

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية : دراسة استطلاعية لآراء عينة من المستخدمين في المكتبة المركزية لجامعة كربلاء

أ.م.د. اميمة حميد العادلي

omaima.h@uokerbala.edu.iq

قسم ادارة الاعمال / جامعة كربلاء

الملخص:-

يهدف البحث الحالي الى دراسة تأثير ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية ، ولدراسة متغير ممارسات الشفافية تم اعتماد الابعاد (الافصاح عن المعلومات، إمكانية الوصول للمعلومات، وضوح السياسات والاجراءات ، المساواة ، المشاركة المجتمعية)، اما متغير العدالة الرقمية فقد تم دراسته باعتماد الابعاد (الوصول الى البنى التحتية، المهارات الرقمية، الشمولية والانصاف، الدعم الفني وخدمات المساعدة)، مثلت المكتبة المركزية لجامعة كربلاء المجتمع الخاص بإجراء البحث واختيرت عينة قصدية قوامها (١٨٣) مستفيد من خدمات المكتبة تم اختيارهم وفقا للفئة وعدد مرات استعمال خدمات المكتبة، اعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات واستعمل لتحليل البيانات المجموعة عددا من الاساليب الاحصائية كعامل التأثير والانحراف المعياري والوسط الحسابي ، وقد توصل البحث الى عدد من الاستنتاجات كان من اهمها وجود علاقة تأثير ذات دلالة احصائية لمستوى ممارسات الشفافية المعتمدة في رفع مستوى العدالة الرقمية من حيث اتاحة المعلومات وسهولة الوصول ، كما خرج البحث بعدد من التوصيات منها ضرورة تكريس ممارسات الشفافية كجزء رئيس في سياسة المكتبة لضمان تحقيق العدالة الرقمية والشمول المعلوماتي.

الكلمات المفتاحية: ممارسات الشفافية – العدالة الرقمية- الشمولية المعلوماتية، الفجوة
المعرفية.

Indirect Practices In Achieving Justice: A Digital Survey of Technical Opinions from the Central Institution of the University of Karbala

Assistant Professor Dr. Umaima Hamid Al-Adly

omaima.h@uokerbala.edu.iq

Department of Business Administration / University of Karbala

Abstract:-

The current research aims to study the impact of transparency practices on achieving digital justice. To study the variable of transparency practices, the dimensions (information disclosure, accessibility to information, clarity of policies and procedures, accountability, and community participation) were adopted. As for the variable of digital justice, it was studied using the dimensions (access to infrastructure, digital skills, inclusiveness and fairness, technical support, and assistance services). The Central Library of the University of Karbala was chosen as the research community, and a purposive sample of (183) users of library services was chosen according to category and the number of times they used library services. The questionnaire was adopted as a tool for data collection, and a number of statistical methods were used to analyze the collected data, such as the impact factor, standard deviation, and arithmetic mean. The research reached a number of conclusions, the most important of which was the existence of a statistically significant impact relationship between the level of transparency practices adopted in raising the level of digital justice in terms of information availability and ease of access. The research also came up with a number of recommendations, including the necessity of devoting transparency practices as a major part of library policy to ensure the achievement of digital justice and information inclusiveness.

Keywords: Transparency practices - Digital justice - Information inclusion - Knowledge gap.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التمهيد

اولا/ المقدمة

تشكل ممارسات الشفافية في ادارة المكتبات وخدماتها احد العوامل ذات التأثير المباشر في تحقيق اهداف المكتبات في خدمة المستفيدين اذ انها تسهم في بناء الثقة بين المستفيدين والمكتبة ، وتوضيح السياسات والاجراءات وتيسير الحصول على المعلومات ، كما ان الشفافية تمكن المستفيدين من فهم حقوقهم وواجباتهم وتعزز من قدرتهم على الاستفادة الكاملة من الموارد الرقمية المتاحة ، وفي المقابل تمثل العدالة الرقمية اطارا يضمن شمولية الخدمات وعدم تهميش أي فئة من فئات المجتمع سواء بسبب العوائق التقنية او المعرفية او الاقتصادية ، من هنا يبرز البحث الحالي كمحاولة لدراسة العلاقة بين ممارسات الشفافية ودورها في تحقيق العدالة الرقمية داخل بيئة المكتبات الجامعية ضمن جامعة كربلاء ، وهو توجه يمكن ان يسهم في تحديد الفجوة الرقمية والمعرفية للمستفيدين ومستوى تمكينهم من الوصول الى مصادر المعلومات التي توفرها المكتبة لما لذلك من تأثير مباشر في دعم حركة البحث العلمي داخل الجامعة سواء للطلبة او الباحثين والاساتذة.

ثانيا/ مشكلة البحث

بالرغم من التطور الكبير الذي يشهده قطاع خدمات المعلومات في المكتبات بسبب التقدم التقني الذي اضاف لهذه الخدمات اليات تنفيذ فعالة الا ان العديد من المكتبات سيما الجامعية منها ما زالت تواجه تحديات في ضمان وصول عادل ومتساوي لجميع المستفيدين الى المعلومات والخدمات الرقمية وقد يرتبط جزء كبير من هذه التحديات بمدى وضوح وشفافية السياسات والاجراءات المتبعة في تقديم الخدمات ، والتي يترتب عليها وجود فجوات في الفهم والاستخدام بين فئات المستفيدين ، كما ان ضعف او عدم كفاية ممارسات الشفافية المعتمدة في ادارة الموارد الرقمية قد يحد من قدرة المكتبات على تحقيق العدالة الرقمية سيما للفئات الاقل خبرة او ذات الامكانيات التقنية او الاقتصادية المحدودة ، وتبرز مشكلة البحث الحالي في الحاجة لفهم تأثير ممارسات الشفافية في دعم مستوى العدالة الرقمية ضمن بيئة المكتبات الجامعية حيث اختيرت المكتبة المركزية لجامعة كربلاء لدراسة وتحديد ابعاد متغيرات هذه المشكلة ، اما تساؤلات مشكلة البحث فتتلخص بالاتي :

- 1- هل تتبنى المكتبة المبحوثة ممارسات الشفافية بمستوى مناسب لطبيعة عملها؟
- 2- ما مستوى ادراك عينة البحث للعدالة الرقمية في المكتبة المبحوثة؟
- 3- هل يوجد تأثير لممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية للمكتبة المبحوثة؟

ثالثا/ اهمية البحث

يكتسب البحث الحالي اهميته من الاتي :

أ/ الأهمية العلمية : تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من تركيزه على ربط مفهومين حديثين ومتكاملين في بيئة المكتبات الجامعية وهما كل من (ممارسات الشفافية) و(العدالة الرقمية) إذ يمكن ان يسهم البحث الحالي في سد فجوة معرفية تتعلق بتحديد كيفية تأثير ممارسات الشفافية في الوصول العادل الى المعلومات وهو ما يمكن ان يسهم بكل تواضع في رفد الادييات المتخصصة في علم المعلومات والمكتبات ، حيث لا توجد حتى الان على المستوى المحلي أي بحث قد جمع دراسة كلا المتغيرين مع بعض بحسب علم الباحثين ، كذلك دور البحث الحالي في فتح افاقا مستقبلية لدراسة مجالات الحوكمة الرشيدة والتحول الرقمي داخل مؤسسات المعلومات على اختلاف انواعها لتماسها المباشر مع حياة المجتمع ودورها في رفاهيته.

ب/ الأهمية العملية : تتجلى الأهمية العملية او الميدانية للبحث الحالي في كونه يمكن ان يقدم مؤشرات ومعايير قابلة للقياس والتطبيق يمكن ان تساعد ادارات المكتبات في تطوير سياساتها واجراءاتها بما يضمن وضوح الخدمات وعدالة توزيعها وايصالها رقميا الى جميع المستفيدين ، كما تمكن صناع القرار من التعرف على نقاط القوة ومواطن الضعف في ممارسات واليات الشفافية الحالية بما يسهم في تحسين تجربة المستفيد في الوصول الى خدمات المكتبة ومصادر المعلومات وتقليل الفجوة الرقمية.

رابعاً/ اهداف البحث

تمثل اهداف البحث في محاولته تحقيق الاتي :

يهدف البحث الحالي الى تحقيق الاتي :

- 1- تسليط الضوء على ممارسات الشفافية المعتمدة في المكتبة المبحوثة من وجهة نظر المستفيدين.
- 2- تسليط الضوء على مستوى العدالة الرقمية للمكتبة المبحوثة من وجهة نظر المستفيدين.
- 3- دراسة تأثير ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية في المكتبة المبحوثة .

خامساً/ الفرضيات والمخطط الفرضي ومقاييس البحث

أ / مقاييس البحث

لغرض تحقيق اهداف البحث فقد تم تبني المقاييس الموضحة في الجدول (١) والتي تشير الى المقياس الخاص بكل متغير مع الابعاد التابعة له.

جدول رقم (١) يوضح المقاييس المعتمدة في تحديد ابعاد متغيرات البحث

المتغير	الابعاد	المقياس
ممارسات الشفافية	الافصاح عن المعلومات	IFLA : 2012

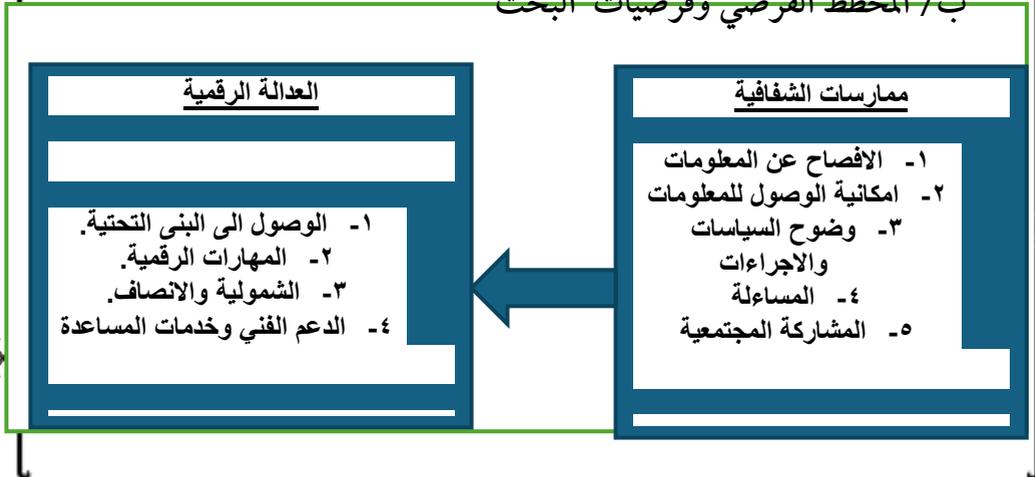


ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

المتغير	الابعاد	المقياس
1	امكانية الوصول للمعلومات	
	وضوح السياسات والاجراءات	
	المساءلة	
	المشاركة المجتمعية	
2	الوصول الى البنى التحتية	ALA : 2020
	المهارات الرقمية	
	الشمولية والانصاف	
	الدعم الفني وخدمات المساعدة	

المصدر من اعداد الباحثين بالاعتماد على الادبيات المذكورة في الجدول

ب/ المخطط الفرضي وفرضيات البحث



الشكل (1) مخطط الدراسة الافتراضي

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر المذكورة

ينطلق البحث من فرضية رئيسية وهي (وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لمتغير ممارسات الشفافية بأبعاده في متغير العدالة الرقمية بأبعاده).

سادسا/ حدود البحث

أ/ الحدود المكانية / جامعة كربلاء / المكتبة المركزية

ب/ الحدود الزمانية (1/4/2025- 1/7/2025)

سابعا/ مجتمع البحث والعينة

يتمثل مجتمع البحث بكل من طلبة المراحل الرابعة وطلبة وباحثي الدراسات العليا (دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه) من كليات جامعة كربلاء، اما العينة فقد تم اختيار عينة قصدية من المستفيدين الذين يرتادون المكتبة بمعدل مرة واحدة على الاقل اسبوعيا وفقا لسجلات المكتبة حيث بلغ حجم العينة (١٨٣) مستفيد.

ثامنا/ منهج البحث و ادوات جمع البيانات

لغرض اجراء البحث والتوصل الى النتائج النهائية تم اعتماد المنهج المسحي كما تم اعتماد الادوات الاتية لجمع البيانات :

أ/ الادبيات المتعلقة بكلا من المتغيرات: ممارسات الشفافية والعدالة الرقمية.

ب/ الاستبانة : تم اعداد استبانة مكونة ثلاثة محاور شملت الاتي :

- المحور الاول : وصف عينة البحث.
- المحور الثاني : الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل للبحث (ممارسات الشفافية) والتي ضمت (٢٠) فقرة تم اعدادها بالاستناد الى المصادر المذكورة في الجدول رقم (١) .
- المحور الثالث: الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (العدالة الرقمية) والتي ضمت (٢٠) فقرة تم اعدادها بالاستناد الى مقاييس الجدول رقم (١).

حيث وزعت (١٨٣) استبانة على العينة القصدية البالغ عددها (١٨٣) مستفيد، كان المسترجع منها والصالح لأغراض البحث (١٦٧) استبانة أي بنسبة (٩١٪).

تاسعا/ الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات متغير (ممارسات الشفافية) في بيئة المكتبات مؤكدة على اهميته في تعزيز

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

الثقة بين المستفيدين ومؤسسات المعلومات ، فقد ركزت دراسة^١ على ممارسات الشفافية في ادارة المكتبات الجامعية في الكويت حيث اشارت الدراسة الى ان الافصاح عن القرارات والسياسات واطاحة المعلومات بوضوح يسهم في زيادة الثقة ومعدلات الاستخدام ، كما اوصت بتبني اليات نشر معلومات دورية على مواقع المكتبات حول كل ما يتعلق بالإفصاح عن موارد المكتبة واليات واتجاهات تقديم الخدمة للمستفيدين ، اما دراسة^٢ فقد تناولت مستوى الشفافية في تقديم الخدمات بالمكتبات العامة في المملكة المتحدة ، وقد خلصت الدراسة الى ان وضوح السياسات والاجراءات يسهم في تقليل النزاعات وتعزيز العلاقة بين المكتبة والمجتمع المحلي ، بينما ضعف الشفافية يرتبط غالبا بغياب السياسات المكتوبة ، او ضعف التدريب الاداري ، اما دراسة (Kim & Lee، ٢٠٢١) فقد تناولت الشفافية في بيئة المكتبات الرقمية موضحين حالة اتاحة البيانات بوضوح حول مصادر المعلومات وشروط الاستخدام مع اتجاهات تقديم واجهات استخدام مفهومة وواضحة وهي العوامل التي يرتفع معها مستوى رضا المستفيدين وقد اوصى الباحثان بأهمية انشاء لوحات معلومات تفاعلية تعزز من الشفافية وتدعم تجربة المستفيد وبذلك تؤكد الدراسات السابق استعراضها في ان ممارسات الشفافية مجتمعة تمثل عنصرا اساسيا في تحسين جودة الخدمات المكتبية سواء في بيئاتها التقليدية او الرقمية.

اما متغير (العدالة الرقمية) فقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم العدالة الرقمية في بيئة المكتبات مؤكدة على اهميتها في ضمان المساواة والشمولية في تقديم الخدمات لكافة فئات المستفيدين ، فقد ركزت دراسة (Jaeger & Bertot، ٢٠١١) على العدالة الرقمية في المكتبات الاكاديمية مشيرة الى ضرورة تصميم خدمات رقمية شاملة وسهلة الوصول لجميع الفئات بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة والمستفيدين من خلفيات اقتصادية محدودة، وقد اكدت الدراسات على ان غياب العدالة الرقمية يمكن ان يؤدي الى زيادة الفجوة المعرفية بين فئات المجتمع، اما دراسة فقد سلطت الضوء على موضوع سياسات وممارسات المكتبات الوطنية في تحقيق العدالة الرقمية وقد اظهرت الدراسة ان تبني سياسات واضحة لتقليص الفجوة الرقمية وتقديم برامج تدريبية عن المهارات الرقمية يرفع من مستوى معايير المساواة والتمكين في الاستفادة من الخدمات المكتبية ، اما دراسة فقد تناولت دور المكتبات العامة في تعزيز العدالة الرقمية كجزء من رسالتها في تحقيق العدالة الاجتماعية مسلطة الضوء على اهمية توفير البنى التحتية الرقمية المتكافئة وخدمات التدريب الرقمي للفئات المهمشة والاقبل تمكينا في المجتمع ، ولما تقدم نرى ان الدراسات السابق استعراضها اجمعت على ان متغير العدالة الرقمية يعد عنصرا اساسيا لضمان وصول عادل ومنصف الى المعلومات في العصر الرقمي من قبل جميع فئات المجتمع.

^١ . Alansari, H. (2018). Transparency practices in academic library management: A case study in Kuwait. *Library Management*, 39(4/5), 278–291. <https://doi.org/10.1108/LM-12-2016-0099>.

^٢ . American Library Association. (2020). *Digital Equity in Libraries*. ALA Policy Brief. <http://www.ala.org/advocacy/broadband/digitalequity>.

أ/ مفهوم ممارسات الشفافية في مؤسسات المعلومات

بدأ مفهوم ممارسات الشفافية في الظهور ضمن ادبيات علم المكتبات والمعلومات واخر التسعينيات من القرن الماضي تماشيا مع تزايد التوجهات نحو الحوكمة الرشيدة والمساءلة العامة في مؤسسات القطاع العام، ومع بداية القرن الحادي والعشرين اصبح هذا المفهوم اكثر حضورا في بيئة المكتبات سيما في ظل التحول الرقمي وتغير توقعات المستفيدين ، حيث ظهر تطبيق ممارسات الشفافية لأول مرة ضمن نطاق عمل المكتبات العامة التي تبنت الشفافية لتعزيز الثقة وتأكيد مسؤوليتها تجاه المجتمع اما على مستوى المكتبات الجامعية فقد بدأ الاهتمام بممارسات الشفافية بشكل واضح بعد العام ٢٠١٠ نتيجة لتزايد الضغوط نحو تحسين الاداء الاكاديمي وجودة الخدمات مستندين الى اهمية الالتزام بممارسات الشفافية في ادارة الموارد الجامعية وتصميم السياسات وتقديم الخدمات البحثية والتعليمية بهدف تحقيق التميز المؤسسي وتعزيز التعاون مع مجتمع الجامعة ، فضلا عن ان توافر البيانات المفتوحة وتبني ادوات التقييم والمساءلة اسهم في ترسيخ ممارسات الشفافية في النظم الادارية لهذه المكتبات وتشير ممارسات الشفافية في المكتبات الجامعية الى (مجموعة من السياسات والاجراءات التي تضمن الانفتاح في ادارة الموارد والمساءلة في اتخاذ القرارات والافصاح الواضح عن الخدمات والسياسات لجميع المستفيدين)^١.

كما تشير ممارسات الشفافية في المكتبات الى (الاجراءات والتدابير التي تمكن المستفيد من الوصول الى المعلومات المتعلقة بالية اتخاذ القرار واساليب ادارة الموارد وتقديم الخدمات بما يدعم تعزيز الثقة والمساءلة مع المكتبة) (Hernandez, et . al : ٢٠٢٠)، او انها (الممارسات التي تعنى بإتاحة المعلومات المتعلقة بالأنشطة الادارية او المالية والخدمية بطريقة واضحة ومنظمة لضمان مشاركة العاملين والمستفيدين في الرقابة وصنع القرار (Abdullah& AL-Shammari : ٢٠٢٠)، او انها (توفير السياسات والاجراءات والمعلومات المتعلقة بالخدمات بطرق تمكن المستفيد من فهم العمليات وتقييمها بما يعزز من مصداقية المكتبة ويدعم العدالة في الوصول الى المعلومات (Smith : ٢٠١٨ ، ٣٢٦)، وقد عرفها (Kim& Liu : ٢٠٢١ ، ٤١١) بانها (التزام المكتبات الجامعية بتوفير معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب حول سياساتها وخططها وقراراتها التشغيلية بما يتيح للمستفيدين والعاملين فيها فهما اعمق للأهداف)، ويرى الباحثان ان ممارسات الشفافية في المكتبات الجامعية تشير الى : مجمل الممارسات التي تعتمد ادارات المكتبات الجامعية في تيسير وصول المستفيدين والعاملين للمعلومات المتعلقة باليات اتخاذ القرارات وسبل تنفيذها وكيفية انعكاسها على الاداء العام للمكتبة وعلى الية



^١ Czerniewicz, L., Agherdien, N., Badenhorst, J., Belluigi, D., Chambers, T., Chili, M., ... & Wissing, G. (2020). A wake-up call: Equity, inequality and Covid-19 emergency remote teaching in higher education. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 946–967. <https://doi.org/10.1007/s42438-020-00187-4>.

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

تقديم الخدمات للمستخدمين ليتمكنوا من فهم فلسفة الإدارة في اتخاذ القرارات ومن ثم يكون لهم القدرة على ابداء آرائهم بمستوى واتجاه الخدمات المقدمة لهم.

ب/ أهمية ممارسات الشفافية في مؤسسات المعلومات

تظهر أهمية تطبيق ممارسات الشفافية في المكتبات من خلال الأدوار التي يمكن أن تؤديها في ما يأتي :

١- تعد ممارسات الشفافية ركيزة أساسية في تعزيز ثقة المستخدمين بالمكتبات الجامعية إذ أنها تمكن المستخدم من الوصول إلى المعلومات حول السياسات والخدمات والموارد المتاحة بطريقة واضحة ومفهومة (Piotrowski & Van Ryzin، ٢٠٢٠).

٢- تسهم ممارسات الشفافية في تحسين جودة الخدمات المكتبية من خلال إشراك المستخدمين في عمليات التقييم والتطوير بما يعزز من قدرة المكتبة على التكيف مع احتياجات المجتمع الأكاديمي فالمكتبات التي تعتمد على ممارسات الشفافية في تقارير الأداء والموازنات السنوية تتمتع بقدرة أعلى على اتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة.

٣- دعم قيم المساءلة والتقليل من احتمالية إساءة استخدام الموارد أو التحيز في تقديم الخدمات ، فضلا عن دورها الداعم لنشر السياسات والبيانات المفتوحة وتقديم الخدمات بعدالة تسهم ممارسات الشفافية في بناء ثقافة تنظيمية قائمة على الثقة المتبادلة بين موظفي المكتبة والإدارة بما ينعكس إيجابا على بيئة العمل وتحفيز الابتكار الداخلي ، فوجود هياكل تنظيمية شفافة يخلق بيئة تدعم الحوار والتواصل المفتوح وهو امر ضروري في المكتبات الحالية

٤- تعزيز فرص التعاون الأكاديمي بين المكتبات ومؤسسات التعليم العالي الأخرى عبر توضيح أهداف الشراكات وتفصيل الوصول إلى البيانات والموارد الإلكترونية ، فالمكتبات التي تعتمد سياسات شفافة في التشارك المعرفي تحقق مستويات أعلى من التفاعل ، والفعالية في تنفيذ مشاريع التعليم المفتوح

٥- تؤدي الشفافية دورا مهما في التحول الرقمي داخل المكتبات من خلال توضيح معايير الخصوصية وإتاحة سياسات حماية البيانات للمستخدمين ، فممارسات الشفافية في إدارة المعلومات الرقمية تعزز من ثقة المستخدمين بالخدمات الرقمية المقدمة وتدعم استدامة البنية التحتية التقنية للمكتبة^١

ج/ ابعاد ممارسات الشفافية

من خلال الاطلاع على الأدبيات الخاصة بموضوع ممارسات الشفافية لم يجد البحث الحالي مقياس عالمي

^١ Hider, P., & Pymm, B. (2008). Empirical research methods reported in high-profile LIS journal literature. *Library & Information Science Research*, 30(2), 108-114. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.11.007>.



خاص لتحديد ابعاد الشفافية في المكتبات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص فيما عدا الدليل الارشادي الذي اصدره الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA) في العام ٢٠١٢ وهو دليل ارشادي حدد محاور ممارسات الشفافية في المكتبات سيما الجامعية منها مع اعطاء الامثلة على كل محور، ومن خلال الاطلاع على محاور هذا الدليل تم وضع قائمة بالأبعاد النهائية المستخرجة منه وهي خمسة ابعاد تمثلت ب (الافصاح عن المعلومات، امكانية الوصول للمعلومات ، وضوح السياسات والاجراءات، المساءلة، المشاركة المجتمعية) والتي سيتم شرحها تباعا وكما يأتي :

١- الافصاح عن المعلومات: يعد الافصاح عن المعلومات احد الركائز الجوهرية لممارسات الشفافية في المكتبات الجامعية اذ انه يعكس مدى التزام المؤسسة بإتاحة بيانات واضحة وموثوقة للمستخدمين حول خدماتها وسياساتها واجراءاتها ويتضمن ذلك الاعلان المسبق عن اي تغييرات، ونشر تقارير دورية حول الانشطة والانجازات ، وقد اوضحت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD : ٢٠١٧) ان الافصاح المنظم يمثل عنصرا محوريا في الحوكمة الرشيدة لما له من دور في تعزيز الثقة بين المؤسسة والمستفيد كما اكدت منظمة الشفافية الدولية (Transparency International : ٢٠١٤) على ان توفير المعلومات بشكل استباقي يعزز المساءلة المؤسسية ويحد من فجوة المعلومات بين الادارة والمستفيدين ، وبينت الدراسات التجريبية مثل دراسة (Meijeer : ٢٠١٤) ان المؤسسات التي تعتمد سياسات افصاح واضحة ومتسقة تحظى بدرجة اعلى من المصداقية والثقة لدى مستفيديها.

٢- امكانية الوصول للمعلومات : وتشير الى مدى سهولة حصول المستخدمين على البيانات والمصادر والخدمات التي تقدمها المكتبة سواء من خلال المنصات الرقمية او القنوات التقليدية وتشمل هذه الممارسات تيسير الوصول الى السياسات والاجراءات ، وتوفير واجهات بحث سهلة الاستخدام ، وازالة العوائق التي تحد من الاستفادة من المعلومات مع ملاحظة ان اتاحة المعلومات بشكل مفتوح وسهل الوصول يعد من ركائز الشفافية المؤسسية حيث يمكن الأفراد من المشاركة الفاعلة واتخاذ قرارات مستنيرة ، وقد اشار تقرير منظمة اليونسكو (UNESCO : ٢٠٢٠) الى ان المكتبات التي تعتمد استراتيجيات وصول شاملة بما في ذلك الوصول الرقمي تسهم في تعزيز المساواة في فرص الحصول على المعرفة، وقد اشارت العديد من الدراسات الى ان تحسين الوصول الى المعلومات في بيئة المكتبات يمكن ان يزيد من رضا المستخدمين ويرفع من جودة الخدمات المقدمة سيما اذا تم دمج الوسائل التقنية الحديثة في عملية الاتاحة.

٣- وضوح السياسات والاجراءات : ويشير بعد وضوح السياسات والاجراءات في المكتبات الجامعية الى مدى صياغتها بلغة مفهومة وتقديمها للمستخدمين بطريقة شفافة وسهلة الوصول مما يمكنهم من معرفة حقوقهم وواجباتهم في استعمال خدمات المكتبة، ويتضمن ذلك عرضا لسياسات الاعارة ، وقواعد استعمال المصادر الالكترونية ، واجراءات تقديم الطلبات والشكاوى ، وقد اكدت منظمة اليونسكو (UNESCO : ٢٠١٩) في تقريرها السنوي للعام ٢٠١٩ الى ان وضوح السياسات يعد من



ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

الممارسات الاساسية التي تعزز الشفافية والثقة في المؤسسات التعليمية والثقافية لأنه يقلل من الغموض ويمنع التفسيرات الخاطئة الى جانب ضرورة نشر هذه السياسات والاجراءات بلغة بسيطة ومباشرة بما يزيد من قدرة المستفيدين على الامثال لها والاستفادة المثلى منها وقد اشار (Schneider & Evans : ٢٠١٤) الى ان المؤسسات التي تعتمد وثائق سياسات مكتوبة بوضوح وتوفرها عبر قنوات متعددة يكون لها القدرة على تحقيق مستويات اعلى من رضا المستفيدين وثقتهم بالخدمات المقدمة .

٤- المساءلة : يمثل بعد المساءلة في المكتبات الجامعية احد الابعاد الرئيسة لتعزيز الشفافية وضمان جودة الخدمات اذ تشير الى مدى التزام المكتبة بتوضيح اسس قراراتها وتحمل نتائجها امام المستفيدين والجهات المعنية، وتشمل المساءلة توفير البات واضحة لتلقي الشكاوى والملاحظات والرد عليها في اطار زمني معقول ، فضلا عن نشر تقارير توضح مدى استجابة الادارة للملاحظات المستفيدين وقد اكدت منظمة الشفافية الدولية (Transparency International : ٢٠١٤) الى ان المساءلة الفعالة تعد اداة حيوية لتعزيز الثقة المؤسسية وتقليل فجوة المعلومات بين المؤسسة ومستفيديها ، وقد اظهرت بعض الدراسات الى ان المؤسسات التي تظهر استعدادا لتحمل المسؤولية والرد على الاستفسارات تتمتع بدرجات اعلى من المصدقية والرضا لدى المستفيدين^١.

٥- المشاركة المجتمعية : ويشير هذا البعد الى مدى اشراك المستفيدين في عمليات التخطيط وتطوير الخدمات والسياسات سواء في الاستطلاعات ، او المجموعات النقاشية ، او تشكيل لجان استشارية تضم ممثلين عن المستفيدين من المكتبة ، ويعزز هذا التوجه الشعور بالانتماء والمسؤولية المشتركة بين المكتبة ومجتمعها الاكاديمي ، وقد اشارت العديد من الدراسات الى ان اشراك المستفيدين في صنع القرارات الثقافية والتعليمية يعد من اسس الحوكمة التشاركية التي تدعم الشفافية والاستدامة المؤسسية ، فالمكتبات التي تتبنى استراتيجيات المشاركة المجتمعية تحقق معدلات اعلى من رضا المستفيدين وتكون اكثر قدرة على تلبية احتياجاتهم المتغيرة بشكل مرن وفعال (Bertot & Jaeger : 2011).

د/ مفهوم العدالة الرقمية

ظهر مفهوم العدالة الرقمية (Digital Justice) خلال العقدين الاخيرين كاتار فكري واخلاقي بهدف ضمان التوزيع العادل للفرص الرقمية وتعزيز المشاركة المتكافئة في المجتمع الرقمي ، وقد ارتبط ظهوره عالميا بتزايد الوعي لأهمية معالجة الفجوة الرقمية التي ازدادت مع التحول الرقمي المتسارع في جميع المجالات وما

^١ . Gimmelikhuijsen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137-157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>.

ترتب عليه من تمييز في الوصول الى الموارد والخدمات الرقمية (Robinson et. Al, ٢٠١٥)، وفي السنوات الاخيرة امتد المفهوم ليصبح اكثر توسعا ليشمل بذلك قضايا المساواة في البنية التحتية الرقمية، والمهارات والحقوق الرقمية بما يضمن تمكين جميع الافراد من الاستفادة الفعالة من البيئة الرقمية (Robinson, ٢٠٢٢)، وفي مجال المكتبات بدأ الاهتمام بالعدالة الرقمية بالتزامن مع التحول نحو الخدمات الرقمية والافتراضية حيث ادرك المتخصصون ان ضمان الوصول المنصف الى الفهارس الالكترونية وقواعد البيانات والبرامج التدريبية الرقمية يعد امتدادا لدور المكتبات في تحقيق العدالة المعرفية (ALA, ٢٠٢٠)، وتشير الدراسات الحديثة في تخصص المعلومات والمكتبات الى ان تعزيز العدالة الرقمية في المكتبات سيما الجامعية منها يمثل اداة حيوية لتقليص الفجوة الرقمية، ودعم تمكين المستفيدين من الوصول المتكافئ الى المعرفة ومصادر المعلومات

ويمكن تعريف مفهوم العدالة الرقمية وفقا لإرشادات منظمة اليونسكو بانها: ضمان وصول جميع الافراد بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية والاقتصادية او الجغرافية الى الموارد والخدمات الرقمية وتمكينهم من اكتساب المهارات اللازمة للمشاركة الفعالة في المجتمع الرقمي (UNESCO, ٢٠٢١)، او انها الاطار الذي يضمن التوزيع العادل للفرص الرقمية والوصول المتكافئ الى التقنيات والخدمات والمعلومات عبر المنصات الرقمية مع مراعاة تقليص الفجوة الرقمية وتعزيز الشمولية الرقمية، وفي مجال المكتبات عرفت جمعية المكتبات الامريكية العدالة الرقمية بكونها: التزام المؤسسات المكتبية بضمان وصول جميع المستفيدين الى الموارد الرقمية والخدمات الالكترونية بنفس المستوى من الجودة والدعم بغض النظر عن الظروف الفردية او المجتمعية ويعرف الباحثان العدالة الرقمية بكونها: مجموعة الممارسات التي تقوم بها مؤسسات المعلومات والمكتبات والتي تهدف من خلالها الى ضمان حق المستفيدين في الوصول الميسر الى الخدمات وموارد المعلومات الرقمية بغض النظر عن فئاتهم او مستوياتهم او تصنيفهم الاجتماعي او حالتهم الاقتصادية^١.

٥ / اهمية العدالة الرقمية في مؤسسات المعلومات

هناك عدد من المحاور التي تثبت العدالة الرقمية فيها بشكل فعلي اهميتها على مستوى المؤسسات والمجتمع ويمكن الاشارة الى ابرز هذه المحاور من خلال النقاط الاتية:

١- تعزيز المساواة في الوصول الى المعرفة: تسهم العدالة الرقمية في ضمان المساواة في الوصول الى المعرفة حيث تمكن جميع الافراد من الاستفادة من الموارد او الخدمات الرقمية دون عوائق اجتماعية او اقتصادية او جغرافية، وقد اوضحت اليونسكو ان توفير فرص وصول رقمية عادلة يعد شرطا اساسيا لتحقيق مجتمع معرفي شامل ويعزز قدرة الافراد في التعلم والمشاركة في الاقتصاد الرقمي على قدم المساواة (UNESCO, ٢٠٢٣).

٢- دعم الشمولية الاجتماعية والاقتصادية: تؤدي العدالة الاجتماعية دورا مهما في تعزيز الشمولية

^٦ Corral, S. (2019). Transparency and openness in academic libraries: Ethics and implications. *Library Trends*, 67(3), 386–405. <https://doi.org/10.1353/lib.2019.0003>.



ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

الاجتماعية والاقتصادية عبر تمكين الافراد من اكتساب المهارات الرقمية والمشاركة الكاملة في الانشطة الاقتصادية والثقافية، وتشير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الى ان المساواة في الوصول الرقمي تسهم في الحد من الاقصاء الاجتماعي وتفتح افقا جديدة للعمل والتعليم سيما للفئات التي تواجه قيودا تقليدية في الوصول الى الموارد (OECD، ٢٠٢١).

٣- دعم مجالات التعليم العالي والبحث العلمي : تضمن العدالة الرقمية عامل تمكين الطلبة والباحثين في الوصول الى المصادر الرقمية وادوات البحث العلمي دون تمييز ، فغياب العدالة الرقمية ضمن البيئات الاكاديمية يعمق فجوات التعلم ويحد من فرص التطوير الاكاديمي ، ويمكن في هذا المجال ان تسهم المكتبات الجامعية في دعم العدالة الرقمية التي تؤدي الى بيئة تعليمية اكثر انصافا وشمولا (Czerniewicz, et, al، ٢٠٢٠).

٤- تعزيز الشمولية في الخدمات العامة : تمثل العدالة الرقمية عاملا حاسما في ضمان شمولية الخدمات العامة بما في ذلك المكتبات من خلال توفير البنية التحتية الرقمية والتقنيات المساعدة لجميع الفئات ووفقا للمفوضية الاوربية فان تطبيق مبادئ العدالة الرقمية في تحسين جودة الخدمات العامة يعزز من الثقة بين المؤسسات ومجتمعاتها سيما في البيئات التي يتزايد فيها الاعتماد على المنصات الرقمية (European Commission، ٢٠٢٢).

٥- تعزيز الانصاف في المكتبات وخدمات المعلومات: في مجال مؤسسات المعلومات والمكتبات تمثل العدالة الرقمية التزاما بتوفير فرصا متساوية للوصول الى الموارد والخدمات الرقمية مع مراعاة احتياجات الفئات المهمشة فالمكتبات التي تتبنى سياسات عدالة رقمية شاملة تتمكن من تحسين تجارب المستفيدين وتوسيع نطاق الوصول الى المعرفة وتقليص الفجوات المعرفية الناجمة عن عدم المساواة في الوصول الرقمي

و/ ابعاد العدالة الرقمية

لتحديد ابعاد العدالة الرقمية لم يتمكن الباحثان من الحصول على مقياس عالمي معتمد لأبعاد متغير العدالة الرقمية سيما في مجال مؤسسات المعلومات والمكتبات ، لكن تم الاطلاع على بعض المبادرات والتقارير والادلة الارشادية لمنظمات اقليمية وعالمية تناولت اساليب قياس العدالة الرقمية ، ومنها الدليل الارشادي لمنظمة اليونسكو بنسخته للعام ٢٠٢١ والعام ٢٠٢٣ والذي حددت فيه ابعاد العدالة الرقمية بعدد من المحاور وهي (الوصول الرقمي، المهارات الرقمية، الحوكمة الرقمية)

اما تقرير منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فقد تناول بشكل مفصل موضوعات العدالة الرقمية والمساواة الرقمية حيث حدد مجموعة من المؤشرات الرئيسة لقياس متغير العدالة الرقمية وتتمثل هذه المؤشرات ب(الوصول الرقمي، البنى التحتية الرقمية، المهارات الرقمية، استخدام التكنولوجيا ، الشمولية الرقمية، الامان والثقة الرقمية:

وعلى مستوى الاتحاد الاوربي تشرف المفوضية الاوربية على مشروع (البوصلة الرقمية ٢٠٣٠) وهو مشروع الهدف منه توجيه سياسات التحول الرقمي في الاتحاد الاوربي حتى العام (٢٠٣٠) مع التركيز على (مهارات الوصول، المشاركة الرقمية)، ويتناول المشروع اربعة محاور وهي (المهارات الرقمية، البنى التحتية الرقمية، تحول الاعمال، الخدمات العامة الرقمية) (ECDCl، ٢٠٢٢)، وعلى مستوى العمل المكتبي اطلقت جمعية المكتبات الامريكية (ALA) دليلها الارشادي الخاص بتحقيق المساواة والعدالة في الوصول للمكتبات والخدمات الرقمية، وقد اقترح الدليل مجموعة من المحاور القابلة للقياس كان من اهمها (الوصول الى البنى التحتية الرقمية، المهارات الرقمية، الشمولية والانصاف، الدعم الفني وخدمات المساعدة) وقد اعتمد البحث الحالي لقياس العدالة الرقمية على هذه المحاور واعتمدها كأبعاد لدراسة المتغير وذلك لمناسبة طبيعة عمل المنظمة والدليل الارشادي الذي اعدته مع طبيعة عمل المكتبات وتوجهها نحو المستخدمين ، حيث سيتم التعريف بهذه الابعاد تباعا وكما يأتي :

- ١- الوصول الى البنية التحتية الرقمية : يمثل الوصول المتكافئ الى البنية التحتية الرقمية اساسا لتحقيق العدالة الرقمية في المكتبات اذ انه يتيح لجميع المستخدمين استخدام اجهزة الحواسيب وخدمات الانترنت والمنصات الرقمية دون عوائق ، فتحسين البنى التحتية الرقمية يعد شرطا اساسيا لتقليل الفجوة الرقمية بين فئات المجتمع فضلا عن ان الاستثمار في البنى التحتية الرقمية ضمن المؤسسات التعليمية بما في ذلك المكتبات الجامعية يمكن ان يعزز من فرص التعلم والوصول العادل للمعلومات)
- ٢- المهارات الرقمية : تعد المهارات الرقمية عنصرا حيويا لتمكين الافراد من الاستفادة الكاملة من الموارد الرقمية في المكتبات وتشمل هذه المهارات (القدرة على البحث عن المعلومات وتقييمها واستخدامها بشكل فعال) ، فتطوير مهارات الثقافة الرقمية يعد عاملا مهما في زيادة المشاركة المجتمعية وتعزيز المساواة في الوصول الى المعلومات ، حيث اظهرت الدراسات ان المكتبات التي توفر برامج تدريبية منتظمة تسهم في تحسين الكفاءة الرقمية للمستخدمين بشكل ملموس)
- ٣- الشمولية والانصاف : تسعى المكتبات الى ضمان الشمولية والانصاف من خلال تصميم خدمات تراعي احتياجات جميع المستخدمين بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات الاقل تمكينا، فممارسات الشمول الرقمي تمثل ركيزة اساسية لتحقيق المساواة في الفرص الرقمية ، مع ملاحظة ان دمج مبادئ وممارسات الشمول الرقمي في الخدمة المكتبية يساهم في تعزيز دور المكتبات كعامل مؤثر في تحقيق العدالة الاجتماعية.



١. OECD. (2017). *Open Government: The Global Context and the Way Forward*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264268104-en>.

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

٤- الدعم الفني وخدمات المساعدة : يوفر الدعم الفني الفعال في المكتبات الجامعية بيئة رقمية تمكن المستخدمين من التفاعل السلس مع الموارد والخدمات الرقمية ، وتشمل هذه الخدمات تقديم المساعدة في حل المشكلات التقنية وتوجيه المستخدمين الى الموارد المناسبة ، فالدعم الفني يعزز من ثقة المستخدمين في الخدمات الرقمية ويساعد في التغلب على الحواجز التقنية ، فقد اشارت بعض الدراسات الى ان توافر فرق دعم مؤهلة في المكتبات يساهم في رفع كفاءة استخدام الخدمات الرقمية وتحقيق رضا المستخدمين^١

حادي عشر / الجانب الميداني للبحث

أ / وصف عينة البحث

جدول رقم (٢) يوضح وصف عينة البحث

ت	الوصف	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكور	53	32%
		اناث	114	68%
2	الفئة العمرية	21- 30	62	37%
		31-40	53	32%
		41-50	46	28%
		٥١- فاكثر	6	3%
3	المرحلة	بكالوريوس	66	39%
		دبلوم عالي	11	7%
		ماجستير	49	29%
		دكتوراه	41	25%
4	عدد مرات ارتياد المكتبة	1-5	91	54%

^١ Johnson, A. M., & Barrett, K. A. (2018). The Role of Transparency in Library Management. Library Philosophy and Practice, 2018(1), Article 2031.

24%	39	6-10	شهريا	5
17%	28	11-15		
5%	9	١٦ فاكثر		
31%	52	علمي	التخصص	5
69%	115	انساني		

يتضح من الجدول رقم (٢) الخاص بوصف عينة البحث ان وصف العينة وفقا للنوع الاجتماعي يشير الى ان اعلى نسبة ٦٨٪ كان لفئة الاناث ، اما وصف العينة وفقا للفئة العمرية فتشير بيانات الجدول الى ان الفئتين (٢١-٣٠) و(٣١-٤٠) حصلتا على نسبة ٦٩٪ وقد يعود السبب في ذلك الى ان اعلى عدد من افراد العينة كانوا من طلبة المرحلة الرابعة ، اما اقل نسبة (٣٪) فكانت لفئة اكثر من ٥١ سنة ، وفي وصف العينة وفقا للمرحلة تشير بيانات الجدول الى ان اعلى فئة كانت لطلبة المرحلة الرابعة ، وفي وصف العينة وفقا لعدد مرات ارتياد المكتبة مثلت فئة (١-٥) اعلى نسبة (٥٤٪) بينما النسبة الاقل كانت لفئة (١٦) مرة فاكثر، واخيرا في وصف العينة وفقا للتخصص نجد ان اعلى نسبة (٦٩٪) كانت للتخصصات الانسانية .

ب/ تحليل اجابات العينة لمتغيرات البحث (ممارسات الشفافية) و(العدالة الرقمية)

جدول رقم (٣) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (ممارسات الشفافية / الافصاح عن المعلومات)

الاسئلة	مجموع مرجح	متوسط موزون	شدة الاجابة	الغراف معياري	قيمة المحسوبة t	احتمال رفض H٠	معامل الاختلاف المعياري	درجة الاجابة	الحد الادنى	الحد الاعلى
X1	480	2.87	57.49 %	1.35	8.40	9.581E-15	46.80 %	3	2.67	3.08
X2	381	2.28	45.63 %	1.10	3.32	5.621E-04	48.08 %	3	2.11	2.45
X3	391	2.34	46.83 %	1.06	4.15	2.653E-05	45.40 %	3	2.18	2.50
X4	504	3.02	60.36 %	1.25	0.19	4.267E-01	41.54 %	3	2.83	3.21
المجموع	1756	2.63	52.57 %	1.24	13.15	1.325E-35	46.99 %	3	2.53	2.72

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

تشير بيانات الجدول (٣) الخاص بتحليل اجابات العينة لبعء الافصاح عن المعلومات الى ان البعد حصل بشكل عام على متوسط موزون ضعيف الى متوسط مما يشير الى ضعف اتجاه المكتبة لتحديث المعلومات الخاصة بخدماتها وانشطتها، وعدم الاعلان عن القرارات الجديدة قبل تطبيقها فضلا عن ضعف التزام المكتبة بتقديم بيانات كاملة للمستفيدين عن مواردها وخدماتها.

جدول رقم (٤) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (ممارسات الشفافية / امكانية الوصول للمعلومات)

الاسـ ئلة	مجمو ع مرج ح	متوسـ ط موزو ن	شدة الاجابة	انحرا ف معياري	قيمة t المحسو بة	احتمال رفض H ⁰	معامل الاختلا ف المعياري	درجة الاجا بة	الحد الادز ي	الحد الاعل ي	X
X5	637	3.81	76.29 %	1.33	7.92	1.641 E-13	34.84 %	4	3.6 1	4.02	
X6	679	4.07	81.32 %	0.96	0.89	1.877 E-01	23.56 %	4	3.9 2	4.21	
X7	650	3.89	77.84 %	1.06	10.8 9	1.751 E-21	27.20 %	4	3.7 3	4.05	
X8	630	3.77	75.45 %	1.14	8.76	1.063 E-15	30.19 %	4	3.6 0	3.95	
المجموع	259 6	3.89	77.72 %	1.13	20.2 3	1.314 E-71	29.14 %	4	3.8 0	3.97	

تشير بيانات الجدول (٤) الخاص ببعء (امكانية الوصول للمعلومات) الى ان اعلى وسط موزون (٤,٠٧) كان للسؤال السادس مما يدل على تفاعل المستفيدين مع واجهات البحث في موقع المكتبة من حيث سهولة الاستخدام يليه السؤال (٧) بوسط موزون (٣,٨٩) مما يدل على توفير ادارة المكتبة لقنوات متعددة للحصول على المعلومات من المكتبة مثل (الموقع الرسمي، البريد الالكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، او الاستعلام المباشر).

جدول رقم (٥) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (ممارسات الشفافية / وضوح السياسات والاجراءات)

الحد الاعلى	الحد الادنى	درجة الاجابة	معامل الاختلاف المعياري	احتمال رفض H ₀	قيمة t المحسوبة	انحراف معياري	شدة الاجابة	متوسط موزون	مجموع مرجح	الاسئلة
4.25	3.97	4	22.39 %	5.617 E-02	1.60	0.92	82.28 %	4.11	687	X9
4.78	4.62	5	10.58 %	1.005 E-41	18.21	0.50	94.01 %	4.70	785	X10
4.46	4.18	5	21.28 %	5.349 E-06	4.54	0.92	86.47 %	4.32	722	X11
2.14	1.94	2	32.41 %	2.071 E-01	0.82	0.66	40.84 %	2.04	341	X12
3.89	3.70	4	33.98 %	5.617 E-49	15.93	1.29	75.90 %	3.79	2535	المجموع

تشير بيانات الجدول (٥) الخاص ببعد (وضوح السياسات والاجراءات) الى ان اعلى وسط حسابي (٤,٧٠) كان للسؤال (١٠) مما يدل على ان المكتبة تعلن وبشكل واضح عن شروط الاعارة وتعليمات استعمال موارد المكتبة لجميع فئات المستفيدين، يليه السؤال (١١) بوسط حسابي (٤,٣٢) مما يدل على امتلاك المكتبة لكتيبات وادلة موجهة للمستفيدين تحتوي على شرح واضح لإجراءات العمل الذي ينحصر الخدمات المقدمة لهم، اما اقل وسط حسابي (٢,٠٤) فقد كان للسؤال الثاني عشر مما يدل على ضعف توجه المكتبة للإعلان للمستفيدين عن السياسات الجديدة المزمع الاخذ بها قبل تطبيقها .

جدول رقم (٦) يوضح تحليل اجابات العينة لتغيير (ممارسات الشفافية / المساءلة)

الحد الاعلى	الحد الادنى	درجة الاجابة	معامل الاختلاف المعياري	احتمال رفض H ₀	قيمة t المحسوبة	انحراف معياري	شدة الاجابة	متوسط موزون	مجموع مرجح	الاسئلة
2.39	2.17	3	31.14 %	4.199E-07	5.12	0.71	45.63 %	2.28	381	X13
4.35	4.05	5	23.43 %	4.159E-03	2.67	0.99	84.07 %	4.20	702	X14
2.57	2.29	3	38.44 %	7.265E-09	5.96	0.93	48.62 %	2.43	406	X15

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

2.40	2.1 2	3	40.96 %	2.110E -04	3.60	0.9 2	45.15 %	2.2 6	377	X16
2.89	2.7 0	3	43.34 %	4.207E -54	16.9 4	1.2 1	55.87 %	2.7 9	186 6	المجموع

تشير بيانات الجدول (٦) الى ان اعلى وسط حسابي (٤,٢٠) كان للسؤال (١٤) مما يدل على تعامل ادارة المكتبة بجدية مع جميع شكاوي المستفيدين ولكل الفئات بذات الفعالية ، بينما اقل الاوسط الحسابي (٢,٢٦) فقد كان للسؤال (١٦) مما يدل على ضعف اتجاه المكتبة للإعلان عن الاخطاء حال حدوثها للمستفيدين فضلا عن ضعف ممارسات ابلاغ المستفيدين بالإجراءات التي تم اتخاذها بناء على ملاحظات المستفيدين.

جدول رقم (٧) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (ممارسات الشفافية / المشاركة المجتمعية)

الا سئلة	مجموع مرجح ح	متوسط موزون	شدة الاجابة	انحراف معياري	قيمة t المحسوبة	احتمال رفض H ₀	معامل الاذتلاف المعياري	درجة الاجابة	الحد الادنى	الحد الاعلى
X17	741	4.44	88.7 4%	0.68	8.29	1.842 E-14	15.36 %	5	4.33	4.54
X18	410	2.46	49.1 0%	0.90	6.51	4.236 E-10	36.79 %	3	2.32	2.59
X19	424	2.54	50.7 8%	1.15	6.06	4.506 E-09	45.29 %	3	2.36	2.71
X20	372	2.23	44.5 5%	0.71	4.15	2.653 E-05	31.81 %	3	2.12	2.34
المجموع	194 7	2.91	58.2 9%	1.25	18.9 3	1.355 E-64	42.84 %	3	2.82	3.01

تشير بيانات الجدول (٧) الى ان اعلى الاوساط الحسابية (٤,٤٤) كان للسؤال (١٧) مما يدل على اشراك المكتبة المستفيدين في استطلاعات دائمة ومستمرة للوقوف على آرائهم حول الخدمات والموارد المقدمة لهم لأغراض تحسين طبيعة خدمات المعلومات، اما اقل الاوسط الحسابي (٢,٢٣) فقد كان للسؤال (٢٠) مما يوضح حالة

عدم وجود دعوة عامة من قبل المكتبة للمستفيدين لحضور الاجتماعات والفعاليات المتعلقة بتطوير خدماتها .

جدول رقم (٨) ترتيب ابعاد متغير (ممارسات الشفافية)

الترتيب	درجة الاجابة	معامل الاختلاف المعياري	احتمال رفض H ₀	قيمة t المحسوبة	انحراف معياري	شدة الاجابة	متوسط موزون	مجموع مرجح	الابعاد
الخامس	3	46.99%	1.325 E-35	13.15	1.24	52.57%	2.63	1756	الافصاح عن المعلومات
الاول	4	29.14%	1.314 E-71	20.23	1.13	77.72%	3.89	2596	امكانية الوصول للمعلومات
الثاني	4	33.98%	5.617 E-49	15.93	1.29	75.90%	3.79	2535	وضوح السياسات والاجراءات
الرابع	3	43.34%	4.207 E-54	16.94	1.21	55.87%	2.79	1866	المساءلة
الثالث	3	42.84%	1.355 E-64	18.93	1.25	58.29%	2.91	1947	المشاركة المجتمعية

تشير بيانات الجدول (٨) الخاص بترتيب ابعاد متغير ممارسات الشفافية الى ان بعد امكانية الوصول للمعلومات حل بالمرتبة الاولى بشدة اجابة اجمالية (٧٧,٧%) يليه البعد (وضوح السياسات والاجراءات) بشدة اجابة بلغت (٧٥,٩) ثم بعد المشاركة المجتمعية بشدة

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

اجابة (٥٨٪) واخير البعدين (المساءلة) و(الافصاح عن المعلومات) بشدة اجابة (٥٥,٨٪) و(٥٢,٥٪) على التوالي.

جدول رقم (٩) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (العدالة الرقمية / الوصول الى البنى التحتية)

الا سئلة	مجموع مرجح ح	متوسط موزون	شدة الاجابة	انحراف معياري	قيمة t المحسوبة	احتمال رفض H ₀	معامل الارتباط المعياري	درجة الاجابة	الحد الادنى	الحد الاعلى
X1	401	2.40	48.0 2%	1.23	4.21	2.113 E-05	51.32 %	3	2.21	2.59
X2	730	4.37	87.4 3%	0.77	6.21	2.019 E-09	17.67 %	5	4.25	4.49
X3	750	4.49	89.8 2%	0.80	7.95	1.358 E-13	17.77 %	5	4.37	4.61
X4	501	3.00	60.0 0%	1.26	0.00	5.000 E-01	42.04 %	3	2.81	3.19
X5	745	4.46	89.2 2%	0.73	8.11	5.174 E-14	16.46 %	5	4.35	4.57
المجموع	3127	3.74	74.9 0%	1.32	16.33	1.548 E-52	35.19 %	4	3.66	3.83

تشير بيانات الجدول (٩) الخاص بتحليل اجابات بعد (الوصول الى البنى التحتية) الى ان اعلى وسط حسابي (٤,٤٩) كانت للسؤال الثالث مما يدل على توفير المكتبة لاماكن مناسبة للعمل الالكتروني مثل المعتكفات الخاصة المزودة بمنافذ طاقة وخطوط انترنت ، يليه السؤال الخامس بوسط حسابي (٤,٤٦) مما يدل على تمكين المكتبة للمستخدمين من الوصول الى موارد المكتبة الرقمية عن بعد بغض النظر عن اماكن تواجدهم ، اما اقل الاوساط الحسائية (٢,٤٥) فقد كانت للسؤال الاول مما يدل على ضعف قدرة وسرعة خطوط الانترنت التي توفرها المكتبة لدعم خدمات المستخدمين.

جدول رقم (١٠) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (العدالة الرقمية / المهارات الرقمية)

الحد الاعلى	الحد الادنى	درجة الاجابة	معامل الاختلاف المعياري	احتمال رفض H ₀	قيمة t المحسوبة	انحراف معياري	شدة الاجابة	متوسط موزون	مجموع مرجح	الاسئلة
2.95	2.53	3	50.62 %	4.897E-11	6.91	1.39	54.85 %	2.74	458	X6
2.70	2.35	3	45.73 %	1.026E-08	5.89	1.16	50.54 %	2.53	422	X7
4.45	4.18	5	20.35 %	4.432E-06	4.59	0.88	86.23 %	4.31	720	X8
2.63	2.34	3	38.72 %	4.187E-10	6.51	0.96	49.70 %	2.49	4 ⁴ 15	X9
3.36	2.93	3	45.29 %	9.697E-02	1.30	1.42	62.87 %	3.14	5 ⁵ 25	X10
3.13	2.95	3	44.69 %	1.866E-01	0.89	1.36	60.84 %	3.04	254 0	المجموع

تشير بيانات الجدول (١٠) الخاص بتحليل اجابات بعد (المهارات الرقمية) الى ان اعلى الاوساط الحسابية (٤,٣١) كان للسؤال الثامن مما يدل على حرص المكتبة على توفير الارشادات الواضحة للمستخدمين عند استخدام الانظمة الرقمية المختلفة كقواعد بيانات المكتبة والفهارس الالكترونية اما اقل الاوساط الحسابية (٢,٤٩) فقد كانت للسؤال التاسع مما يدل على محدودية اتجاه المكتبة لتقديم مواد تعليمية متنوعة لتعزيز المهارات الرقمية لدى المستخدمين.

جدول رقم (١١) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (العدالة الرقمية / الشمولية والانصاف)

الحد الاعلى	الحد الادنى	درجة الاجابة	معامل الاختلاف المعياري	احتمال رفض H ₀	قيمة t المحسوبة	انحراف معياري	شدة الاجابة	متوسط موزون	مجموع مرجح	الاسئلة
2.33	2.01	3	48.21 %	1.985E-02	2.07	1.05	43.35 %	2.17	362	X11
4.69	4.46	5	16.52 %	1.472E-18	9.83	0.76	91.50 %	4.57	764	X12
4.27	4.0	5	19.87 %	1.271E-06	2.26	0.82	82.87 %	4.14	692	X13

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

	2		%	E-02			%			
3.91	3.5 4 4		32.51 %	4.789 E-13	7.73	1.21	74.49 %	3.72	622	X14
2.48	2.1 7 3		43.63 %	2.952 E-05	4.12	1.01	46.47 %	2.32	388	X15
3.48	3.2 9 4		40.77 %	1.008 E-15	8.10	1.38	6 7.74%	3.39	282 8	المجموع

تشير بيانات الجدول (١١) الخاص بتحليل اجابات العينة لبعده الشمولية والانصاف) الى ان اعلى الاوساط الحسابية (٤,٥٧) كانت للسؤال الثاني عشر مما يدل على توفير المكتبة للموارد الرقمية بلغات متعددة لتلبية احتياجات مجتمع المستفيدين على اختلاف فئاته، يليه السؤال الثالث عشر بوسط حسابي (٤,١٤) مما يدل على توفير المكتبة لمحتوى رقمي يعكس حالة التنوع الثقافي والاجتماعي للمستفيدين، اما اقل الاوساط الحسابية (٢,١٧) فقد كان للسؤال الحادي عشر مما يدل على ضعف او محدودية مراعاة المكتبة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة عند تصميم الخدمات و الموارد التي تقدمها للمستفيدين.

جدول رقم (١٢) يوضح تحليل اجابات العينة لمتغير (العدالة الرقمية / الدعم الفني وخدمات المساعدة)

الاسئلة	مجموع مرجح	متوسط موزون	شدة الاجابة	انحراف معياري	قيمة t المحسوبة	احتمال رفض H ₀	معامل الاختلاف المعياري	درجة الاجابة	الحد الادنى	الحد اعلى
X16	748	4.48	89.58 %	0.70	8.83	7.325 E-16	15.66 %	5	7	4.3
X17	747	4.47	89.46 %	0.65	9.44	1.685 E-17	14.48 %	5	7	4.3
X18	657	3.93	78.68 %	1.03	11.7 1	8.733 E-24	26.19 %	4	8	3.7
X19	506	3.03	60.60 %	1.07	0.36	3.586 E-01	35.20 %	3	2	3.19

3.73	3	.33	4	36.86 %	1.927 E-07	5.29	1.30	70.66 %	3.53	590	X20	
3.97	3.8	1	4	28.95 %	2.654 E-90	22.8	3	1.13	77.80 %	3.89	324	المجموع

تشير بيانات الجدول (١٢) الخاص بتحليل اجابات العينة لبعد (الدعم الفني وخدمات المساعدة) الى ان اعلى وسط حسابي (٤,٤٨) كان للسؤال السادس عشر مما يدل على حرص العاملون في المكتبة على تقديم الدعم الفني بالسرعة الممكنة للمستفيدين عند مواجهة مشكلات في استعمال الموارد الرقمية، يليه السؤال السابع عشر بوسط حسابي (٤,٤٧) مما يدل على توفير المكتبة لإشعارات توجه الى المستفيدين تنبه لحالات وجود اعطال او صيانة للأنظمة الرقمية التي توفرها للمستفيدين.

جدول رقم (١٣) ترتيب ابعاد متغير (العدالة الرقمية)

الابعاد	مجموع مرجح	متوسط موزون	شدة الاجابة	انحراف معياري	قيمة t المحسوبة	احتمال رفض H ₀	معامل الاختلاف المعياري	درجة الاجابة	ترتيب
الوصول الى البنى التحتية	312	3.74	74.90 %	1.32	16.33	1.548E-52	35.19 %	4	الثاني
المهارات الرقمية	254	3.04	60.84 %	1.36	0.89	1.866E-01	44.69 %	3	الرابع
الشمولية والانصاف	282	3.39	67.74 %	1.38	8.10	1.008E-15	40.77 %	4	الثالث
الدعم الفني وخدمات المساعدة	324	3.89	77.80 %	1.13	22.83	2.654E-90	28.95 %	4	الاول

يشير الجدول (١٥) الخاص بترتيب ابعاد متغير العدالة الرقمية الى ان ب(الدعم الفني وخدمات المساعدة) قد حصل على المرتبة الاولى بشدة اجابة (٧٧,٨٪) ، يليه البعد (الوصول الى البنى التحتية) بشدة

اجابة (٧٤,٩) ، ثم البعد (الشمولية والانصاف) بشدة اجابة (٦٧,٧٪)، واخيرا البعد (المهارات الرقمية) في المرتبة الرابعة والاخيرة بشدة اجابة (٦٠,٨).

ثاني عشر / الاستنتاجات والتوصيات

أ/ الاستنتاجات

- ١- ضعف اتجاه المكتبة في تبني ممارسات الافصاح عن المعلومات سيما ما يتعلق بالإعلان عن خدماتها وانشطتها وقراراتها الجديدة المزمع تطبيقها.
- ٢- تبني المكتبة لبعض الممارسات المتعلقة بوضوح السياسات والاجراءات سيما ما يتعلق بتوفير الكتيبات والنشرات الموجهة الى المستفيدين والتي تقدم فيها ادارة المكتبة شرحا وافيا لإجراءات تقديم خدمات المعلومات .
- ٣- تأخذ ادارة المكتبة بنظر الاعتبار شكاوي جميع فئات المستفيدين وتحرص على دراسة اسبابها والعمل على حلها ، لكن هناك بعض اوجه القصور في اليات ابلاغ المستفيدين بالإجراءات المتخذة لحل هذه المشاكل .
- ٤- تحرص المكتبة على تبني ممارسات المشاركة المجتمعية سيما ما يتعلق باشتراك المستفيدين باستطلاعات راي دائمة ومستمرة لطبيعة مستوى الخدمات المقدمة لهم.
- ٥- توفر المكتبة بيئة عمل رقمية مناسبة لحاجة المستفيدين مع تمكين المستفيدين من الوصول الى الموارد الرقمية الخاصة بالمكتبة عبر شبكة الانترنت .
- ٦- تقدم المكتبة ارشادات كافية للمستخدمين لاستعمال الخدمات الرقمية التي تقدمها كقواعد البيانات والفهارس الالكترونية الخاصة بها .
- ٧- تدعم خدمات المكتبة الشمولية والانصاف لفئات مجتمع المستفيدين من خلال توفير محتوى رقمي يعكس حالة التنوع الثقافي والاجتماعي للمستفيدين.
- ٨- توفر المكتبة الدعم الفني وخدمات المساعدة للمستفيدين من خلال توفير الدعم الفني المطلوب بالسرعة الممكنة.
- ٩- وجود تأثير مباشر لممارسات الشفافية بإبعادها في تحقيق العدالة الرقمية في المكتبة المبحوثة .

ب/ التوصيات

- ١- ضرورة قيام المكتبة باستحداث فقرة خاصة ضمن موقعها الرسمي على شبكة الانترنت لإضافة كل ما هو جديد من أهمية الاعلان عن المشروعات الجديدة التي تروم المكتبة تطبيقها مستقبلا لتعزيز ممارسات الافصاح عن المعلومات .
- ٢- ضرورة اتجاه المكتبة للتواصل مع المستفيدين ذوي العلاقة في حال حدوث اخطاء في تقديم الخدمة والاعلان عن حالات معالجة الاخفاقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي او الاتصال الهاتفي المباشر.
- ٣- ضرورة اصدار تقارير فصلية او سنوية تتضمن مؤشرات الاستخدام ونتائج استطلاعات الراي يتم الاعلان عنها في الموقع الرسمي للمكتبة.
- ٤- تشكيل مجموعات من المستفيدين (جماعة اصدقاء المكتبة) لإشراكهم في مناقشة سياسات المكتبة الحالية او المخطط لها في تقديم خدمات المعلومات .
- ٥- ضرورة اتجاه المكتبة لاستعمال منظومة انترنت ذات سرعات تحميل عالية لتحقيق اكبر فائدة للمستفيدين من توفير هذه الخدمة .
- ٦- ضرورة اتجاه المكتبة لأعداد وتنفيذ برامج تدريب للمهارات الرقمية للمستفيدين لرفع مستوى قدراتهم في التعامل مع مصادر المعلومات الرقمية والخدمات الرقمية التي تقدمها المكتبة.
- ٧- ضرورة تبني المكتبة للممارسات والخدمات التي تلائم طبيعة واحتياجات الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة ويمكن في هذا المجال الاطلاع على تجارب محلية او عربية او عالمية للاستفادة منها .

المصادر

- 1- Alansari, H. (2018). Transparency practices in academic library management: A case study in Kuwait. *Library Management*, 39(4/5), 278–291. <https://doi.org/10.1108/LM-12-2016-0099>.
- 2- American Library Association. (2020). *Digital Equity in Libraries*. ALA Policy Brief. <http://www.ala.org/advocacy/broadband/digitalequity>.
- 3- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>.
- 4- Bishop, A. P., & Van House, N. A. (2020). Digital services and community support in libraries: Understanding the human infrastructure. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 71(6), 659–672. <https://doi.org/10.1002/asi.24309>.

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

- 5- Broadband Commission for Sustainable Development. (2021). The State of Broadband 2021: People-Centred Approaches for Universal Broadband. <https://broadbandcommission.org/publication/state-of-broadband-2021/>
- 6- Corral, S. (2019). Transparency and openness in academic libraries: Ethics and implications. *Library Trends*, 67(3), 386–405. <https://doi.org/10.1353/lib.2019.0003>.
- 7- Czerniewicz, L., Agherdien, N., Badenhorst, J., Belluigi, D., Chambers, T., Chili, M., ... & Wissing, G. (2020). A wake-up call: Equity, inequality and Covid-19 emergency remote teaching in higher education. *Postdigital Science and Education*, 2(3), 946–967. <https://doi.org/10.1007/s42438-020-00187-4>.
- 8- European Commission. (2022). 2030 Digital Compass: The European way for the Digital Decade. Publications Office of the European Union. <https://data.europa.eu/doi/10.2775/060204>.
- 9- Evans, G. E., & Ward, P. L. (2020). *Leadership in academic libraries today: Connecting users, institutions, and communities*. Rowman & Littlefield.
- 10- Evans, N., & Schneider, M. (2014). Organizational transparency and library policies: Increasing patron engagement. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(5), 573–579. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.07.004>.
- 11- Foster, A., & McMenemy, D. (2019). Transparency and openness in public library service delivery. *Public Library Quarterly*, 38(3), 226–242. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1581870>.
- 12- Garaba, F. (2018). Accountability and transparency in public libraries: A case of selected public libraries in KwaZulu-Natal, South Africa. *Library Philosophy and Practice*, Article 1914.
- 13- Gibson, A. N., Chancellor, R. L., Cooke, N. A., Dahlen, S. P., Patin, B., & Shorish, Y. (2017). Libraries on the frontlines: Neutrality and social justice. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 36(8), 751–766. <https://doi.org/10.1108/EDI-11-2016-0100>.
- 14- Grimmelikhuisen, S. G. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50–73. <https://doi.org/10.1177/0020852311429667>.
- 15- Grimmelikhuisen, S. G., & Meijer, A. J. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization: Evidence from an online experiment. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24(1), 137–157. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus048>.
- 16- Grimmelikhuisen, S. G., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575–586. <https://doi.org/10.1111/puar.12047>.
- 17- Hider, P., & Pymm, B. (2008). Empirical research methods reported in high-profile LIS journal literature. *Library & Information Science Research*, 30(2), 108–114. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.11.007>.
- 18- Hoffman, K. M., Wallace, N., & Davis, J. (2022). Advancing digital equity in academic libraries: Strategies for inclusion and access. *College & Research Libraries*, 83(4), 567–586. <https://doi.org/10.5860/crl.83.4.567>.
- 19- Holgersson, J., & Söderström, E. (2019). Inclusion through digital services in public libraries. *Library Hi Tech*, 37(3), 425–439. <https://doi.org/10.1108/LHT-09-2018-0135>.

- 20- International Federation of Library Associations and Institutions. (2012). *IFLA code of ethics for librarians and other information workers*. Retrieved from <https://www.ifla.org/publications/node/11092>.
- 21- Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2010). Transparency and technological change: Ensuring equal and sustained public access to government information. *Government Information Quarterly*, 27(4), 371–376.
- 22- Jaeger, P. T., & Bertot, J. C. (2011). Designing, implementing, and evaluating user-centered and equitable digital library services. *Library Quarterly*, 81(1), 83–108. <https://doi.org/10.1086/657444>.
- 23- Johnson, A. M., & Barrett, K. A. (2018). The Role of Transparency in Library Management. *Library Philosophy and Practice*, 2018(1), Article 2031.
- 24- Kim, S. (2020). The role of transparency in effective academic library governance. *College & Research Libraries*, 81(6), 925–939. <https://doi.org/10.5860/crl.81.6.925>.
- 25- Kim, S., & Lee, H. (2021). Enhancing transparency in digital library services: A user-centered approach. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(5), 102403. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102403>
- 26- Kumar, V., & Gupta, R. (2020). Transparency in Academic Libraries: A Study of Practices and Challenges. *Library Management*, 41(8/9), 635–648. <https://doi.org/10.1108/LM-01-2020-0012>.
- 27- Mutsvauro, B., & Ragnedda, M. (2019). Committed to disconnecting? The role of support services in bridging digital divides. *Telematics and Informatics*, 41, 102–113. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101263>
- 28- OECD. (2015). *OECD Guidelines on Open Government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264307889-en>.
- 29- OECD. (2016). *Open Government Data Review of Poland: Unlocking the Value of Government Data*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264258617-en>.
- 30- OECD. (2017). *Open Government: The Global Context and the Way Forward*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264268104-en>.
- 31- OECD. (2021). *Digital Economy Outlook 2020: Shaping policies for digital transformation*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/69096873-en>.
- 32- Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2020). Citizen attitudes toward transparency in local government. *The American Review of Public Administration*, 50(2), 111–124. <https://doi.org/10.1177/0275074019877911>.
- 33- Pors, N. O. (2017). Management Transparency and Communication in Public Libraries. *New Library World*, 118(9/10), 548–560. <https://doi.org/10.1108/NLW-04-2017-0028>.
- 34- Ramsden, B. (2019). Information Transparency and Academic Libraries: Building Trust in the Digital Age. *Journal of Academic Librarianship*, 45(3), 215–223. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.02.004>.
- 35- Rawlins, B. L. (2008). Measuring the relationship between organizational transparency and employee trust. *Public Relations Journal*, 2(2), 1–21..
- 36- Robinson, L. (2022). Digital inequalities 2.0: New challenges and opportunities. *Journal of Information, Communication and Society*, 25(7), 940–957. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2021.1962949>



ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

- 37- Robinson, L., Cotton, S. R., Ono, H., Quan-Haase, A., Mesch, G., Chen, W., ... & Stern, M. J. (2015). Digital inequalities and why they matter. *Information, Communication & Society*, 18(5), 569–582. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1012532>
- 38- Sife, A. S., & Lwoga, E. T. (2022). Digital transparency in academic libraries: Current practices and emerging trends. *Information Development*, 38(3), 467–478. <https://doi.org/10.1177/02666669211016777>
- 39- Smith, A., Thompson, K., & Lee, M. (2021). Digital equity in libraries: Leveraging technology to bridge the divide. *Library Management*, 42(4/5), 313–327. <https://doi.org/10.1108/LM-09-2020-0138>
- 40- Transparency International. (2014). *Transparency in Public Administration*. Berlin: Transparency International.
- 41- UNESCO. (2019). *Access to Information: A Key to Building Knowledge Societies*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371489>
- 42- UNESCO. (2020). *Towards Access to Information for All by 2030*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373722>
- 43- UNESCO. (2021). *Accountability in Education: Meeting Our Commitments*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000375706>
- 44- UNESCO. (2021). *Digital inclusion for all: Access, skills and participation*. UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000376705>
- 45- UNESCO. (2023). *Global Education Monitoring Report: Technology in education – A tool on whose terms?* UNESCO Publishing. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000384438>
- 46- Van Laar, E., Van Deursen, A. J., Van Dijk, J. A., & De Haan, J. (2020). Determinants of 21st-century skills and 21st-century digital skills for workers: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 103, 109–123. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.106139>
- 47- Zhang, Y., & Kudva, S. (2014). E-quality and digital inclusion: Policy and practice in public libraries. *Library Trends*, 63(2), 237–253. <https://doi.org/10.1353/lib.2014.0016>
- 48- Zhou, H., & Pi, S. (2021). Impact of organizational transparency on employee engagement in academic libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102299.

ملحق رقم (1) تفريغ اجابات مجتمع البحث

اولا/ تفريغ اجابات المتغير المستقل (ممارسات الشفافية)

لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الفقرات أ. الإفصاح عن المعلومات	ت
22	67	17	32	29	توفر المكتبة معلومات محدثة بانتظام حول خدماتها وانشطتها .	1
32	92	22	6	15	تعلن المكتبة عن القرارات الجديدة	2

					قبل تطبيقها.	
29	87	27	13	11	تقدم المكتبة بيانات شفافة عن مواردها وخدماتها.	3
11	62	41	19	34	تعرض المكتبة احصاءات وبيانات ادائها بشكل دوري عبر موقعها الرسمي.	4
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماما	الفقرات ب. امكانية الوصول للمعلومات	ت
14	21	18	43	71	يسهل العثور على المعلومات المتعلقة بخدمات المكتبة عبر موقعها الالكتروني.	5
0	15	26	59	67	واجهة البحث في موقع المكتبة سهلة الاستخدام.	6
0	23	34	48	62	توفر المكتبة قنوات متعددة للحصول على المعلومات (موقع رسمي، بريد الكتروني، وسائل تواصل اجتماعي، استعمال مباشر)	7
5	26	23	61	52	يتم الرد على استفساراتي بسرعة ودقة.	8
					ج. وضوح السياسات والاجراءات	ت
0	10	32	54	71	سياسات المكتبة مكتوبة بلغة واضحة وسهلة الفهم.	9
0	0	3	44	120	شروط الاعارة وتعليمات استعمال موارد المكتبة معلن عنها رسميا.	10
0	11	19	42	95	تمتلك المكتبة كتيبات وادلة موجهة للمستخدمين تحتوي على شرح واضح لاجراءات عملها التي تخصهم.	11
19	132	10	2	4	يتم الاعلان عن السياسات الجديدة للمستخدمين قبل البدء بتطبيقها.	12
لا اتفق	لا	محايد	اتفق	اتفق	الفقرات	



ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

ت	د. المساءلة	تماما			اتفق	تماما
13	توفر المكتبة قنوات واضحة ومحددة لتلقي الشكاوى.	3	11	21	127	5
14	تتعامل ادارة المكتبة بجديّة مع شكاوي المستخدمين .	83	51	19	12	2
15	تبلغ المكتبة المستخدمين بالاجراءات التي اتخذتها بناء على ملاحظاتهم .	13	8	22	119	5
16	الادارة تتحمل المسؤولية عن القرارات التي تؤثر على المستخدمين وتعترف بالاطياء حال حدوثها وتحرص على تصحيحها.	11	4	20	114	18
	هـ. المشاركة المجتمعية	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
17	تشرك المكتبة المستخدمين في استطلاعات لتحسين الخدمات.	88	67	9	3	0
18	تنشر المكتبة نتائج الاستطلاعات التي تجريها للمستخدمين بكل شفافية .	12	9	24	120	2
19	تأخذ المكتبة بجديّة مقترحات المستخدمين عند تطوير خدماتها .	23	9	14	110	11
20	تدعو المكتبة المستخدمين (عبر دعوة عامة) لحضور الاجتماعات والفعاليات المتعلقة بتطوير خدماتها.	5	2	29	121	10
تفريغ اجابات مجتمع البحث للمتغير التابع (العدالة الرقمية)						
	الفقرات أ/ الوصول الى البنى التحتية التقنية	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
	توفر المكتبة خدمات انترنت عالية السرعة ومجانية تتيح امكانية الوصول الى الموارد الرقمية دون انقطاع.	16	22	11	82	36

3	15	62	86	توفر المكتبة اجهزة حواسيب كافية لاستخدام المستخدمين من خدماتها عند الحاجة.		
5	17	36	109	توفر المكتبة اماكن مناسبة للعمل الالكتروني (معتكفات مزودة بمنافذ طاقة).		
7 0	2 1	2 6	3 9	1	توفر المكتبة اجهزة ومرافق عامة تساعد ذوي الاحتياجات الخاصة على استخدام الخدمات والموارد الرقمية.	
0	24	42	101	تمكن المكتبة المستخدمين من الوصول الى موارد المكتبة الرقمية عبر الانترنت بصرف النظر عن اماكن تواجدهم سواء داخل ام خارج الجامعة.		
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق تماما	الفقرات ب/ المهارات الرقمية		
27	74	13	21	32	تقدم المكتبة برامج تدريبية تساعد المستخدمين في استخدام قواعد البيانات بفعالية.	
30	63	46	12	16	تدعم المكتبة المستخدمين في تطوير مهارات البحث عن المعلومات في المصادر الرقمية.	
8	16	55	87	توفر المكتبة ارشادات واضحة للمستخدمين عند استخدام الانظمة الرقمية المختلفة الخاصة بخدماتها كالفهارس الالكترونية.		
14	88	47	6	12	تقدم المكتبة مواد تعليمية متنوعة لتعزيز المهارات الرقمية لدى المستخدمين.	
22	51	16	37	41	يشعر المستخدمون بثقة عند استخدام الخدمات الرقمية بفضل الدعم الفعلي الذي يقدمه العاملون في المكتبة لجميع الفئات.	0
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق تماما	الفقرات ج/ الشمولية والانصاف		
38	93	17	8	11	تراعي المكتبة طبيعة حالة ذوي الاحتياجات الخاصة في تصميم خدماتها المعدة للمستخدمين.	1

ممارسات الشفافية في تحقيق العدالة الرقمية

2	21	23	121	توفر المكتبة موارد رقمية بلغات متعددة لتلبية احتياجات مجتمع المستخدمين على اختلاف فئاته.	2
4	28	71	63	تحرص المكتبة على إتاحة الموارد الرقمية لجميع المستخدمين بغض النظر عن الوضع الاقتصادي والاجتماعي لهم.	3
37	22	46	59	توفر المكتبة محتوى رقمي يعكس حالة التنوع الثقافي والاجتماعي للمستخدمين .	4
36	66	46	13	6 تستمع المكتبة عند تحسين خدماتها لاراء جميع فئات المستخدمين دون تمييز (طلبة اولية، عليا، اساتذة، باحثين).	5
لا اتفق تماما	لا اتفق	محايد	اتفق تماما	الفقرات د/ الدعم الفني وخدمات المساعدة	
2	8	61	95	يقدم العاملون في المكتبة الدعم الفني بالسرعة الممكنة عند مواجهة مشكلات في استعمال الموارد الرقمية.	6
4	2	72	89	توفر المكتبة تحديثات وترسل اشعارات تنبيه منتظمة حول اية اعطال او صيانة للانظمة الرقمية التي توفرها.	7
11	31	63	57	تتعامل المكتبة بجدية مع المشكلات التقنية المتكررة وتحرص على وضع حلول فعالة لمواجهتها .	8
12	37	71	28	19 توفر المكتبة دعما فنيا يغطي احتياجات جميع المستخدمين.	9
19	17	33	52	46 اشعر بالرضا عن مستوى المساعدة والدعم التقني الذي احصل عليه عند استخدام الخدمات الرقمية للمكتبة.	0