تكوين المستفيد عن بعد، نقلة نوعية أم انعكاس لما يقدم تقليديا: دراسة تحليلية للخدمة المقدمة عبر مواقع مكتبات الجامعات العربية

د. بدر الدين عطية[1] أ.د. ناجية قموح[2]

1- معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعية عبد الحميد مهري، قسنطينة2، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية،badreddineat@gmail.com

2- معهد علم المكتبات والتوثيق، جامعية عبد الحميد مهري، قسنطينة2، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، Nadjia310@hotmail.com

تاريخ الإيداع: 2019/07/11 **تاريخ المراجعة:** 2019/07/11 **تاريخ القبول:** 2019/10/31

ملخص

يهدف البحث إلى تحديد أهم مظاهر خدمة تكوين المستفيدين في البيئة الرقمية، عبر إجراء دراسة وصفية لعينة من مواقع مكتبات الجامعات العربية، لأجل تحديد التقنيات والأشكال المعتمدة لإدارة هذه الخدمة وأهم المواضيع التي تغطيها. وتشير النتائج إلى أن نصف المواقع المدروسة لا تقدم هذه الخدمة، وتبقى المكتبات التي تقدم الخدمة تعتمد على الأشكال النصية في إتاحة مصادر تكوين المستفيد عبر مواقعها، كما أن الموضوع الغالب على هذه الدورات يتمحور حول أساليب الاستشهاد المرجعي وطرق تجنب السرقات العلمية.

الكلمات المفاتيح: تكوين المستفيد، التعليم عن بعد، مواقع الويب، مكتبات الجامعات العربية، دراسة.

Distance Beneficiary Training, Qualitative Shift or a Reflection of what is Traditionally: Analytical Study of the Service Provided via Websites of Arab Universities Libraries

Abstract

The research aims to identify the most important aspects of the Beneficiary Training Service in digitization environment through a descriptive study of a sample of Arab university libraries websites to identify the techniques and the different forms to manage this service and its important related topics. The results indicate that half of the studied websites do not provide this service and the libraries providing it keep the textual forms to get sources to the beneficiary training through their websites. The main topic on these courses is on reference citation and avoiding plagiarism methods.

Keywords: Beneficiary training, distance learning, websites, Arab universities libraries, study.

Formation à distance des bénéficiaires, changement qualitatif ou reflet de ce qui est traditionnellement fourni: Etude analytique du service fourni via les sites Web des bibliothèques des universités Arabes

Résumé

Le but de la recherche est d'identifier l'aspect le plus important du service de formation des bénéficiaires à l'environnement numérique par une étude descriptive d'un échantillon de sites Web de bibliothèques universitaires Arabes afin d'identifier les techniques et les différents formulaires utilisés pour gérer ce service et ses sujets connexes importants. Les résultats indiquent que la moitié des sites Web étudiés n'offrent pas ce service et que les bibliothèques fournissant ce service dépendent des formes textuelles utilisées pour fournir les sources de formation des bénéficiaires via leurs sites Web et les méthodes d'éviter le plagiat.

Mots-clés: Formation des bénéficiaires, apprentissage à distance, sites Web, bibliothèques des universités arabes, étude.

المؤلف المرسل: بدر الدين عطية، badreddineat@gmail.com

مقدمـــــة

تحتل خدمة تكوين المستفيد مكانة هامة لما لها من دور فعال في تطوير أداءه ضمن حياته العلمية وتحسين مردوده في التعامل مع المعلومة، وقد أكد Melvil Dewey على مكانة هذه الخدمة سنة 1886 حين ركز على أهمية تنظيم دورات تكوينية في شكل زيارات منظمة للمكتبة من طرف الطلبة وأساتذتهم[1]، ومع تطور أساليب التعليم العالي في الجامعات لتشمل التعليم عن بعد، ظهرت فرص جديدة للمكتبات الجامعية حتى تدعم هذه الأساليب من خلال إنشاء خدمات معلوماتية مبتكرة، تسمح للمستفيد الولوج إليها من أي مكان وخارج أوقات العمل بما فيها خدمة تكوين المستفيد عن بعد.

وقد بين Tim Berners-Lee (مصمم الويب) أهمية استغلال بيئة الويب في مجال التكوين والتعليم، حين ركز على أهم المجالات التي تدفع إلى استخدام شبكة الويب كجزء أساسي من الحياة العملية وتزيد من أهميتها، ومن بين هذه المجالات التكوين والتدريب إضافة إلى النشر، التجارة والشبكات الداخلية[2]، لذلك فقد تطور مفهوم تكوين المستفيد بالمكتبات عموما والجامعية منها بتطور التكنولوجيات الحديثة، وأضحى يعنى بالبرامج التي تقدم للمستفيدين أدوات تمكنهم من استخدام تقنيات المعلومات الجديدة على غرار الفهارس المتاحة على الخط، قواعد البيانات، الانترنيت والكتب الرقمية...[3]

وبالتالي تهدف أي مؤسسة وثائقية من وراء تكوين مستفيديها إلى تمكينهم من تحقيق أفضل استخدام ممكن لمواردها ومرافقها وخدماتها، بشكل مستقل ودون الحاجة للرجوع في كل مرة إلى موظفيها، وباعتبار مواقع المكتبات الجامعية تتوفر على العديد من الموارد والمرافق والخدمات، وكذا الاشتراكات في قواعد بيانات ودوريات علمية وكتب رقمية، فإنها ومن هذا المنطلق تكون مطالبة بتوفير المرافقة اللازمة التي تسهل تعامل المستفيدين معها، والتي ستساهم في محو الأمية المعلوماتية أو بالأخص التكنولوجية لديهم، لكن ظهرت العديد من التحديات التي تواجه المكتبات في تطبيق البرامج الجديدة للتكوين، لعل أبرزها إقناع التقليديين منهم وتحويلهم إلى مستفيدين يعتمدون على الخدمات والموارد المعلوماتية المستندة على الويب[4]، كما أن أشكال المحتوى التعليمي وكيفية إدارته وكذا المواضيع والمجالات التي يجب تغطيتها في هذه الخدمة يشكل تحديا للمكتبات الجامعية.

من هذا المنطلق يهدف البحث إلى تحليل واقع خدمة تكوين المستفيد عن بعد، والتي تقدمها مكتبات الجامعات العربية عبر مواقعها المتاحة على الويب، مع إبراز الأدوات المستخدمة في ذلك، كما سيتم توضيح أهم مواضيع المادة التعليمية المتاحة عبر المواقع المدروسة، كل هذه المتغيرات سنعالجها عبر الإجابة على التساؤلات الموالية:

- هل توفر مكتبات الجامعات العربية خدمة التكوين عن بعد عبر مواقعها؟
- ما هي الأشكال والتقنيات المعتمدة من طرف هذه المكتبات لأجل إدارة وإتاحة الخدمة؟
- فيمَ تتمثل التغطية الموضوعية للمحتوى التعليمي المقدم عبر هذه الخدمة؟

ويكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة نظرا لأهمية الخدمة في حد ذاتها، بما أنها ستساهم في خفض تكاليف إجراء الدورات التدريبية داخل فضاء المكتبة من جهة، ومن جهة أخرى سيكون عدد المستفيدين غير محدود، كما أنهم لن يتقيدوا بوقت إجراء التكوين أو مكانه خاصة إذا نشر في شكل فيديو أو صور معبرة عبر موقع المكتبة، وبالتالي يمكن استخدامها عدة مرات وفي أي وقت عند الحاجة.

ولأجل الإحاطة بجوانب الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وفيما يتعلق بأدوات جمع البيانات، فقد تم توظيف أداة البحث الوثائقي في مصادر المعلومات، كما وظفت أدوات الملاحظة والتصفح لتجميع البيانات اللازمة من المواقع المدروسة.

1- أدب الموضوع:

تطرقت عديد الأبحاث إلى موضوع تكوين المستفيد بالاستناد على الويب، وقد اختلفت زوايا معالجة هذا الموضوع من بحث لآخر، لذلك سنعرض في ما يلي أهم ما جاء فيها وفق تصنيفها موضوعيا.

1-1- حاجة المستفيد إلى التكوين عن بعد:

أشار Andrew إلى أن خدمة التدريب يجب أن تشمل موظفي المكتبة بالإضافة إلى المستفيدين، على اعتبار أن المهارات التكنولوجية تختلف من فرد لآخر، فموظفو المكتبة وحتى يكونوا قادرين على تكوين المستفيد في مجالات استخدام البيئة الرقمية وكذا خدمات المكتبة المدرجة في هذه البيئة، وجب تكوينهم لتحقيق ذلك[5]، ويضيف Balaji أن المكتبيين يجب أن يكونوا مدربين على تكنولوجيا المعلومات حتى يفهموا احتياجات قراء اليوم (المستفيد الرقمي)[6].

وفي دراسة مسحية قام Thomsett و Frances باستجواب أساتذة جامعة North Texas والذين كانت لهم تجربة في التعليم عن بعد، حول الخدمات والموارد التي يرغبون أن توفرها المكتبة عبر الانترنيت، وقد أشار 93% من المستجيبين إلى ضرورة توفير تعليمات لكيفية استخدام قواعد البيانات والفهارس[7]، أو بالأحرى هم يعبرون عن حاجتهم إلى دورات تكوينية متاحة على موقع المكتبة.

من جانب آخر يؤثر عامل التخصص بدرجة كبيرة على حاجة المستفيد إلى تكوين من عدمه، فالطلبة والأساتذة والباحثون المتخصصون في التكنولوجيا ليسوا بحاجة إلى دورات تكوينية حتى يتمكنوا من البحث في الفهارس مثلا، بينما قد يكون المستفيد المختص في العلوم الإنسانية والاجتماعية في أمس الحاجة لذلك، هذا الأمر تؤكده نتائج دراسة بوخالفة، حيث وفي سؤال للمستفيدين حول حاجتهم إلى دورات تكوينية في حال تبني مكتبتهم لنظام رقمي، تبين أن أغلب المبحوثين المختصين في المجالات التكنولوجية ليسو بحاجة لذلك، بينما ألح المستفيدون في مجالات الآداب، والحقوق، والعلوم الإنسانية والاجتماعية وعلوم الاقتصاد على حاجتهم لتلقي دورات تكوينية[8].

ويبدو أن المستفيدين من المكتبات الجامعية هم في أغلب الحالات طلبة وباحثون، وبالتالي فمن المرجح أن الأساتذة الجامعيين هم أيضا مهتمون باستغلال بيئة الويب بهدف تعليم وتكوين طلبتهم، لذلك يرى Beagle أن الخطوط الفاصلة بين الطلبة والدورات التكوينية داخل وخارج الحرم الجامعي غير واضحة لأن التكنولوجيا قد تم دمجها في جميع جوانب التعليم[9]، ونرى أنه على المكتبات الجامعية تحديد مختلف الجوانب الموضوعية التي يمكن تبنيها لتكوين المستفيد حتى لا تتصادم مع المواضيع التي يتناولها الأساتذة في تكوينهم للطلبة، من جانب آخر وجب تحديد الأشكال المستغلة في تصميم هذه الدورات.

1-2- القيمة المضافة للخدمة:

عرفت خدمات التكوين والتدريب عن بعد بالاعتماد على الويب نموا هائلا لما لها من أهمية بالغة خاصة من ناحية الربح المادي، وخير مثال على ذلك ما قامت به وزارة الدفاع الأمريكية، حيث كانت تنفق ما يعادل 17 مليار دولار سنويا على التدريب العسكري، وللتقليل من حجم النفقات قامت بتطوير الشبكة الموزعة للتعليم المتقدم

(ADL)، لجعل التعليم والتدريب متاحا لأكثر من ثلاثة ملايين فرد في الجيش وذلك في أي وقت ومن أي مكان[10]، من جانب آخر قدرت إحصائيات الطلبة المسجلين من خلال منصات التعليم عن بعد في الولايات المتحدة بنحو 2.3 مليون طالب سنة 2002[11]، ويبدو أن المكتبات بمختلف أنواعها في أمس الحاجة لتبني مثل هذه المبادرات خاصة وأنها مؤسسات خدماتية غير ربحية بامتياز.

وقد نوه Gail وKenneth إلى أن المكتبات الجامعية موجودة لأنها تضيف قيمة إلى التعليم والتعلم وإنتاج المعرفة ونشرها[12]، ونظرا للضغط المرتفع الناجم عن ارتفاع أعداد الطلبة وانخفاض الموارد المالية، تسعى المكتبات إلى تطوير برامج فعالة لتكوين مستفيديها بحيث تكون أقل تكلفة ودون إهدار الوقت الكثير[13]، كما أشار حافظي إلى أهم ميزة من الاعتماد على الويب بهدف تكوين المستفيد، حيث تسمح هذه البيئة باستخدام أساليب متنوعة في العرض والتقديم، وهذا ما يساهم في تنشيط المستفيد وعدم اعتماده على حاسة واحدة للتلقي[14]، لتحقيق أقصى إفادة.

هذا الأمر تطرق له عالم النفس الأمريكي B.F. Skinner صاحب نموذج التعليم المبرمج في إشارة إلى الأيام الأولى من آلاته التعليمية في أواخر الخمسينيات "كنت أقول في وقت قريب أنه بمساعدة آلات التدريس والتعليم المبرمج، يمكن للطلبة تعلم ضعف ما كانوا يتعلمونه في نفس الوقت وبنفس الجهد المبذول" [15]، من جانب آخر طرح الخبير الأمريكي في مجال التعليم Dale Edgar نظرية هرم التعلم، والتي تفسر معدل القدرة على الاحتفاظ بمعلومات التدريس[16]، حيث أشار فيها إلى أن الإنسان يستطيع الاحتفاظ بـ10% من ما يقرؤه و20% من ما يسمعه و30% من ما يراه و50 % من ما يسمعه ويراه و70% من ما يقوله و90% من ما يقوله ويطبقه[17].

1-3- الأساليب المعتمدة في تكوين المستفيد عن بعد:

هدفت دراسة Nielsen إلى معرفة الأفكار والاتجاهات الإبداعية المتعلقة بخدمات التعليم عن بعد والتي توفرها 19 مكتبة جامعية أمريكية، حيث وجدت أن معظم الجامعات تقدم مستوى معينا من الدعم عن بعد للمستفيدين عبر توفير مقاطع فيديو تعليمية وأدلة البحث وروابط للدورات التكوينية على الخط، مع تسجيل غياب الاستشارات البحثية والتي تعتبر إحدى أهم معالم تكوين وتوجيه المستفيدين[18].

من جانب آخر وصفت Anna سنة 2010 حالة الدورات التكوينية الالكترونية في المكتبات الأكاديمية البولندية، والمشاكل التي تواجه هذا النوع من التكوين، وخلصت إلى أن أكثر الأمثلة استخداما في هذا المجال هي نشر الأدلة الإرشادية والعروض التقديمية على الخط، والتي بدورها قد حلت محل بعض الدورات التدريبية التقليدية، ونوهت الباحثة في الأخير بأن هذا النوع من التكوين ليس تعليما الكترونيا، بل هو أساس يقود للتعليم الذاتي، وأشارت إلى إمكانية تطبيق المحاكاة الافتراضية أو عوالم الحياة الثانية Second Life لتكون بديلا جيدا لجولة المكتبة [19].

وقد استغلت بعض المكتبات أدوات الويب 2.0، لهدف تعزيز خدمة تكوين المستفيدين عبر إتاحة دروس تعليمية في شكل مقاطع فيديو، وأشار Shri أن موقع Youtoub يمكن أن يلعب دورا رائدا لتكوين المستفيدين دون الحاجة إلى أي مساعدة من طرف موظفي المكتبة[20]، وأضاف Peter أن موقع Youtoub يحتوي على العديد من مقاطع الفيديو التعليمية الجاهزة، والتي يمكن أن تستغلها المكتبة لتكوين مستفيديها[21].

وتتنوع مقاطع الفيديو التي يمكن إتاحتها لتكوين المستفيدين، فقد تكون مقاطع مصورة، وأخرى في شكل شرائح PPT تم تحويلها إلى فيديو، ونوه Shri بإمكانية استغلال تقنية التسجيل الرقمي للشاشة (Screencasting)

لتسجيل ما يقوم به المكتبي على غرار أساليب البحث وكيفية حجز وثيقة...، مما يسمح بالتواصل مع المستفيدين الذي لا يستطيعون رؤية ماهو موجود على شاشة المكتبي لسبب ما، كما أن البث الحي للفيديو يفيد في تكوين المستفيدين لما يتميز به من إمكانية التفاعل المباشر معهم[22]، والإجابة عن استفساراتهم في كل خطوة من مراحل الدورة التكوينية مثلا.

2- إجراءات البحث:

لا يتوفر أي دليل يحصر مواقع مكتبات الجامعات العربية، لذلك استعنا بأحد مواقع ترتيب الجامعات وهو تصنيف Webometrics، لأجل تحديد مواقع الجامعات العربية كما هو موضح في العناصر الموالية.

2-1- مجتمع البحث:

لتحديد المجتمع وباعتماد التصنيف سابق الذكر، تمكنا من إحصاء أعداد متفاوتة وغير متجانسة من مواقع الجامعات العربية، والتي ستقودنا لمواقع المكتبات الجامعية المركزية المنتمية لها، حيث بلغ العدد الإجمالي لمواقع الجامعات حسب ذات التصنيف 971 موقع ويب موزعة على 22 دولة عربية، وتمتلك تونس أكبر عدد من مواقع الجامعات قدر بـ191 موقع، تليها المغرب والتي تملك 184 موقع، وتأتي الجزائر في ثالثة بعدد 83 موقعا ثم مصر 63 موقعا فالعراق 57 موقعا فالسعودية 54 موقعا، وتملك بقية الدول العربية بين 5 و40 موقعا، بينما تبقى جزر القمر لا تملك أي موقع، أما موريتانيا فتملك 3 مواقع وجيبوتي تملك موقعا واحدا فقط، بينما تمتلك قطر 7 مواقع. لذلك نسعى اختيار عينة من مواقع المكتبات الجامعية التي تملك رابطا مباشرا متاحا على موقع المؤسسة الأم، وتكون ممثلة العينة.

2-2- عينة البحث:

تشير الأبحاث المشابهة إلى أن العينة الطبقية هي الأكثر نجاعة وتمثيلا للمجتمع الكلي، باعتبارها تقسم المجتمع إلى طبقات حسب الدول ويتم اختيار نسبة مئوية محددة من كل دولة وتكون ممثلة لها، وتطبيق هذا النوع على مجتمع بحثنا انجر عنه العديد من الصعوبات للاختلاف الواضح في عدد مواقع الجامعات، وبالتالي سيكون الاختلاف في عدد مواقع المكتبات المركزية التابعة لهذه الجامعات، فعلى سبيل المثال لو أردنا اختيار نسبة 10% من عدد مواقع المكتبات التابعة للمواقع الجامعية، لحصلنا على 19 موقعا ممثلة لتونس و0.3 من المواقع لموريتانيا و0.1 لجيبوتي، وهذه النسب لا يمكن دراستها بما أنها لم تصل حتى إلى نسبة 1%.

من جانب آخر وبعد الاستطلاع، تبين أن عددا كبيرا من مواقع الجامعات لا تتيح رابطا لموقع المكتبة المركزية التابعة لها، وبالتالي دفعتنا هذه المعطيات لاتباع طريقة الحصص، والعينة الحصصية (Quota Sample) يتم فيها تقسيم مجتمع البحث إلى حصص، ثم يتم اختيار عدد محدد من أفراد العينة من كل حصة، وهي تشبه العينة الطبقية لكن تختلف عنها في أن العينة الحصصية يتدخل الباحث في اختيار أفراد العينة، بينما في العينة الطبقية لا يتدخل مطلقا في الاختيار[23]، حيث يترك الاختيار للباحث في العينة الحصصية كي يحصل على الجزء المطلوب من كل حصة لاستحالة حساب عامل الاختيار رياضيا[24].

الأمر الذي قمنا بتطبيقه حيث تم تمثيل كل دولة عربية على أنها حصة، وتم بعد ذلك تمثيل كل فئة قصديا بموقعين لمكتبتين جامعيتين، مع استبعاد الدول العربية التي لا تمتلك مكتباتها الجامعية روابط مباشرة لمواقعها عبر موقع الجامعة، أما السمات التي قمنا على أساسها بالاختيار فتشمل:

- أن تملك المكتبة موقع ويب تقدم عبره خدماتها المعلوماتية.

- أن يرتب موقع الجامعة ضمن العشرة الأوائل حسب كل دولة حسب تصنيف Webometrics، وأن يشتمل موقع الجامعة على رابط مباشر يحيلنا إلى موقع المكتبة المركزية التابعة لها.
- تستبعد المكتبات التي تمتلك فقرة أو صفحة تعريفية فقط، تكون متاحة على موقع المؤسسة الأم.

وتم اختيار العينة دون أي اعتبار إلى أن الجامعة التي تنتمي إليها خاصة أم حكومية أم خارجية، لأن المستفيدين من المكتبة هم نفس الفئات في كل الحالات، ويمكن عرض عناصر العينة في الجدول رقم (01).

جدول رقم (01): يبين عينة البحث

الحصة	اسم المكتبة	الرابط	الترتيب الوطني
الجزائر	مكتبة جامعة سيدي بلعباس مكتبة جامعة هواري بومدين	http://www.univ-sba.dz/biblio/ http://bu.usthb.dz/	01 02
البحرين	مكتبة جامعة البحرين مكتبة جامعة الخليج العربي	http://www.ac-knowledge.net/uobv3/language/en-US/Login.aspx http://www.agu.edu.bh/library/Default.aspx	01 02
جزر القمر	الجامعات العشرة الأولى في تصنيف Webometrics لا تتيح رابط للمكتبات التابعة لها		/
جيبوتي	الجامعات العشرة الأولى في تصنيف Webometrics لا تتيح رابط للمكتبات التابعة لها		/
مصر	مكتبة جامعة القاهرة مكتبة جامعة المنصورة	http://www.cl.cu.edu.eg/ http://clibrary.mans.edu.eg/	01 03
العراق	مكتبة جامعة بغداد مكتبة جامعة الموصل	http://www.clib.uobaghdad.edu.iq/ http://libcentral.uomosul.edu.iq /	01 03
الأردن	مكتبة الجامعة الأردنية مكتبة الجامعة الأردنية للعلوم والتكنولوجيا	http://library.ju.edu.jo/ http://www.just.edu.jo/library/Pages/default.aspx	01 02
الكويت	مكتبة جامعة الكويت مكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا	http://stdbookshop.kuniv.edu.kw/index.php/ar/ https://amrlibrary.gust.edu.kw/	01 02
لبنان	مكتبة الجامعة الأمريكية في بيروت مكتبة جامعة القديس يوسف	http://www.aub.edu.lb/ulibraries/Pages/index.aspx http://www.biblio.usj.edu.lb/	01 02
ليبيا	مكتبة الجامعة الليبية للعلوم الطبية بقية المكتبات لا تملك موقعا	http://limu.edu.ly/index.php/units-and-centers/library.html	02
موريتانيا	الجامعات العشرة الأولى في تصنيف Webometrics لا تتيح رابط للمكتبات التابعة لها		/
المغرب	مكتبة جامعة محمد الأول وجدة مكتبة جامعة الأخوين	http://bib.ump.ma/ http://www.aui.ma/library/	02 06
عمان	مكتبة جامعة السلطان قابوس مكتبة جامعة نزوى	http://www.squ.edu.om/libraries http://www.unizwa.edu.om/index.php?contentid=10	01 02
فلسطين المحتلة	مكتبة جامعة بيرزيت مكتبة الجامعة الإسلامية غزة	http://library.birzeit.edu/library/ http://library.iugaza.edu.ps/	02 03
قطر	مكتبة جامعة قطر مكتبة جامعة تكساس في قطر	http://library.qu.edu.qa/index.php/en/#.V4UdJdThBkg http://qatar.library.tamu.edu/	01 02
السعودية	مكتبة جامعة الملك سعود مكتبة جامعة الملك عبد العزيز	http://library.ksu.edu.sa/ar http://library.kau.edu.sa/Default.aspx?Site_ID=212&Lng=AR	01 02
الصومال	الجامعات العشرة الأولى في تصنيف Webometrics لا تتيح رابط للمكتبات التابعة لها		/
السودان	مكتبة جامعة الخرطوم مكتبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا	http://lib.uofk.edu/index.php?lang=ar http://library.sustech.edu/ar /	01 02
سوريا	مكتبة الجامعة العربية الدولية بقية المكتبات لا تملك موقعا	http://library.aiu.edu.sy/Default.aspx /	08 /
تونس	الجامعات العشرة الأولى في تصنيف Webometrics لا تتيح رابط للمكتبات التابعة لها		
الإمارات	مكتبة جامعة الإمارات مكتبة جامعة خليفة	https://www.library.uaeu.ac.ae/ar/ http://libguides.kustar.ac.ae/lib	01 03

اليمن	الجامعات العشرة الأولى في تصنيف Webometrics لا تتيح رابط للمكتبات التابعة لها	/
مجموع مواقع المكتبات الجامعية، العينة (N = 30)		

بلغ العدد الإجمالي لها 30 موقع ويب ممثلة للدول العربية، مع العلم أن بعض الدول غير ممثلة لعدم امتلاك مكتباتها الجامعية لمواقع ويب حيث أن (N = 30).

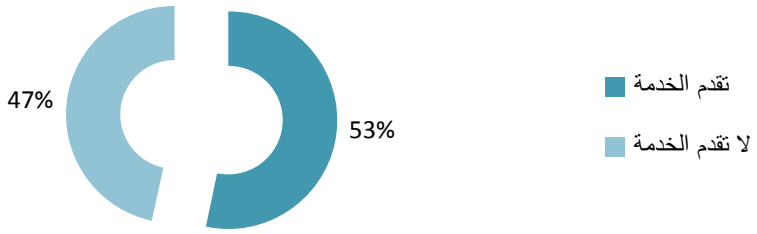
3- مناقشة النتائج:

بعد معاينة المواقع المدروسة، تم التوصل إلى جملة من النتائج والتي يمكن مناقشتها في المحاور الموالية.

3-1- نسبة تقديم خدمة تكوين المستفيدين عبر مواقع المكتبات المدروسة:

تبين نتائج المعاينة الأولية لمواقع المكتبات المدروسة أن أغلبها حديث النشأة، ويشير ذلك إلى تغيير طرق تواصل المكتبة مع مستفيديها، وأن تعامل هؤلاء مع خدماتها المستحدثة يعتبر أمرا جديدا عليهم، كما يدل على أن أغلب المستفيدين لم يتعودوا ولم يألفوا بعد التعامل مع التكنولوجيات الحديثة التي توفرها المكتبة لتلبية رغباتهم المعلوماتية، لذلك فأمر تقديم أدلة إرشادية أو دروس تدريبية وتعليمية توضح للمستفيد طرائق تحصيله لحاجياته المعلوماتية في بيئة الويب ويمكن الاستفادة منها مباشرة عبر الموقع، يعد من أولويات المكتبات المدروسة، والشكل الموالي يوضح نتائج هذا المؤشر.

شكل رقم (01): يبين نسبة المكتبات التي تتيح أي محتوى تدريبي عبر مواقعها



تشير نتائج الشكل رقم (01) أن حوالي نصف المكتبات المدروسة فقط تقدم محتوى خاصا بتكوين المستفيدين عبر مواقعها، ومقارنة بأهمية هذه الخدمة والتسهيلات التي تقدمها للمستفيدين، والمكتبيين الذين بطبيعة الحال سيربحون الكثير من الوقت والجهد بالتخلي عن تنظيم أغلب الدورات التكوينية التي تكون متاحة عبر موقع المكتبة، فعدم تقديم نصف المكتبات لهذه الخدمة عبر مواقعها يعد قصورا واضحا، كما أن نتائج هذا المؤشر تختلف مع نتائج دراسة Thomsett وFrances ودراسة بوخالفة واللتين اتفقتا على حاجة المستفيدين للدورات التكوينية عن بعد، لذلك فعلى المكتبات التي لم تقدم الخدمة بعد أن تتدارك ذلك، للمساهمة في تحقيق أقصى درجات الاستفادة في بيئة الويب من طرف المستفيدين، أما عن أهم المجالات العلمية التي يغطيها المحتوى التعليمي فسنعالجها في المحور الموالي.

3-2- مجالات تكوين المستفيدين عن بعد:

قمنا بمعاينة أهم المواضيع التي تغطيها المكتبات المدروسة ضمن برامجها التكوينية المتاحة على مواقعها، وتم استبعاد مؤشر التكوين حول أساليب البحث في الفهارس OPAC بما أنه يكون مدرجا في أغلب النظم المعتمدة في إتاحة الفهرس، ولا تبذل المكتبات أي جهد لتجهيزه، ويمكن عرض نتائج هذا المؤشر في الجدول الموالي.

جدول رقم (02): يبين المجالات العلمية التي تغطيها خدمة تكوين المستفيدين

الرقم	المكتبة	مجالات التكوين
01	مكتبة جامعة البحرين	البحث في قواعد البيانات، الاستشهاد المرجعي، تمديد الإعارة، كتابة مراجعة كتاب
02	مكتبة جامعة الخليج العربي	تظم التصنيف المعتمدة، البحث في قواعد البيانات
03	مكتبة الجامعة الأردنية	التسجيل في المكتبة الرقمية وطرق استخدامها
04	مكتبة الجامعة الأردنية للعلوم والتكنولوجيا	التعرف على مرافق المكتبة وأقسامها
05	مكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا	التعرف على مرافق المكتبة وأقسامها، أساليب الاستشهاد المرجعي، طرق استخدام الإحاطة الجارية بقواعد البيانات، استخدام برنامج كشف السرقات العلمية Turnitin، البحث في قواعد البيانات، طرق الإعارة والإرجاع والتمديد ذاتيا، تقديم جلسات تدريبية حسب الطلب
06	مكتبة الجامعة الأمريكية في بيروت	استخدام برنامج الاستشهاد المرجعي EndNote، طرق استخدام الإحاطة الجارية بقواعد البيانات، كيفية إنجاز البحوث الجماعية، تقديم جلسات تدريبية حسب الطلب
07	مكتبة جامعة السلطان قابوس	طريقة الإعارة بين المكتبات، كيفية تجليد الكتب، استخدام برامج الاستشهاد المرجعي
08	مكتبة جامعة بيرزيت	التعرف على مرافق المكتبة وأقسامها، شرح استخدام نظام تصنيف الكونغرس، الاستشهاد المرجعي، خطوات إعداد بحث علمي أو رسالة تخرج، استخدام برنامج كشف السرقات العلمية Turnitin ومنصة التعليم عن بعد Moodle
09	مكتبة الجامعة الإسلامية غزة	شرح استخدام نظام ديوي العشري المعتمد في المكتبة
10	مكتبة جامعة قطر	استخدام برنامج الاستشهاد المرجعي EndNote، كيفية إعداد مقال علمي قابل للنشر في الدوريات العلمية، طرق استخدام قواعد البيانات، السلامة في مبنى المكتبة
11	مكتبة جامعة تكساس في قطر	استخدام برامج الاستشهاد المرجعي، كيفية تجنب السرقات العلمية، البحث في قواعد البيانات، كيفية استخدام بعض البرامج التعليمية
12	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز	استخدام برنامج الاستشهاد المرجعي EndNote، كيفية البحث في قواعد البيانات
13	مكتبة جامعة السودان	استخدام المكتبة الرقمية ونظام Dspace
14	مكتبة الجامعة العربية الدولية	الاستشهاد المرجعي وفق نموذج APA، كيفية النفاذ إلى قواعد البيانات
15	مكتبة جامعة الإمارات	كيفية البحث الموحد والبحث في قواعد البيانات العالمية
16	مكتبة جامعة خليفة	طرق التعامل مع قواعد البيانات، الاقتباس العلمي الصحيح وكيفية التعامل مع برنامج كشف السرقات العلمية Turnitin

يتضح من الجدول رقم (02) أن أغلب المواضيع التي تغطيها خدمات تكوين المستفيدين بمواقع المكتبات المدروسة تتعلق بالتكوين في الجوانب التكنولوجية والمنهجية، ويرجع ذلك للخلفية العلمية التي يتميز بها تخصص المكتبيين عن غيرهم من التخصصات، فهم يركزون في تكوينهم على البيانات الببليوغرافية والاستشهاد المرجعي لعلاقتها الوطيدة بالعمليات الفنية وبالأخص إجراءات الفهرسة، كما أن موضوع حق المؤلف والسرقات العلمية

يبرز ضمن محاور هذه الخدمة، خاصة مع ظهور العديد من نظم كشف السرقات العلمية على غرار نظام Turnitin، واعتمادها من طرف الجامعات على المستوى الدولي وحتى العربي، هذه النتائج تتفق مع نتائج دراسة Nielsen، والتي وجدت أن أغلب مواضيع التكوين تتمحور حول طرق البحث والتعامل مع المواد الرقمية، من جانب آخر ركزت بعض المكتبات في محتواها التكويني على التعريف بمرافق المكتبة، وطرق الاستفادة المثلى من قواعد البيانات التي تشترك فيها حتى تسهل على المستفيد الاستفادة منها.

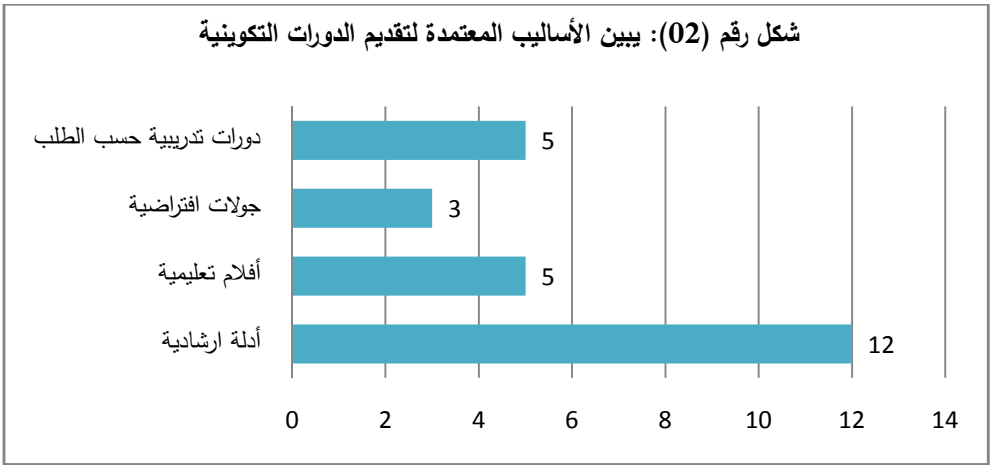
وعلى العموم يبدو أن المكتبات التي تقدم خدمة تكوين المستفيدين تشترك وتتشابه في المواضيع التي تغطينا، ويشير ذلك إلى تشابه خصائص وحاجيات المستفيد في الدول العربية، كما ينبئ عن قدرة مكتبات الجامعات العربية على إعداد برنامج تكويني رقمي موحد يخدم أغلب المستفيدين في الجامعات العربية، أما عن طبيعة المواضيع فيمكن إشراك المستفيد وترك الحرية له لاختيار مواضيع معينة يحتاج للتكوين فيها، ولتغطيتها يمكن للمكتبات إشراك الأساتذة الجامعيين كل حسب تخصصه، وهذا ما يساعد المكتبة في الإلمام بالمواضيع التي لا يمكن للمكتبي تأطيرها.

وتجدر الإشارة إلى أن بعض المكتبات، على غرار مكتبة جامعة بغداد تجري عديد الدورات التكوينية لكن بالحضور الشخصي للمكتبة، ويتم عبر الموقع إتاحة أخبار هذه الدورات فقط، ويمكن أن تستثمر المكتبة بتصوير مثل هذه الدورات في شكل مقاطع فيديو وإتاحتها عبر موقعها لتوسيع نطاق الاستفادة منها.

3-2- الأساليب المعتمدة في تقديم الدورات التكوينية على الخط:

حسب نظرية هرم التعلم لـDale Edgar والتي تطرقنا إليها في أدب الموضوع ،تؤثر الأساليب المعتمدة في الدورات التكوينية بشكل أو بآخر على نسبة الاستيعاب لدى المتلقي، وبما أن للمكتبات الجامعية المدروسة دورا مهما في العملية التعليمية عبر خدمة التكوين المتاحة على مواقعها، ونسعى في هذا المؤشر إلى التعرف على أهم الطرق المعتمدة من طرفها لتكوين مستفيديها عبر النتائج الموضحة في الشكل الموالي.

شكل رقم (02): يبين الأساليب المعتمدة لتقديم الدورات التكوينية



تشير نتائج الشكل رقم (02) أن معظم المكتبات الجامعية تركز على عرض محتوياتها التعليمية في شكل أدلة إرشادية، إما بإتاحة ملفات PDF قابلة للتحميل أو صفحات Html، وتتضمن شرحا في شكل نص مدعوم ببعض الصور التوضيحية، وقد قدمت مكتبة واحدة فقط محتواها التعليمي بأشكال متنوعة تشمل الأدلة الإرشادية والأفلام التعليمية والجولة الافتراضية وكذا نموذج لدورات تدريبية حسب الطلب، ويتعلق الأمر بمكتبة جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا.

من جانب آخر تقدم ست مكتبات محتواها التعليمي في شكلين مختلفين، حيث تستخدم مكتبة جامعة بيرزيت الأدلة الإرشادية والجولات الافتراضية، بينما تستخدم مكتبتا الجامعة الأمريكية في بيروت وجامعة الملك عبد العزيز الأدلة الإرشادية ونموذج الدورات التكوينية حسب الطلب، أما مكتبتا جامعة السلطان قابوس وجامعة تكساس في قطر فتستخدمان الأدلة الإرشادية إضافة إلى الأفلام التعليمية، كما تستخدم مكتبة جامعة الإمارات الأفلام التعليمية بالإضافة إلى نموذج الدورات التكوينية حسب الطلب.

بينما تستخدم مكتبتان شكلا واحدا فقط، حيث تعتمد مكتبة جامعة خليفة نموذج الدورات التكوينية حسب الطلب، أما مكتبة الجامعة الأردنية للعلوم والتكنولوجيا فتستخدم نموذج الجولة الافتراضية، حيث تتيح إمكانية التجول في مرافق المكتبة وجل طوابقها من خلال رسم افتراضي تفاعلي.

وتجدر الإشارة إلى أن شكل الجولات الافتراضية المتاح في مكتبتي جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وجامعة بيرزيت، عبارة عن مجموعة من الصور داخل المكتبة وترفق كل صورة بشرح مفصل عن تعريف المكان أو المصلحة، أما الأفلام التعليمية فقد تكون متاحة مباشرة عبر الموقع أو من خلال قناة المكتبة على Youtube، من جانب آخر تغطي أغلب نماذج طلب دورات تدريبية موضوع كيفية استخدام المكتبة ومرافقها، ويكون في أغلب الحالات موجها للأساتذة قصد الحجز لتدريب طلبتهم، أما عن عملية التدريب فتتم بحضور المعنيين، لذلك حبذا لو يتم تسجيل هذه الدورات في شكل فيديو وإتاحتها على موقع المكتبة حتى يستفيد منها طلبة آخرون لم يتمكنوا من الحضور لسبب أو لآخر.

ويتضح أن المكتبات المدروسة لم تستغل تطبيقات الويب 2.0 بالشكل اللازم، وهذا ما يختلف مع دراسة Shri ودراسة Peter، وعلى العموم يبدو أن مكتبات الجامعات العربية تحاول استغلال التكنولوجيات الحديثة في تقديم خدمة تكوين المستفيدين، لكن يبدو أن هذه الاجتهادات فردية ولم تخضع لدراسات كافية تساهم في تطويرها وتوحيدها بالشكل اللازم.

4- خاتمة البحث ومقترحاته:

في ختام البحث يمكن الجزم بأن مكتبات الجامعات العربية لم تستغل بالقدر الكافي قدرات الويب وبالأخص الويب 2.0 لتكوين مستفيديها، واكتفت ببعض الأشكال التي تعكس الأسلوب التقليدي وتخلو من القيمة المضافة.

ومن أبرز النتائج التي يجب التنويه بها، هو غياب خدمة تكوين المستفيدين في نصف مواقع المكتبات المدروسة، وهذا عكس المتوقع حيث من المفترض أن يكون موقع المكتبة الجامعة بمثابة مصدر هام للمعلومات وأداة تعليمية فعالة للمستفيدين، ورغم توفر العديد من الوسائل التعليمية المجانية المتاحة عبر الويب على غرار موقع Youtube، إلا أن أغلب المكتبات التي تقدم خدمات تكوين المستفيدين لم تستثمر فيها، واكتفت ببعض الأشكال التقليدية.

ويمكن الإشارة إلى أن احتياجات المستفيدين تختلف، وبالتالي من الصعوبة تحديد جل المواضيع التي يحتاجون إلى التكوين فيها، لذا فالعديد من المكتبات الجامعية تبنت ما يعرف بالتكوين عند الطلب، وذلك باقتراح مواضيع من طرف المستفيدين بهدف تكوينهم فيها.

لذلك نقترح على المكتبات الجامعية العربية أن تتكيف مع الأساليب الحديثة للتعليم، وتطبيق خدمات تكوين المستفيدين عن بعد حتى تثبت تواجدها في البيئة الرقمية كمنظمة تعليمية مستعدة لمواجهة التحديات الجديدة،

ويمكن أن تكون الأفلام التعليمية والعروض المتحركة والرسومات التفاعلية بديلا فعالا للجولات التقليدية التي تنظمها المكتبة داخل أروقتها.

كما نرى أنه على المكتبات الجامعية أن تقدم أدلة أو تعليمات عبر مواقعها، توضح للمستفيد كيفية تعامله مع قواعد البيانات أو الخدمات المتاحة مثل تعليمات حول طرق البحث، وهذا الأمر سيفيد بالأخص الطلبة البعيدين جغرافيا، كما يجب أن تخصص برامج تكوينية على الخط وفقا لاحتياجات المستفيدين، أو بالأحرى إعطائهم الحرية لاقتراح مواضيع يفضلون تكوينهم فيها.

قائمة المراجع:

1- Mole V, Chatzilia M, Paraskevopoulos K, Garoufallou E, Siatri R. Web-based Information Literacy in an academic library: the example of the Library of ATEI of Thessaloniki. Soc Behav Sci. 2013, 73, p.182. http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813003327.

2- Tim B-L. Realising the Full Potential of the Web. W3C. https://www.w3.org/1998/02/Potential.html. Published 1997. Accessed October 15, 2018.

3- Chalukya B. ACADEMIC LIBRARIES AND USER EDUCATION. e-Library Sci Res J. 2015, 3(5), p 2.

4- VITALI-ROSATI M. Pour une définition du "numérique". Pratiques de l'édition numérique. In: Parcours Numériques. Montréal: Les Presses de l'Université de Montréal, 2014, p 63. https://goo.gl/ijUNCh.

5- ANDREW H. Use and awareness of electronic information services by academic staff at Leeds Metropolitan University - A qualitative study. J Librariansh Inf Sci. 2002, 34(1): 43-52. http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/096100060203400105.

6- PREEDIP BB, Vinit K. Use of web technology in providing information services by south Indian technological universities as displayed on library websites. Libr Hi Tech, 2011, 29(3): 470-488. http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/07378831111174431.

7- Thomsett-Scott B, May F. How May We Help You? Online Education Faculty Tell Us What They Need from Libraries and Librarians. J Libr Adm. 2009, 49(1-2), p 118. http://dx.doi.org/10.1080/01930820802312888.

8– خديجة، بوخالفة. مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. 2014، ص 344.

9- Beagle D. Environments:, Web-based Learning Matter?, Do Libraries. Coll Res Libr. 2000, 61(4), p 367. https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/15383.

10-Artino A. Motivational beliefs and perceptions of instructional quality: predicting satisfaction with online training. J Comput Assist Learn. 2008, 24(3), p 260. https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2729.2007.00258.x.

11-Tallent-Runnels MK, Al E. Teaching Courses Online: A Review of the Research. Rev Educ Res. 2006;76(1). P.94. https://doi.org/10.3102/00346543076001093.

12-Munde G, Marks K. Surviving the Future: Academic Libraries, Quality and Assessment No Title. Cambridge: Chandos Publishin, 2009, p 111. https://www.researchgate.net/publication/285933606_Surviving_the_Future_Academic_Libraries_Quality_and_Assessment.

13-Helen Rhodes JC. Web□based user education in UK university libraries – results of a survey. Program. 2000;34(1). P.60. https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/EUM0000000006926.

14- زهير، حافظي. تكوين المستفيدين في مجال المعلومات. المكتبات والمعلومات، 2006، 3(1)، ص 227.

15-SASWATI S. Academic Libraries in e-Teaching and e-Learning. In: The International Conference on Academic Libraries. India: Delhi University; 2009, p 176. http://crl.du.ac.in/ical09/papers/index_files/ical-29_46_135_1_LE.pdf.

16-سناء، نمر أبو شهاب، مدخل إلى التربية الأخلاقية والتعليم وآثارهما على إنماء المجتمع، عمان: دار المعتز، 2017، ص 136. https://goo.gl/MbXus4.

17-ANDREW B. In search of the information literacy training "half-life." Health Info Libr J. 2007,24(2). P.145. https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2007.00707.x.

18-Nielsen J. Going the Distance in Academic Libraries: Identifying Trends and Innovation in Distance Learning Resources and Services. J Libr Inf Serv Distance Learn. 2014; 8(1-2): 5-16. https://doi.org/10.1080/1533290X.2014.907219.

19-GRUCA AN. E-LEARNING IN ACADEMIC LIBRARIES. New Rev Inf Netw, 2010, 15(1): 16-28. https://www.researchgate.net/publication/250890700_E-Learning_in_Academic_Libraries.

20-SHRI R, Nitin P. Design and Development of Multimedia Based User Education Program: The Advantages of YouTube. Futur Libr Digit Age. 2013. P.488. https://goo.gl/hRBC4F

21-PETER G. Information literacy and Web 2.0: is it just hype? Program. 2009;43(3). p 270. http://dx.doi.org/10.1108/00330330910978563.

22-SHRI R, Nitin P. Op.cite, p 489.

23- باشيوة، لحسن عبد الله. وآخرون. البحث العلمي: مفاهيم، أساليب، تطبيقات. الأردن: الوراق للنشر والتوزيع، 2010، ص 261.

24-در، محمد. أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي. الحكمة للدراسات التربوية والنفسية. 2017; 9 https://goo.gl/fWhxht.