

المكتبات الرقمية وآليات دعمها للتعليم الرقمي في ظل جائحة كورونا: دراسة مقارنة

Digital Libraries and Their Support Mechanisms for Digital learning during the Corona virus Pandemic: a Comparative Study



د. سعاد تتيبرت *

جامعة البليدة 2 - لونيبي علي - الجزائر

souaad.tetbirt@yahoo.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/16 تاريخ القبول 2021/07/02 تاريخ النشر 2021/07/05



ملخص:

تناولت الدراسة مفهوم التعليم الرقمي وكيف يمكن أن تُدعمه بيئة ووظيفة المكتبات الرقمية. استعانت، الدراسة بمنهج دراسة الحالة للتطرق إلى أهم الخدمات الإلكترونية *سعاد تتيبرت مكتبة جامعة محمد بوقرة بالجزائر، مكتبة جامعة الملك عبد العزيز بالسعودية ومكتبة جامعة فرجينيا كومونولث بالولايات المتحدة الأمريكية في إطار معيار خدمات المكتبات الرقمية إيزو 2789. توصلت الدراسة إلى أن المكتبات محل الدراسة استعملت أساليب مُتعددة لتقديم الخدمات المكتبية الإلكترونية التي تباينت ما بين أساليب مشتركة وأخرى مبتكرة ساهمت في تبنيها تداعيات كورونا. كما استفادت هذه الأخيرة من التجربة الحالية واعتبرتها فرصة أكثر من أن تكون أزمة، حيث

* المؤلف المراسل

أصبحت أكثر وعياً بإدارة المخاطر وأكثر رغبة في التحول الرقمي والإتاحة الرقمية لمصادر المعلومات.

الكلمات المفتاحية: إيزو 2789؛ التعليم الرقمي؛ الخدمات الإلكترونية؛ جائحة كورونا؛ المكتبات الرقمية.

Abstract:

This study addresses the concept of digital learning and how it can be consolidated by the environment and the function of the digital library. The study has used the Case study approach to address the most important electronic services provided by the library of the M'hamed Bougara University in Algeria, the library of the University of King Abdulaziz in Saudi Arabia and the library of the Commonwealth University of Virginia in the United States of America under the ISO 2789 digital library services standard. The study found that the libraries under study concerned use a variety of methods to deliver e-library services ranging between mainstream and innovative methods that have contributed to adapt to the Corona pandemic implications.

key words: Corona pandemic; digital learning; digital libraries; ISO 2789; online service

مقدمة:

أدى انتشار التعليم الرقمي حول العالم وزيادة عدد المتعلمين الإلكترونيين إلى خلق وتوفير فرص وتحديات لمراكز المعلومات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص. فمن ناحية، أصبحت هذه الأخيرة مفوضة لتصبح مساهماً نشطاً في تطوير البيئة الأكاديمية الرقمية. ولكن من ناحية أخرى، تواجه هذه المكتبات تحديات في تصميم وتقديم الخدمات المناسبة لمستخدميها في البيئة الرقمية¹.

لذا نجد بأن هذه المكتبات أصبحت مطالبة بالتجديد والإبتكار في الأساليب التي تُقدّم بها الخدمات التعليمية من خلال استعمال المكتبة الرقمية عن طريق توظيف التكنولوجيات الحديثة وفي مقدمتها الحاسوب وشبكة الإنترنت التي أثارَت سؤالاً حول دور هذا النوع من المكتبات في بيئة التعلم الجديدة المسماة ببيئة التعليم الرقمي في ظل

اتَّفاق الخبراء والأكاديميين على أنّ التقدم التكنولوجي غيّر بشكل كبير مشهد التعليم، حيث تمّ الإعلان عن زيادة استخدام تقنيات الإنترنت لتقديم هذه العملية تحت ما يُعرف بـ: "ثورة التعليم الرقمية"².

ونظرًا لأنّ متطلبات المتعلم الإلكتروني أصبحت أكثر تحديًا وأكثر تعقيدًا³ يتعيّن على المكتبات الرقمية بذل جهد إضافي لتزويد المستخدمين بخدمات أكثر وأفضل من خلال تطوير خدمات تسمح بالوصول السلس إلى المحتوى محل الإهتمام وهو ما يستدعي ضبط المعايير التي تُحدّد نوعية الخدمات الإلكترونية الواجب توفرها في المكتبات الرقمية لتفعيل التعليم الرقمي خاصة في ظل الظروف الإستثنائية.

وفي هذا الصدد صرّحت IFLA "الإتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات" في موقعها الرسمي على أنّ المكتبات على مختلف مستوياتها قامت باستحداث والترويج لجملة من الخدمات الرقمية بسبب سياسة الغلق التي فُرضت عليها جرّاء أزمة كورونا كمحاولة منها لدعم التعليم الرقمي والمشاركة في المحافظة على الصحة العامة، فعلى سبيل المثال قامت مكتبة فرنسا الوطنية بتنظيم معارض افتراضية، وعملت مكتبة جامعة مالايا على تطوير أدوات لتسهيل الإكتشاف عبر الإنترنت واسترجاع الأدلة حول وباء COVID-19 لخدمة الأطباء في جميع أنحاء العالم⁴.

وبالتالي استجابة المكتبات للتحديات الحالية يتمثل في التحول نحو المكتبة الرقمية وهو ما يمثل محور هذه الدراسة التي تبحث في كيفية تشجيع هذا النوع من المكتبات للتعليم الرقمي من خلال تسليط الضوء على الأساليب والخدمات الإلكترونية المقدّمة للمتعلم الإلكتروني من طرف عيّنة من المكتبات الجامعية في كل من الجزائر، السعودية والولايات المتحدة الأمريكية في إطار معيار إنزو 2789 خلال فترة السداسي الثاني من السنة الجامعية 2019-2020 الممثلة بفترة الحجر الصحي نتيجة أزمة كوفيد 2019، من أجل تقييم تجربة هذه المكتبات في مساندة التعليم الرقمي والوقوف على الجهود المحلية

والدولية المبذولة من طرفها في دعم هذا النوع من التعليم في ظل أزمة كورونا وهو ما ساهم في صياغة التساؤل التالي: كيف ساهمت الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية محل الدراسة في تفعيل ودعم عملية التعليم الرقمي في ظل جائحة كورونا؟

ولقد تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ماذا قدمت المكتبات الجامعية محل الدراسة للمتعلم الإلكتروني في أزمة كورونا؟
- ما هي الطرق المتبعة لربط المكتبات الجامعية بالطلاب والمناهج الدراسية لتوفير اتصال هادف بين أنشطة التعليم ومصادر التعلم؟
- هل استفادت المكتبات الجامعية عينة الدراسة من أزمة كورونا؟
- فيما تمثلت الجهود الوطنية والدولية المبذولة من طرف المكتبات الجامعية محل الدراسة في مواجهة فيروس كورونا وتفعيل عملية التعليم الرقمي؟

المبحث الأول: المكتبات من البيئة التقليدية إلى البيئة الرقمية

أثرت التكنولوجيات الحديثة على المكتبات خاصة فيما يتعلق بالجانب الخدماتي، ساهمت هذه الأخيرة في تطور المكتبة وانتقالها من مرحلة إلى أخرى من المكتبات التقليدية وصولاً إلى المكتبات الافتراضية على النحو التالي:

المطلب الأول: المكتبة التقليدية: Traditional Library

تُعرف اليونسكو المكتبة على أنّها: "كل مجموعة منظمة من الكتب والدوريات المطبوعة أو كل الأشكال الأخرى من الوثائق، يقوم بتسييرها مجموعة من العاملين المؤهلين الذين يسهرون على الرد على الإحتياجات المعلوماتية والتربوية والترفيهية والبحثية"⁵، أو هي مؤسسة ثقافية اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف

لخدمة ذلك المجتمع عن طريق جمع المواد الثقافية التي تساعد على زيادة ثقافته وترقية حصيلته الحضارية⁶.

المطلب الثاني: المكتبة المحوسبة (الآلية): Automated Library

يرجع تاريخ المحاولات الأولى لأتمتة (حوسبة) المكتبات إلى الفترة الممتدة من 1936 إلى 1950، حيث كانت في هذه الفترة محاولات متواضعة اعتمدت على استخدام البطاقات المثقبة هولبريث (Cartes perforées) إلى جانب آلة قراءة IBM، وكان Ralph Parker مدير جامعة تكساس أول من استعمل هذه البطاقات في تخزين المعلومات واسترجاعها في عملية الإعارة سنة 1936 أين يتم إعداد بطاقة مُثقبة لكل عملية إعارة تضم كل منها تاريخ الإعارة، اسم المستعير، عنوان الوثيقة المعارة، ثم قام بتطبيق نفس النظام في عمليات ضبط سجلات الدوريات سنة 1940. وفي سنة 1942 قامت المكتبة العامة بنيوجرسي بالإعتماد على هذا النظام، لتتمكن مكتبة الكونجرس الأمريكية من إصدار أول فهرس تستخدم فيه البطاقات المثقبة⁷. وتحليل ما سبق نستنتج بأنّ أغلب الأنظمة الآلية التي ظهرت في بداية استخدام الحاسوب في المكتبات كانت أنظمة آلية غير متكاملة، تميز هذا النوع من المكتبات بأتمتة بعض وظائف المكتبة (خاصة وظيفة الإعارة) بالإضافة إلى عدم التغيير في المصادر المتاحة في المكتبة التي لم تختلف عن المصادر الموجودة في الجيل الأول من المكتبات⁸.

المطلب الثالث: المكتبة الإلكترونية: Electronic Library

مكتبة ذات كيان مادي تشتمل على مواد مختلفة ومتنوعة من أوعية المعلومات التقليدية والإلكترونية، تقدم خدماتها في صورتين مادية ورقمية⁹، تدار بواسطة نظام آلي متكامل يسمح بأتمتة جميع مراحل السلسلة الوثائقية، يتوافر به الحد الأدنى من النظم الفرعية، تم الوصول إلى هذا النظام (المتكامل) مع بداية سنوات الستينيات (1961)

أين تمت محاولة حوسبة جميع وظائف المكتبة بالإضافة إلى إجراء عملية البحث الببليوغرافي بطريقة آلية وإصدار كشاف خاص بالمكتبة الوطنية الطبية NLM من خلال نظام تحليل واسترجاع الأدب الطبي المعروف بمشروع MEDLARS (Medical Literature Analysis and Retrieval) والذي أدى بدوره إلى الوصول إلى نظام مكتبات آلي متكامل سنة 1966¹⁰.

المطلب الرابع: المكتبة الرقمية: Digital Library

استعمل Licklider سنة 1965 عبارة "مكتبة المستقبل" "Library of the future" للإشارة إلى رؤيته للمكتبة القائمة على جهاز الحاسوب بالكامل¹¹، وفيما بعد كتب F.W. Lancaster¹² سنة 1978 عن المكتبة للإشارة إلى مصطلح "مكتبة بدون ورق" "paperless Library"، ليتم صياغة العديد من المصطلحات الأخرى للإشارة إلى مفهوم المكتبة الرقمية بما في ذلك "المكتبة الافتراضية" و"المكتبة بدون جدران"¹³.

ويعتبر Michael Stern Hart أول من قام بإنشاء مكتبة رقمية سنة 1971 من خلال ما أطلق عليه اسم مشروع Gutenberg Project الذي سعى من خلاله إلى إتاحة مصادر المعلومات التي سقطت عنها قوانين الحماية الفكرية على العامة بدون مقابل. وفي عام 1990 قامت مكتبة الكونجرس بإطلاق مشروع الذاكرة الأمريكية American Memory الذي أخذ سنة 1995 مسمى المكتبة الوطنية الرقمية National Digital Library، حيث تعمل مكتبة الكونجرس من خلاله على إتاحة المصادر التاريخية الأمريكية على الإنترنت للإستخدام العام¹⁴.

نجد بأنّ موضوع المكتبات الرقمية قد شكّل مجالاً خصباً للكثير من الباحثين دراسةً وكتابةً، فمثلاً يعرفها Lynch¹⁵ على أنّها: "نظام إلكتروني يوفر للمستخدم الوصول إلى مجموعة من المعلومات المنظمة والمختارة والمدارة بطريقة آلية". أو هي تلك المكتبة التي تقتني مصادر معلومات رقمية، سواء المنتجة أصلاً في شكل رقمي أو التي تم تحويلها إلى

الشكل الرقمي، وتجري عمليات ضبطها بيليوغرافيًا باستخدام نظام آلي، ويتاح الولوج إليها عن طريق شبكة حواسيب سواء كانت محلية أو موسعة أو عبر شبكة الإنترنت¹⁶.

المطلب الخامس: المكتبة الافتراضية: Virtual Library

مجموعة من وحدات المصادر الوثائقية المرتبطة فيما بينها والمتواجدة في أي مكان والمتوفرة في كل وقت، تكون مرتبطة بالشبكة العنكبوتية العالمية¹⁷، يمكن توضيح هذا الجيل الحديث من المكتبات بمصطلح "مكتبات بدون جدران". وهذا يعني أن جميع الموارد والخدمات والوصول إلى المكتبة يتم توفيرها عبر الويب. ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستخلص ما يلي:

المكتبة المحوسبة = المكتبة التقليدية + تآلية بعض وظائف السلسلة الوثائقية + المصادر ورقية.

المكتبة الإلكترونية = المكتبة التقليدية + تآلية السلسلة الوثائقية + المصادر الإلكترونية.

المكتبة الرقمية = المكتبة الإلكترونية + رقمنة مصادر المكتبة التقليدية + الإتاحة على الخط.

المكتبة الافتراضية = المكتبة الرقمية + مواقع الويب + سلسلة وثائقية افتراضية. وفيما يلي تمثيل لمراحل تطور المكتبة مع أهم التغيرات التي ميّزت كل مرحلة.



شكل توضيحي رقم (01): يبين مراحل تطور المكتبة وأهم مميزاتهما¹⁸

المبحث الثاني: التعليم الرقمي: حتمية تفرضاها تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تشير الدراسات إلى أنّ مصطلح "التعليم الرقمي" تمت الإشارة إليه سنة 1999 عندما تمّ استخدام المصطلح لأول مرة في ندوة "التدريب القائم على الكمبيوتر" لتبدأ في الظهور كلمات أخرى بحثاً عن وصف دقيق لهذا المفهوم مثل "التعليم عبر الإنترنت"

"والتعليم الافتراضي". ومع ذلك توجد أدلة تشير إلى أنّ الأشكال المبكّرة للتعليم الرقمي كانت موجودة منذ القرن التاسع عشر ميلادي أين تمّ الإعتماد على التعليم بالمراسلة من طرف Isaac Pitman سنة 1840 عن طريق تصميم المحتوى التعليمي المناسب لتلبية رغبة التعلم لدى فئات المجتمع التي لم تتمكن من حضور الفصول الدراسية التي يتطلبها التعليم التقليدي¹⁹. ليتطور التعليم فيما بعد من خلال استثمار جهاز الحاسوب، الوسائط المتعددة وشبكة الإنترنت للوصول إلى مرحلة التعليم الرقمي²⁰.

المطلب الأول: مفهوم التعليم الرقمي

يُشير أيّ مصطلح يُستخدم إلى جانب مصطلح "الإلكتروني" أو "الإلكترونية" إلى استخدام الوسائل الإلكترونية في ذلك المجال، وعلى هذا الأساس يمكن القول أنّ مصطلح "التعليم الرقمي" يشير إلى استخدام الوسائل الإلكترونية في نظام التعليم أيّا كان مجاله²¹. ولقد اتّفقت العديد من الدراسات في تعريفها لهذا النوع من التعليم في النقاط التالية:

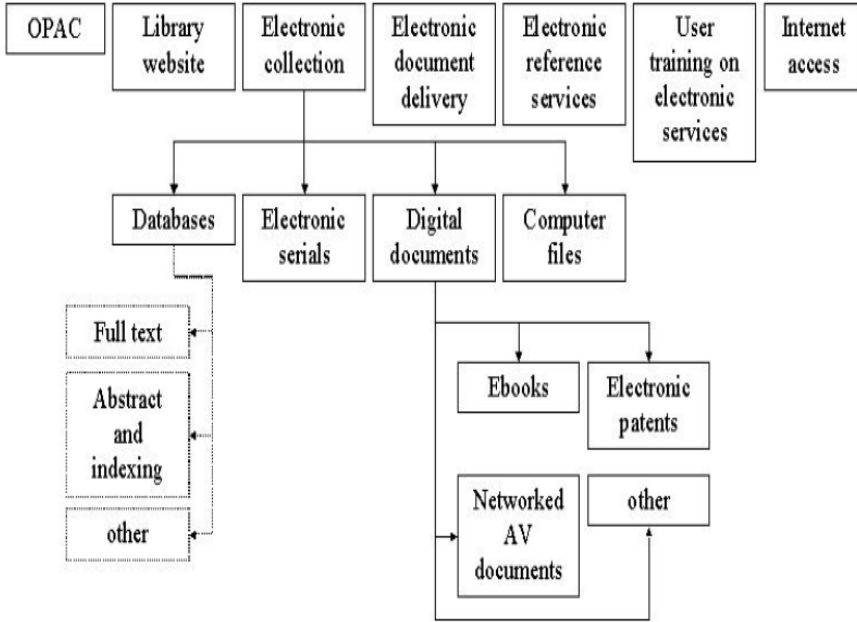
- استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في مجال التعليم، والتي يمكن من خلالها تخزين، جمع وتوصيل المعلومات المتعلقة بالمواد الدراسية المختلفة لتحقيق الكفاءة والفاعلية المطلوبتين.
- يتعلق التعليم الرقمي بكافة الأشخاص الذين يقع على عاتقهم القيام بعملية التعليم، مع ضرورة تمتعهم بالخبرة العملية اللازمة للتعامل مع الوسائل التقنية الحديثة التي يمكن استخدامها في هذه العملية.
- ترتبط الوسائل الإلكترونية الحديثة بكافة التقنيات المتطورة التي يمكن استخدامها والإستفادة منها في عملية التعليم الرقمي والتي تمثل الحواسيب، الأجهزة والمعدات، البرمجيات وكافة وسائل الإتصال التي يمكن استخدامها.

المطلب الثاني: التعليم الرقمي والمكتبات الرقمية: أيُّ مستوى من التكامل؟

تقوم المكتبات الرقمية بدور هام في خدمة التعليم الرقمي، إذ يتم من خلالها تقديم المحتوى التعليمي وتصفحه عبر الإنترنت، وبالتالي أصبح إدخال المكتبات الرقمية في عملية التعليم ضرورة حتمية خاصة مع ظهور الإنترنت وشبكة الويب العالمية، وفي هذا الصدد يشير Raitt إلى أهداف المكتبات الرقمية والطريقة التي يمكن أن تُدعم بها عملية التعليم الرقمي من خلال²²:

- تحسين أداء المتعلم الإلكتروني.
- زيادة كمية ونوعية وشمولية الموارد التعليمية القائمة على الإنترنت.
- جعل هذه الموارد سهلة الإكتشاف والإسترجاع مع ضمان إتاحتها في أيّ وقت.
- وفيما يلي عرض لأهم الخدمات الإلكترونية الخاصة بالمكتبات الرقمية التي تساهم في تفعيل عملية التعليم الرقمي والتي يتم إتاحتها في إطار معيار 2789 والمتمثلة في²³:
- توفير الموقع الإلكتروني للمكتبة (Library Website).
- إتاحة الفهرس الإلكتروني للمكتبة (OPAC) من أجل خدمة البحث والإسترجاع.
- التسليم الإلكتروني للوثائق (Electronic document delivery).
- توفير المجموعات الإلكترونية (Electronic Collection) المتضمنة قواعد البيانات سواء كانت نصية أو ببلوغرافية، الدوريات الإلكترونية، الوثائق الرقمية والمرفمنة بالإضافة إلى المواد السمعية البصرية.
- توفير الخدمات المرجعية الافتراضية (Electronic References Services) وتشمل:
- ✓ الإجابة على الأسئلة المرجعية عن طريق البريد الإلكتروني.
- ✓ خدمة إسأل المكتبي (Ask librarian).

- ✓ الإجابة على الأسئلة المتكررة (Frequently Asked Questions)
- ✓ خدمة الدردشة (Chat Room service).
- خدمة الإحاطة الجارية والبث الإنتقائي " Selective Dissemination of Information" أين نجد بأنّ أخصائي المعلومات ملزم بتتبع كل جديد يتم نشره من أوعية المعلومات في التخصصات التي تُدرّس بالجامعة ثم يقوم بتصنيفها وفرزها حسب تخصصاتها ومعالجتها فنيا ليعيد اتاحتها للمستخدمين بحسب تخصصاتهم عبر البريد الإلكتروني أو المهني بطريقة آلية وذلك بعد تعريف اهتمامات المستخدم في نظام المكتبة في المرة الأولى ليطلّع على ما يهّمه منها.
- تكوين المستخدم عن بعد (User Training on Electronic Services) ويتخذ شكلين:
- ✓ محور الأمية المعلوماتية بسبب عدم قدرة بعض المستخدمين على استخدام المصادر الإلكترونية أو حتى الوصول إلى مصادر المكتبة مثل توفير مادة مرئية مسجلة على موقع أو صفحة المكتبة لتدريب المستخدمين على كيفية البحث والإسترجاع لمصادر المعلومات الرقمية.
- ✓ عقد الندوات، الملتقيات والمحاضرات الافتراضية.
- خدمة النفاذ إلى شبكة الإنترنت (Internet Access) مثل الإحالة إلى مواقع إلكترونية مهمة.



مخطط توضيحي رقم (01): يبين الخدمات الإلكترونية للمكتبات الرقمية وفقا لمعيار ISO 2789

المبحث الثالث: واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف المكتبات الجامعية عيّنة الدراسة

تمّ البحث بإسم المكتبات عيّنة الدراسة في محرك البحث Google ولقد تمّ التوصل إلى أنّ الوصول إلى هذه المكتبات يختلف من الولوج عبر الموقع الإلكتروني الخاص بها مثلما هو الحال بالنسبة لمكتبة جامعة الملك عبد العزيز ومكتبة جامعة فرجينيا بعكس المكتبة الجامعية الجزائرية محمد بوقرة التي يتم تخصيص رابط لها ضمن موقع ويب الجامعة التي تنتمي إليها، ومنه سيتم الإعتماد في هذه الدراسة على كل من الموقعين وصفحة الويب -المشار إليها- من أجل حصر جملة الخدمات الإلكترونية التي تقدمها هذه المكتبات والمدعّمة لعملية التعليم الرقمي، وفيما يلي عرض لأهم النتائج المتوصل إليها في الجداول أسفله.

• إتاحة الفهرس الإلكتروني

جدول رقم (01): توفر خدمة الفهرس الإلكتروني في المكتبات الجامعية عيّنة الدراسة

المكتبة الجامعية	الموقع الإلكتروني	الفهرس الإلكتروني
مكتبة جامعة امحمد بوقرة	صفحة ضمن الموقع الرسمي للجامعة	الفهرس الآلي للمكتبة الفهرس الموحد المشترك
مكتبة جامعة الملك عبد العزيز	موقع ويب مستقل	الفهرس الآلي للمكتبة
مكتبة جامعة فرجينيا كومولث	موقع ويب مستقل	الفهرس الآلي للمكتبة

اتَّخذت المكتبات الجامعية عيّنة الدراسة جملة من الإجراءات تصب في إطار دعمها للتعليم الرقمي؛ حيث عملت المكتبات الثلاثة عن بُعد بكفاءة من خلال تقديمها لخدمات إلكترونية عديدة في مُقدّماتها إتاحة الفهرس الإلكتروني من أجل عملية البحث والإسترجاع والتي تُعتبر من أهم الخدمات الإلكترونية الواجب توفرها في أيّ مكتبة خاصة في ظل الأزمات باعتبارها بوابة المكتبة للتعريف بمحتواها، تنوعت نوعية الفهارس المتاحة ما بين فهرس آلي متوفر في المكتبات الثلاثة بالإضافة إلى فهرس آلي مُوحد «CCDZ» خاص بالمكتبة الجامعية الجزائرية امحمد بوقرة بيومرداس والذي يُمكننا من إجراء عملية البحث في عدد من فهارس المكتبات الجامعية الجزائرية المشتركة في الشبكة الجهوية «RIBU».

● الخدمات المرجعية الافتراضية

جدول رقم (02): الخدمات المرجعية الافتراضية المقدّمة من طرف المكتبات الجامعية عيّنة الدراسة

الخدمة المرجعية الافتراضية				المكتبة الجامعية
/	FAQ	/	SDI	مكتبة جامعة امحمد بوقرة
				الإجابة عن استفسارات المستعملين

Ask librarian	FAQ	/	SDI	الإجابة عن استفسارات المستعملين	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز
Ask librarian	FAQ	خدمة الدردشة	SDI	الإجابة عن استفسارات المستعملين	مكتبة جامعة فرجينيا كومولث

من أهم التحديات التي تواجهها المكتبات تحقيق الإسترجاع الدقيق للمعلومات. إذ أصبح من الضروري تطوير أدوات وآليات تُمكن من إدارة الحجم الكبير لمصادر المعلومات بشكل فعال وترشيد وصول مستخدمي الويب إلى المعلومات التي تمهم. تصبح هذه المشكلة أكثر أهمية بالنسبة للمجتمع الأكاديمي والبحثي بسبب الخصائص الجوهرية للإحتياجات المعلوماتية التي تتميز بها هذه الفئة²⁴ وهو ما توجهت إليه عيّنة المكتبات الجامعية محل الدراسة من خلال تزويد صفحاتها بروابط تحيل إلى مجموعة من الخدمات الإلكترونية المرجعية تشمل الإجابة عن استفسارات المستعملين عن طريق البريد الإلكتروني وخدمة Ask librarian، خدمة البث الإنتقائي وخدمات أخرى للإتصال مع المكتبيين مثل أرقام هواتف المكتبات، الدردشة ومواقع التواصل الإجتماعي على غرار Twitter، Facebook، WhatsApp التي أتاحتها مكتبة جامعة فرجينيا كومولث من أجل الإجابة والتزويد بالمعلومات في زمن قياسي.

• تكوين المستفيد عن بعد

جدول رقم (03): خدمة تكوين المستفيد المقدمّة من طرف المكتبات الجامعية عيّنة الدراسة

خدمة تكوين المستفيد		المكتبة الجامعية
محو الأمية المعلوماتية	تكوين المستفيد	مكتبة جامعة امحمد بوقرة
خدمة غير متوفرة	خدمة غير متوفرة	

إرشادات لتدريب المستخدمين على البحث والإسترجاع لمصادر المعلومات الرقمية واستخدام المكتبة	الدورات التدريبية على منصات خارجية أو في مواقع التواصل الإجتماعي	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز
إرشادات لتدريب المستخدمين على استخدام المكتبة	الدورات التدريبية على منصات خارجية أو في مواقع التواصل الإجتماعي	مكتبة جامعة فرجينيا كومنولث

تم تسجيل غياب تام لخدمة تكوين المستفيد عن بعد في المكتبة الجامعية الجزائرية مقابل حضورها بشكل فعّال في المكتبات الجامعية الدولية محل الدراسة والتي تم من خلالها عقد دورات تدريبية باستعمال وسائل التواصل الإجتماعي مثل Facebook و Twitter بالإعتماد على التطبيقات الإلكترونية على غرار منصة ZOOM لعقد محاضرات وندوات كانت مبرجة قبل كورونا أو طرح مواضيع تتماشى مع الأحداث الجارية كالتعليم الرقمي. ناهيك عن توفر إرشادات لتدريب المستخدمين على عملية البحث والإسترجاع لمصادر المعلومات الرقمية واستخدام المكتبة وهو ما يمثل النوع الثاني لخدمة تكوين المستفيد المرتبطة بمحو الأمية المعلوماتية.

• المحتوى الرقمي (المجموعات الإلكترونية)

جدول رقم (04): المحتوى الرقمي المقدم من طرف المكتبات الجامعية عيّنة الدراسة

المحتوى الرقمي			المكتبة الجامعية
/	/	الكتب والدوريات الإلكترونية	مكتبة جامعة امحمد بوقرة
/	/	الكتب والدوريات الإلكترونية	مكتبة جامعة الملك عبد العزيز
مواد سمعية بصرية على	وثائق مرقمة	الكتب والدوريات الإلكترونية	مكتبة جامعة فرجينيا كومنولث

الشبكة				
--------	--	--	--	--

ساهمت المكتبات عيّنة الدراسة في دعم عملية التعليم عن بعد من خلال توفيرها لمجموعات إلكترونية ثرية مثلت فيها قواعد البيانات المحتوى الرقمي المشترك بين المكتبات الثلاثة، فعلى سبيل المثال نجد بأنّ مكتبة جامعة محمد بوقرة لديها مجموعة متميزة من قواعد البيانات التجارية والمفتوحة المصدر التي توفرها لروادها المسجلين عن طريق النظام الوطني للتوثيق SNDL الذي لم يكنفني بالموجود وعمل في فترة الحجر التي فُرِضت بسبب فيروس كورونا على الإشتراك في قواعد بيانات أخرى مثل IEEE، Elsevier، Springer، قاعدة بيانات المعرفة ودار المنظومة وذلك للتسهيل على الباحث استكمال بحوثه العلمية، بالإضافة إلى إمكانية تحميل الكتب والدوريات الإلكترونية التي أتاحتها المكتبات محل الدراسة مع تميّز مكتبة جامعة فرجينيا كومولث في تقديم مجموعات إلكترونية إضافية تتمثل في الوثائق المرقمنة والمواد السمعية والبصرية.

. خاتمة: يعتمد المتعلم الإلكتروني إلى حد كبير على الجودة والفائدة الأكاديمية للخدمات التي يمكن أن تُقدّمها المكتبة الرقمية إلكترونياً، وهو ما يُشجّع في ظل جائحة كورونا على أن تقوم مراكز المعلومات وفي مُقدّماتها المكتبات الجامعية إلى إعادة النظر في هذه التجربة واعتبارها فرصة أكثر من أن تكون أزمة والإستفادة منها للتطوير خاصة فيما يتعلق بالجانب الخدماتي الذي باتت ملاحظته تتّجه نحو الابتكار وتشجيع التفاعل بين التعليم الرقمي وعالم المكتبات الرقمية.

- نستطيع القول بأنّ المكتبات على المستوى العالم استفادت من فيروس كورونا، حيث أصبحت أكثر وعياً بإدارة الأزمات وأكثر اهتماماً بالصحة العامة من جهة وكيفية خدمة المستفيدين في أصعب الظروف من جهة أخرى وهو ما يُفسّره الرغبة في التحول الرقمي والإتاحة الرقمية لمصادر المعلومات.

- اختلفت الأدوار والخدمات الإلكترونية التي قدّمتها المكتبات الجامعية على المستوى الوطني الممثل بمكتبة جامعة محمد بوقرة بيومرداس والمستوى الدولي الممثل بجامعة الملك عبد العزيز بالسعودية ومكتبة جامعة فرجينيا كومولث بالولايات المتحدة الأمريكية في مواجهة فيروس كورونا وتفعيل عملية التعليم الرقمي على حسب الإمكانيات المتاحة لكل مكتبة.

- استعملت المكتبات عيّنة الدراسة مجموعة من الأساليب لتقديم خدماتها التعليمية في ظل جائحة كورونا لتفعيل ودعم عملية التعليم الرقمي والتي تندرج ضمن معيار ISO 2789 والتي نوجزها فيما يلي:

● خدمات إلكترونية مشتركة ما بين المكتبات عيّنة الدراسة:

- توفير خدمة البحث البليوغرافي من خلال الفهرس الآلي للمكتبة.
- البحث في قواعد البيانات التي تشترك فيها المكتبة.
- الخدمات المرجعية الافتراضية ونُخص بالذكر الإجابة عن استفسارات المستعملين عن طريق البريد الإلكتروني، خدمة البث الإنتقائي والإجابة عن الأسئلة المتكررة.
- توفير محتوى إلكتروني (الكتب، الأطروحات، المقالات العلمية) مع إمكانية التحميل.

● خدمات إلكترونية مُبتكرة تميّزت بها كل مكتبة جامعية على حدى:

- استعملت المكتبة الجامعية الجزائرية امحمد بوقرة بيومرداس خدمات جديدة عن الخدمات المشار إليها في معيار 2789 لربط وتوجيه مستفيديها نحو مصادر معلومات إلكترونية إضافية كمنصة المجالات العلمية الجزائرية ASJP، بوابة التوثيق عن بعد PNST، المكتبة الرقمية الجزائرية لديوان المطبوعات الجامعية OPU-LU بالإضافة إلى المستودع المؤسسي للجامعة.

- استثمرت مكتبة جامعة الملك عبد العزيز هي الأخرى مجموعة من الخدمات المبتكرة كمنصة الكتب الدراسية الإلكترونية Vital Source، منصة جامعة الملك عبد العزيز العلمية KAUPP، منصة موسوعة ثقافة مكة ومنصة Audio Ketab. ناهيك عن توفير رابط يحوّل إلى المكتبة الرقمية للجامعة.

- بالنسبة للجهود الدولية المبذولة من طرف مكتبة جامعة فرجينيا كومونولث نجدها متميزة من خلال استعمالها لمواقع التواصل الاجتماعي مثل Facebook، Twitter، WhatsApp ومنصة ZOOM لتقديم الندوات الافتراضية والخدمات التعليمية عن طريق البث المباشر، ناهيك عن تخصيص صفحة (COVID-19) تمّ من خلالها تعزيز الوعي بالصحة العامة من خلال إنشاء ونشر المعلومات المتعلقة بالتدابير الوقائية للحد من فيروس كورونا والإشارة إلى أفضل الممارسات للعودة إلى المكتبة في ظروف مناسبة.

5. الإقتراحات:

- التركيز على الجانب الإعلاني من خلال تفعيل خدمة الإحاطة الجارية لنشر الأخبار والتعليمات والإرشادات المتعلقة بفيروس كورونا بالإعتماد على المصادر الرسمية للبلاد والإعلان عن الخدمات المعلوماتية الجديدة والتعريف بأهميتها.

- استحداث المكتبة لأساليب تعليمية مُبتكرة كإنشاء منصة تعليمية مُوحدة تجمع المكتبات الجامعية يتم من خلالها تخصيص قاعات تدريب إلكترونية افتراضية تستثمر في عملية تدريب المستفيدين وتكوينهم، تقديم المحاضرات والدروس الإلكترونية والمناقشات العلمية.

- التعاون والتواصل بين المكتبات محلياً ودولياً لتقديم التجارب الناجحة خاصة في ظل الأزمات لتعم الفائدة على الجميع.

- تكوين اختصاصيين مدربين على التعامل مع المواقف الجديدة وتطوير مهاراتهم لمواكبة المستجدات التقنية والتي تضمن وجود أخصائي معلومات في تأهب دائم لتقديم الخدمات الإلكترونية عن بعد.
- ضرورة تعاون أخصائي المعلومات مع أعضاء هيئة التدريس لاختيار المحتوى الرقمي الذي يتماشى مع المقررات الدراسية.
- الإهتمام أكثر بطرق وكيفية تعليم الطلاب والمتعلمين الإلكترونيين لضمان أكبر قدر من التفاعل كعقد المؤتمرات الافتراضية، الورش، الندوات والمحاضرات الإلكترونية.
- يمكن تعزيز تقديم الخدمة المرجعية الإلكترونية بتقنيات إضافية ترفع مستوى التفاعل مع الوقت الفعلي أو التواصل المباشر مثل استخدام الرسائل النصية القصيرة عبر الهاتف المحمول أو تكنولوجيا الدردشة للمتعلمين والمكتبيين مثلما تميّزت به مكتبة جامعة فرجينيا كومولث.
- العمل على تفعيل الخدمات الإلكترونية الناقصة مثل خدمة تسليم الوثائق .

الهوامش:

¹Jurkowski, O. (2003). Reaching out to online students: Librarian perspectives on serving students in distance education. *New Review of Libraries and Lifelong Learning* [En ligne]. Vol. 4(1), 77-89, January 2003. [Document Consulté le 19/07/2020]. Disponible à l'adresse :

https://www.researchgate.net/publication/233346405_Reaching_out_to_online_students_librarian_perspectives_on_serving_students_in_distance_education

² Welsh, E. T ; Walberg, C. R. ; Brown, K. G . (2003). E-learning: Emerging uses, empirical results and future directions .*International. Journal of Training & Development* [En ligne].Vol. 7(4), 245-258. [Document Consulté le 19/07/2020]. Disponible à

l'adresse : https://www.researchgate.net/publication/227601946_E-learning_Emerging_uses_empirical_results_and_future_directions

³ Kraft, D.B.; Birkland, A.; Cramer, E.J. (2008). N-Core: architecture and implementation of a flexible, collaborative digital library. In : *Proceedings of the 8th ACM/IEEE-CS Joint Conference on Digital Libraries*. New York, ACM Press, pp. 313-322.

⁴ IFLA .(2020). COVID-19 and the Global Library Field [En ligne]. [Document Consulté le 16/07/2020]. Disponible à l'adresse:<https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>

⁵ Serge, Cacaly. Dictionnaire encyclopédie des sciences de l'information et de documentation. Paris: Edition Nathan, 1997, p. 246.

⁶ أبوسل، محمد عبد الكريم. أساسيات البحث العلمي والثقافة المكتبية. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2004. ص. 112

⁹ غرارمي، وهيبية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. ط.2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجزائرية، 2012. ص. 207

¹⁰ Burns, C. Sean.(2014).Academic Libraries and Automation: A historical Reflection on Ralph Halsted Parker, [En ligne]. Op.cit.

¹¹ Sharifabadi, Saeed Rezaei.(2006). How digital libraries can support e-learning. *The Electronic Library* [En ligne].Vol. 24(3) , May 2006. [Document consulté le 22/07/2020].Disponible à l'adresse : https://www.researchgate.net/publication/220677207_How_digital_libraries_can_support_e-learning

¹²Lancaster, Frederick Wilfrid. (1978), *Toward Paperless Information Systems*, Academic Press, New York, NY. Cite par : Sharifabadi, Saeed Rezaei_(2006). How digital Libraries can support e-learning. Op.cit.

¹³ Sharifabadi, Saeed Rezaei_(2006). How digital Libraries can support e-learning. Op.cit.

¹⁴ Project Gutenberg Mission Statement by Michael Hart [En ligne]. [Document consulté le 23/07/2020].Disponible à l'adresse : https://www.gutenberg.org/wiki/Michael_S._Hart

¹⁵ Lynch, Clifford ; Michelson, Avra. (1995). CNI white paper on networked information discovery and retrieval [En ligne]. [Document consulté le 19/07/2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.cni.org/wp-content/uploads/2013/06/CNI-White-Paper-on-Networked-Information-Discovery-and-Retrieval.pdf>

¹⁶ عبد الهادي، محمد فتحي. مكتبة المستقبل. الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. 2002. ص.ص.7-8

¹⁷ Sharifabadi, Saeed Rezaei_(2006). How digital Libraries can support e-learning . Op.cit.

¹⁸ من إعداد الباحثة.

¹⁹ The history of e-learning [En ligne]. [Document Consulté le 24/07/2020]. Disponible à l'adresse : <https://www.talentlms.com/elearning/history-of-elearning>

²⁰ Williams, Jeremy B ; Goldberg, Michael A .(2005).The evolution of e-learning learning [En ligne]. [Document Consulté le 20/07/2020]. Disponible à l'adresse : https://www.researchgate.net/publication/267835867_The_evolution_of_e-learning

²¹ السقا، زياد هاشم؛ الحمداني، خليل إبراهيم. دور التعليم الإلكتروني في زيادة كفاءة وفاعلية التعليم المحاسبي. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية [على الخط]. ع.2. [تم الإطلاع عليه في 2020/07/17]. متاح في الموقع:

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/6809/1/E0203.pdf>

²² Raitt, D. Digital library initiatives across Europe. Computer in Libraries, Vol. 20 No. 10, pp. 26-35. Cité par: Sharifabadi, Saeed Rezaei_(2006). How digital libraries can support e-learning. Op.cit.

²³ Renard, Pierre Yves. (2007). ISO 2789 and ISO 11620: Short Presentation of Standards as Reference Documents in an Assessment Process . *LIBER Quarterly* [En ligne]. Vol.17 (3-4), p.3. [Document consulté le 22/07/2020].Disponible à l'adresse : <https://www.liberquarterly.eu/articles/10.18352/lq.7885/>

²⁴ Palmer, C.L. ; Teffeuau, L.C. Pirmann, C.M. (2009). Scholarly information practice1s in the online environment: themes from the literature and implications for library service development. learning [En ligne]. [Document Consulté le 20/07/2020]. Disponible à l'adresse : <http://www.oclc.org/programs/publications/reports/2009-02.pdf>