاضرات ودورات تدريبية وورش عمل مكثفة حول أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، والدور الذي تؤديه في الحصول على كم هائل من المعلومات المختلفة.

مقترحات للدراسات المستقبلية:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، يمكن الخروج بمجموعة من المقترحات التي تسهم في فهم أعمق للجوانب والمنظورات الأخرى حول المكتبات العامة. وتقتصر الدراسة القيام بالبحوث الآتية:

- 1 - الحاجة الماسة إلى المزيد من الدراسات حول الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة؛ بهدف توفير البيانات اللازمة للقائمين على المكتبات العامة، وتعرف صناعة القرارات الخاصة باحتياجات التكنولوجيا الملائمة.
- 2 - القيام بدراسات حول تقييم دور المكتبات العامة في فاعلية استخدام تكنولوجيا المعلومات، وكيفية الانتقال من النمط التقليدي إلى الإلكتروني.
- 3 - إعداد المزيد من الدراسات والبحوث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبات العامة من وجهة نظر المستفيدين، واستخدام المنهج النوعي في تعرف متطلباتهم.

المراجع:

- إسماعيل، عبد الباقي يونس. (2018). استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الجامعية. *مجلة آداب النيلين*، 3(1)، 136-159.
- بدر، أحمد؛ وعبد الهادي، محمد فتحي. (2016). *المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي*. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- بروفسي، بيتر (2009). *المكتبة في القرن الحادي والعشرين*. ترجمة: محمد فتحي علي. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- الحري، عوض حمود. (2017). *مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات*. الكويت: مكتبة زمزم الإسلامية.
- الحمود، نهلاء. (2007). مستقبل المكتبات العامة في دولة الكويت. *دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات*، 12(3)، 149 - 199.
- الشميمي، حسني عبد الرحمن. (1998). *المعلومات والتفكير النقدي*. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- عليان، ربحي مصطفى. (2017). *أساسيات خدمات المعلومات للمكتبات ومؤسسات المعلومات*. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع.
- عليان، ربحي مصطفى؛ والمومني، حسن أحمد. (2006). *المكتبات والمعلومات والبحث العلمي*. عمان: عالم الكتب الحديث.
- قاري، عبد الغفار عبد الفتاح. (2000). *معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات*. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- القنديلجي، عامر إبراهيم. (2003). *المعجم الموسوعي لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- القنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. (2010). *حوسبة (أنظمة) المكتبات*. ط2. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر.
- كريسول، جون. (2019) *تصميم البحوث: الكمية، النوعية، المزجية*. ترجمة: عبد المحسن عايض القحطاني. الكويت: دار المسيلة للنشر والتوزيع.
- Abdel-Motey, Y. (2001). Public librarians in Kuwait: A study of personnel, Duties and practice. *Arab Journal of Library & Information Science*, 21(4), 4-18.
- Abdel-Motey, Y., & Al-Ansari, H. (2003). Public libraries in Kuwait: A study of their resources, facilities and services. *Public library Quarterly*, 22(2), 23-37.
- Al-Qallaf, C. L., & Al-Azmi, H. M. (2002). Information technology in public libraries in Kuwait: A first study. *The International Information & Library Review*, 34(4), 289-308.

- Ayre, L. B. (2016). The Impact of Information technology on public libraries. *Public Library Quarterly* 35(4), 355-361.
- Ayre, L. B., & Craner, J., (2017). Technology column: public libraries as civic technology hubs. *Public Library Quarterly*, 36(4), 367-374.
- Click, A. (2010). Social Networking and Web 2.0 in Information Literacy. *International Information & Library Review*, 42(2), 137-142.
- Cushing, A. L. (2016). If it computes, patrons have brought it in: Personal information management and personal technology assistance in public libraries. *Library & Information Science Research*, 38(1), 81-88.
- Department for Culture Media and Sport. (2016). Libraries deliver: ambition for public libraries in England 2016–2021. <https://www.gov.uk/government/publications/libraries-deliver-ambition-for-public-libraries-in-england-2016-to-2021>
- Ghuloum, H. F., & Alyacoub, W. M. (2016). Activating the role of the public library towards Autism Spectrum Disorder (ASD) in Kuwait. *Information Development*, 33(4), 406-417.
- Godin, S., (2016). The future of the library: What is a public library for?. *Public Library Quarterly*, 35(4), 351-354.
- Horrigan, J. B. (2016). *Libraries 2016*. Pew Research Center. <https://www.pewresearch.org/internet/2016/09/09/libraries-2016/>
- IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) (2001). Section of public libraries. *Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for development*. KG Saur.
- Kaur, P., & Walia, P. K. (2015). Collection development and management within public libraries in Delhi. *Library Management*, 36(1/2), 99-114.
- Matthews J. R., (2018). Evolution – But at what speed? *Public Library Quarterly*, 37(4), 355-355.
- Matthews J. R., (2019). The fragile future of the public library: A disaster or an opportunity. *Public Library Quarterly*, 38(1), 1-2.
- Pedersen, L. (2016). The future of public libraries: a technology perspective. *Public Library Quarterly*, 35(4), 362-365.
- Sipos-Zackrisson, K., & Hellberg, A. (2010). Improvements of public library service quality: Perspective of libraries and study centres. *The TQM Journal*, 22(1), 89-100.
- Vrana, R. (2010). Public libraries in Croatia and the digitization challenge. *Library Review*, 59(5), 325-340.

قدم في: نوفمبر 2020

أجيز في: يونيو 2021



