عروض خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية
دعامة لمنظومات التعليم الإلكتروني دراسة نظرية

Electronic Information Services Offerings for University Libraires as Pillar of E-Learning systèmes : A Theoretical Study.

بوعندل باسم[1]، باحث دكتوراه
مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية
جامعة قسنطينة 2 –عبد الحميد مهري، الجزائر
bassem.buandel@univ-constantine2.dz

أ.د. ناجية قموح
مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية
جامعة قسنطينة 2 –عبد الحميد مهري، الجزائر
nadjia.gamouh@univ-constantine2.dz

تاريخ الوصول 2020/12/10 القبول 2021/05/21 النشر على الخط 2021/12/15
Received 10/12/2020 Accepted 21/05/2021 Published online 15/12/2021

ملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى رصد واقع تقديم عروض خدمات معلومات إلكترونية للمكتبة الجامعية تستوفي مناشط معلوماتية ممكنة وأكثر نجاعة في لعب دور الداعم بمنظومات التعليم الإلكتروني، من ثمة إبراز دور وجهود مؤسسات التعليم العالي والبحث للتحول الإلكتروني؛ من منطلق أن المكتبات الجامعية ذات الأدوار المعنية بالمنظومات التعليمية التقليدية؛ من هنا فإن المتعلم وفق نمط التعليم الإلكتروني لابد وأن يستفيد من عروض خدمات معلومات إلكترونية للمكتبات الجامعية.

اعتمدت الدراسة على إجراءات الوصف القائم على أساليب التحليل الذي يمثل المنهج الوصفي؛ بغية معرفة أبعاد وجوانب الظاهرة البحثية محل الدراسة من خلال استطلاع واستقراء أدبيات وبحوث ودراسات تتمحور منطلقاتها البحثية حول عروض خدمات المعلومات الإلكترونية ودورها في دعم منظومات التعليم الإلكتروني التي تمثل الظاهرة ذاتها التي نحاول دراستها لتحقيق فهم أفضل لوضع سياسات وإجراءات مستقبلية خاصة بها.

ولقد جاء هذا البحث للتعرف على ما تمثله اسهامات عروض خدمات المعلومات الإلكترونية كدعامة لمنظومات التعليم الإلكتروني في بيئة التعليم العالي.

الكلمات المفتاحية: خدمات المعلومات الإلكترونية، خدمات المعلومات، عروض خدمات المعلومات الإلكترونية، منظومات التعليم الإلكتروني، التعلم الإلكتروني.

Abstract:

The current study aims to monitor the reality of providing electronic information services for the university's Library, Offers That fulfil The information Activities in the most possible way and That are more efficient in playing the rôle of supporting of e-Learning Systems, thereby highlighting the role and efforts of institutions of higher education and research for electronic transformation, since university libraries have roles in traditional educational systems, hence the learner in the electronic Learning style must benefit from the offers of electronic information services for university libraries.The study relied on the procedures of description based on the methods of analysis that represents the descriptive method, in order to know the dimensions and aspects of the research phenomenon in question through the exploration and extrapolation of literature, research and studies based on the research platforms of electronic information services and their role in supporting electronic learning systems, which represent the same phenomenon that we are trying to study to achieve a better understanding of the development of their own future policies and procedures.

This research has come to learn about the contributions of e-information services offerings as a pillar of e-Learning Systems in the higher education environment.

Keywords: E-Information services, Information services, E-Information Services Offerings, E-Learning Systems, E-Learning.

[1]– المؤلف المراسل: باسم بوعندل البريد الإلكتروني: bassem.buandel@univ-constantine2.dz

1. الإطار العام للبحث:

1 1 المقـدمة:

التغير أو التغيير التقني أضحى الثابت الوحيد في العصر الحالي على وجه العموم، وبالمنظومات التعليمية ذات الأنساق القيمية المتباينة بتوظيف التقانة المعاصرة على وجه الخصوص؛ فالمتمعن في التغييرات التقنية المتسارعة يكاد يجزم أن جل جوانبنا العلمية والعملية قد تأثرت سواء بطريقة مقصودة أو بأسلوب غير معلن يحمل بطياته وطئة التقنية بمختلف جوانبها من دون إرادة أو اختيار لذلك وفي ظل هذه التغيرات الهيكلية أصبح لزاما على من يريد اللحاق بالركب والتحول بطرائق الأداء باتجاه روح العصر في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أصبحت تشكل الطرائق والسلوكيات الناتجة عن المرتكزات الذهنية المؤسسة لفكر قوامه إدراك القيمة المضافة من الاستغلال الأمثل لتجليات التكنولوجيات الحديثة.

لقد احدثت تطبيقات التقانة بمرافق المعلومات تغييرات جوهرية وجذرية في فلسفة أداء الأدوار وتقديم الخدمات بالمؤسسات المعلوماتية الجامعية. يعد مبدأ التنبؤ باحتياجات المستفيدين من خدمات المعلوماتية، والتوجه نحو البحث عنهم في مواطن تواجدهم وتفاعلهم احد الأهداف الأساسية بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات في العصر الرقمي من باب ان هذه الاخيرة يقع على عاتقها تقديم عروض خدماتية غير مقيدة بالتواجد وبالتوقيت الحقيقي تماشيا وروح العصر؛ وهو ما يستلزم ان يتم تقديم خدمات معلومات حديثة عبر فضاءات أكثر تقنية من ذي قبل؛ ناهيك عن التأثيرات المباشرة بالمنظومات الأخرى وذات العلاقة المباشرة بالمكتبات الجامعية ومناشطها، فبالبيئة التقليدية يبرز التلاقي بالأدوار وهذا ما يحتم إعادة صياغة الأدوار وفق متطلبات العصر وبالأخص ضمن المؤسسات ذات الأدوار المفصلية في تهيئة وتكوين اطارات المستقبل.

1 2 مشكلة الدراسة:

تعد التحولات الإلكترونية في البيئة الأكاديمية ضمن المرافق البيداغوجية أحد مبررات الحراك الذي تشهد مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي والتي برز دورها كفاعل رئيس ومشارك في التحول الإلكتروني الساعي لإحداث تغييرات جوهرية بالمنظومة الجامعية ككل، فتوفير ظروف وعوامل تمنح وتوفر فرص أفضل عما هو قائم لتحقيق الإصلاح والتقدم وإيجاد واقع جديد يستند إلى نسق مغاير من جراء ما أنطوى عليه من تبعات العصر المعلوماتي والفيض التقني، ومن ثمة فإن التحول بالمنظومات الفاعلة لا تنشأ من فراغ وإنما تجد جذورها في الأنساق المجتمعية التي تنمو فيها، بحيث أن الأصوات المنادية بتبني الحلول الإلكترونية بمنظمات التعليم العالي هي نفسها التي عاصرت أدوار بنى معلوماتية ذات الكفاءة في توريد المعلومات وصقل المهارات وتعزيز المكتسبات؛ الأمر الذي أثار عددا من القضايا التي لا تزال في حاجة ماسة لدراسات معقمة. ولعله من الأهمية بما كان التوجه إلى دراسة تتمحور حول المكتبات ومرافق المعلومات ذات الدور المفصلي بمنظومات التعليم العالي، فالدور المنوط بها يتجسد في التكوين والتدريب أو ما يعرف بالمكتبات الجامعية كمراكز للتعلم هذا من جهة ومن جهة أخرى لها أدوار في عمليات التوثيق للنتاج الفكري بالبيئة الأكاديمية ناهيك عن جمع، رصد وتوفير أرصدة وثائقية تخدم الجوانب العلمية والمتطلبات البحثية.

مما سبق يتضح وان التحول الإلكتروني بالمكتبات الجامعية نحو نمط حديث من زاوية طرح عروض خدماتية تعكس تطلعات مستفيديها حتمية وضرورة ملحة، استوجبتها محورية أدوارها التعليمية كمرافق معلوماتية تساهم في توفير المعلومات الحديثة التي تجيب

على الإشكالات البحثية الراهنة وبشكل مغاير عما هو عليه الوضع حاليا، فتوفير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية لم يعد محصورا بضرورة التواجد الجسدي بالمؤسسات المعلوماتية، إذ تم تجاوزها نحو عروض خدماتية ممتدة عبر التقنات الحديثة خدمة لمنظومات تعليمية معاصرة متجسدة في نمط التعليم الإلكتروني؛ تمثل هذه المحورية موضوع دراستنا هذه التي سعينا من خلالها للإجابة عن الإشكال التالي: إلى أي مدى تساهم العروض الخدماتية الإلكترونية للمكتبات الجامعية في دعم منظومات التعليم الإلكتروني؟ وهل التوجه نحو تبني النمط الخدماتي الإلكتروني للمكتبات الجامعية أضحى حتمية وظيفية أم بدخ تقني لمواكبة لروح العصر؟

1-2-1 التساؤلات الفرعية:

تسعى هذه الدراسة لمعالجة مجموعة من الاسئلة الفرعية التي من بينها:

1. ما هي خدمات المعلومات الإلكترونية التي من شأنها دعم منظومات التعليم الإلكتروني لتحقيق أكثر إفادة ممكنة؟
2. هل يعد توافر عروض خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية المبني الصيغ المعيارية سبيل لدعم منظومة التعليم الإلكتروني؟
3. فيما تتمثل أهم مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية المتسقة مع متطلبات منظومات التعليم الإلكتروني؟

1 3 أهداف الدراسة:

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

1. الوقوف على مؤشرات دالة على أدوار خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية ضمن منظومة التعليم الإلكتروني؛
2. التعرف على السمات الرئيسية لأخصائي المعلومات المشرف على خدمات عروض خدمات إلكترونية بالمكتبات الجامعية ذات الصلة بمنظومة التعليم الإلكتروني؛
3. تبيان نقاط الالتقاء بين العروض الخدماتية الإلكترونية ومنظومات التعليم الإلكتروني كرافد معلوماتي، معرفي وتعليمي ضمن منظومات التعليم الإلكتروني، من خلال تسليط الضوء على نقاط تفاعلات أخصائي المعلومات والمتعلمين وفق النمط الإلكتروني، أعضاء هيئة التدريس، الطاقم الإداري لأرضيات التعليم الإلكتروني؛
4. تقديم مجموعة اقتراحات من أجل تثمين طرائق تفعيل دور الخدمات الإلكترونية للمعلومات في ظل منظومة تعليم إلكتروني موجودة أو قيد الإنشاء من جهة، ومن جهة أخرى دعوة لتفعيل أدوار عروض الخدمات الإلكترونية للمكتبات ومدى نجاعتها بخلايا التعليم الإلكتروني؛
5. استعراض معايير جمعية المكتبات الجامعية والبحثية (**ACRL**) الخاصة بأدوار المكتبات نحو نمط التعليم عن بعد؛ ومحاولة قولبتها مع عروض الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية ومدى دعمها لمنظومة التعليم الإلكتروني.

1 4 أهميـــــة الدراسة:

التأسيس لمنظومات التعليم الإلكتروني بالبيئة الأكاديمية من حيث المبدأ قوامها التآزر والتحاور مع كل ذي صلة وعمليات التحصيل العلمي لأغراض تنمية عقلية حقيقة، مبادرات وجدت كحل لكسر وتصويب مواطن الخلل لما سبق بأساليب التعليم العالي السالفة،

فالتحول الإلكتروني بطرائق **التعليم/التعلم** في جوهره آلية إيجابية تجمع ذوي الأدوار بالمنظومات التعليمة الأكثر ألفة بعوالمهم المتعايش معها للتحصيل المعرفي أو بالبيئات المهنية بعد التحصيل على المؤهلات العلمية، من ثمة فإن المنظومات التعليمية الإلكترونية المعبر عنها بذلك الكل المشكل من مجموعة أجزاء المتفاعلة فيما بينها وفق أطر وصيغ اتفاقية لأغراض معروفة أن توصّف مهام ومناشط كل فاعل بذلك وبالأخص ذوي الأدوار المفصلية بالبيئة الأكاديمية المعصرنة. من هنا تنبع أهمية دراسة هذا الموضوع الذي يسلط الضوء على أدوار عروض الخدمات الإلكترونية في ظل منظومات التعليم الإلكتروني.

وتظهر الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في التعرف على الدور الذي تمارسه عروض خدمات المعلومات الإلكترونية في ظل منظومات التعليم الإلكتروني، من جهة أخرى تكمن أهمية الدراسة في كونها تعزز التوجهات البحثية الحالية حول خدمات المعلومات الإلكترونية ودورها في تفعيل منظومات التعليم الإلكتروني.

1-5 منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على إجراءات الوصف القائم على أساليب التحليل الذي يمثل المنهج الوصفي؛ بغية معرفة أبعاد وجوانب الظاهرة البحثية محل الدراسة من خلال استطلاع أدبيات وبحوث ودراسات تمثل منطلقاتها البحثية نفس ظاهرة دراستنا لتحقيق فهم أفضل ولوضع سياسات وإجراءات مستقبلية خاصة بها.

1 - خدمات المعلومات الالكترونية، منظومات التعليم الإلكتروني: قراءات في المفاهيم والدلالات اللغويةّ، الخصائص والأهمية الوظيفية:

قبل التطرق للدراسة ومختلف جوانبها نحاول فيما يلي من صفحات توضيح معاني بعض المصطلحات الواردة بها:

1-2 خدمات المعلومات الإلكترونية:

يقول **فولتير**: " إن أردت الحديث معي فحدد مصطلحاتك" وذلك للأهمية البالغة لعملية تحديد المصطلحات والمفاهيم التي تسهم في الوقوف على معاني المفردات بما يتوافق ودلالاتها اللغوية المستخدمة بالبحث؛ ولذلك نوردها كما يلي:

أ. تعريف خدمات المعلومات الإلكترونية:

من خلال ضبط مفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية؛ اردنا التعريج على استحضار مفاهيم ودلالات لغوية تتقارب والمصطلح محل الدراسة بهدف تقريب فهم القارئ، تحديد المصطلحات وخدمة للأغراض البحثية، لهكذا مصطلحات نوردها تباعا كما يلي:

∇ **الخدمة:** جاء في تعريف **جمعية التسويق الأمريكية (AMA) American Marketing Association** [1] أن الخدمة هي : الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تقدم مرتبطة مع السلع المباعة. وتقسم على النحو التالي:

أ. منافع غير ملموسة، تعرض للبيع دون ارتباطها بالسلع كالخدمات الاستشارية؛

[1] عليان، ربحي مصطفى: أساسيات خدمات المعلومات Information Services للمكتبات ومؤسسات المعلومات، عمان؛ الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016، ص. 17.

ب. أنشطة أو خدمات غير ملموسة وتتطلب استخدام السلع الملموسة كإنتاج البيبليوغرافيات في المكتبات أو مراكز المعلومات؛

ت. خدمات تشترى مرافقة مع السلعة المعروضة كشراء قواعد البيانات ومعها التدريب على الاستخدام والصيانة وغيرها.

∇ **خدمة المعلومات المكتبية:**

يختصرها ميلفل ديوي Dewey في عبارة :"... أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل تكاليف "،أما **المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق** فيعرف الخدمة المكتبية بأنها : التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبث المعلومات[1]، وفي تعريف ورد بالمعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: أنها خدمة تهيئها مكتبة متخصصة هدفها جدب انتباه المستفيدين للمعلومات التي في حوزة المكتبة أو مراكز المعلومات، وذلك توقعا لطلبها ويتم هذا عن طريق تمرير ورقة بالأخبار، أو مسح الإنتاج الأدبي وقوائم القراءة والمختصرات والاقتباسات من المقالات المنشورة في المجلات [2]. والخدمة المكتبية هي التوليفات التي ينتظرها المستفيد للحصول على ضالته من المعلومات بأيسر الطرق، وأسرعها، وبأقل التكاليف عبر مجموعة من الإجراءات التي لابد منها [3]. من خلال هذه الدراسة نتبنى طرح الباحث **أحمد بلال بله** في إعتباره لخدمات المعلومات المكتبية أنها المحصلة النهائية لكافة جهود المكتبة وأنشطتها ومقاس لمدى نجاحها في تقديم خدمات المعلومات لمجتمع المستفيدين، تعتمد جودة هذه الخدمات على كفاءة القائمين عليها وعلى مصادر المعلومات بالمكتبة لذلك تعرّف خدمات المعلومات على أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يأتي نتيجة التفاعل بين ما توفر لأجهزة المعلومات من موارد مالية وإدارية وبشرية فضلا عن مصادر المعلومات الإلكترونية.[4]

∇ **عروض الخدمات الإلكترونية:** باقة أو توليفة من خدمات المعلومات المطورة المقدمة من طرف المكتبات الجامعية والخدمات المستحدثة المرافقة لها وتسهيلات الوصول المصاحبة التي تقدمها المكتبات الجامعية من خلال منافذ إلكترونية محلية أو على الخط المباشر عبر فضاءات افتراضية كالمواقع الإلكترونية أو البوابات أو من خلال منصات التواصل الاجتماعية، حيث تسعى هذه العروض في جوهر مهمتها إلى محاولة تلبية الحاجيات المعلوماتية والإجابة عن الاستفسارات المرجعية لجمهور المستفيدين بالجودة المتوقعة، عن طريق تسخير المتطلبات المادية والبرمجية (التجهيزات، والبرامج) والمخصصات المالية (الميزانيات)، من خلال تهيئة بيئة تنظيمية وتشريعية ممكنة [5].

---

[1] اللحام، مصطفى علي: المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016، ص. 41.

[2] النوايسة، غالب عوض: خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999. ص. 143.

[3] عبد الرحمن، زياد إبراهيم يونس: نظم تطوير وتسويق خدمات المكتبات الحديثة، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2019. ص. 74.

[4] بلة، أحمد بلال: خدمات المعلومات بمكتبة جامعة السودان المفتوحة عبر الهواتف الذكية من وجهة نظر العاملين، مجلة المركز العربي للبحوث ولدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج. 07، ع. 13، يناير 2020. ص. 171.

[5] حجاز، بلال؛ عكنوش، نبيل: مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية: حالة مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–، مج. 33، ع. 02، ص. 942-969، 2019، ص. ص. 947-948.

∇ **مفهوم خدمات المعلومات الإلكترونية Electronic Information Services**: ورد بالأدب العلمي المتخصص مترادفات عدة لمصطلح الخدمات المكتبية الإلكترونية لمرافق المعلومات؛ الذي يقابله باللغة الإنجليزية **Electronic Library Services** المعبر عنه بالإختصار (**ELS**)، نذكر من بينها ما يلي[1]:

- **الخدمات المكتبية الموجهة لأغراض التعليم عن بعد (DLLS) Distance Learning Services**.
- **الخدمات المكتبية المتاحة عبر مقر الجامعة (OCLS) Off-Compus Library Services**.
- **الخدمات المكتبية الرقمية Digital Library Services (DLS)**.

من هاته المترادفات والتي تلقى الإجماع والرواج حين الإستعمال فيما بين جمهور أخصائي المكتبات والمعلومات من مهنيين وأكاديميين من منظرين وخبراء؛ مسمى خدمات المعلومات الإلكترونية **Electronic Information Services (ELS)**.

جاء بتعريف **المنظمة الدولية للتقييس (ISO)** لخدمات المعلومات الإلكترونية أن:" خدمات مقدمة من خلال خادم، أو تلك الخدمات التي يمكن الوصول إليها من خلال شبكات المعلومات، وهذه الخدمات مثل: خدمات الفهرس العام المتاح للجمهور على الخط المباشر OPAC وصفحة المكتبة والمصادر الإلكترونية وتسليم الوثائق الإلكترونية "الإيصال الإلكتروني للوثائق" ووسيلة الاتصال بالأنترنت المتاحة من خلال المكتبة "[2]، ولقد ورد بـ : **المعيار ISO 2789 للمنظمة الدولية للتقييس** تعريفا للخدمة الإلكترونية على أنها: " خدمة مكتبة مسلمة بطريقة إلكترونية، سواء من خلال خوادم محلية أو متاحة على الإنترنت " ولقد ورد بهذا التعريف أنواع لخدمات المعلومات الإلكترونية والتي تشمل: الفهارس المباشرة، المواقع الإلكترونية للمكتبة، المجموعات الإلكترونية، الإعارة الإلكترونية، التسليم الإلكتروني للوثائق (الوساطة)، الخدمة المرجعية الافتراضية، تدريب المستفيدين بالطرق الإلكترونية، خدمات خاصة بأجهزة الهاتف النقالة، خدمات للاستخدام المتفاعل (يحتوي على الخدمات على الشبكات الاجتماعية)، والاتصال بالإنترنت المتاح من المكتبة، على ألا يعتبر هذا التعريف الخدمات المادية بالوسائل الإلكترونية كخدمات معلومات إلكترونية [3].

ب. خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية:

نريد تسليط الضوء على خصائص الخدمة من منظور خدمات المعلومات الإلكترونية؛ ذلك التوجه الذي برز بالفكر الخدماتي من جراء تبني التقنية بالأداء التي أوجدت تحولات جذرية بالقطاع الخدماتي، وتجدر الإشارة إلى أن خصائص الخدمات الإلكترونية تستمد كينونتها من خصائص الخدمة بصفة عامة والتي تلقى نوع من الإجماع بين جمهور المفكرين والخبراء والخدماتيين من جهة

[1] العمري، سارة ؛ بودربان، عزالدين: استخدامات تطبيقات الهواتف الذكية في ترقية الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية: دراسة نظرية. مجلة دراسات، مج. 07، ع.01 (2020)، ص. ص. 252-273، ص. 255.

[2] كداوة، عبد القادر: تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجا، جامعة الجلفة، ص. 153.

[3] بن سالم، أميرة؛ بوكرزازة، كمال: متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، مج. 12(02) 2020، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص. ص. 159-172. ص. 162.

أخرى فإن للسمات المتفردة للبيئة الإلكترونية توصيفاً خاصاً لخصائص خدمات المعلومات الإلكترونية. ونستعرض فيما يلي خصائص خدمات المعلومات الإلكترونية[1].

- **عدم الملموسية** : يقصد بعدم الملموسية الطبيعية اللامادية، فالخدمة الإلكترونية منتج لا يمكن لمسه أو رؤيته ومن الصعب فهمه وتوصيفه بوضوح من دون فهم عقلي. يرى **Hofacker** أن الخدمات الإلكترونية أقل واقعية من الخدمات المماثلة لها والتي تقدم شخصيا. وأن الخدمة الإلكترونية في العديد من الحالات تصبح بخطوتها الثانية ملموسة إذ يلزم الوجود المادي لها، القصد من ذلك أن الخدمات الإلكترونية تضحي ذات ملموسية بعد إدراك منافعها.
- **الطبيعة العملية**: **Bitnen** و**Mohr** يقدمان وصفا للخدمة على أنها وجهة نظر عملية وهي "الطريقة التي يتم بها نقل النتيجة الخدماتية للعميل"، حيث أوضح **Grömroos** أن هذه العملية هي إحدى الخصائص الرئيسية للخدمات الإلكترونية وعلى العملاء إنتهاج أساليب وتدابير مختلفة للحصول على الخدمات الإلكترونية، وأن الطبيعة العملية عبارة عن سلسلة أنشطة وخطوات تتدفق وتتفاعل مع الموارد اللازمة لإنتاج وتقديم ناتج الخدمة الإلكترونية.
- **عدم التجانس/التجانس**: وفقا لـ: **Hofocker** هذه الخاصية ما هي إلاّ تباين في جودة وجوهر عنصر الخدمات المقدمة، إنطلاقا من ذلك فإن عدم التجانس يعود بالأساس إلى الإختلاف في أداء الموظفين (العمالة) وصولا إلى العملاء الغير متشابهين تماماً وذوي مطالب وإحتياجات فريدة من نوعها.
- **التلازم**: الخدمات الإلكترونية مرنة للغاية من ناحية الترابط بين مزود الخدمة والمستفيد لأن الارتباط المكاني ليس خاصية تعزى إلى البرامج الشبكية. فمرونة الخدمة الإلكترونية تتجلى بمقدار الإفادة والاستفادة من الخدمة الإلكترونية المنفصلة من حيث المكان والزمان.
- **الفناء**: وفقا لـ : **لوفلوك Lovelock** تتمثل نسبيا في القدرة الإنتاجية وليس الخدمة نفسها، بمعنى آخر إشارة لعدم المقدرة على تخزين الخدمات أو إعادة بيعها أو حفظها أو إعادتها إلكترونيا.

الخدمات الإلكترونية ليست بالضرورة قابلة للتلف كحالة الخوارزميات وأقراص الخوادم والوسائط التي بالإمكان تخزينها من قبل مؤسسة أو أكثر، وفقا لـ: **لوفلوك Lovelock** و**Gummesson** فإن الخدمات الإلكترونية القائمة على معلومات الإتصال تعطي القدرة على الرد، التسجيل وإعادة الإستخدام للعملاء ويمكن إستهلاكها مرارا وتكرارا دون نضوبها ففنائها.

[1] Hamed Taherdoost and all. Features' Evaluation of Goods, Services and E-services; Electronic Service Characteristics Exploration. Procedia Technology, 12, 204-211. doi:10.1016/j.protcy.2013.12.476. P. 206-208. Available at : https://www.researchgate.net/publication/260009999_Features'_Evaluation_of_Goods_Services_and_E-Services_Electronic_Service_Characteristics_Exploration

- **عدم الملكية:** في البيئة الخدماتية يقترح **لوفلوك Lovelock** و**Gummesson** تعريفا للخدمات الإلكترونية من حيث عدم الملكية ويقران بأن استعمال الخدمات الإلكترونية والتمكن من الوصول إليها واستئجارها تعد دلالة على عدم ملكيتها، على سبيل المثال: خدمات الإعارة بالمكتبات ومرافق المعلومات تقدم لإشباع الاحتياجات المعلوماتية لكن من دون نقل ملكية المصادر والأوعية الفكرية الخاصة بالمكتبة.
- **التفاعل:** خبراء الخدمات الإلكترونية يستعملون التفاعل كدلالة على الأخذ والعطاء بين المستخدم ومثيله وبين المستخدم والمؤسسات الخدماتية. هذا ما عبر عنه **بيتنر Bitner** بقوله: التكنولوجيا تقضي تماما على لقاءات الخدمة الشخصية وترتبط الخدمة بالتفاعلات البشرية.
- **الخدمات الإلكترونية ذاتية الخدمة:** غالبا الخدمات الإلكترونية ذاتية سواء تم تقديمها عبر جهاز محمول نقال أو صفحة ويب على جهاز كمبيوتر شخصي أو كشك.
- **الخدمات الإلكترونية غير تنافسية:** أوضح **أسفانوند Asvanund** أن الخدمات الإلكترونية غير تنافسية من حيث الطلب، بمعنى أن الإستهلاك يمكن أن يحدث في وقت واحد من دون الحد من فائدة المستهلك الآخر، فالطلب ليس له علاقة بإنتاجية الخدمة بل بالرضا باعتباره العامل المؤثر على ذلك.

ت. أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية:

نستعرض من خلال ما يلي ما ورد بالمعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية والذي حدد خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية على النحو التالي[1]:

الشكل رقم 01: يوضح أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية وفق معايير الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)

2-2 منظومات التعليم الإلكتروني:

أ. ضبط المصطلح: نأتي الآن إلى تحديد وإيراد مسمى **التعليم الإلكتروني**؛ حيث تعرفه **لجنة الاتحاد الأوروبي Communauté Européenne** على أنه: "التعلم الإلكتروني على انه استخدام تكنولوجيات الوسائط المتعددة لشبكة الانترنت لتحسين نوعية التعلم، عن طريق تيسير الحصول على المصادر والخدمات المعلوماتية، ومن ناحية أخرى التبادلات والتعاون عن بعد" [2]. وتعتبر منظمة **UNISCO** التعليم الإلكتروني على أنه:

[1] غرارمي، وهيبة: خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة علم المكتبات، مج. 04، ع. 02،ص. ص. 183-205، ص. ص. 186-187. متاح على الرابط: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40683

[2] Marie, Prat : E-Learning : Réussir un projet : pédagogie, méthodes et outils de conception, déploiement, évaluation …,2 Ed. France : ENI, 2010, p. 21.

"... توظيف الأنشطة والبرامج التربوية بين عضو هيئة التدريس والمتعلم باستخدام تكنولوجيا الاتصالات والتجهيزات التكنولوجية بهدف إحداث تغييرات سلوكية لدي المتعلم"[1].

كما عرف **Greorgemason Univ., E-Learning Center** التعليم الإلكتروني بأنه: "استخدام شبكات المعلومات لتحسين التعلم وتعلم الخبرة ضمن فصل إلكتروني تقليدي أو افتراضي على الإنترنت كبيئة تعلم أكثر مرونة. أما منظمة **Cisco Systems** فتقصد بمنظومة التعليم الإلكتروني تلك المظلمة التي توفر التعليم بما يتضمن من معلومات وتدريب وإدارة

[1] الغريب، زاهر إسماعيل: التعليم الإلكتروني من التطبيق الى الاحتراف والجودة، القاهرة: عالم الكتاب، 2009. ص.53

إلكترونية عن بعد ليكون قابلا للدخول إليه من قبل هؤلاء الذين يحتاجونه، عندما يحتاجونه[1].

ب. أنماط التعليم الإلكتروني:

ليس بالإمكان وضع فواصل تعيد رسم معالم العلاقات بالعلمية التعليمية، بالأخص تلك المرتبطة بالتقنيات والتكنولوجيات التعليمة في سياقاتها الاجتماعية، الاقتصادية والاستعدادات الفردية لكل من المعلمين/المتعلمين لإيجاد مناخ يتناغم فيه الاستخدام الأمثل لتقنيات التعليم، والغرض الرئيسي المراد بلوغه مع أسلوب ناجع يعكس خصائص الفاعلين بالعملية التعليمة بالطرق الحديثة. مما سبق وعند حديثنا عن أنواع التعليم الإلكتروني قمنا بتبني طرح **وليد سالم محمد الحلفاوي** الذي يقسم التعليم الإلكتروني إلى قسمين رئيسين وفق استخدام شبكة الإنترنت من عدمه في التعامل مع المقررات التعليمية، فتوصل إلى التقسيم التالي:

أولا: التعليم الإلكتروني المعتمد على الأنترنت:

الذي ينقسم بدوره إلى نوعين:

1. التعليم متزامن Synchronous E-Learning :

التوقيت الأني والإتصال المباشر مع التفاعلات في الوقت الحقيقي خصائص التعليم الإلكتروني المتزامن، إذ تكون التعاملات مع المقررات الدراسية والمصادر التعليمية مباشرة بين المعلم والمتعلم والتي تسمح بالمناقشة المتزامنة من خلال الأنشطة المتزامنة الآتية [2] :

- مؤتمرات الصوت/الفيديو Vidéo and audio conférence
- محادثات الدردشة Chat
- اللوحة البيضاء White bord
- تطبيقات نشر ومشاركة المعلومات Application sharing
- البث المباشر على شبكة الإنترنت Live webcasting

2. التعليم الغير المتزامن Asynchronous E-Learning:

تعليم إلكتروني ليس فيه اتصال مباشر بين الأستاذ والطلبة في آن واحد، إلا أن العملية التعليمية اللاّ تزامنية تقوم على صب مصادر وأدوات الأداء التعليمي بأرضيات التعليم الإلكتروني، يلي ذلك ولوج الطالب المسجل بمقرر دراسي في أي وقت رغب في ذلك لإتمام العملية التعليمية وفق التوجيهات المصاغة من قبل القائمين على الدرس والتي تحدد طريقة المناقشة والتسليم لدعائم العملية التعليمية [3]. ويتم التعليم باستخدام أدوات الاتصال غير المتزامنة :

[1] الغريب، زاهر إسماعيل ، المرجع نفسه، ص. 54.

[2] FAO: E-learning methodologies: A guide for designing and developing e-learning courses, Rome : FAO FIAT PANIS, 2011, p.13.

[3] صالح، منى هادي: دراسة وتحليل تقانات التعليم الإلكتروني، مجلة الأستاذ، مج.01، ع. 205، 2013، ص. 581.

- الويكي Wiki
- البريد الإلكتروني E-mail - الويب كاستين Webcasting
- المدونات الإلكترونيةBlog - منتديات النقاش Discussion forum

ثانيا: التعليم الإلكتروني الغير معتمد على الشبكة:

عبارة عن ذلك النسق التعليمي الغير معتمد على الربط الشبكي في العمليات التعليمية، ويشتمل على استخدام معظم الوسائط المتعددة الإلكترونية والحديثة لأغراض التعليم والتحصيل المعرفي وتمثيل البيانات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها من خلال البرمجيات الحاسوبية والقنوات الفضائية.[1]

❖ **التعليم المدمج Blended Learning**:

يضيف **الغريب زاهر إسماعيل** نوعا ثلاثا لأنواع التعليم الإلكتروني ألا وهو **التعليم المدمج، ديزوبان Dziuban، هارتمان Hartman**، و**موسكال Moskal** يقدمون تعريفا للتعليم المدمج أو المختلط على انه :" مجموعة الدروس التي تجمع بين الطريقة التقليدية، والتعلم الإلكتروني مع تقليل ساعات التعلم في الفصول الدراسية"، وهو الطرح ذاته الذي ذهب إليه **بوزيتو مورBuzzetto – More** و**سويت قايSweat –Guy** حيث ذكرا أن التعليم المدمج أو المختلط ليس نمط تعليمي بديل للتعليم التقليدي ولكنه يدمج بين التعيلم التقليدي الحضوري وجها لوجه مع التعليم الإلكتروني، يغطي في ذلك الطرق والمناهج الدراسية، وأساليب المناقشة والأنشطة الفكرية المتزامنة والغير تزامنية. يجمع التعلم المدمج بين عدة طرق مختلفة مثل: برامج التعاون التعليمي والدورات التدريبية على شبكة الإنترنت والكمبيوتر [2].

ت. لماذا التعليم الإلكتروني...؟:

تشير العديد من الأدبيات إلى أن للتعليم الإلكتروني جوانب تبرر تبنيه بمنظومات التعليم العالي وذلك رغبة في ملامسة تلك القيمة المضافة التي من شأنها تغيير وجهات نظرنا لعمليات التعليم/التعلم، هذه التحولات التي ستنعكس على الأركان الرئيسة للعملية التعليمية متمثلة في: المناهج، سلوكيات المعلمين/المتعلمين، طرائق التعليم/التعلم، وأساليب التقييم وعمليات إدارة العملية التعليمية. وهو ما دفعنا الى محاولة إظهار أهم مزايا التعليم الإلكتروني وعلى وجه الخصوص ضمن منظومة التعليم العالي:

✓ **معرفة وجهات نظر الطلاب والاستفادة منها:** المنتديات الآنية الفورية كمجالس النقاش وغرف الحوار؛ آلية تعليمية تمثل فرص سانحة لإبداء الآراء ووجهات النظر الشخصية؛ وفي ذلك انتاج لمعارف تعليمية قوية وأراء سديدة من جراء تناقل الخبرات يمكن الاعتداد بها؛

[1] إبراهيم، وفاء سليمان العبس، متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني بجامعة عمر المختار: رؤية مقترحة لكلية التربية بالقبة– ليبيا، جامعة بنغازي، كلية التربية المرج، المجلة الليبية العالمية، 2018. ص.07.

[2] اليوسف، جواهر بنت عبد العزيز؛ المشيقح، محمد بن سليمان: أثر استخدام نظام Moodle على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية لمدينة الرياض. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، 2015، ص. 56.

- ✓ **الإحساس بالمساواة:** ميزة التعليم الحديث المقدرة على طمس الاختلالات المصطنعة الحائلة والتحصيل العلمي القائم على الكفاءة. على سبيل المثال: انطلاق المتعلم دون القلق من ردات فعل المستمعين التي تكون أخف وبالمقدور التحكم فيها، وهو ما يكتسب شجاعة أكبر وجرأة أكثر في التعبير عن الأفكار والبحث عن الحقائق العلمية؛
- ✓ **سهولة الوصول للمعلم:** وصول المتعلم للمعلم خارج توقيت العمل الرسمي يصبغ العملية التعليمية بالديمومة، باستخدام البريد الإلكتروني وأدوات الحوار والنقاش.
- ✓ **الاستمرارية في الوصول للمنهاج والمقررات التعليمية:** التعلم الغير محدد بالوقت؛ ميزة مفيدة لذوي الطباع التعليمية المختلفة؛ فالتعلم وفق الزمن المختار والمناسب ضمانة لراحة المتعلم وعدم إصابته بالضجر والنفور؛
- ✓ **الاستفادة القصوى من الزمن:** اقتصاد وقت المعلم/المتعلم عامل مفيد وهام، فالإرسال كل ما يحتاجه المتعلّم عبر أدوات التعليم الإلكتروني أو نشره عبر موقعه التعليمي اختزال لكثير من الأوقات المستقطعة من الأزمنة التعليمية؛
- ✓ **التعلم والخطأ في جو من الخصوصية:** أسلوب التعليم الإلكتروني يتيح للمتعلمين وبالأخص الخجولين وذوي الطباع الخاصة منهم مجالا للخطأ من دون تأثيرات جانبية على سلوكيات المتعلمين.[1]

Sunil Gupta يذكر بأن المتعلمين اليوم يتجهون إلى أنماط تعليمية تسمح بالتعامل مع محتوى ذا صلة ومتخصص، متنقل وذاتي السرعة؛ نتيجة لذلك يقترحSunil Gupta تسع (09) مزايا مشجعة على تبني التعليم الإلكتروني[2]:

1 – **التعليم الإلكتروني يلبي حاجيات الجميع:** الطريقة الأفضل للتعلم هي التي تسمح بصياغة كيفيات مختلفة للوصول للمحتويات المعلوماتية واستهلاكها، ومناقشتها مع إمكانية مشاركتها في التوقيت المناسب للمتعلمين، اعتمادا في ذلك على توافر المادة العلمية في أي وقت وفي أي مكان أيضا.

2 – **إمكانية الولوج للمقرر الدراسي لعدد لا متناهي من المرات:** يمكّن الوصول للمحتوى المعلوماتي لعدد غير محدود من المرات إذ يمكن حضور المحاضرات والاطلاع على مضامين المصادر التعلمية الإلكترونية دون التقيد بالتوقيت الحقيقي.

3 – **الوصول الى المحتوى المحدث:** الفائدة الأساسية للتعليم الإلكتروني هي التأكد من تزامن **المعلمين/المتعلمين** العصريين، هذا ما يمكن المتعلم من الوصول للمحتوى المحين والمحدث وقتما يشاء.

4 – **تسليم سريع للدروس:** تقدم مقررات التعليم الإلكتروني بطريقة أسرع بنسبة تفوق 25 % انخفاضا عن الوقت المطلوب للتعلم بالبيئة التقليدية، مع إمكانية تحديد سرعة التعلم الخاصة بكل متعلم بذلا من مسايرة سرعة تعلم المجموعة كلها.

---

[1] السفياني، مهما بنت عمر بن عامر: أهمية واستخدام التعليم الإلكتروني في تدريس الرياضيات بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر المعلمات والمشرفات التربويات، رسالة ماجستير، المناهج وطرق التدريس، جامعة أم القرى، 1429هـ، ص. 22-23.

[2] Gupta, Sunil : 2017, 9 Benefits Of eLearning For Students, [On line], Available at: https://elearningindustry.com/9-benefits-of-elearning-for-students (Consulted: 28/04/2020).

5 – قابلية التوسع: يساعد التعليم الإلكتروني في إنشاء أفكار جديدة، وتوصيل مفاهيم، وتدريب على سياسات واستراتيجيات مستحدثة، سواء كان ذلك بطريقة مقصودة أو عن طريق التعامل مع النظم الفرعية للتعليم الإلكتروني التي من شأنها تنمية مهارات وتلقين قدرات في التعاملات الإلكترونية خصوصا وأن التعليم الإلكتروني طريقة سريعة جدا للتعليم.

6 – **الاتساق:** يتمكن المعلمين الإلكترونيين من الحصول على درجة أعلى من التغطية لإيصال الرسالة التعليمية بطريقة متسقة لجمهورهم المستهدف، هذا ما يضمن تلقي جميع المتعلمين نفس النوع من التدريب باستخدام وضع التعلم الإلكتروني.

7 – **تخفيض التكاليف:** مقارنة بأشكال التعليم التقليدية فالتعليم الإلكتروني أقل مصاريف بسبب الانخفاض في التكاليف الراجع الى أن الوضعية التعليمية تتم بسرعة وسهولة بدل تكاليف السفر والمواد الدراسية والإقامة.

8 – **الفعالية:** التعليم الإلكتروني له تأثير إيجابي على نجاعة الأداء الوظيفي للمنظمة وفق رؤية واضحة ورسالة مفهومة من خلال شفافية عمليات التعليم/التعلم، وفي ذلك رفع لمستويات الإتقان وتعزيز لقدرات التعلم وتنفيد العمليات أو المعارف الجديدة في مكان العمل والمساعدة على الاحتفاظ بالمعلومات ولفترات أطول.

9 – **تأثير أقل على البيئة:** التعليم الإلكتروني طريقة غير ورقية ويحمي البيئة إلى حد كبير. وفقا لدراسة أجريت حول دورات التعليم الإلكتروني وجدو أنها تستهلك طاقة أقل بنسبة 90%، وتولد أقل انبعاثات لثاني أكسيد الكربون بـ : 85 % مقارنة بالدورات التعليمية التقليدية المقامة بالحرم الجامعي، الأكثر أهمية عدم قطع الأشجار للحصول على الورق فيعد التعليم الإلكتروني طريقة تعليمية صديقة للبيئة للغاية.

بناءاً على ما سبق ومن خلال نتائج دراسة أجرتها مجموعة بحثية تابعة لـ : **McREL**[1] توصلت إلى وجود سمات للتعليم القائم على التقانة الحديثة بإمكانه الدفع بالطلبة المعرضين لخطر الرسوب نوجزها في:

2 المكتبات الجامعية حاضنة التكنولوجيا التي تطوع لخدمة الأغراض التعليمية:

يعد التغيير بأساليب **التعليم/التعلم** الإلكتروني وطرائق تقديم الخدمات المعلوماتية المصاحبة له من جراء تبني التقنية لتأدية الأغراض الوظيفية بالبيئة الأكاديمية، ضرورة

- **التفرّد التعليمي؛**
- **استقلالية أكثر للمتعلم؛**
- **يحفز المتعلمين من دون إصدار أحكاما عليهم؛**
- **التغذية العكسية الآنية والمتواترة؛**
- **بيئة تعليمية متعددة الحواس (الصور الثابتة والمتحركة، النصوص المكتوبة والمنطوقة، الروابط التشعبية بين صوت وصورة).**

[1] بيتلر، هوارد؛ روس هبل، إليزابيت؛ كوهن، مات: توظيف التقنية في التدريس الصفي الناجح= Using Technology with Class room Instruction That Works، ط. 02، ترجمة مستو، سوسن. الرياض: العبيكان للنشر، 2018. ص. 16.

حتمية تتجه بخطوات متسارعة باتجاه تحولات إلكترونية في طرق أداء مهامها وأنشطتها بما فيها المكتبات الجامعية التي من شأنها طرح عروض إلكترونية لخدماتها تتوافق وتطلعات مكونات منظومة التعليم الإلكتروني إذ يمكن لأمناء المكتبات:

- القيام بفتح روافد معلوماتية من جراء إدماج موارد ومصادر المعلومات حديثة التغطية الموضوعية؛
- إحداث تنمية مهنية والرقي بالمعارف الوظيفية من خلال مجتمعات الممارسة الافتراضية؛
- تطوير مهارات إستحداث وتصميم مواد وبرامج التعليم الإلكتروني، ناهيك عن طرق الإبحار الشبكي[1].

3-1 تكاملية خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية والروابط التعليمية الإلكترونية:

تاريخيا عرفت المكتبات ومراكز المعلومات توجه القائمين عليها لطرح عروض خدماتية موجه لفئات بحد ذاتها وذلك في إطار الوصول اللا مقيد للمعارف والمعلومات التطويرية هذا بصفة عامة، وعلى وجه الخصوص عرفت المكتبات الجامعية جهود حثيثة في توفير خدمات فئوية برصد موارد معلوماتية مع خدمات نمطية من شأنها استقطاب، والإجابة عن تطلعات وإشباع رغبات معلوماتية دعماً للتحصيل العلمي والمعرفي.

المتعلمون عن بعد عبر الحقب التاريخية تم التعامل معهم من خلال خدمات معلومات على حد السواء وما يوفر للدارسين وفق النمط الحضوري بالحرم الجامعي؛ هذا التوجه نفسه المطبق في ظل التحولات الإلكترونية ببيئة التعليم العالي بحيث أن ما يوازي نمط التعليم الإلكتروني هو طرح عروض خدماتية وفق النهج الإلكتروني.

ذلك استجابة لطموحات وتطلعات المتعلمين الإلكترونيين، هذه الطموحات ترتكز على الأطر الفلسفية للمبادئ التوجيهية لجمعية المكتبة الكندية لدعم برامج التعليم عن بعد والتعليم الموزع، ناهيك عن المبادئ التوجيهية لجمعية المكتبات والكليات والبحوث المكتبية لخدمات المكتبة عن بعد. فبدخول التكنولوجيات الحديثة إلى ميادين التعليم العالي أضحت المهنة المكتبية اكثر اتساعا لتشتمل على أدوار بالإمكان تأديتها للوصول إلى أعلى درجات الأداء الوظيفي في ظل تبني التقانة الحديثة والتكنولوجيا المتجددة بقطاع المكتبات ومراكز المعلومات ليصبح أخصائي المكتبات والمعلومات[2]:

- ∇ كموصل تربوي ومطور تعليمي؛
- ∇ كقائد ومحرك للمناقشات الصفية الافتراضية؛
- ∇ كموجه تربوي؛
- ∇ كعضو ضمن فريق تعليمي وفق النمط الإلكتروني.

من العرض السابق لأدوار أخصائي المعلومات وفي ظل منظومات التعليم الإلكتروني نستعرض فيما يلي:

---

[1] Abdul Mannan Khan ; Shakeel Ahmad: 2006, Role of E-Learning in Library and Information Science, NCIMDiL, Available at : https://www.researchgate.net/publication/259460347_Role_of_E-Learning_in_Library_and_Information_Science

[2] السعيد مبروك إبراهيم، مرجع سابق، ص. 131.

أ. أدوار أمناء المكتبات الجامعية اتجاه منظومات التعليم الإلكتروني:

خلص **رضا شريف أبادي** الذي يعمل دراسة دور المكتبات الجامعية وأمناء المكتبات في العصر الرقمي إلى أنه وكما أن التكنولوجيا تواصل تحويل بيئة الفصول الدراسية ومواصفات الحرم الجامعي، فإن أمناء المكتبات يجب أن يتم تدريبهم على التعامل مع حل المشاكل والمساءلات الجديدة، نفس الطرح يبرز مع **الطاووس** الذي يرى وأنه يجب على أمناء المكتبات إثبات فرضية أن تصميم وتسليم المنهاج التعليمي الغني بالمعلومات متجدر في مبادئ تربوية صارمة ومدمج مع استخدام ذكي لتكنولوجيات المعلومات والاتصال وسوف يؤدي إلى تعلم عميق، وأن هذا المنهاج ليس قابلا للتطبيق فحسب بل حيوي أيضا. إذ يقع على عاتق أمناء المكتبات خلق البيئة التي تستجيب لاحتياجات المعلومات العلمية للمتعلمين الإلكترونيين[1].

يرى الباحث **رجب عبد الله حسنين** من جهته ضرورة تخصيص أدوار خاصة بأمناء المكتبات بالإمكان تأديتها في ظل بيئات التعليم الإلكتروني[2]:

- زيادة الصلة بين المتعلمين الإلكترونيين وأمناء المكتبات من خلال بناء نهج محو الأمية المعلوماتية إتجاه خدمات المعلومات المكتبية ومضامينها المعلنة والغير مصرح بها، كإكساب المستفيد جواز سفر وثائقي من شأنه تيسير الاندماج بأي مؤسسة معلوماتية ذات سمات مشابهة للمكتبة التابع لها؛
- تطوير مخرجات خدماتية قابلة للعرض على شبكة الإنترنت دعما لدورات التعليم الإلكتروني؛
- العمل على إيجاد أنموذج لمحاكاة النشاطات البحثية لأمناء المكتبات وذلك وفق عرض موضوعات حول كيفيات البحث وعملياته تيسيرا لاستيعاب المستخدمين لطرائق البحث الببليوغرافي؛
- الفورية أثناء التغذية الراجعة الموجهة للمستفيدين حول أساليب واستراتيجيات البحث الخاصة بهم كأسلوب لتطوير وتحديث مهارات البحث الخاصة بهم؛
- تقديم خدمات معلومات مرجعية للمستفيدين حين استخدام الموارد والمصادر المعلوماتية؛
- تقديم دورات تدريبية وأنشطة تكوينية حول استراتيجيات البحث وأساليب المفاضلة بين الموارد العلمية المفيدة؛
- التنسيق مع أعضاء هيئة التدريس في التخطيط وتطوير مقررات التعليم الإلكترونية والمساقات التعليمية لدمج مفاهيم محو الأمية المعلوماتية بالمناهج الدراسية؛

[1] Sharif abadi, Saeed Rezaei, How digital libraries can support e-learning, The Electronic Library Vol. 24, N. 3, 2006 Emerald Group Publishing Limited. p.p. 389-401, available at www.emeraldinsight.com/0264-0473.html p.395-394.

[2] Hassan, Ragab Abdelhamid: Impact of e-Library on e-learning: Empirical Study on HBMSU e-Library, Cybrarians Journal, No. 42, June 2016. Accessed: 01-11-2020, Available at: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=735:rhasanen&catid=290:studies&Itemid=105

- ينبغي أن يقوم أمين المكتبة بتسهيل التعلم الإلكتروني من خلال إقامة علاقة إيجابية بين الإنجازات الأكاديمية واستخدام الموارد الإلكترونية.

يتجلي دور لأمناء المكتبات الجامعية في ظل منظومة تعليم إلكتروني في: دعم أعضاء هيئة التدريس في أنشطة التدريس من خلال التعبير عن الاحتياجات من المعلومات، والعثور على موارد المعلومات المناسبة وتقييم نقدي لنتائج البحث على الانترنت التي هي مفتاح النجاح في التعلم الإلكتروني وهذا يترك لأعضاء هيئة التدريس للتركيز على محتوى الدورة.

ب. خدمات المعلومات الإلكترونية وفق تطلعات ذوي المصالح بمنظومات التعليم الإلكتروني:

الخدمة المكتبة وفق ذوي المصالح بمنظومات التعليم الإلكتروني (**أعضاء هيئة التدريس، المتعلمين الإلكترونيين، أخصائي المعلومات، الإداريين**،...) بالإمكان ربطها بفهارس المكتبة المتاحة على الخط، المجلات المرخصة، قواعد وبنوك المعلومات، مجموعات المكتبات الإلكترونية، الدروس والمقررات التعليمية، السياقات والمساقات الإلكترونية للتعليم، منتديات الاتصال والتفاعل لأغراض **التعليم/التعلم**. أنشطة المكتبات من خلال عروض خدماتها المعلوماتية في الشكل الإلكتروني تسمح لذوي **الأدوار التعليمية الإلكترونية** [1] بـ :

- الوصول للموارد الشبكية والخدمات المعلوماتية في أي وقت ومن أي مكان يمكّن الاتصال؛
- الاستفادة من خدمات معلومات إرشادية باتجاه خدمات معلوماتية أكثر شمولية متاحة على ما يصطلح عليها بجزيرة المعلومات **Info. Island.** قائم عليها فريق من أخصائي المكتبات والمعلوماتي متطوع كالعمل بمكتب المراجع **Reference Desk** للرد على استفسارات المستفيدين على اختلاف فئاتهم بما في ذلك المتعلمين الإلكترونيين.[2]
- خدمات معلومات قائمة على تحليل محتويات المقررات الإلكترونية وتوفير إختيار المصادر المعلوماتية والموارد التعليمية الخادمة لعمليات التعليم الإلكتروني[3]؛

إضافة إلى ما سبق سنحاول فيما يلي التعرض إلى بعض النقاط الجامعة بين الخدمات الإلكترونية وزوايا منظومات التعليم الإلكتروني التي نذكر منها ما يلي[4]:

- ربط الاتصالات فيما بين الأطراف ذات الأدوار (**أعضاء هيئة التدريس، المتعلمين الالكترونيين أخصائي المعلومات، الإداريين**...)
- بالبرامج التعليمية الإلكترونية، اتجاهات أعضاء هيئة التدريس بالمساقات التعليمية والسياقات التدريبية وما يزيد عليها من مصادر إلكترونية خدمة للأغراض التعليمية وفق النمط الإلكتروني؛

---

[1] Sharifabadi, SaeedRezaei. Ibid, p. 393.

[2] بامفلح، فاتن، سعيد: خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، ط. 02، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012، ص. 110.

[3] إبراهيم، السعيد مبروك: مرجع سابق، ص. 49.

[4] الدباس، ريا أحمد: خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. عمان؛ دار البداية ناشرون وموزعون، 2012، ص. ص. 271-272.

- تغطية وحصر الإنتاج الفكري المناسب لمعدي البرامج الدراسية الإلكترونية، تعريفا بالمصادر المعلوماتية وموارد الشبكة التعليمية الداعمة لإعداد المساقات الدراسية وتجهيزها؛
- لعب دور إستشاري، إرشادي حول الأرصدة المعلوماتية وبالأخص المتوفرة على الشبكة العالمية وإفادة المتعلمين منها؛
- إقامة دورات تدريبية لأعضاء هيئة التدريس، المتعلمين، والطاقم الإداري لأنظمة التعليم الإلكتروني على كيفيات استعمال مصادر المعلومات الإلكترونية والاستفادة منها خدمة لأغراض التعليم الإلكتروني؛
- طرح أدوات بحث واسترجاع بيانات ومعلومات نظم المعلومات للمكتبات والمصادر المتوافرة بها.

3 2 عروض خدمات المعلومات للمكتبة وأغراضها التعليمية الإلكترونية وفق معايير جمعية الكليات ومكتبات البحوث Association of College & Research Libraries(ACRL):

مضامين معايير أداء المكتبات الجامعية بمؤسسات التعليم العالي بعد دراسة فحواها وتنقيح محتواها قوبلت بموافقة مجلس إدارة ACRL **أكتوبر 2011، فيفري 2018** اعتمدت الصيغة المعيارية بعد المراجعة للمبادئ والمؤشرات القياسية والتي تغطي مجموعة مبادئ يمكن تبنيها لتفعيل وتجويد أدوار المكتبات الجامعية بمؤسسات التعليم العالي.

فيما يلي نتعرض الى أهم المبادئ المصاغة وفق مجموعة مؤشرات قياسية[1] على نحو يسمح بالوقوف على واقع الأداء وسبل تطويره، نوجزها أهمها في:

1. **الفعالية المؤسسية Institutional Effectiveness**: تقوم المكتبات بتحديد وتطوير وقياس النتائج التي تساهم في الفعالية المؤسسية وتطبق النتائج لأغراض التحسين المستمر.
2. **القيم المهنية Professional Values**: تقدم المكتبات القيم المهنية للحرية الفكرية وحقوق الملكية الفكرية والقيم، وخصوصية المستخدم وسريته، والتعاون، والخدمة التي تركز على المستخدم.
3. **الدور التعليمي Educational Role**: تشارك المكتبات في المهمة التعليمية للمؤسسة لتطوير ودعم المتعلمين الملمين بالمعلومات الذين يمكنهم اكتشاف المعلومات والوصول إليها واستخدامها بفعالية لتحقيق النجاح الأكاديمي والبحث والتعلم مدى الحياة.
4. **الاكتشاف Discovery**: تمكن المكتبات المستخدمين من اكتشاف المعلومات في جميع الأشكال من خلال الاستخدام الفعال للتكنولوجيا وتنظيم المعرفة.
5. **المجموعات Collections**: توفر المكتبات إمكانية الوصول إلى مجموعات كافية من حيث الجودة والعمق والتنوع والشكل والعملة لدعم بعثات البحث والتعليم في المؤسسة.

[1] Association of College & Research Libraries: 2018, Standards for Libraries in Higher Education. [On Line] Available at :http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries. Visited: (10-12-2019).

6. **الفضاء Space**: المكتبات هي المشاعات الفكرية التي يتفاعل فيها المستخدمون مع الأفكار في كل من البيئات المادية والظاهرية لتوسيع نطاق التعلم وتسهيل خلق معارف جديدة.

7. **التنظيم/الإدارة/القيادةManagement/Administration/Leadership**: يشارك قادة المكتبات في عملية صنع القرار داخل الحرم الجامعي وفي المقر، من أجل توفير الموارد المخصصة لتلبية مهام المكتبة بفعالية وكفاءة.

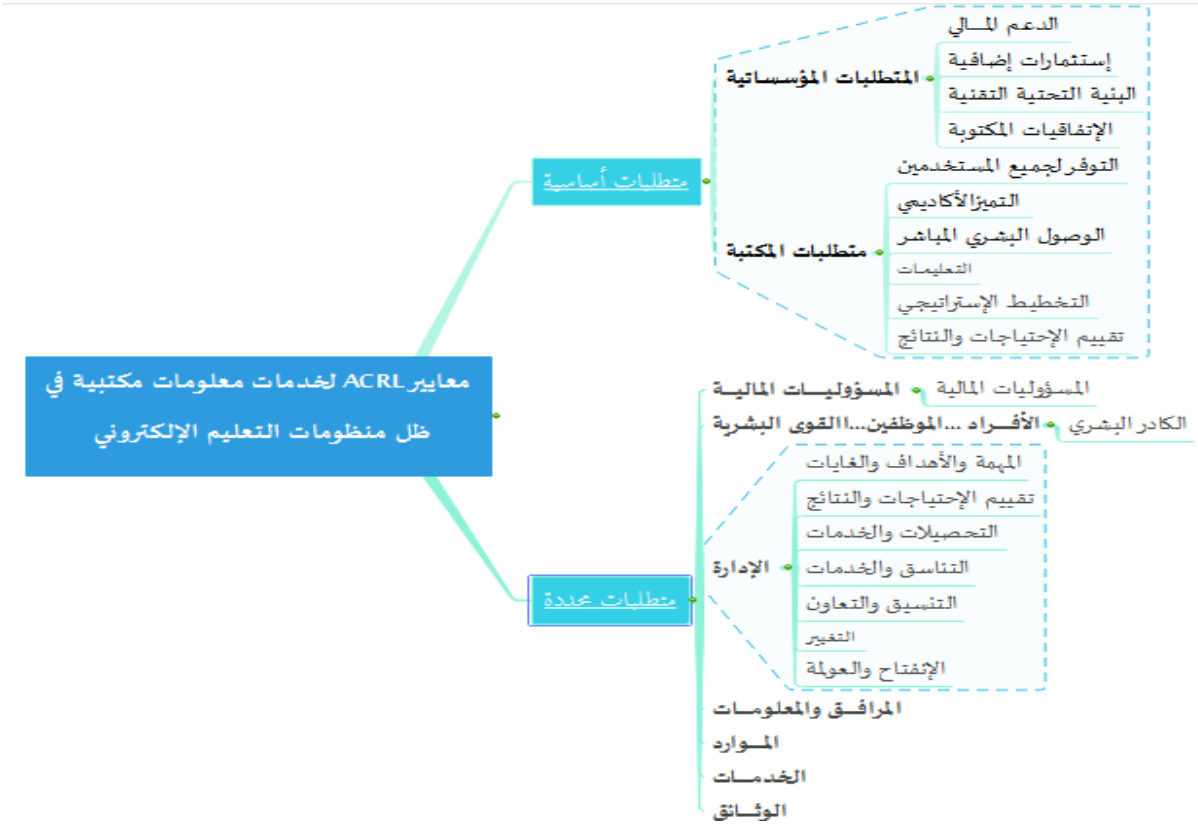
8. **الموظفون Personnel**: توفر المكتبات العدد الكافي من الموظفين وجودة كافية لضمان التميز والعمل بنجاح في بيئة من التغير المستمر.

9. **العلاقات الخارجية External Relations**: تشارك المكتبات داخل وخارج الحرم الجامعي من خلال استراتيجيات متعددة من أجل الدعوة إلى قيم ومبادئ الثقافة المعلوماتية وتعزيزها.

بحكم دراستنا الجامعة بين خدمات المعلومات الإلكترونية وارتباطاتها بالمنظومات التعليمية اردنا إبراز أدوار المكتبات الجامعية التعليمية من خلال المشاركة بالمهمة التعليمية للمؤسسة، تطوير ودعم المتعلمين/المعلمين في ظل منظومات التعليم الإلكتروني، ذلك وفق التصور المقترح من قبل **ناتالي هابر** بموجب الرخصة الدولية 4.0 للمشاع الإبداعي؛ إذ تضع بين أيدينا وثيقة بالإمكان الأخذ بها وبالأخص

من أجل تفعيل أدوار المكتبات الجامعية ومرافقها ضمن منظومات التعليم الإلكتروني،وفق **مواصفات ومعايير لجمعية الكليات ومكتبات البحوث (ACRL) Association of College & Research Libraries** :

والتي نوردها من خلال البيانات الموضحة بالشكل المرفق **أدناه**:



الشكل رقم 02: يوضح معايير جمعية الكليات ومكتبات البحوث (ACRL) Association of College & Research Libraries

3 استنتاجات الدراسة:

يعتبر التحول الإلكتروني بمنظومات التعليم العالي والبحث العلمي سواء أكان بمناشط المكتبات الجامعية من زاوية عروض خدمية معلوماتية إلكترونية أو بمنتظمات التعليم وفق النمط الإلكتروني ليست بترف أو بدخ تكنولوجي أو موضة لعصر التقانة، بل أضحت حتمية لمن يريد البقاء بعيداً عن الهامش اللا تقني، وضرورة ملحة لتجويد ميكانيزمات الأداء الوظيفي والرقي بمستويات منظومات تعليمية تعكس روح العصر؛ فالتعليم وفق طرائق إلكترونية يستوجب توافر خدمات معلومات إلكترونية لذوي أدوار الأداء المباشرة وعمليات التحصيل العلمي والمعرفي. كما توصل البحث الى مجموعة من النتائج نوجزها فيما يلي:

- ✓ تعتبر خدمات المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية عنصر تطوير وسبيل رقي بمؤسسات التعليم العالي، عن طريق إحداث تنمية بشرية إذ مهدت للمعلم/المتعلم إتباع أساليب مبتكرة للتحصيل العلمي والمعرفي؛
- ✓ التحول الإلكتروني بمنظومات التعليم العالي تعبير عن نسق قيمي مغاير عما هو متعارف عليه من نواحي معالم الأداء الوظيفي مع إعادة صياغة العلاقة فيما بين ذوي الأدوار التعليمة والفاعلين في عمليات التحصيل العلمي والمعرفي؛
- ✓ التعليم الإلكتروني مع خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية محصلة ونتيجة حتمية لتطور المجتمعات البشرية باتجاه التقانة ولأجل تصويب مواطن الخلل بمنظومات تعليمية تبين قصور أداءها؛
- ✓ أولوية أولويات التطبيق الواقعي لمشاريع منظومات التعليم الإلكتروني هي توصيف الأدوار وحصر البنى ذات النشاط وفق الأهداف االناتجة عن رؤية إلكترونية منبثقة من معرفة حقيقية بما هو متوافر من كوادر بشرية ذات الكفاءة للإشراف على التحول الإلكتروني، الذي لابد ان يكون مدعوم ببنية تحتية لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، مع أطر تشريعية وتنظيمية كفيلة بملامسة العائد المنتظر من هكذا تحول إلكتروني؛
- ✓ عمليات التحول الإلكتروني في بيئة التعليم العالي تحتاج الى تظافر جهود كل البنى المادية والبشرية والوظيفية خدمة للرؤية المؤسساتية الأشمل.

4 خاتمة:

بناءاً على العرض السابق يتضح بما لا يجعل موقعا للشك حول الأدوار المفصلية لعروض خدمات المعلومات الإلكترونية للمكتبات الجامعية في ظل منظومات التعليم الإلكتروني في بيئة التعليم العالي، فعلى الرغم من وجود من يقلل من الدور المحوري للمكتبات ومرافق المعلومات إتجاه ذوي المصالح بمنظومات نمط التعليم الإلكتروني إلا أنه يبقى التحول في مهام أخصائي المكتبات الجامعية حتمية يفرضها تطويع التقانة لخدمة الأغراض التعليمية، من جهة أخرى تحقيق رضا المستفيدين بمنظومات التعليم الإلكتروني خاصة وإشباع رغبات وتطلعات طالبي خدمات معلوماتية تتواءم وسمات روح العصر التقني بصفة عامة.

5. قائمة المراجع:

- **المؤلفات:**

- عليان، ربحي مصطفى: أساسيات خدمات المعلومات Information Services للمكتبات ومؤسسات المعلومات، (عمان؛ الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016).
- اللحام، مصطفى علي: المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات، عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، 2016.
- النوايسة، غالب عوض: خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999).
- عبد الرحمن، زياد إبراهيم يونس: نظم تطوير وتسويق خدمات المكتبات الحديثة، (الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة، 2019).
- الغريب، زاهر إسماعيل: التعليم الإلكتروني من التطبيق الى الاحتراف والجودة، (القاهرة: عالم الكتاب، 2009).
- بيتلر، هوارد؛ روس هبل، إليزابيت؛ كوهن، مات: توظيف التقنية في التدريس الصفي الناجح= Using Technology with Class room Instruction That Works، ط. 02، ترجمة مستو، سوسن، (الرياض: العبيكان للنشر، 2018).
- بامفلح، فاتن سعيد: خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، ط. 02، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2012).
- الدباس، ريا أحمد: خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية والإلكترونية. (عمان: دار البداية ناشرون وموزعون، 2012).

المقالات:

- بلة، أحمد بلال: خدمات المعلومات بمكتبة جامعة السودان المفتوحة عبر الهواتف الذكية من وجهة نظر العاملين، مجلة المركز العربي للبحوث ولدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج. 07، ع. 13، يناير 2020.
- إبراهيم، وفاء سليمان العبس: متطلبات تطبيق التعليم الإلكتروني بجامعة عمر المختار: رؤية مقترحة لكلية التربية بالقبة– ليبيا، جامعة بنغازي، كلية التربية المرج، المجلة الليبية العالمية، 2018.
- حجاز، بلال؛ عكنوش، نبيل: مهارات أخصائي المعلومات في ظل عروض الخدمات الإلكترونية: حالة مكتبة الدكتور أحمد عروة بجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية قسنطينة، مجلة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية –قسنطينة الجزائر–، مج. 33، ع. 02، ص. 942-969، 2019.
- بن سالم، أميرة؛ بوكرزازة، كمال: متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية، مج. 12(02) 2020، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص. ص. 159-172.
- العمري، سارة؛ بودربان، عزالدين: استخدامات تطبيقات الهواتف الذكية في ترقية الخدمات الإلكترونية للمكتبات الجامعية: دراسة نظرية. مجلة دراسات، مج. 07، ع.01 (2020)، ص. ص. 252-273.
- صالح، منى هادي: دراسة وتحليل تقانات التعليم الإلكتروني، مجلة الأستاذ، مج.01، ع. 205، 2013.
- كداوة، عبد القادر: تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية: خدمات المعلومات الإلكترونية أنموذجا، جامعة الجلفة.
- غرارمي، وهيبة: خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة علم المكتبات، مج. 04، ع. 02،ص. ص. 183-205، ص. ص. 186-187. متاح على الرابط: https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40683
- اليوسف، جواهر بنت عبد العزيز؛ المشيقح، محمد بن سليمان: أثر استخدام نظام Moodle على تحصيل طالبات الصف الثالث متوسط في مقرر اللغة الإنجليزية لمدينة الرياض. المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح، 2015.

الاطروحات:

- السفياني، مهما بنت عمر بن عامر: أهمية واستخدام التعليم الإلكتروني في تدريس الرياضيات بالمرحلة الثانوية من وجهة نظر المعلمات والمشرفات التربويات، رسالة ماجستير، المناهج وطرق التدريس، جامعة أم القرى، 1429هـ.

مراجع باللغات الأجنبية:

- Association of College & Research Libraries: 2018, Standards for Libraries in Higher Education. [On Line] Available at :http://www.ala.org/acrl/standards/standardslibraries.

- Abdul Mannan, Khan ; Shakeel, Ahmad: 2006, Role of E-Learning in Library and Information Science, NCIMDiL, Available at : https://www.researchgate.net/publication/259460347_Role_of_E-Learning_in_Library_and_Information_Science
- FAO: E-learning methodologies: A guide for designing and developing e-learning courses, Rome : FAO FIAT PANIS, 2011.
- Gupta, Sunil : 2017, 9 Benefits Of eLearning For Students, [On line], Available at: https://elearningindustry.com/9-benefits-of-elearning-for-students
- Hamed Taherdoost and all. Features' Evaluation of Goods, Services and E-services; Electronic Service Characteristics Exploration. Procedia Technology, 12, 204-211. doi:10.1016/j.protcy.2013.12.476. P. 206-208. Available at : https://www.researchgate.net/publication/260009999_Features'_Evaluation_of_Goods_Services_and_E-Services_Electronic_Service_Characteristics_Exploration
- Hassan, Ragab Abdelhamid: Impact of e-Library on e-learning: Empirical Study on HBMSU e-Library, Cybrarians Journal, No. 42, June 2016. Accessed: 01-11-2020, Available at: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=735:rhasanen&catid=290:studies&Itemid=105
- Marie, Prat : E-Learning : Réussir un projet : pédagogie, méthodes et outils de conception, déploiement, évaluation ...,2 Ed. France : ENI, 2010.
- Sharif abadi, Saeed Rezaei, How digital libraries can support e-learning, The Electronic Library Vol. 24, N. 3, 2006 Emerald Group Publishing Limited. p.p. 389-401, available at www.emeraldinsight.com/0264-0473.html.