

<p><b>إعداد:</b>  <b>د. أمال عبد المجيد فوزي</b>  <b>كلية الآداب - جامعة المنيا</b></p>	<p><b>الخدمات المكتبية</b>  <b>لدارسين عن بعد</b></p>
---	---

أصبح من الضروري في عصر المعلومات أن تقوم المعاهد العلمية والجامعات بتوسيع نطاق الخدمات التعليمية التي تقوم بتقديمها فيما وراء أسوار هذه المعاهد. ولا يقتصر مفهوم الخدمات التعليمية هنا على المقررات الدراسية والبرامج التعليمية فقط ، بل يمتد ليشمل الخدمات المساندة والخبرات أيضا.. وبالرغم من أن موضوع "التعليم عن بعد" يلقي في الوقت الحالي اهتماما كبيرا وإقبالا من قبل المهتمين بشئون التعليم ، إلا أن القليل من الانتباه يوجه إلى دور الخدمات المكتبية في مساندة هذا النوع من التعليم والذي يجتذب إليه المزيد من الطلاب والدارسين يوما بعد يوم .

وبالرغم من أن الكثيرين يعتبرون أن المكتبة هي القلب النابض للجامعة ، إلا أن استخدام المكتبة لا يلقي اهتماما كافيا من القائمين على إعداد المقررات الدراسية عن بعد .

وربما يعود ذلك إلى اعتقاد البعض بأن مصادر المعلومات بالمكتبة وكذلك مهارات استخدام هذه المصادر هي من الحقائق المسلم بها لدى طلاب الجامعة ، وقد يعود أيضا إلى اعتقاد القائمين على التدريس أن مصادر المعلومات أصبحت متاحة من خلال الانترنت . إلا أن هذه الاعتقادات قد تكون أحيانا غير حقيقية ومبالغ فيها . ويحتاج مثل هؤلاء إلى إدراك أن عدم قدره الدارسين عن بعد على استخدام مصادر المكتبة يشكل أحد العيوب الظاهرة والتي تحتاج إلى معالجتها والتغلب عليها لمصلحه هؤلاء الدارسين.

وهناك عدة حقائق برزت إلى الوجود في الآونة الأخيرة وينبغي وضعها في الاعتبار<sup>(١)</sup>:-

- ١- أن أعداد الطلاب الدوليين عن بعد في تزايد مستمر وهؤلاء يحتاجون دعماً من قبل الجامعة المسجلين للدراسة بها مثلهم مثل الطلاب العاديين المسجلين للدراسة النظامية داخل الجامعة .
  - ٢- أن تقييم مدى جودة وكفاءة البرامج التعليمية المقدمة والذي يتم من خلال هيئات رقابية تضع قيوداً صارمة ومنضبطة أصبحت وبصوره متزايدة أكثر تشدداً في متطلباتها وخاصة بالنسبة لآتاحة مصادر المعلومات من قبل المكتبات التي تنتمي إلى الجامعة الأم.
  - ٣- تقديم الخدمات المكتبية إلى طلاب يقومون بالدراسة عن بعد يضيف إلى القيمة العلمية لنوعية البرامج المقدمة ويؤكد أن هذه البرامج تعادل في قيمتها تلك المقدمة داخل الجامعة.
  - ٤- الطلاب البعيدين عن مجتمع الجامعة غالباً ما يحتاجون إرشادات لأعداد أبحاثهم الأكاديمية وكيفية الاستخدام الأمثل والفعال لمصادر المعلومات وخاصة تلك النوعية المتاحة من خلال التكنولوجيا الإلكترونية ، ولا تشمل هذه فقط تلك المتاحة من خلال مكتبات الجامعة الأم والمسجل بها الطالب بل أيضاً تلك المتاحة في مكتبات الجامعات القريبة من أماكن تواجد هؤلاء الطلاب.
- وبالرغم من إمكانية حدوث بعض التغيرات في محتوى المقررات والبرامج المقدمة يظل بإمكان اختصاصي المكتبة تصميم برامج للخدمات

المكتبية تناسب احتياجات المستفيدين وتدفع القائمين على شئون الإدارة بالجامعة إلى تدعيم ميزانيات المكتبة من أجل تقديم هذه الخدمات.

وتحدد معايير المكتبات الأكاديمية التي تصدرها جمعية المكتبات الأكاديمية والبحاثية (ACRL) أن: المؤسسة الأم - ويقصد بها في هذه الحالة الجامعة - هي المسؤولة عن تمويل ومقابلة الاحتياجات المعلوماتية للبرامج الأكاديمية الممتدة الي خارج المؤسسة بغرض تدعيم دورها في خدمة التعليم والبحث . وهذا الدعم يشمل تقديم خدمات مكتبية مناسبة ومصادر معلومات الي جميع الطلاب بغض النظر عن أماكن تواجدهم<sup>(٢)</sup>

ومن أجل أن تكون هذه الخدمات كافية وشاملة وفعاله فان الأمر يتطلب منذ البداية وضع تشريعات ولوائح تتضمن تصميم هذه الخدمات بشكل يضمن فاعلية وكفاءة الأداء باستخدام إمكانيات تكنولوجية مناسبة قادرة على تحقيق الأهداف المرجوة من وراء تقديمها . وبالرغم من ان أعضاء هيئة التدريس هم الذين يدفعون الطلاب لاستخدام المكتبة من خلال أداء التكاليف والأبحاث المقررة ، إلا أن المسؤولين الإداريين بالجامعة هم الذين يحددون فلسفة تقديم الخدمات ويقدمون التمويل المناسب بالشكل الذي يتيح تقديم هذه الخدمات بالطريقة التي تحقق الغرض الذي تقدم من أجله.

ويقترح منذ البداية أن يتم تشكيل لجنة لتطوير استراتيجيات ولوائح تقديم الخدمات المكتبية للدارسين من خلال نظم التعليم عن بعد ، ويمكن لهذه اللجنة أن تضم من بين أعضائها:-

١- منسق برامج التعليم عن بعد بالجامعة .

٢- مدير مركز التكنولوجيا الحاسبات والكمبيوتر بالجامعة.

- ٣- منسقو برامج التعليم عن بعد بالكليات.
- ٤- مدير المكتبة الجامعية أو مدير أداره الخدمات المكتبية للطلاب الدارسين عن بعد.

وتتحدد مهام هذه اللجنة في وضع استراتيجيات ولوائح العمل وتقديم التوجيهات المناسبة ، ثم توجيه دفة العمل في اتجاه تتبع هذه التوجيهات .

وينبغي أن تكون الخطة الاستراتيجية المقدمة قادرة على تحديد

مايلي:-

- ١- الوضع الحالي للخدمات المقدمة والبيئة التي تقدم من خلالها هذه الخدمات ويتطلب ذلك:-

- \* التعرف على تاريخ المكتبة في تقديم هذه النوعية من الخدمات.
- \* البرامج والمقررات المقدمة من خلال الدراسة عن بعد والنظم والضوابط الموضوعية والكليات التي تقوم على تقديم هذه البرامج والدرجات العلمية التي تمنح من خلال هذه البرامج .
- \* الشكل الذي تقدم به هذه البرامج ، من ناحية الكيفية ( من خلال الانترنت - باستخدام الأقمار الصناعية - الكمبيوتر - شرائط الفيديو) والمدى الزمني (أسبوعيا- دراسات مكثفه خلال عطلات نهاية الأسبوع)
- \* أعداد الطلاب المقيدون في برامج التعليم عن بعد.

\* المؤثرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على المؤسسة التعليمية في تقديمها لخدمات التعليم عن بعد وتلك المؤثرة على المستفيدين من هذه الخدمات.

٢- الأهداف والمدى الذي ترغب المؤسسة التعليمية أو الجامعة في الوصول إليه في تطوير التعليم عن بعد ، وينبغي وضع هذه الأهداف في صورته نتائج نهائية محددة وفي خلال مدى زمني معين.

٣- تطوير خطه تنفيذية تصف استراتيجيات العمل والخطوات المتبعة للوصول لتحقيق الأهداف المرجوة . ويجب أن تبين الخطة الإمكانيات والمصادر المتاحة وتلك المطلوبة لتقديم هذه الخدمات.

٤- تحديد كيفية الأداء وتسجيل مدى التقدم للتأكد من تنفيذ المخططات.

أي أن نواتج التخطيط الاستراتيجي ينبغي أن يشتمل على سياسة واضحة لتحقيق الأهداف ورؤية جلية للمستقبل وتقييم للعوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية والمؤثرة سلبا أو ايجابا ومدى قدرة المكتبة على تقديم الخدمات في الوقت الحالي والمدى الزمني المحدد للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة وخطط قياس مدى التقدم في تحقيق هذه الأهداف<sup>(٣)</sup>.

وبمجرد الانتهاء من وضع التشريعات واللوائح والخطط التنفيذية للمشروع فإنه يجب أن تبدأ المكتبة مراحل تنفيذ المشروع. وهناك بدائل يمكن لمدير المكتبة أن يأخذ بها عند التنفيذ منها:-

١- إعادة توزيع المسؤوليات الوظيفية بين العاملين بحيث تمتد مهام تأدية الخدمات للدارسين عن بعد بكل قسم من أقسام المكتبة إلى

موظفين بعينهم يكونون مسئولين عن إيجاد طرق جديدة لتأدية هذه الخدمات .

٢- إنشاء وحدة مختصة بالمكتبة تكون مهمتها القيام على تطوير وتقديم الخدمات الخاصة بالدارسين عن بعد مستقلة عن بقية الأقسام الموجودة بالمكتبة وتابعة مباشرة لمدير المكتبة . ويكون العاملون بها حلقة الوصل بين الطلاب الدارسين عن بعد وبين المكتبة لتأدية خدمات المكتبة الافتراضية Virtual library وتلبية رغبات الطلاب والأساتذة المساهمين في برامج التعليم عن بعد وتقييم فاعلية هذه الخدمات بشكل دوري للتأكد من جودة هذه الخدمات.

### التعرف على المستفيدين:

يختلف طلاب نظم التعليم عن بعد عن طلاب الجامعة المعتادين والذين يتم تقديم خدمات المكتبة إليهم وجها لوجه ، فالطالب العادي يمكن مقابله والتحدث اليه وتقديم الخدمات المباشرة له او ارشاده الى ما يجب عليه عمله للوصول الى ما يرغب من مصادر المعلومات المتاحة لكي يتمكن من أداء التكاليفات الدراسية والبحث. أما بالنسبة للطلاب الدارسين عن بعد فهم طلاب غير تقليديين ينتظرون من المكتبة توفير الدعم المناسب لهم من خلال أنواع غير تقليدية من الخدمات والمصادر بأسلوب غير تقليدي . وعادة ما يوصف الطلاب الدارسون عن بعد من قبل القائمين على التعامل معهم من الأساتذة والعاملين في المجال بأنهم طلاب جادون يتمتعون بقدر كبير من النضج وتقدير المسؤولية والقدرة على توجيه أنفسهم ذاتيا والعمل باستقلالية وبأقل قدر من الاتصال المباشر مع الآخرين سواء من الأساتذة او الزملاء من الدارسين .

ويأتى فى مقدمة الأولويات والتي تساعد أخصائى المكتبة على التعرف على المستفيدين تحديد الإطار الواسع للاهتمامات الموضوعية من خلال التعرف على البرامج والموضوعات الدراسية والأقسام العلمية التى تقدم هذه البرامج والدرجات العلمية التى تمنح من خلال هذه البرامج والأساتذة القائمين على تدريس هذه المقررات .

ويلسى هذه الخطوة وضع تعريف دقيق لهؤلاء الطلاب الذين تقصد المكتبة توجيه مثل هذه النوعية من الخدمات إليهم . وقد يكون القائمون على تدريس هؤلاء الطلاب هم الأكثر قدرة على التعرف بهذه النوعية من المستفيدين من خدمات المعلومات حيث هم الأكثر اتصالاً بهم والأقدر على التعامل معهم ، لذا فإنه قد يكون من المناسب الاتصال بهم في محاولة لتحديد بعض الجوانب الهامة بالنسبة لطبيعة المستفيد الذي تصمم من أجله هذه الخدمات.

ويستطيع القائمون على تدريس هؤلاء الطلاب تقديم اجابات واضحة على التساؤلات الآتية<sup>(٤)</sup>:

١- مدى التعديل في مناهج أو أساليب التدريس بما يتناسب مع عدم توافر مصادر معلومات إضافية للدراسيين .

٢- مدى التذني في المستوى العلمي للطلاب كنتاج لعدم توافر مصادر المعلومات

٣- هل يحاول القائم على التدريس توفير مصادر معلومات إضافية للطلاب بنفسه ؟

- ٤- المحاولات السابقة لتوفير مصادر المعلومات من قبل المكتبة لهذه النوعية من الطلاب
- ٥- هل أجريت اتصالات بمكتبات أخرى قريبة من مواقع إقامة الدارسين لتقديم المساعدة لهم؟ وهل وافقت هذه المكتبات على تقديم المساعدة؟
- ٦- المحاولات السابقة لتعليم الطلاب كيفية استخدام المكتبة أو إجراء الأبحاث.
- ٧- نوع التدريب على استخدام المكتبة الذي يشعر القائمون على التدريس أن هؤلاء الطلاب يحتاجونه؟ وهل يمكن للمكتبة أن تقوم بذلك؟
- ٨- نوع المساندة الذي يرغب القائم على التدريس من المكتبة أن تقدمها للدارسين.
- ٩- التوزيع الجغرافي لأماكن تواجد المستفيدين، وهل توجد مكتبات على مسافات معقولة من أماكن تواجد الطلاب ولديها مصادر مناسبة لدعم المقررات الدراسية على المستوى المطلوب؟ وإذا لم يكن فكيف يمكن مواجهة احتياجات الطلاب؟
- ١٠- هل من المتوقع أن يكون كل الدارسين أو الأغلبية منهم مؤهلين لاستخدام تكنولوجيا الكمبيوتر والانترنت؟ هل يمكن للطلاب الدخول إلى موقع الفهرس الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأم؟ هل تتيح مواقع الجامعة مدخلا مناسباً إلى مصادر المعلومات؟ ما هي البدائل المتاحة للطلاب الذين لا يتاح لهم مدخل إلى فهرس المكتبة على الخط المباشر؟ هل يحتاج الأمر إلى إبرام اتفاقيات تعاونية لكي يمكن للدارسين الدخول إلى مواقع المكتبات القريبة منهم؟



١١- طرق بث المعلومات للطلاب الدارسين عن بعد عن الخدمات المتاحة لهم.

١٢- مدى رغبة القائمين على التدريس في مساعدة أخصائي المكتبة على تحديد احتياجات الطلاب عن طريق توزيع الاستبيانات عليهم .

وسوف تساعدنا الإجابة على هذه التساؤلات في تحديد طبيعة المستفيد الى ترغب المكتبة في تقديم الخدمات ألية .

### عناصر برنامج الخدمات المكتبية للطلاب الدارسين عن بعد:

#### ١- خدمات تنمية المجموعات:

تستند كثير من المكتبات الجامعية في تنمية مقتنياتها إلى سياسات ثابتة ومكتوبة تتخذ مرجعا للعاملين بأقسام تنمية المقتنيات. وبعض برامج المكتبات لتدعيم التعليم عن بعد لديها مواقع ثابتة تتخذ بها قرارات تنمية المجموعات ، وهذه المواقع مصممة خصيصا لتدعيم برامج الجامعة في هذا المجال ويمكن استخدامها للاسترشاد بها في تقدير السياسة التي تتبع في تنمية المجموعات بالمكتبة وحيث أن استخدام مصادر المعلومات الالكترونية أصبح اختيار كل طالب وليس فقط الطلاب الدارسين عن بعد ، فإن أفضلية الشراء تكون لمصادر المعلومات الالكترونية والتي يمكن أن يتاح استخدامها في هذه الحالة للجميع ، ويعنى هذا أيضا أن الاتفاقات التي تعقد لاستخدام قواعد البيانات يجب التأكد من أنها تقدم الفرصة لطلاب التعليم عن بعد باستخدامها.

#### ٢- خدمات حجز المصادر:

من الأساليب المعتادة في تدريس المقررات الأكاديمية أن يطلب من الدارسين قراءة فصول محددة من كتب أو مصادر بعينها أو قراءة بعض

المقالات أو مشاهدة بعض الأفلام ... الخ .. بالإضافة إلى الكتب المقررة على الطلاب كمصادر أساسية في دراستهم لمثل هذه المقررات. وبناء على طلب القائمين على التدريس توضع هذه المصادر في مكان ظاهر وعادة ما يكون خلف مكتب الخدمات بمكتبة الجامعة حيث يمكن للمستخدمين استعارتها لفترة محدودة أو استخدامها داخل المكتبة ، ويعكس ذلك حقيقة أن هذه المواد مطلوبة للاستخدام بكثافة من قبل الطلاب .

ومن الممكن أن يحاول اخصائي المكتبة اقناع بعض المكتبات القريبة من مواقع إلقاء المحاضرات بالنسبة للطلاب الدراسين عن بعد أن تقوم باستضافة هذه المجموعات وتقديم هذه الخدمة اذا كان معظم أو كل هؤلاء الطلاب يقيمون في مواقع قريبة من هذه المكتبة. وعادة ما ترحب المكتبات العامة بالقيام بأداء مثل هذه الخدمات نظرا لأن هدف المكتبة العامة هو إرضاء احتياجات جميع المستخدمين من كافة الفئات .

ويؤكد مديرو الخدمات بالمكتبات العامة علي أنهم لا يعترضون علي أن تصبح المكتبة العامة امتدادا لمكتبة جامعية أو مكتبة احدي الكليات الاقليمية. وقد أقامت الكثير من المكتبات العامة اتفاقيات مع مكتبات جامعية لتغطية الفجوة بين التعليم الرسمي واحتياجات المواطنين من غير القادرين أو غير الراغبين في الالتحاق ببرامج تعليمية نظامية. وسوف تقوي هذه الصلات في المستقبل حينما تسمح نظم توصيل المعلومات بمدى أوسع من المشاركة في المصادر التي كانت في السابق متاحة فقط من خلال صور التعليم المعتادة<sup>(٥)</sup>.

ويتم إعلان الطلاب عن إتاحة هذه المواد للاستخدام أما بالطرق التقليدية أو بإعداد مداخل مختصرة على الموقع الالكتروني للمكتبة ، وتعامل

هذه المجموعات في هذه الحالة كما لو كانت ملكا للمكتبة المضيفة. وهذا النوع من الحلول يكون مجديا فقط في حالة ما إذا كان الطلاب يقيمون في أماكن قريبة من مواقع إلقاء المحاضرات .

أما إذا كان الطلاب يقيمون في مواقع بعيدة أو تكون الدراسة من خلال الانترنت فإن الخيار المتاح يكون بإعداد نسخة من هذه المواد لكل طالب من الدراسين عن بعد اما عن طريق التصوير المعتاد تباع للطلاب ، ويمكن ان تقوم بذلك بعض المكتبات التجارية بعد ان تحصل على تصريح نقاديا للتعرض لمشاكل قانونية ، او تتاح هذه المواد من خلال الانترنت . وهو ما يعرف بالحجز الإلكتروني لمصادر المعلومات E-reserve حيث تقوم المكتبة بعمل تصوير مسحي Scan للمقالات والأبحاث التي يقررها الأساتذة على الطلاب لقراءتها ومناقشتها أثناء الدراسة.

وغالبا ما يجد القائمون على التدريس عن بعد من خلال الشبكة أنفسهم بعد فترة من الوقت وقد توافرت لديهم مجموعة من المواد الخاصة بهم والتي يقومون باتاحتها للطلاب والدارسين لكي يتمكنوا من الإطلاع عليها واستخدامها إلكترونيا .

ويؤيد معظم المكتبيين إتاحة استخدام مجموعات المصادر المحجوزة لخدمة الأغراض التعليمية بالرغم من عدم موافقة البعض خشية التعدي على حقوق النشر والتأليف طالما أن لدى كل دارس تصريح دخول على الموقع الذي يتم من خلاله إتاحة هذه المواد للاستخدام ويقتصر الاستخدام على الطلاب المقيدون لدراسة هذا المقرر ، وهذه المواد تزال بعد استخدامها لفصل دراسي واحد.

٣ - طلبات الإعارة:

تحتاج المكتبة عند قيامها بإعارة مصادر المعلومات للمستفيدين إلى الحصول على بعض البيانات من قبل هؤلاء المستفيدين ويفضل أن تكون هذه البيانات ذات صيغة ثابتة ويمكن للمكتبة صياغة استمارة في شكل الكتروني تملاً بواسطة الطلاب الراغبين في الحصول على هذه المصادر وتحتوى البيانات التي تحتاج إليها المكتبة لأداء مثل هذه الخدمة مثل ( اسم الطالب - رقم تسجيل الطالب - المقرر الدراسي - العنوان - البريدي - عدد المواد المراد استعارتها - موضوع البحث الذي يقوم به الطالب ... الخ ).

ومن مميزات ذلك إتاحة الفرصة للطلاب لطلب المصادر التي يرغبون في إرسالها إليهم الكترونياً عن طريق ملء بيانات استمارة الطلب وترسل الطلبات عن طريق البريد الإلكتروني لتعالج في اليوم التالي لوصولها<sup>(١)</sup>.

٤ - خدمات الإعارة:

تحرص الجامعة على تقديم الخدمات لطلابها بصورة عادلة تتيح المساواة بين هؤلاء الطلاب في الحصول على هذه الخدمات ومن ذلك استخدام مصادر المكتبة للطلاب الدارسين عن بعد بنفس الشكل الذي تتاح به تلك المصادر للطلاب العاديين الدارسين بالجامعة .

وعلى ذلك فإن المكتبات الجامعية تقوم بإعارة الوثائق للطلاب الدارسين عن بعد دون تقاضى أى رسوم على هذه الخدمة مثلما يتم بالنسبة للطلاب العاديين،

وتقوم المكتبة بإرسال المواد عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني.

#### ٥- الخدمات المرجعية:

تتبع المكتبات الأكاديمية طرقاً متعددة لتقديم الخدمات المرجعية للطلاب الدارسين عن بعد. ويعتبر تقديم الخدمات المرجعية عن طريق التليفون هو الأسلوب التقليدي الذي تعتمد عليه معظم هذه المكتبات. ويحقق استخدام تكنولوجيا الاتصال عن طريق الهاتف عدداً من المزايا للدارسين عن بعد : فهي متاحة للاستخدام ومألوفة لدى المستخدمين ويمكن الاعتماد عليها واقتصادية في استخدامها<sup>(٧)</sup>. وسوف تستمر المكتبات في تقديم الخدمات المرجعية عن طريق الهاتف ، ولكن يلاحظ مع تنامي الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في إتاحة فرص أكثر ملائمة وأقل تكلفة أن استخدام الهاتف أصبح محدوداً مقارنة بما كان عليه من قبل .

ومن الحقائق التي لا يمكن إنكارها أن استخدام التكنولوجيا في مجال المكتبات قد تسبب في تغيير طبيعة المعلومات والأسلوب الذي تقدم به للمستخدمين<sup>(٨)</sup>.

وقد بدأت المكتبات في استخدام البريد الإلكتروني (e-mail) في تقديم الخدمات للمستخدمين في أواخر الثمانينيات ويختلف البريد الإلكتروني عن الخدمات المرجعية التقليدية والخدمات عن طريق الهاتف في وجوه عدة منها: أن الإجابات على الأسئلة المرجعية المقدمة من المستخدمين تكون في صورة مكتوبة ويقضى العاملون في قسم المراجع وفقاً أكثر في الإجابة على هذه الأسئلة وبذا تأتي الإجابات أكثر دقة ومفهومة بشكل أفضل حيث تراجع

من قبل القائمين على الخدمات المرجعية ويمكن ان يحصل المستفيد على نسخ من هذه الإجابات للاحتفاظ بها .

ومن الممكن أيضا لقسم الخدمات المرجعية ان يقوم بالرد على استفسارات المستفيدين عن بعد من خلال برامج المناقشة (Discussion) حيث يقوم المستفيد بطباعة او إلقاء الاستفسار المطلوب الإجابة عنه من خلال كمبيوتر مرتبط بالشبكة ويقوم أخصائي المراجع بتلقى هذا الاستفسار ثم الإجابة عنه.

ويمكن للمكتبة أن تختار الطريقة المثلى لمقابلة احتياجات المستفيدين منها ويمكن أن يكون ذلك بعدة طرق في نفس الوقت بحيث يتحقق للمستفيدين عن بعد الاستخدام الالكتروني لمصادر المكتبة كما يتيح لهم إمكانية الاستفادة من الخدمات .

#### ٦- خدمات الإعارة بين المكتبات :

يمكن تلبية هذه الخدمات بالتعاون مع قسم خدمات الإعارة بين المكتبات بعد ان يتأكد الطالب او الاما اذا كان المصدر الذي يقوم بطلبه غير متوافر لدى مكتبة الجامعة التي ينتسب إليها ويقوم بتقديم الطلب عن طريق ملء استمارات جاهزة لهذا الغرض وغالبا ما يتم ذلك الكترونيا وتقوم المكتبة بفحص الطلب ثم توجيهه الى الوجهة المناسبة ( ويقصد بها في هذه الحالة المكتبة التي تمتلك هذا المصدر من بين الأعضاء في برنامج التعاون بين المكتبات ) . ويمكن أن تقوم المكتبة المعيرة بإرسال المادة المستعارة اما الى المكتبة الأم أو تقوم بإرساله مباشرة الى الطالب مع التنبيه بضرورة إعادتها في الوقت المحدد .

٧- صفحات الويب لخدمة الدارسين عن بعد :

تحتاج المكتبة الى تصميم صفحة خاصة بها يمكن لمستفيدين عن بعد الدخول عن طريقها لاستخدام المصادر التي يرغبون في الوصول اليها و للوصول على طريقها الى المواقع التي نحددها لهم المكتبة ويحتاج الأمر لأن يكون هذا التصميم بسيطاً و سهل الاستخدام لكي يسهل على الطلاب استخدامه .

٨- خدمات الاتصال عن بعد بقواعد البيانات:

ويحتاج للمستفيدين في هذه الحالة الحصول على كلمة مرور (password) يمكن عن طريقها الوصول الي البيانات والمعلومات المتاحة على الخط المباشر و يتم التعاقد مع قواعد البيانات عن طريق موردين يتم تزويدهم بمعلومات عن أماكن تواجد المستفيدين وباستخدام جهاز خادم بسيط يمكن توجيه المعلومات المطلوبة الى المستفيد.

٩- إرشادات استخدام المكتبة:

يحتاج الطلاب الدارسون عن بعد إلى إرشادهم الى كيفية استخدام مصادر المكتبة بكفاءة للتغلب على المشكلات التي تواجههم عند محاولة الوصول الى مصادر المعلومات المطلوبة لإجراء الأبحاث وأداء التكاليفات الدراسية. ويهدف برنامج الخدمات الفعال للمكتبة الى أن يؤكد للدارسين عن بعد أنه برغم كونهم بعيدين عن الجامعة ف لديهم نظام متكامل من الخدمات يقوم من خلال عاملين يحرصون على تلبية طلباتهم وهؤلاء القائمون لا يحتاجون فقط الى تقديم إرشادات استخدام مصادر المكتبة والرد على الأسئلة

المرجعية وإعارة المصادر، بل أيضا تعزيز خدماتهم بصورة فعالة لكي يشعر المستخدمون عن بعد بالرضاء عن مستوى أداء هذه الخدمات.

ولسوف يستمر أخصائي المراجع هو الوسيط بين المستفيد من المكتبة ومصادر المعلومات ويظل من واجباته الهامة إرشاد المستفيدين عن كيفية استخدام قواعد البيانات الالكترونية خاصة من خلال الانترنت<sup>(٩)</sup>.

ويمكن للمكتبة ان تقوم بتقديم الإرشادات بعدة طرق منها تحميل هذه الإرشادات على موقع المكتبة وإتاحة دخول المستفيدين عليها. كما يمكن استخدام برنامج الدردشة (chat) للوصول إلى المستفيد الكترونيا او باستخدام البريد الالكتروني (e-mail) لإرسال المحاضرات للطلاب عن كيفية استخدام المكتبة دوريا أو يمكن تجميعها وإرسالها مرة واحدة .

#### ١٠ - الاتفاقيات التعاونية مع المكتبات الأخرى:

يلجأ المستفيدون حال احتياجهم للمعلومات لاستخدام أقرب المكتبات إليهم، وغالبا ما تكون هذه المكتبة هي المكتبة العامة القريبة من مواقع إقامة هؤلاء الطلاب. ومن الممكن في هذه الحالة توقيع اتفاقيات لتبادل التعاون تتيح للطلاب عن بعد استخدام المكتبات القريبة مقابل بعض الخدمات التي يمكن أن تؤديها مكتبة الجامعة للمستفيدين من المكتبات التي تقبل إقامة هذه الاتفاقيات مثل السماح لهؤلاء باستخدام مصادر مكتبة الجامعة عن طريق الإعارة الداخلية وغير ذلك من صور التعاون بين المكتبات ويستحسن أن تكون مثل هذه الاتفاقيات في صورة رسمية .



ويمكن للاتفاقيات التعاونية في هذه الحالة الوفاء باحتياجات تدريب المستفيدين علي استخدام المكتبات وأن تسمح باعارة الوثائق للمستفيدين عن طريقها<sup>(١٠)</sup>.

### خاتمة

الغرض من التعليم عن بعد هو اتاحة التعليم لغير القادرين وأيضاً لفئات المجتمع التي يصعب الوصول اليها لأسباب اقتصادية أو جغرافية أو اجتماعية أو مادية. والأغلبية من هذه الفئات لديها القاعدة الأساسية من التعليم وتتطلع الي الحصول علي درجة أعلى منه لتحقيق السبق في مجال التنافس الوظيفي وهكذا. فبالإضافة الي التعليم النظامي المعتاد فان برنامجاً تعليمياً منظم ومخطط له الاستمرار، هو ضرورة حيوية للتنمية. ومعظم الدول نامية ومتطورة تعتبر أن أنظمة التعليم عن بعد هي أنظمة مساندة لنظم التعليم التقليدية وقد أدت السياسات الاقتصادية المتغيرة والعولمة الي زيادة الطلب علي التربي العاملة الماهرة والمدرية تدريباً جيداً وفي نفس الوقت فان الأنظمة التقليدية في التعليم لم تعد قادرة علي تلبية الاحتياجات المتزايدة ويرجع ذلك الي قصورها في الوصول الي الدارسين عن بعد<sup>(١١)</sup>.

ومن الحقائق الواضحة الان أن التعليم لم يعد التزاماً اجتماعياً وأخلاقياً فقط ، بل أصبح ضرورة اقتصادية وأصبح تحقيق التنمية في المجالات الثقافية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية يتطلب نهضة شاملة في مجال التعليم تعتمد بالضرورة علي التكنولوجيا المتقدمة<sup>(١٢)</sup>.

وتحرص الجامعة علي تأكيد حق المساواة بين جميع طلابها في فرص الحصول علي الخدمات سواء كان هؤلاء الطلاب من الدارسين

النظاميين من داخل الجامعة أو من الدارسين عن بعد، يأتي ذلك من منطلق حرص الجامعة على دعم المستوى العلمي للدارسين وينعكس بالإيجاب على مكانة الجامعة بين سائر المعاهد العلمية.

وبما أن الخدمات المكتبية تعتبر من الضروريات التي يجب أن تتبناها برامج التعليم عن بعد في الوقت الحالي مع توافر عناصر خدمات واقعية لهؤلاء الطلاب ، فالدوريات وكتب المراجع تستخدم علي نطاق واسع في شكلها الالكتروني. وهناك أيضا مجموعات الكتب في شكلها الالكتروني والخدمات المرجعية الالكترونية.

وهناك مكاتب تعمل بجد ومنذ فترة طويلة علي تطوير خدمات المستفيدين عن بعد ليس فقط للدارسين عن بعد ، بل أن بإمكان جميع الطلاب الاستفادة من هذه الخدمات في أي وقت والدخول اليها من أي موقع<sup>(١٣)</sup>.

ومع انتشار استخدام الوسائل التكنولوجية للمعلومات أصبح في الامكان تقديم هذه الخدمات بطرق أكثر سهولة عما كان الأمر عليه من قبل ولم يعد يحتاج إلا أن يقتنع المسئولون بأهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه هذه الخدمات في دعم العملية التعليمية ثم إطلاق الجهود في اتجاه تحقيق هذا الهدف .

وبهذا تتكامل الخدمات المكتبية المقدمة للدارسين عن بعد مع جهود الجامعة في نشر التعليم والوصول الي الطلاب في أماكن تواجدهم .

المراجع

1. Lebowitz, Gloria. "Library services to distance students", The Journal of Academic Librarianship, July 1997, pp307-308.
  2. Dugan, Robert E. "Distance education: Provider and victim libraries", The Journal of Academic Librarianship, July 1997, pp 315-318.
  - 3- Goodson, Carol F. Providing library services for distance education students/ by Carol F. Goodson. New York: Neal- Sehaman Publishers, 2001. p21.
- ٤- مرجع سابق ص ٢٨
- 5- Batt, Chris. Information technology in public libraries, by Chriss Batt.- 6<sup>th</sup> ed.- London: Library Association Publishing, 1998. p87.
  - 6- Cosado, Margaret. "Delivering library services to remote students" Computers in libraries ", April 2001, pp33-38.
  - 7- Chute, Alan G. The McGraw- Hill hand book of distance learning / by Alan G. Chute, Melody M. Thompson and Burton w. Hancock.. New York: McGraw-Hill, 1999. p25.
  - 8- Library out reach , partnerships, and distance education: reference librarians at the gateway/edited by Wendi Arant, and Pixey Anne Mosley.- New York: Haworth Information Press, 1999. p2.
  - 9- Katz, William A. Introduction to reference work , vol II, reference services and reference processes/by William A. Katz.- 8 th ed.- New York: McGraw-Hill, 2002. p84
-

- 10- Grosch, Audrey N. Library information technology band networks/ by Audrey N. Grosch. New York: Marcel Dekker, 1995.p15.
- 11- IFLA Satellite Meeting (2003:Geneva,Switzerland) e-learning for management and marketing in libraries : papers presented at the IFLA satellite meeting management & marketing section. Geneva , Switzerland,July28-30, 2003/ edited by Daisy McAdam.Munchen : K.G.Saur , 2005.
- 12- Distance education and environmental education / editdd by waiter leal fihlo and farrukh tahir tahir . frankfart am main: peter lang, 1998.
- 13- O'Leary, Mick. "E-global library advances the virtual library". Information Today, March 2002, pp19-46.
- 14- Encyclopedia of distance learning edited by Caroline Haward..{et al }.- Hershey , PA:Idea Group Reference ,2005. 4v.
- 15- Bates Tony. Technology , e- learning and distance education/ by Tony Bates .-2 ed. – London: Routledge, 2005.
- 16- (67th IFLA Council and General Conference (August 16- 25, 2001). Reaching the unreached for library and information science education: a perspeotive for developing countries/ by S.B. Ghosh. Boston: IFLA, 2001.
- 17- Clive, Cochrane, Clive.The use of videoconferencing to support learning:an overview of issues relevant to the library and information profession". Education for information"v 14 , n 4, Dec. 1996.pp 317- 330.