
خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية دراسة ميدانية

اعداد

رحاب عبد الهادي السويقي

جامعة الفيوم ، كلية الاداب ، الفيوم

ras00@fayoum.edu.eg

المخلص

المكتبة كمؤسسة اجتماعية تتأثر بالتغيرات و التحديات التي تواجه المجتمعات ولعل جائحة كورونا وما تبعه من اغلاق للمكتبات و مؤسسات المعلومات و إغلاق الخدمات مؤقتاً أو تقليها إلى الحد الأدنى للمساهمة في الجهود المبذولة للحد من انتشار المرض و يمكن القول بأن تعبير إغلاق المكتبة ليس هو التعبير الدقيق أو على الأقل الأنسب، فقد تكون مباني المكتبات قد أغلقت، ولكن المكتبات ككيان مازال مفتوحة، خاصة مع إمكانية عمل موظفي المكتبات عن بعد من منازلهم اعتماداً على البنية التقنية المتطورة وتدفق سير العمل المتناسك والانسياي في نفس الوقت، بل و قدمت بعض المكتبات خدماتها بشكل غير تقليدي ولا يتطلب حضور المستفيد الى المكتبة ، ومن هنا تأتي هذه الدراسة للتعرف على تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية عن بعد ، ومدى رضا المستفيدين عن تقديم تلك الخدمات ، و ذلك للتعرف على بعض النماذج للمكتبات و مراكز المعلومات التي تقدم خدماتها عن بعد ، و مقومات تقديم هذه النوعية من الخدمات ، والمهارات اللازم توافرها في أخصائي المعلومات التي يقوم بأداء تلك المهمة

الكلمات الدالة : المكتبات الجامعية ، خدمات المعلومات عن بعد ، خدمات المعلومات

تمهيد:

وفرت التكنولوجيات الحديثة و شبكة الانترنت العديد من الفرص و الطرق التي تساعد الافراد على التعلم لما تتميز به من مرونة و قدرة فائقة على تلبية احتياجات الافراد من المعلومات ، وقد استفادت العديد من المؤسسات التعليمية من هذه التطورات في تحديث برامجها التعليمية و الخدمات التي تقدمها ، ومن بين تلك المؤسسات المكتبات و مراكز المعلومات لما توفره شبكة الانترنت من اليات في البحث و استرجاع المعلومات و التعلم ولاسيما التعلم عن بعد والذي اصبح اتجاه حيوي في الفترة الاخيرة ، و لا يمكن ان تكون المكتبات و مراكز المعلومات بعيدة عن هذا الاتجاه من حيث اتاحة خدماتها عن بعد دون الحاجة لحضور المستفيد الى المكتبة

والمكتبة كمؤسسة اجتماعية تتأثر بالتغيرات و التحديات التي تواجه المجتمعات ولعل جائحة كورونا وما تبعه من اغلاق للمكتبات و مؤسسات المعلومات و إغلاق الخدمات مؤقتاً أو تقليها إلى الحد الأدنى للمساهمة في الجهود المبذولة للحد من انتشار المرض، حيث اتخذت بعض الحكومات قرارات بإغلاق المؤسسات التعليمية و المراكز البحثية في العديد من الدول، مما أدى إلى تقييد حركية و فاعلية كثير من الخدمات التي تقدمها المكتبات المدرسية و الجامعية و مكتبات البحوث^١.

ويمكن القول بأن تعبير إغلاق المكتبة ليس هو التعبير الدقيق أو على الأقل الأنسب، فقد تكون مباني المكتبات قد أغلقت، ولكن المكتبات ككيان مازال مفتوحة، خاصة مع إمكانية عمل موظفي المكتبات عن بعد من منازلهم اعتماداً على البنية التقنية المتطورة و تدفق سير العمل المتناسك والانسياي في نفس الوقت، والدليل على ذلك ببساطه^٢ ، إمكانية البحث في فهارس تلك المكتبات و مصادر معلوماتها الإلكترونية ، وإمكانية تقديم خدمات مرجعية افتراضية ورد على التساؤلات على مدار الساعة ، إمكانية

استماع واستمتاع الأطفال بحكي القصص عبر منصات التواصل الاجتماعي وموقع المكتبة الإلكترونية ، إمكانية حضور الندوات والمؤتمرات وورش العمل عبر الإنترنت التي تقدمها المكتبة في شتى الموضوعات ، علاوة على التواصل المستمر بين كثير من المكتبات وناشري وموردي الكتب وغيرها من مصادر المعلومات، لاختيار واستلام وإعداد المناسب منها لتلبية احتياجات مجتمع المستفيدين ، ذلك دليل على عدم اغلاق خدمات المكتبات ومراكز المعلومات بل قدمت بعض المكتبات خدماتها بشكل غير تقليدي ولا يتطلب حضور المستفيد الى المكتبة

مشكلة الدراسة:

تأتى هذه الدراسة للتعرف على تلك الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية عن بعد ، ومدى رضا المستفيدين عن تقديم تلك الخدمات ، و ذلك بالتعرف على نماذج من آراء المستفيدين من خدمات للمكتبات ومراكز المعلومات التي تقدم عن بعد ، ومقومات تقديم هذه النوعية من الخدمات ، والمهارات اللازم توافرها في أخصائي المعلومات التي يقوم بأداء تلك المهمة ، وذلك لتقديم هذه الخدمات وفقا لآراء المستفيدين واحتياجاتهم التي قد يساعد متخذي القرار في المكتبات الجامعية في الاستمرار في تقديم هذه النوعية من الخدمات عن بعد من عدمه .

اهمية الدراسة:

تأتى اهمية هذه الدراسة من أهمية دور المكتبات الجامعية في التشجيع على الابتكار والابداع وتطوير أنواع خدمات المعلومات التي تقدمها ، وتزامنها مع مستجدات الاوضاع العلمية والاجتماعية والصحية حيث اتجهت المكتبات الجامعية الى تقديم خدماتها عن بعد وهو ما يتبعه من التعرف على نقاط القوة والضعف في تقديم هذه النوعية من الخدمات لتعزيز نقاط القوة ومعالجة أوجه القصور ، و لا سيما من ان صناع و متخذي القرار اهتموا ببرامج التعليم عن بعد ومدى القدرة على استيعاب اكبر قدر من الطلاب ، و لم يتم التطرق الى قضايا المكتبات و المعلومات وما يمكن ان تنتجه من خدمات

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الاهداف الأتية:

- 1- التعرف على التطور التاريخي لتقديم خدمات المعلومات والمكتبات عن بعد
- 2- عرض تجارب المكتبات الجامعية العربية في تقديم خدماتها عن بعد
- 3- دراسة وتحليل آراء المستفيدين من المكتبات الجامعية العربية في نوعية خدمات المكتبات المقدمة عن بعد
- 4- الكشف عن التحديات التي تواجه تقديم المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها عن بعد
- 5- دور ومواصفات أخصائي المكتبات الجامعية في تقديم خدمات المكتبات عن بعد

مصطلحات الدراسة:

الخدمات عن بعد

يشير بالخدمات عن بعد الى التقنية التي تسمح للمستفيدين بالوصول الى جهاز او شبكة من موقع عن طريق الاتصال المباشر من اى مكان دون الحاجة للتواجد الفعلي او الحضورى بمكان اتاحة الأنظمة والخدمات^٣

حيث يعد مصطلح الخدمات عن بعد من المصطلحات الحديثة والتي لم تجد الباحثة تعريف مستقل به في مجال المكتبات و المعلومات ، لذا رأت الباحثة ان تضع تعريفا إجرائيا وهو :

يقصد بالخدمات عن بعد هي الأنشطة التي تقوم بها المكتبات حتى يمكن للمستفيد الحصول على المعلومات التي يحتاجها دون الحضور الى المكتبة سواء كان ذلك من خلال موقع المكتبة المتاح على شبكة الانترنت او من خلال مواقع التواصل الاجتماعي الرسمية لها ، بهدف تيسير سبل الحصول على المعلومات والاطلاع عليها خارج مقر المكتبة مع تقديم خدمات معلوماتية متطورة للمستخدمين وزيادة اعداد و نوعية المستخدمين المستهدفة للمكتبات ، وهو التعريف او المفهوم الذي تعتمد عليه الباحثة في تلك الدراسة

مجال وحدود الدراسة:

تهتم هذه الدراسة بخدمات المعلومات عن بعد وأساليب تقديمها في المكتبات الجامعية العربية ومدى رضا المستخدمين عن هذه الخدمات وذلك وفقا لمفهوم خدمات المعلومات عن بعد السابق الإشارة إليها ، وبالتالي فهي تتحرك في الحدود التالية :

- الحدود الجغرافية : اقتصرت الدراسة على المستخدمين من المكتبات الجامعية العربية في المملكة العربية السعودية وجمهورية مصر العربية
- الحدود النوعية : تشمل كافة أنواع واشكال خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات الجامعية عن بعد في المكتبات محل الدراسة
- الحدود الزمنية : تم تناول الخدمات التي قدمتها المكتبات محل الدراسة في النصف الثاني من عام ٢٠٢٠

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الميداني حيث يتم عرض تجارب المكتبات الجامعية التي تقدم خدمات عن بعد ، ثم تقييم هذه الخدمات من وجهة نظر المستخدمين من خلال اعداد استبيان يقيس ويتعرف على آراء المستخدمين في خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد لتحديد نقاط القوة والضعف وسبل معالجة أوجه القصور ووضع مقترحات وتوصيات تعين متخذي القرار على التخطيط لتحسين وتفعيل خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد .

ويعد هذا المنهج هو الانسب للتطبيق لأنه يقوم على دراسة الواقع ووصفه مع التعبير عنه تعبيراً كمياً باستخدام الاساليب الاحصائية مما يوضح خصائص الظاهرة وارتباطها بظواهر اخرى وذلك للوصول الى نتائج تفسر الواقع و تطويره^٤

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المستخدمين من المكتبات الجامعية عن بعد والذي بلغ عدد المشاركين ٢٢١ مستفيد في الفترة محل الدراسة .

اداه الدراسة:

يعد الاستبيان هو الاداة المناسبة للاستخدام لاستقراء الواقع بالإضافة الى المقابلة الشخصية مع بعض الباحثين في المكتبات الجامعية العربية موضع الدراسة، ويتكون الاستبيان من جزئين هما:

- الجزء الاول: متغير البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الكلية)

- **الجزء الثاني:** يتكون من ابعاد الخدمات عن بعد وعددهم ٢٩ سؤال مقسمين على ثلاث عناصر هم:

- ١- نوع الخدمات المقدمة
- ٢- طريقة تقديم الخدمات عن بعد
- ٣- سمات أخصائي المكتبات الذي يقدم هذه الخدمات

كما تم حساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لقياس مدى ارتفاع او انخفاض استجابة الباحثين لكل عبارة من عبارات الاستبيان ، اما الانحراف المعياري لقياس مدى التشتت في استجابات الباحثين وكلما اقترب التشتت من الصفر كلما تركزت الاجابة و انخفض التشتت ° ، وبلغت عدد العبارات الواردة بالاستبيان (٢٩ عبارة) ، واستخدمت الباحثة الشكل المغلق للعبارات و التي تعتمد على الاجابات المحتملة لكل سؤال ، مع وضع سؤال مفتوح يذكر فيه الباحث ما يشاء من عبارات من وجهة نظره وقد وضعت في الحساب عند التحليل و عرض النتائج الدراسة

ولقياس صدق الاستبيان ويقصد به احتواء الاستبيان على كل العناصر التي تدخل في مضمون الاستبيان مع وضع الفقرات و العبارات المناسبة، وذلك من خلال عرض الاستبيان على ثلاث اساتذة في تخصص المكتبات و المعلومات للتحكيم وتم عمل التعديلات المطلوبة قبل طرح الاستبيان للتطبيق بالإضافة الى اختبار الاستبيان على عينة عشوائية من الباحثين ، تم عرض الاستبيان عليهم ، و مراعاة ملاحظاتهم ، كما وضع في الاعتبار الملاحظات و المقابلات التي اجرتها الباحثة مع عدد من الباحثين والمشكلات التي تواجههم

ولقياس ثبات استمارة الاستبيان فكان ذلك من خلال تطبيق معادلة الفا كرو نباخ^٦ على العينة الكلية للدراسة كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (١) قياس ثبات الاستبيان

عناصر الدراسة	عدد العبارات	مدى الثبات *
نوع الخدمات عن بعد المقدمة	٧	٠,٨٢
طريقة تقديم الخدمات عن بعد	١٠	٠,٨٤
سمات أخصائي المكتبات الذي يقدم هذه الخدمات ومتطلبات تقديم الخدمات	١٢	٠,٨٥
المجموع	٢٩	٠,٨٤

* Cranach's alpha for Study

يعتبر معامل ثبات الاستبيان عالي لان معدل الثبات تراوح بين ٨٢-٨٥ وبإجمالي ٨٤ درجة وهو ما يؤكد ثبات الاستبيان وصلاحيته للتطبيق

وتقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات المرتبطة بالخصائص الشخصية والعلمية والوظيفية لعينة الدراسة متمثلة في (الجنس، السن، المؤهل والكلية) وذلك بهدف التعرف على خصائص المجتمع المراد دراسته وطبيعته

الدراسات السابقة:

بالبحث في قواعد البيانات العالمية وبنك المعرفة المصري، لم يوجد مصدر تناول خدمات المكتبات عن بعد بشكل منفصل بينما تم تناول خدمات المعلومات عن بعد ضمن الخدمات التي تقدم للطلاب المنتسبين للتعليم عن بعد، ولعل ابرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث هي كالتالي:

- اميمة محمد بشير. المكتبات الجامعية ودورها في دعم برنامج التعليم عن بعد: دراسة مسحية تطبيقية على المكتبات الجامعية بالعاصمة القومية. - السودان: جامعة ام درمان الاسلامية، ٢٠٠٦. - رسالة ماجستير

هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور المكتبة الجامعية في تقديم العون و المساعدة للطلاب التعليم عن بعد ، ومدى قدرة المكتبة الجامعية بالسودان على تشجيع الطلاب عن بعد في استخدام المكتبة و مصادرها ، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي مع اعداد استبيان تم توزيعه على ١٥٠ طالب ، وقد توصلت الدراسة ان المكتبات بشكلها التقليدي لا تخدم الطلاب التعليم عن بعد ، وان الاتجاه للمكتبة الالكترونية هو الحل الامثل لتلبية احتياجات هؤلاء الطلاب ، و اوصت الدراسة بأثناء وحدات مستقلة لخدمة طلاب التعليم عن بعد تجمع بين المكتبات التقليدية و الالكترونية

- مفتاح محمد ديات. التعليم عن بعد ودور خدمات المكتبات في دعمه. - في المؤتمر الثالث عشر لإدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات و الجودة. - بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات، ٢٠٠٢. - ص ص ٥١١-٥٠٣

تناولت هذه الدراسة التعليم عن بعد والتجارب الدولية والعربية فيه، ثم تناولت دور خدمات المكتبات والمعلومات في دعم برامج التعليم عن بعد من اجل تطوير هذه البرامج و تأهيل القوى البشرية الذي تعمل في هذا المجال و انتهت الدراسة بوضع تخطيط لتقديم خدمات مكتبية لطلاب التعليم عن بعد

- محمد عبد الفتاح قطان. اختصاصي المعلومات المناسب لدعم برامج التعليم عن بعد: دراسة للخصائص والمؤهلات. - مجلة دراسات المعلومات، ع ١٢ سبتمبر ٢٠١١. - ص ص ٣٦٣-٣٣١

تناولت الدراسة خصائص ومؤهلات اختصاصي المعلومات لتقديم خدمات المكتبات و المعلومات لبرامج التعليم عن بعد مع دراسة تطبيقية على العاملين بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، و انتهت الدراسة بضرورة توفر مهارات تقنية، ومهارات معلوماتية للوصول الى مصادر المعلومات و تجهيز و تحليل المعلومات و توصيلها عبر ادوات التواصل الالكترونية، و مهارات للاتصال و التواصل مع المستخدمين

اما الدراسات الاجنبية فقد اهتمت بدراسة التجارب بالجامعات العالمية نحو تقديم خدمات المكتبات والمعلومات لطلاب التعليم عن بعد وعلى سبيل المثال وليس الحصر

Association of College & Research Libraries (2004) Guidelines for Distance Learning Library Services, American Library Association . <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.htm>, [accessed 2.3.2006].

ويعد دليل جمعية مكتبات الكليات الذي صدر عام ٢٠٠٤ والذي وضع معايير تقديم خدمات المكتبات والمعلومات لطلاب التعليم عن بعد و اوصت الدراسة بضرورة عمل دراسات مسحية تشمل المستخدمين من خدمات المكتبات عن بعد

Serving remote users in selected public university libraries in Kenya: Perspectives of the section heads /Mary Njeru Wachira, Oswayo Bossier Onychia . -

Journal of Humanities and Social Sciences, Vol. 8 No. 2 (2016)
<https://www.ajol.info/index.php/ijhss/article/view/153563>

لطالما كان توفير خدمات المعلومات لدعم التدريس والتعلم والبحث هدفاً رئيسياً للمكتبات في التعليم العالي. قد يكون الطلاب الذين تخدمهم هذه المكتبات، وتحديدًا في كينيا، من مجموعات مستخدمين داخل الحرم الجامعي وعن بُعد. تم إعداد هذه الدراسة لاستكشاف وجهات نظر رؤساء أقسام المكتبة لخدمات الدعم والموارد المخصصة لمستخدمي المكتبات البعيدة في مكتبات جامعية عامة مختارة في كينيا بهدف اتخاذ إجراءات لتحسين خدمات المكتبة لهذه المجموعة الناشئة من مستخدمي المكتبة. واستخدمت الدراسة تصميم بحث لدراسة الحالة حيث تم جمع البيانات النوعية باستخدام مناقشات مجموعات التركيز (FGDs) مع رؤساء الأقسام في أربع مكتبات جامعية مختارة في كينيا، وهي جامعة نيروبي (UON) وجامعة كينيا (KU) وجامعة (MU) وجامعة جبرون (الاتحاد الأوروبي). تتم مناقشة نتائج الدراسة في أربعة مجالات موضوعية رئيسية: الخدمات للمستخدمين عن بُعد، والمرافق المادية المتاحة للمستخدمين عن بُعد، وكيف تخلق المكتبات الوعي بخدماتها للمستخدمين عن بُعد، والسياسات واللوائح التي تحكم الاستخدام عن بُعد لموارد المكتبة. من المأمول ألا تؤدي نتائج الدراسة إلى خلق الوعي بوجود مستخدمين عن بُعد في المكتبات الأكاديمية في كينيا فحسب، بل ستفتح أيضًا نقاشًا حول مدى فعالية وكفاءة هذه الفئة من المستخدمين، وظهرت النتائج أن المستخدمين من جميع هذه الفئات كانوا يستخدمون الموارد الإلكترونية؛ مع زيادة الوعي بالموارد الإلكترونية للمستخدم هذه الموارد إلى أقصى حد؛ ويتم استخدام أجهزة الكمبيوتر الشخصية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة اللوحية والأجهزة المحمولة بشكل أكبر للوصول إلى المعلومات. كما كان تأثير الموارد الإلكترونية واضحًا من انخفاض عدد المجلات المطبوعة مقارنة بالزيادة في عدد المجلات الإلكترونية وقواعد البيانات على الإنترنت واستبدالها سريعًا بالموارد الإلكترونية نظرًا لسهولة الوصول إليها وتوافرها

Perception and Satisfaction Level of Remote Login Access Users: A Study
 /Jayala Kashmir; Rao, Madaba lahara; Bhat, Sivananda K . - .Library Philosophy and Practice; Lincoln (Apr 2018)

يعد الوصول إلى الموارد الإلكترونية عن بُعد هو أفضل ممارسة على الإطلاق للمكتبة تساعد المستخدمين على الوصول إلى المعلومات المطلوبة أينما كانوا بدون إضاعة الوقت كما إنه يعطي فرصة لأفضل استخدام للموارد الإلكترونية ويسهل الوصول إليها وفي هذه الدراسة، تم إجراؤها لفهم تصور مستخدمي مرافق الوصول عن بعد الذي توفره مكتبة العلوم الصحية بكلية الطب كاسورا، أكاديمية ما نيبال للتعليم العالي ما نيبال، فالهدف الرئيسي من الدراسة هو تحديد مستوى رضا المستخدمين عن تسهيلات الوصول عن بعد التي توفرها المكتبة. حيث تم إجراء الاستبيان على ١٨٧ مستخدم مسجل لخدمة الوصول عن بعد للمكتبة. حددت الدراسة الفوائد المختلفة لمرافق الوصول عن بعد والمشاكل التي يواجهها المستخدمين المسجلين للوصول إلى الموارد الإلكترونية المشتركة عن بعد. بعد التحقيق، وقد اقترح الباحث بعض النقاط الهامة للنظر فيها، قدمت الدراسة الحالية بعض الاقتراحات لتحسين تسهيل الوصول عن بعد لمكتبة العلوم الصحية. يعد الوصول إلى الموارد الإلكترونية لتسجيل الدخول عن بُعد أفضل ممارسة للمكتبات، لأنه يوفر فرصة للاستخدام الأفضل لمصادر المعلومات الإلكترونية ويوفر وصولاً سهلاً إلى الموارد المتعددة التي تشترك فيها المكتبة من خلال واجهتها من في أي مكان. ومن نتائج الدراسة، لوحظ أن هناك طلباً قوياً على الوصول (دون انقطاع) إلى الموارد الإلكترونية التي تشترك فيها المكتبة عن بعد، وظهور بعض المشكلات أثناء تحميل النصوص الكاملة للمقالات من قواعد البيانات عبر الإنترنت والمجلات الإلكترونية، وما إلى ذلك عن بعد. وهذا يستدعي إيجاد حل لمشاكل المصادقة أثناء الوصول إلى الموارد الإلكترونية وتسهيل الوصول الذي توفره المكتبة للوصول عن بعد. ومع ذلك، فمن

مستخدمي للعلوم الصحية يستمتعون بتسهيلات الوصول عن بعد التي توفرها المكتبة. واشاد شعر معظم المستخدمين أنها منشأة ممتازة ومفيد لهم حيث يمكنهم الوصول إلى موارد المكتبة في أي مكان على مدار ٢٤ ساعة

ومن العرض السابق يتبين ان الدراسات السابقة اهتمت بخدمات المكتبات والمعلومات لطلاب التعليم عن بعد من حيث التجارب و دور أخصائي المكتبات و المعلومات و مؤهلاته في تقديم خدمات مكتبية مناسبة لهم، اما هذه الدراسة اهتمت بدراسة بالمستفيدين من خدمات المكتبات والمعلومات التي تقدم عن بعد بشكل عام دون قصر الدراسة على طلاب التعليم عن بعد و لاسيما وان الاتجاه العام نحو التباعد الاجتماعي لظروف صحية مع الاستفادة من المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات وزيادة استخدام هذه التكنولوجيات التي تعتمد على شبكة الانترنت

مكونات البحث

تتكون الدراسة من عدة ثلاث مباحث هي كالتالي:

١. **المبحث الاول:** التطور التاريخي لخدمات المكتبات والمعلومات عن بعد واهميتها
٢. **المبحث الثاني:** عرض لبعض النماذج والامثلة لخدمات المكتبات الجامعية عن بعد
٣. **المبحث الثالث:** تقييم خدمات المكتبات الجامعية عن بعد وفقا لأراء المستفيدين

المبحث الاول: التطور التاريخي لخدمات المكتبات والمعلومات عن بعد واهميتها

بالبحث في الانتاج الفكري الصادر عن خدمات المكتبات ومراكز المعلومات عن بعد، لم يذكر أي دور للمكتبات ومراكز المعلومات عن بعد -على الرغم من بداية ظهور التعليم عن بعد عام ١٨٤٠ عندما قامت جامعة لندن وسمحت للطلاب المنتسبين اليها بالدراسة دون التواجد بالجامعة مع توفير قائمة مساعدة بالكتب للقراءة و الاطلاع^٧، الا انه بدأ ظهور دور للمكتبات في تقديم خدمات عن بعد عام ١٩١٦ عندما قامن جامعة ميتشجان بأعداد قائمة بالكتب اللازمة للدارسين، ثم جامعة كارنيجي ميلون عام ١٩٧٦ بان خصصت مكتبتها بتقديم الكتب اللازمة للطلاب عن بعد^٨، أي ان دور المكتبات اقتصر على انها مخزن او مستودع للمواد التعليمية يتم توزيعها

ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتغيرات التي فرضتها الظروف الاجتماعية والاقتصادية قامت جمعية مكتبات الكليات والبحث الامريكية عام ١٩٩٠ بوضع مجموعة من الارشادات والتوصيات التي توجه الى المكتبيين لتقديم خدمات المكتبات عن بعد، حيث اوصت ان تحرص كل مكتبة على توفير كافة المجموعات و المواد الالكترونية و ان تصل للمستفيد اينما كان، كما اوصت بتوفير المخصصات المالية الكافية للمكتبات لتقديم خدماتها عن بعد بالإضافة الى المراقبة المستمرة لمدى استفادة الطلاب

والباحثين من خدمات المكتبات عن بعد ومدى قدرة المكتبات على تلبية حاجاتهم المعلوماتية^٨، ولقد كان لتوصيات وتوجه جمعية المكتبات الكليات الامريكية الاثر الكبير في زيادة الاهتمام بتقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد حيث سارعت العديد من المكتبات الجامعية الامريكية و الكندية بتقديم خدماتها عن بعد و تشمل هذه الخدمات ما يأتي:^٩

١. توفير مصادر المعلومات الالكترونية وسهولة نقلها وتداولها
٢. تسهيل خدمات الاعارة وتبادل الاعارة بين المكتبات
٣. البحث في قواعد البيانات
٤. تدريب ومشاركة الطلاب عن بعد

اما عن العالم العربي فقد بدا الاهتمام بتقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد مع دخول اسلوب التعلم عن بعد في الجامعات العربية، وقد كان للجامعات السعودية السبق في تقديم خدمات المكتبات الجامعية عن بعد مع تطبيق نظام التعليم عن بعد في بعض جامعاتها منها على سبيل المثال وليس الحصر جامعة الملك عبد العزيز، و جامعة الملك فهد للبترول و المعادن، جامعة طيبة بالمدينة المنورة، جامعة الملك خالد بابها ، ثم توالى الجامعات العربية في تفعيل التعليم عن بعد و خدمات مكتباتها

اسباب تقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد:

يرجع اسباب تقديم المكتبات و مراكز المعلومات لخدماتها عن بعد ومنها المكتبات الجامعية للأسباب الآتية:^{١٠}

- العزلة الجغرافية ويقصد بها وجود موانع او حواجز طبيعية تحول دون استطاعة المستفيد الحضور الى المكتبة لتلبية حاجاته المعلوماتية
- العزلة الاجتماعية وهي لأسباب و ظروف اقتصادية او مالية او صحية او نفسية
- التطورات التكنولوجية الحديثة وشبكات الاتصال
- اتاحة خدمات المعلومات في غير اوقات عمل المكتبة
- تقديم خدمات المعلومات لطلاب التعليم عن بعد والذين قد تحول ظروفهم بالحضور الى المكتبة
- مساعدة المستفيدين الذين يعانون من مشاكل او معوقات تحول دون التواصل مع الاخرين للحصول على الخدمات ذاتيا دون الحاجة للتواصل المباشر او غير المباشر مع أخصائي المعلومات
- تخفيف الابعاء الوظيفية على أخصائي المعلومات بتقديم الاجابات عن استفسارات المستفيدين التي يكثر توجهها من قبل المستفيدين^{١١}

وتتميز تقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد من وجهة الباحثة انه يمكن المستفيد من الحصول على خدمات متعددة يمكن الاختيار من بينها وفقا لاحتياجاته مع توفير الوقت و التكلفة و الجهد حتى يصل المستفيد الى ما يبحث عنه ، ساعدت المستفيد على الحصول على المعلومات التي يحتاجها دون الحاجة للانقطاع عن العمل ، كذلك الحصول على المعلومات في المكان و التوقيت المناسب له ، دعم الطلاب و الباحثين في نظم التعلم عن بعد في حل العديد من المشكلات عن طريق توفير خدمات مكتبية ارشادية تعليمية منها على سبيل المثال الاجابة عن الاسئلة المتعلقة بالمراجع و مصادر المعلومات و التكنولوجية المستخدمة بالإضافة الى امكانية استخدام المستفيدين لأنواع اخرى من المكتبات سواء كانت قريبة او بعيدة من محل اقامتهم والتي تساعدهم في دعم احتياجاتهم من المعلومات وذلك من خلال ما تقوم به المكتبات من التنسيق و الاتصال بين اكثر من جهة و جمع المعلومات و تعيين الاحتياجات الاساسية للمستفيدين و العمل على تليبيتها

وفى ضوء ما سبق والمستجدات الحديثة وانتشار الامراض و الاوبئة و العمل على التباعد الاجتماعي بين افراد المجتمعات، فقد اتجهت المكتبات الى توفير و اتاحة خدماتها عن بعد منذ عام ٢٠٢٠، وهو ما سيتم عرضه في المبحث الثاني لنماذج و امثلة لبعض خدمات المعلومات عن بعد و التي قدمتها المكتبات الجامعية العربية للتعرف على نقاط القوة و الضعف في محاولة لوضع اسس لتقديم هذه الخدمات

المبحث الثاني: عرض لبعض النماذج و الامثلة لخدمات المكتبات الجامعية عن بعد

تعد خدمات المعلومات هي الغرض الرئيسي للمكتبات و مراكز المعلومات ، فمن خلالها تتم اتاحة المعلومات للمستفيدين ، ولا سيما بعد ثورة المعلومات التي زادت من الحاجة الى تنوع خدمات المعلومات

التي تساعد المستفيد في الوصول الى المعلومات في ظل التزايد المستمر في الانتاج الفكري الصادر في مختلف التخصصات العلمية و بلغات متعددة¹¹ ، ومع ظهور شبكة الانترنت احدثت تطوير في خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات و مراكز المعلومات التي تقدم للمستفيدين ، حيث اتاحت المكتبات خدماتها عن بعد عبر شبكة الانترنت سواء بتحديث خدمات تقليدية موجودة بالفعل او استحداث خدمات جديدة بل انها ساعدت على التواصل و التفاعل بين أخصائي المعلومات و المستفيدين عبر وسائل الاتصال المختلفة في تقديم خدمات المعلومات ، و تختلف انواع خدمات المعلومات المقدمة من مكتبة الى اخرى حيث ان نوع المكتبة يحدد نوعية و طبيعة الخدمات التي تقدمها بالإضافة الى الامكانيات المتاحة قد تحدث اختلافا بين المكتبات ذات النوع الواحد¹²

لذلك سوف نستعرض في هذا المبحث انواع خدمات المكتبات و المعلومات التي يمكن ان تقدم عن بعد متبوعا بالأمثلة و النماذج من المكتبات الجامعية العربية التي تقدم الخدمات عن بعد مراعاة التوزيع الجغرافي لتلك المكتبات

خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد:

اولا: خدمة توفير و اتاحة مصادر المعلومات

ان اساس نجاح أي مكتبة هي في مدى قدرتها على تقديم خدمات معلومات تلبي احتياجات المستفيدين ، و تعد خدمة توفير و اتاحة مصادر المعلومات و مجموعات المكتبة من اهم الخدمات التي تقدمها المكتبات و لا سيما مصادر المعلومات الالكترونية و التي اظهرت بعض الدراسات ان المكتبات في الأونة الاخيرة تنفق العديد من ميزانياتها في شراء مصادر المعلومات الالكترونية او الاشتراك في قواعد البيانات التي تحتوى على العديد من مصادر المعلومات الالكترونية وذلك لتفضيل المستفيدين استخدام قواعد البيانات في الحصول على المعلومات لأنها متاحة للاستخدام في الوقت و المكان المناسب للمستفيدين¹³

اما المكتبات الجامعية فقد كان لها السبق و النصيب الاكبر في تقديم خدمة اتاحة مصادر المعلومات و الالكترونية وذلك من خلال الاشتراك في قواعد البيانات العالمية و اتاحة هذه القواعد من خلال اسم دخول للمستفيدين سواء كانوا طلاب او باحثين او اعضاء هيئة التدريس و اداريين بالجامعة من داخل المكتبة او خارجها و يوجد العديد من الامثلة و النماذج للمكتبات الجامعية التي تتيح مصادر المعلومات عن بعد لتوفير إمكانية الوصول لمصادر المكتبة عن بعد سبيل المثال و ليس الحصر:

طلبات الكتب عبر الإنترنت في جامعة الشرق و الغرب في بنجلاديش، الاتصالات الرقمية في مكتبة الجامعة الزراعية في كولومبيا و جامعة فيرا كروز في المكسيك، أو من خلال ساعات الاتصال في جامعة رودس، جنوب أفريقيا¹⁴

وكذلك عملت مكتبة جامعة الشارقة على دعم منظومة التعلم عن بعد من خلال العديد من الإجراءات، و مما ساعدها على ذلك هو اقتناء المكتبات على مدى السنوات السابقة لعدد كبير من مصادر المعلومات الإلكترونية و تنوع محتويات هذه المصادر لتشمل الكتب الإلكترونية و المقالات العلمية و الرسائل الجامعية، و إتاحتها بعدد من اللغات غير العربية مثل اللغة الانجليزية و اللغة الفرنسية و المتاحة على مدار الساعة، و طوال أيام الأسبوع بما يدعم و يفيد الطلبة و الأساتذة في عملية التعلم و إجراء البحوث عن بُعد، و للاستغلال الأمثل لهذه المصادر قامت مكتبات جامعة الشارقة باقتناء برنامج يسمح لمجتمع الجامعة بالوصول إلى المصادر الإلكترونية من خارج الحرم الجامعي مما يتيح للطلبة أو أعضاء الهيئة التدريسية إجراء البحوث في قواعد البيانات و استرجاع الوثائق ذات الأهمية بسهولة ، ، أن صفحة المكتبات على الإنترنت هي المحطة الأولى و البوابة الرئيسية التي يصل من خلالها الطلبة أو أعضاء الهيئة التدريسية، لكل مصادر المكتبات و طلب الخدمات المرجعية، و قد زودت المكتبات مستفيديها بأداة استكشاف تمكنهم من

البحث في كل مصادر المعلومات الإلكترونية بكافة أشكالها، كما تمكنهم من استرجاع النتائج والوصول لمصادر المعلومات الإلكترونية بالنص الكامل، وأيضاً تضم صفحة المكتبة على الإنترنت الروابط التي تتيح للمستخدمين البحث في الفهرس الآلي وروابط لقائمة بالدوريات وقواعد البيانات أجدياً وموضوعياً وبرامج الاستشهاد المرجعي^{١٥}، وتتيح جامعة هارفارد الدخول مجاناً لكل المصادر والمراجع الإلكترونية مع إمكانية التحميل عبر موقعها على شبكة الأنترنت . وتقدم جامعة نيويورك أبو ظبي المجموعات العربية على الأنترنت: وهي عبارة عن مكتبة عامة رقمية توفر إمكانية الدخول الإلكتروني إلى أكثر من ١٣٢٣٦ كتاباً باللغة العربية

تقدم مكتبة **جامعة الأميرة نورة** عن بعد خدمة المكتبة الرقمية السعودية حيث تقدم أضخم تجمع لمصادر المعلومات الرقمية، كما توفر مكتبة جامعة طيبة الرقمية خدماتها للطلاب والباحثين من خلال أكثر من ٢٠٠ مليون وثيقة إلكترونية تحويها على هيئة مجلات علمية وأكاديمية ورسائل علمية ومؤتمرات وندوات ومحاضرات ومقالات، وعروضاً مرئية وصوراً من عدة مصادر، وأكثر من نصف مليون كتاب إلكتروني.

وتسهم المكتبة الرقمية للجامعة عبر موقعها elibrary.taibahu.edu.sa في دعم الأنشطة العلمية وتشجيع الإنتاج العلمي للباحثين ومعالجة المعلومات المتاحة وتجهيزها، وحصر الإنتاج الفكري لمنسوبي الجامعة عبر المستودع الرقمي، وتعزيز نشر الوعي المعلوماتي والإثراء المعرفي وتوفير مصادر المعلومات لطالبي العلم من الطلاب والباحثين ومختلف أفراد المجتمع.^{١٦}

مكتبة **جامعة هونغ كونج** تقدم خدماتها عن بعد للدارسين فيها من خلال إتاحة قواعد البيانات الإلكترونية على موقع المكتبة الرسمي على شبكة الأنترنت باللغتين الإنجليزية والصينية، كما تتيح للباحثين إمكانية الدخول إلى فهارس مكتبات أخرى سواء داخل الصين أو خارجها^{١٧}

استطاعت **الجامعة المفتوحة** في بريطانيا توفير خدمات إلكترونية عن بعد من خلال موقع الجامعة وربط هذا الموقع بالعديد من مصادر المعلومات الإلكترونية وذلك من خلال تزويد الباحثين المنتمين إليها برموز سرية تتيح لهم استخدام تلك المصادر و الاستفادة من محتوياتها ذات النصوص الكاملة^{١٨}، توفر جامعة واشنطن وجامعة أوهايو بالولايات المتحدة الأمريكية المئات من قواعد البيانات التي توفر الوصول إلى المقالات الرقمية والفيديو^{١٩}

أما **مكتبة جامعة الملك سعود** فقد اتاحت المساعدة عبر موقعها الإلكتروني في عملية البحث في المكتبات الرقمية أو المستودعات الرقمية حسب سياسات كل مكتبة. من خلال إطلاق خدمة الواتساب التفاعلية لاستقبال الاستفسارات والمقترحات^{٢٠}

واتاحت جامعة الإمارات العربية المتحدة مجموعاتها وإمكانية طلب مقال من خلال الدخول على موقع المكتبة باستخدام البريد الإلكتروني الجامعي من أجل إثبات الهوية^{٢١}

أما **مكتبات الجامعات المصرية** فقد اتاحت العديد من قواعد البيانات لمنسوبي الجامعات المصرية من خلال رابط بنك المعرفة المصري المتاح على شبكة الأنترنت والذي يتطلب اعداد اسم دخول للاستخدام من أي مكان داخل جمهورية مصر العربية وفي أي وقت مجاناً

ثانياً : الخدمة المرجعية

تقدم هذه الخدمة من خلال المراجع في شكلها التقليدي أو من خلال قواعد البيانات المتاحة في شكل إلى حيث يستعين أخصائي المراجع بالمراجع والمصادر المرجعية للإجابة على أسئلة تتطلب اجابة بمعلومة محددة للمستخدمين أو إحالة المستخدم إلى مصدر معلومات معين أو تزويد المستخدم بقائمة

ببليوجرافية بمصادر المعلومات تجيب عن استفسار المستفيد ، وفي ظل تطورات تقنية المعلومات لم يعد تقديم الخدمة المرجعية قاصرا على الحدود المكانية للمكتبة بل أصبحت تقدم عن بعد و بأساليب متعددة منها استخدام البريد الإلكتروني لاستقبال تساؤلات المستفيدين و الرد عليها ، استخدام نماذج متاحه على موقع المكتبة على شبكة الانترنت و معدة لتوجيه الاسئلة الى أخصائي المراجع ثم يقوم الأخصائي بعد الرد عليها بأرسالها على العنوان البريدي المتاح ، استخدام الدردشة حيث يتم توجيه الاسئلة و الاستفسارات الى أخصائي المراجع في اتصال مباشر و تفاعلي

وقد بدأت هذه الخدمة في جامعة الولاية بنيويورك عام ١٩٨٨ حيث ادخلت خدمة الدردشة في المراجع و تقدم هذه الخدمة لمدة ٢٤ ساعة على مدار ايام الاسبوع ، ثم اعلنت مكتبة الكونجرس عن مشروع خدمة المراجع الرقمية ، و تعد مكتبة جامعة راديسون بكندا من المكتبات التي اتاحت الدردشة مع المتخصصين في قسم المراجع تحت مسمى " اسأل المكتبي" و يمكن من خلال هذه الخدمة تواصل الطلاب و اعضاء هيئة التدريس مع أخصائي المراجع بالتحدث المباشر في أي مكان ^{٢٢} ، وقد اتاحت العديد من المكتبات بمختلف انواعها الخدمة المرجعية عن بعد منها مكتبة جامعة واشنطن ، شبكة مكتبة Minuteman ، مكتبة جامعة الكويت تواصل خدمة اسأل أمين المكتبة في تقديم المساعدة البحثية عبر الدردشة و البريد الإلكتروني بينما تكون مرافق المكتبة مغلقة للجمهور ، مكتبة جامعة الشارقة تحتوى صفحة المكتبة روابط نماذج الخدمات الإلكترونية ونموذج "اسأل موظف المكتبة" بشكل خاص، ولتقديم المساعدة الفورية، تم إضافة قنوات الاتصال المختلفة الأخرى مثل البريد الإلكتروني وأرقام هواتف المكتبات بحيث يتمكن المستفيدين من التواصل مع موظفين المكتبة بسهولة، ويُمكن الموظفين من الإجابة عليهم وتزويدهم بالمعلومات ^{٢٣}

تقديم خدمة الرد على الاستفسارات والخدمات المرجعية عبر المحادثة الإلكترونية المباشرة بين المستفيد وأخصائي المكتبة مثل مكتبة جامعة نايف للعلوم الأمنية، مكتبة جامعة الملك سعود ^{٢٤} ، كما تقوم جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية وجامعة ام القرى بالمملكة

العربية السعودية بالرد على الاستفسارات لمستفيدي مكتبات الجامعة عبر وسائل التواصل الرسمية للعمادة ^{٢٥}

ثالثا : خدمات الاعارة وتبادل الاعارة بين المكتبات

خدمة الاعارة الخارجية هي الاجراءات المتبعة لاستخدام مصادر المعلومات خارج المكتبة وفقا لقواعد معينة تضعها و تقرها المكتبة وهي تتعلق بالفترة الزمنية المسموح فيها الاعارة ، و نوعية و عدد المواد المسموح بإعارتها و فئات المستفيدين الذي يحق لهم الاعارة و العقوبات والغرامات التي تفرض على المستفيد الذي لا يتبع هذه القواعد

اما تبادل الاعارة بين المكتبات فهي تتم بناء على اتفاقيات تبرمها المكتبة مع مكتبات اخرى تقوم المكتبات بمقتضاها بإعارة و تصوير مواد المكتبة و ارسالها الى المكتبات الاخرى المتعاقدة معها ، ولا بد من الاستفادة من وسائل الاتصال اللازمة لأجراء هذه الخدمة ^{٢٦}

وتعد خدمات الاعارة وتبادل الاعارة بين المكتبات من الخدمات التي ينبغي ان تقدم عن بعد تسهيلا على المستفيدين ومن المكتبات التي فعلت هذه الخدمات عن بعد نجد مكتبة بروكلي العامة Brooklyn Public Library بولاية نيويورك، تواصل مكتبات جامعة واشنطن تقديم خدمة تبادل الاعارة بين المكتبات من خلال ملء طلبات المقالات وفصول الكتب ^{٢٧}

▪ يمكن لطلاب جامعة الكويت وأعضاء هيئة التدريس والموظفين المقيمين في الخارج استخدام المواد المعارة لطلب إرسال المواد المادية إليهم تسليم المواد المعارة للعناصر المتاحة

من خلال Hathi Trust ETAS. كما يمكن الطلب نسخ رقمية من مقالات المجلات وفصول الكتب الفردية. عبر البريد الإلكتروني^{٢٨}

- المكتبة الأكاديمية لجامعة جونز هوبكنز، وجامعة سأنز بماليزيا من خلال نموذج طلب لإعارة المواد ونموذج طلب بطاقات اعارة تعاونية لجميع الطلاب واعضاء هيئة التدريس^{٢٩}
- مكتبة سان فرانسيسكو تمديد تواريخ الاستحقاق للمواد المستعارة تلقائيًا، وعدم فرض أي غرامات متأخرة ويمكن للمستخدمين من إرجاع المواد عند إعادة فتح المكتبة، بالإضافة الى خدمة تجديد فترات الاستعارة بشكل الكتروني عن بعد

مكتبات جامعة واشنطن يتم تجديد الكتب المعارة عبر الإنترنت ويقوم الطالب بتسجيل الدخول إلى حساب المكتبة الخاص به. ويتم عرض بيان بالمواد المعارة فيتم البحث عن العنوان الذي يحتاج إلى تجديد، يتم اختيار ويتم التجديد. ويمكن أيضًا تجديد جميع المواد المعارة عن طريق تحديد تجديد الكل.^{٣٠}، وكذلك في المكتبات الجامعية اليابانية مثل جامعة ياماجوتشي جنوب اليابان بولاية أوساكا حيث امكانية رد الكتب المعارة من خلال اماكن مجهزة لذلك خارج المكتبة، وتوفر مكتبة جامعة قطر امكانية رد الكتب المعارة من خلال محطات واماكن مخصصة تشبه ماكينات البنوك خارج مبنى المكتبة لرد المواد المعارة في أي وقت مناسب للمستخدم^{٣١}

رابعاً : خدمة توصيل الوثائق

وهي يتم تقديم الوثائق الى المستخدم في شكل مطبوع او في شكل رقمي وهي تقدم مقابل رسوم ويتم ارسال تلك الوثائق من خلال البريد الإلكتروني وقد تقدم هذه الخدمة من خلال خدمة تبادل الاعارة بين المكتبات السابق الإشارة إليها ، و تتطلب هذه الخدمة تعبئة نموذج الكتروني متاح على موقع المكتبة وارساله للمكتبة ، ثم تقوم المكتبة بالتحقق من الطلب و مدى توافقه مع شروط المكتبة و سياستها ، ثم تقوم المكتبة بأرسال المقالات او فصول الكتب المطلوبة من قبل المستخدم و عادة تقدم هذه الخدمة في المكتبات الجامعية و بعض المكتبات العامة برسوم مادية^{٣٢}

ومن المكتبات التي تقدم هذه الخدمة عن بعد **مكتبة جامعة الشارقة** تعمل المكتبات من خلال استلام الطلبات الخاصة بالكتب المطبوعة هاتفياً أو إلكترونياً، ثم يعمل موظفو الخدمات على تجهيز المصادر المطلوبة في المكتبات والاتصال بالطلبة أو أعضاء هيئة التدريس للحضور لاستلامها في يوم محدد وحسب موعد مسبق، ويمكن لأعضاء هيئة التدريس والطلبة القيام بطلب المقالات العلمية وفصول من الكتب ومواد إلكترونية أخرى وليقوم فريق العمل بالمكتبات، وعن بعد، بتزويدهم بالمصادر المطلوبة بصورة فورية

مكتبة جامعة الامارات العربية المتحدة تقدم خدمة الحصول على مقالات الكترونية من خلال البريد الإلكتروني، وكذلك مكتبات جامعة أوهايو^{٣٣}

خامساً : خدمات الإرشاد والتدريب عن بعد

وهي الخدمات التي تهدف الى ارشاد وتعريف وتدريب المستخدمين سواء كان للتعريف بمصادر ومجموعات المكتبة او تعريف بالمكتبة و اقسامها وطرق استخدامها، او برامج تعدها المكتبة لتنمية مهارات المستخدمين في موضوع معين وزيادة الوعي المعلوماتي للمستخدمين، وقد تقدم هذه الخدمات بشكل فردي و او بصورة جماعية لعدد من المستخدمين

ومن اساليب الارشاد والتدريب في المكتبات عن بعد الجولات الموجهة من خلال رابط على موقع المكتبة، المحاضرات العامة والارشاد على الخط المباشر، ادلة المكتبات والافلام التعليمية و الموجزات الارشادية عبر الويب، ورش العمل الافتراضية و المنتديات الثقافية عبر شبكة الانترنت^{٢٤}

***وفرت مكتبة جامعة الشارقة دليل المكتبات الخاص بكليات الجامعة College Lib Guides** حيث يوفر إمكانية الوصول السهل والشامل لقواعد البيانات والمصادر الإلكترونية ذات الصلة ببرامج التدريس في كل كلية بالجامعة. كما يتناول الدليل روابط لقواعد بيانات ومكتبات توفر مصادر رقمية مجانية، بالإضافة لروابط أخرى تتعلق بالوصول لأوراق بحثية تم استخراجها من قواعد البيانات الدولية من صفحة المكتبات على الإنترنت، تُعقد دورات تدريبية ومحاضرات من خلال تقنية الفيديو ويشارك بالدورات عدد كبير من الحضور ويتم تسجيل المحاضرات لتُحفظ كمرجع للاستفادة منها لاحقاً من قبل الطلبة^{٢٥}

*** تقدم مكتبة جامعة الأميرة نورة** عن بعد خدمة التوجيه والإرشاد فتعمل على إرشاد رواد المكتبة إلى كيفية الاستفادة القصوى من خدمات المكتبة الرقمية السعودية والإفادة من مصادرها

***توفر المكتبة الأكاديمية لجامعة ميرلاند** خدمات تعليم استخدام المكتبة حيث يقوم أخصائي المكتبة كمحاضر و تقدم ذلك عبر نظام المؤتمر عن بعد، كما يتم اعداد فصول دراسية افتراضية بالمكتبة للباحثين

*** مكتبات جامعة ساينز بماليزيا** تقدم خدمات تعليم عن بعد للمستفيدين

*** تقدم المكتبات جامعة واشنطن** تدريباً على كيفية إنشاء ونشر مواد الدورة التدريبية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس عبر الإنترنت واستكشف مكتبات فتح منصات النشر مثل Manifold و Press books و Reclaim Hosting، وتدعم المكتبات المدرسين الذين يستخدمون Canvas بعدة طرق، بما في ذلك صفحة "مكتبات UW" التي يمكن إضافتها إلى التنقل في أي دورة تدريبية على Canvas. لمزيد من المحتوى أو المساعدة المخصصة، يمكن للمعلمين إضافة أمين مكتبة الموضوع إلى الدورة التدريبية الخاصة بهم باستخدام دور لوحة "أمين المكتبة". كما توفر المكتبات للمعلمين محتوى الدورة التدريبية الخاصة بالبحث عبر مستودع Canvas Commons^{٣٦}، و تقدم عددًا من دروس الفيديو وأدلة المواد ودورات الدورة التدريبية لدعم البحث والواجبات للدورات. يوفر دليل حقوق الطبع والنشر والإرشادات عبر الإنترنت للأسئلة المتعلقة بحقوق الطبع والنشر والتدريس عن بعد و**عقد مؤتمرات عبر**

الويب

خدمة المعارض الكتب عن بعد

تلعب المكتبات عن اقامة معارضها عن طريق وسائل الاعلام المختلفة و تستضيف العديد من الناشرين الذين يعرضون انتاجهم الفكري الحديث ، وقد اقامت بعض المكتبات معارضها عن بعد فقد قامت جامعة ماليزيا باعداد معرضا استعدادا لليوم العالمي للكتاب وحقوق الطبع والنشر في ٢٣ أبريل عن بعد ، و تقدم مكتبة جامعة الأميرة نورة عن بعد خدمة اقتراح كتاب تتيح الخدمة للمستفيد إمكانية إرسال اقتراحات إلى المكتبة لشراء كتاب أو تغطية موضوع وهي متاحة عبر موقع الجامعة ويمكن الاستفادة منها عن بعد ، مكتبات جامعة واشنطن توفر الخبراء للمساعدة عن بُعد في الأسئلة حول الدورات التدريبية عبر الإنترنت وحقوق الطبع والنشر والوصول المفتوح والرسائل الإلكترونية والرسائل العلمية والمنح الرقمية وإدارة بيانات البحث و التي تتمكن المكتبات من شراء الموارد عبر الإنترنت ، مثل الكتب الدراسية وتدقيق الفيديو ، للمعلمين

ومن العرض السابق لخدمات المكتبات والمعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية نلاحظ ان:

- اقتصرت خدمات المعلومات والمكتبات عن بعد على تطوير الخدمات التقليدية واستخدامها وفقا للتطورات التكنولوجية الحديثة عبر شبكة الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي مثل الاعارة الخارجية، خدمة توصيل الوثائق، الخدمة المرجعية
 - طبقت معظم خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد في المكتبات الاجنبية والاوربية، وفعلت بشكل بسيط في المكتبات العربية او المكتبات الاجنبية الموجودة في الدول العربية
- وللتعرف على نقاط القوة والضعف في خدمات المكتبات الجامعية عن بعد لدراسة وتحديد سبل تحسين ادائها ولا سيما في المكتبات العربية، ينبغي تقييم هذه الخدمات من وجهة نظر المستفيدين وهو ما يتم دراسته في المبحث التالي

المبحث الثالث: تقييم خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد وفقا لأراء المستفيدين

بعد تقييم و قياس خدمات المكتبات و المعلومات من مقومات نجاحها في تحقيق اهدافها وهى تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات و الحصول علي رضاهم ، و لتقييم خدمات المعلومات لا يقتصر فقط علي ما توفره المكتبات من مصادر معلومات ، و لكن ايضا ما تقوم به من الرد علي الاستفسارات المستفيدين ، ومدى توفير بيئة مناسبة لتقديم الخدمات مثل واجهات النظم الالكترونية المستخدمة و توفر القواعد الواضحة التي تشكل عناصر مهمة في نظام العمل بالمكتبة لتقديم خدمات المعلومات للمستفيدين ، ومدى اداء أخصائي المعلومات الكفاء و مؤهلاته للعمل على تنظيم المعلومات و اتاحتها للمستفيدين من خلال الخدمات المقدمة لهم -

لذلك سوف نحلل في هذا المبحث تقييم خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية محل الدراسة باعتبارها من أكثر انواع المكتبات التي تقدم خدمات المعلومات عن بعد ، بعد الدراسة الاستكشافية التي قامت بها الباحثة في بداية اعداد هذه الدراسة و ذلك بهدف تحقيق جودة الخدمات و تحسين ادائها ، وذلك بعد اجراء دراسة استطلاعية قامت بها الباحثة على المستفيدين من المكتبات بمختلف انواعها حيث اجاب ٧٦% من افراد العينة الممثلة من فئات مختلفة من المستفيدين البالغ عددهم ٢٢٩ ، حيث اقر بأغلبية كبيرة على استخدام المكتبات الجامعية في الحصول على خدمات عن بعد بعدد ٢٢١ بينما اجاب تسع افراد فقط على استخدام المكتبة العامة ، لذلك قامت الباحثة بأعداد استبيان موجهة للمستفيدين من المكتبات الجامعية العربية لتقييم خدمات المعلومات عن بعد

وبعد توزيع الاستبيان واتاحته للمستفيدين في المكتبات العربية وجدت الباحثة ان اغلب الذين قاموا بالرد على الاستبيان من الذين ينتمون للجامعات المصرية و السعودية و القليل من بعض الجامعات العربية مثل جامعة قابوس بسلطنة عمان، و الجامعة الاردنية، و جامعة قطر وذلك بتواصل الباحثة مع اعضاء هيئة تدريس في تلك الجامعات للرد و الاجابة على الاستبيان وبعض طلاب الدراسات العليا عددهم كما بالجدول التالي :

الجدول رقم (١) يبين اعداد المستفيدين من خدمات عن بعد في الجامعات العربية

الدولة	العدد
مصر	١٢٣
السعودية	٨٦
الأردن	٥
سلطنة عمان	٢
قطر	٢

الدولة	العدد
الكويت	٢
البحرين	١
الإجمالي	٢٢١

نظرا للتحديات الكبيرة في أعداد المشاركين في الرد على الاستبيان في الجامعات العربية وجدت الباحثة الاكتفاء بتقييم خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية في كل من مصر و السعودية باعتبار ان العدد الأكبر للمشاركين في الرد على الاستبيان من تلك الدولتين ، وبالفحص المبدئي لنتائج الاستبيان وجدت الباحثة اختلاف كبير في اساليب و تطبيق خدمات المعلومات عن بعد فيهما ، لذلك اكتفت الباحثة بتحليل نتائج الاستبيان في الجامعات المصرية و السعودية ، مع استبعاد نتائج استبيان لباقي الجامعات في الدول العربية الاخرى نظرا لقلّة عدد المشاركين ، و عدم وجود أي اختلاف فيما تقوم به تلك الجامعات و مثلتها في الجامعات المصرية او السعودية ، مع الوضع في الاعتبار تحليل بعض المقترحات و الآراء التي ابدتها المشاركون بالرد على الاستبيان سواء كانوا من المكتبات الجامعية العربية التي تم استبعادها او المكتبات العامة و الوطنية

وبالتالي تكون عينة الدراسة تقييم خدمات المعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية علي النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (٢) بين اعداد العينة موضع الدراسة

الدولة	العدد
مصر	١٢٣
السعودية	٨٦
الإجمالي	٢٠٩

اولا السمات الشخصية:

أ. النوع

بلغ عدد المشاركين في الاستبيان ١١٧ من الاناث بينما شارك ٩٢ من الذكور، منهم ٦٧ من الاناث بالمملكة العربية السعودية، ٢٢ من الذكور

اما في جمهورية مصر العربية فقد شارك ٥٠ من الاناث، ٧٠ من الذكور، ويوضح الجدول التالي توزيع العينة من المستخدمين من خدمات المكتبات عن بعد وفقا للنوع^{٣٩}

جدول رقم (٣) يبين توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس

النوع	العدد	مصر	السعودية
ذكر	٩٢	٥٨	٣٤
انثى	١١٧	٥٠	٦٧
الإجمالي	٢٠٩	١٠٨	١٠١

شارك في الرد على الاستبيان عدد ٢٠٩ من المستخدمين ، جاءت الاناث اكثر مشاركة من الذكور بشكل عام بأجمالي ١١٧ بنسبة ٥٦% ، بينما شارك الذكور بأجمالي عدد ٩٢ بنسبة تقريبية ٤٥% وهي نسبة معقولة و متقاربة ولاسيما وان عدد الاناث الذين ينتمون للجامعات السعودية و المشاركين في الاستبيان بلغ ٦٧ سواء كانت طالبة او عضوه هيئة تدريس بينما شارك من الذكور ٣٤ فقط و لعل السبب

في ذلك هو زيادة اعداد الطالبات و عضوات هيئة التدريس بالجامعات السعودية ولاسيما في الكليات النظرية بالإضافة الى العادات و التقاليد والتي وجدت الباحثة من الصعوبة الى التواصل مع المنتمين للجامعات السعودية من الذكور

اما في الجامعات المصرية فقد شاركت الاناث بعدد ٥٠ ممن ينتمون للجامعات المصرية المختلفة سواء كانوا من الطالبات او طالبات الدراسات العليا او عضوات هيئة التدريس و ذلك بنسبة ٤٦,٣% من الاناث المشاركين في الاستبيان، اما الذكور فقد شارك منهم عدد ٥٨ بنسبة أجمالي ٥٣,٧%، أي ان نسبة المشاركة متقاربة جدا بين الذكور و الاناث في الجامعات المصرية

ب. السن:

اما عن متغير السن فيوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (٤) يبين توزيع عينة الدراسة وفقا للسن

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
٢١-١٨	١٧٨	٨٥%
٢١- فأكثر	٣١	١٥%
المجموع	٢٠٩	١٠٠

تم تقسيم الفئات العمرية للمستفيدين بين فئات الطلاب في المرحلة الجامعية الاولى وبين الخريجين سواء كانوا طلاب دراسات عليا او اعضاء هيئة تدريس ممن تقدم لهم الخدمات عن بعد وذلك لمعرفة نوعية الخدمات المقدمة لكل فئات المستفيدين من المكتبات الجامعية عن بعد

ج. الكلية والمؤهل:

وضع هذا المتغير لاستبيان أي نوعية من الكليات التي يسعى منتسبها لاستخدام المكتبة و لا سيما الاستفادة من الخدمات التي تقدمها عن بعد مع ملاحظة انه تم تقسيم الكليات الى نوعين فقط وفقا لطبيعة الدراسة هي كليات نظرية و تشتمل على كليات (الأداب، الحقوق التجارية ، التربية ، الخدمة الاجتماعية ، الاقتصاد المنزلي) وما يقابلها في الجامعات السعودية ، اما الكليات العملية فهي تشتمل على كليات (الطب و الصيدلة ، طب الاسنان التمريض ، الهندسة ، الحاسبات ، العلوم ، الزراعة ونظائرها في الجامعات السعودية)

ويوضح الجدول التالي رقم (٥) اعداد المستفيدين من كليات الجامعات المصرية والسعودية من خدمات المعلومات عن بعد

الكلية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
النظرية	١١٢	٣,٢٩	٠,٨٠٧
العملية	٩٧	٣,٣٦	٠,٧١١
الإجمالي	٢٠٩	-	-

يتبين من الجدول السابق ان عدد المستفيدين من الكليات النظرية من خدمات المكتبات الجامعية عن بعد بلغ ١١٢ مستفيد بنسبة ٥٣,٥% بينما يستفيد عدد ٩٧ من المنتمين الى الكليات العملية من خدمات المكتبات الجامعية عن بعد و بنسبة ٤٦,٤%، و لعل يرجع ذلك من وجهة نظر الباحثة لتعدد انواع و نظم التعليم و التدريس في الكليات النظرية مثل نظام الدراسة بالانتساب كما هو متبع في الجامعات المصرية و

يقابله التعليم عن بعد في الجامعات السعودية وهو قاصر على الدراسة في التخصصات الكليات النظرية فقط ، بالإضافة الى زيادة اعداد الطلاب المقبولين و المنتمين بالكليات النظرية عن المنتمين للدراسة في تخصصات الكليات العملية و ذلك في كلا من الجامعات المصرية و السعودية

ثانياً: نوع الخدمات عن بعد التي تقدم

وللتعرف على مدى استخدام خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد، فقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على الاسئلة التي تمت صياغتها بحيث تكشف مدى وعى المستفيد بخدمات المعلومات عن بعد التي تقدمها المكتبة، وذلك ما يوضحه الجدول التالي :

جدول رقم ٦ يوضح مدى معرفة المستفيدين بخدمات المعلومات عن بعد

النسبة	العدد	مدى معرفة المستفيد بخدمات المعلومات عن بعد التي تقدمها المكتبة
٦٨%	١٤٣	نعم
٣٢%	٦٦	لا
١٠٠%	٢٠٩	الإجمالي

يبين الجدول السابق معرفة المستفيدين بخدمات المكتبات و المعلومات عن بعد بنسبة ٦٨% بينما ابدى عدد ٦٦ مستفيد من الافراد عينة الدراسة بعدم معرفتهم بخدمات المكتبات عن بعد و بنسبة ٣٢% ، و لعل ذلك يرجع الى زيادة استخدام المستفيدين و لا سيما في المكتبات الجامعية لمصادر المعلومات الالكترونية ، و تسند الى بعض المكتبات و لاسيما المكتبات الجامعية السعودية للطلاب في نظام التعليم عن بعد في مساعدة الطلاب في المقررات الدراسية و العمل على تلبية احتياجات الطلاب من المعلومات عن بعد وذلك لزيادة اعداد الطلاب المقبولين في نظام التعليم عن بعد و توفير مقومات الاعتماد الاكاديمي للمؤسسة و البرامج الاكاديمية^{٤٠} و هو ما يتفق مع توصية بعض الجمعيات المهنية ومنها جمعية المكتبات الامريكية الجامعية و البحثية التابعة لجمعية المكتبات الامريكية و التي اوصت بضرورة المساواة بين الطلاب المنتظمين و الطلاب المنتسبين للتعليم عن بعد في الحصول على الخدمة المكتبية في المؤسسات الجامعية^{٤١}

اما عن اسباب تفضيل المستفيدين لخدمات المكتبات عن بعد و عدم الرغبة للذهاب الى المكتبة للحصول على الخدمات المكتبية المتاحة، فقد جاء الترتيب التالي من وجهة نظر المستفيدين:

جدول رقم ٧ يوضح اسباب استخدام خدمات المعلومات عن بعد

الاسباب	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
عدم معرفتي بكيفية استخدام المكتبة والفهرس	٦٢	٢,٥٣	١,١٩	٣
عدم وجود كثير من الكتب التي أحتاجها	٤٥	٢,٥٥	١,١٥	٤
لا يوجد لدي الوقت الكاف للذهاب إلى المكتبة	٣٣	٢,٥٣	٠,٩٦٥	٥
طرق التدريس بالكلية لا تشجع على استخدام المكتبة	٦٧	٢,٧٠	١,٠٤٣	٢
حصولي على كتب ومعلومات من الانترنت تغني عن المكتبة	٧٢	٢,٧٨	١,٦٨٨	١

جاء حصول المستفيد على الكتب و المقالات و المعلومات عبر الانترنت في المركز الاول بمتوسط حسابي مرتفع وذلك يتفق مع العديد من الدراسات على تفضيل المستفيدين استخدام مصادر المعلومات الالكترونية و اعتمادهم على انفسهم في الحصول على المعلومات ، وذلك حيث تشترك كلا من المكتبات الجامعية المصرية و السعودية موضع الدراسة في الاشتراك في العديد من قواعد البيانات المتنوعة و اتاحتها عبر اسم للدخول محدد من قبل المستفيدين وذلك عبر شبكة الانترنت حيث اتاحت الجامعات المصرية بنك المعرفة المصري للباحثين و الطلاب المصريين و بالمثل وفرت المكتبة الرقمية السعودية لمنتسبيها من طلاب و اعضاء هيئة التدريس داخل المملكة

اما ان طرق التدريس بالكلية لا يشجع على استخدام المكتبة و عدم المعرفة بكيفية استخدام المكتبة والفهرس جاء في المركز الثاني والثالث بنسبة قريبة بينهم ولعل ذلك يرجع من وجهة نظر الباحثة الى الحاجة الى مزيد من التخطيط و الاعداد في المكتبات و الافادة من تقنيات الاتصالات و المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية و المصرية موضع الدراسة وهو ما يتفق مع نتائج بعض الدراسات^{٤٢}

اما عن اسس و مقومات تقديم الخدمات المكتبات و المعلومات عن بعد فيبين الجدول التالي مدى توفر مقومات تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية المصرية و السعودية موضع الدراسة

جدول رقم ٨ يبين مقومات تقديم خدمات المعلومات عن بعد

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	العبرة
٢	١,٩٤	٣,٧٥	١٠١	توفر المكتبة الخدمات عن بعد بشكل دائم
١	١,٩٥	٣,٧٧	١٨٥	توفر المكتبة خدماتها عن بعد عبر موقعها الإلكتروني
٥	١,٨٩	٣,٧٢	٩٠	موقع المكتبة منظم بشكل يسهل استخدامه
٦	١,٨٧	٣,٧٠	٨٥	تلبى المكتبة خدماتها عن بعد بدقة وبسرعة
٤	١,٩١	٣,٧٤	٩٢	الروابط المتاحة على موقع المكتبة فعالة
٧	١,٨٦	٣,٦٩	٨٦	التعليمات والقواعد المتعلقة بخدمات المكتبة عن بعد واضحة
١٤	١,٤٣	٢,٩٥	٢٠	يتم تحديث خدمات المعلومات بشكل منتظم
١٢	١,٥٤	٣,٤٥	٤٥	مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة جديدة
١٥	١,٤٣	٢,٩٥	١٩	تنوع الخدمات داخل الموقع ما بين المقالات العلمية والبرامج الإذاعية والتقارير المصورة
٨	١,٧٧	٣,٦٥	٧٤	توفر النماذج الخاصة بطلب الخدمة
٩	١,٧٥	٣,٦٤	٧٢	وجود نظام واضح لتقديم شكوى أو تظلم بسبب عدم الرضا
١١	١,٦٩	٣,٥٢	٦٣	رضاك عن زمن الانتظار حتى يأتي دورك في طلب الخدمة
١٧	٠,١٩٩	١,٨٧	٢	إمكانية تتبع المعاملة ألياً (عن طريق الموقع الإلكتروني) من لحظة تقديمها وحتى انتهائها
١٦	١,٣٢	٢,٨٦	١٠	هل تم إخبارك بالزمن التقديري لإتمام الخدمة
١٦	١,٣٢	٢,٨٦	١٠	هل يتم إخبارك برقم الطلب أو إرساله لك

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	العبرة
١٣	١,٤٤	٢,٩٦	٢٢	هل يتم تنفيذ الخدمة من أول طلب
٣	١,٩٢	٣,٧٢	٩٨	هل تضطر لتكرار الدخول على الموقع الإلكتروني أو الحضور الشخصي من أجل الحصول على الخدمة
١٠	١,٧٠	٣,٥٤	٦٦	هل أنت راض عن الخدمات التي تقدمها لك المكتبة

يتبين من الجدول السابق ان مقومات و اسس تقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد قد اظهرت تراجع كبير في مدى توفر تلك المقومات في المكتبات الجامعية السعودية والمصرية حيث جاءت اغلب هذه المقومات و مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات عن بعد تتراوح بين درجة متوسط حسابي و انحراف معياري بدرجة متوسطة الى ضعيفة ، حيث جاء توافر موقع للمكتبة عبر شبكة الانترنت ، و سهولة استخدامه و تقديم خدماتها من خلاله بدرجة متوسطة ، وهو ما يتفق مع توصية جمعية مكتبات الكليات و البحث الامريكية بضرورة قيام المكتبات الجامعية بتصميم مواقع الكترونية لها تتيح من خلاله خدماتها عن بعد^{٤٣} ، بينما جاء امكانية تتبع خطوات الطلب لتقديم الخدمة وما يرتبط بها من اعمال جاءت بدرجة ضعيفة ، ولعل ما يجدر بالاهتمام هو ان اغلب المستفيدين الذين ينتمون للجامعات المصرية لا تقدم خدمات المكتبات عن بعد بشكل مرضى باستثناء توافر مصادر معلومات متنوعة و حديثة ، على العكس من ذلك فقد اشتكى المنتمين الى الجامعات السعودية من عدم تحديث مصادر المعلومات و اقتصرها على الكتب و المقالات فقط دون الاشكال الاخرى من مصادر المعلومات ، ويرجع السبب في ذلك من وجهة نظر الباحثة و التجربة العملية و الملاحظة التي قامت بها ، الى حداثة نشاء بنك المعرفة المصري و اهتمام القائمين عليه بإضافة و تحديث مصادر المعلومات باستمرار لكافة التخصصات مع توفير كافة اشكال اوعية المعلومات المرئية و المسموعة و المكتوبة ، بينما توقف تحديث المكتبة الرقمية السعودية لبعض مصادر المعلومات و تجديد الاشتراك لبعض قواعد البيانات مع ملاحظة اعتماد المكتبة الرقمية السعودية على مصادر المعلومات المكتوبة فقط وهو ما يتفق مع توصية احدى الدراسات على ضرورة قيام المكتبات بتحويل النصوص المكتوبة الى نصوص و صور الكترونية مسموعة و مرئية ايضا^{٤٤}

وترى الباحثة ان ضعف مقومات خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد في المكتبات موضع الدراسة وفقا لما اظهره نتائج الاستبيان يرجع الى عدة اسباب منها:

- ١- الادارة و غياب الخطط الموضوعية لتطوير خدمات المكتبات عن بعد في المكتبات لمختلف فئات المستفيدين
- ٢- التمويل وضعف الدعم المادي والمعنوي للعاملين وتشجيعهم على الابداع والابتكار
- ٣- عدم عقد وتفعيل الاتفاقيات التعاونية مع المكتبات الاخرى وتقديم التسهيلات اللازمة لتحقيق ذلك للإفادة من مصادر المعلومات بعضها البعض

ثالثا- دور أخصائي المكتبات والمعلومات في تقديم خدمات المكتبات عن بعد

يعد أخصائي المكتبات والمعلومات هو المسؤول الاول عن تقديم والحكم على خدمات المعلومات عن بعد و يوضح الجدول التالي رأى المستفيدين فيما يقدمه أخصائي المعلومات من خدمات عن بعد

جدول رقم ٩ يبين المهارات التي ينبغي توافرها في أخصائي المعلومات الذي يقدم خدمات المعلومات عن بعد

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	العبرة
٦	٠,٩٩١٥	٣,٢٤	٩٨	العاملون بالمكتبة مؤهلون لتقديم خدمات المعلومات عن بعد
٥	٠,٩٥٣	٣,٣١	٩٠	يقدم العاملون المساعدة اللازمة لتقديم الخدمات عن بعد
١	٠,٩٠٧	٣,٥٥	١٠١	يتم الرد على استفسارات المستفيدين بشكل لائق
٢	٠,٩٥٥	٣,٣٨	٩٩	يقدم العاملون المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد
٣	٠,٨٦١	٣,٣٥	٩٧	رضاك عن حسن استقبال وتعامل الموظف
٤	٠,٨٦٥	٣,٣٢	٩٢	يملك الموظف المهارات والمعلومات لتقديم الخدمات عن بعد

نلاحظ من الجدول السابق ان المستفيدين يرون ان طريقة تعامل أخصائي المعلومات معهم و رضاهم عن هذه المعاملة جاءت في المرتبة الاولى يليها تقديم العاملون للمعلومات المطلوبة من قبل المستفيد بينما لأخصائي المكتبات و المعلومات عدة مهام ينبغي ان يقوم بها لتقديم خدمات عن بعد ولا سيما العاملين في المكتبات الجامعية بعد التطور التكنولوجي و النظم التعليمية المختلفة في الجامعات المصرية و السعودية موضع الدراسة فرض على هؤلاء العاملين اعادة هيكلة ادوارهم و مسؤولياتهم بما يتناسب مع متطلبات المستفيد عن بعد ويمكن تلخيصها في النقاط التالية^{٤٥} :

- يتولى أخصائي المكتبات و المعلومات عن بعد مسؤولية التدريب و اكساب المستفيدين مهارات البحث عن المعلومات
- التعاون مع المستفيدين في تطوير الخدمات المقدمة عن بعد
- التنسيق مع مصممي المواقع الالكترونية للمكتبة بما يتوافق مع اهداف و احتياجات المستفيدين عن بعد
- ارشاد المستفيدين عن بعد عن كيفية استخدام المكتبة و فهارسها و قواعد البيانات التي توفرها، الخدمات التي تقدمها المكتبة عن بعد و طرق تفعيلها
- التنسيق بين اقسام المكتبة و وحداتها و بين الهيئة الادارية و التدريسية بالمؤسسة التعليمية و الاشراف و متابعة الخدمات عن بعد و الاتصال بين مقدمي الخدمات بالمكتبة و موردي مصادر المعلومات عبر البريد الإلكتروني، عقد الاتفاقيات و التعاون مع المكتبات الاخرى
- تسويق خدمات المعلومات التي تقدم عن بعد و ضمان تعريف المستفيدين بها من خلال اعداد كتيبات او نشرات عبر موقع المكتبة او من خلال توزيعه على مترددي المكتبة يتضمن موقع المكتبة على شبكة الانترنت، الاجراءات اللازمة للحصول على الخدمات عن بعد، تعريف بمتطلبات الحصول على الرمز السري لاستخدام قواعد البيانات المشتركة فيها المكتبة، و معلومات عن البريد الإلكتروني للمكتبة و طرق التواصل^{٤٦}
- مساعدة اعضاء هيئة التدريس في التعرف بمصادر المعلومات الالكترونية المتاحة، و تصميم المقررات الدراسية و الواجبات على شبكة الانترنت في بيئة التعليم عن بعد

- اتقان مهارات تتعلق باستخدام شبكة الانترنت، وتصميم المواقع، ادارة المعرفة، تنظيم واسترجاع المعلومات، المشاريع الفنية، قضايا حقوق المؤلف والملكية الفكرية، ادارة الوقت والمرونة والتحاور و المناقشة، و التواصل الإلكتروني السريع
- احداث تغييرات في مهام أخصائي المعلومات وطرح مجالات جديدة للعمل على سبيل المثال تفعيل نوادي الكتب بشكل افتراضي ومشاركة المعارف والتنسيق فيما بينهم
- يمكن لأخصائي المعلومات في المكتبة الجامعية ان يساهم في اتاحة المقررات الدراسية المسجلة عبر الانترنت

بعد استعراض مقومات تقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد و دور أخصائي المكتبات و المعلومات في تحقيق هذه الخدمات ، فكان لا بد من التعرف على انواع الخدمات الاكثر طلبا من قبل المستفيد ، وما هي اقل الخدمات استخداما و كيف يمكن الارتقاء بتلك الخدمات عن بعد من وجهة نظر المستفيدين ، ووفقا لما حددته جمعية مكتبات الكليات و البحث و الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات ، ان المكتبات الجامعية ينبغي ان تحدد مستوى و نوعية الخدمات عن بعد للدارسين سواء النظاميين او منتسبي التعليم عن بعد بناء على نتائج دراسات ميدانية و العمل على تلبية هذه الخدمات وفقا لحاجات المستفيدين و امكانات المكتبات المادية و البشرية و التكنولوجية^{٤٧}

رابعاً انواع خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد

جدول رقم ١٠ بأنواع خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد في المكتبات الجامعية المصرية والسعودية

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	العبرة
١	١,٩٨	٣,٤٥	٢٠٩	البحث في قواعد البيانات
٤	١,٨٨	٢,٩٠	٨٨	لاستعارة
٧	١,٧٥	٢,٦٧	٢٠	الحجز
٦	١,٧٧	٢,٧٢	٣٠	الاحاطة الجارية
٣	١,٩٥	٢,٩٥	٩٤	لخدمة المرجعية
٨	١,٦٨	٢,٦٧	١٩	الخدمات الببليوجرافية
١١	-	-	-	تبادل الاعارة بين المكتبات
٩	١,٦٠	٢,٦٥	١٠	خدمة تسليم الوثائق
١٠	١,٥٧	٢,٥٥	٥	معارض الكتب
٥	١,٨٤	٢,٨٨	٧٢	خدمة أسال أمين المكتبة
٢	١,٩٦	٣,٤٠	١١٢	التدريب والارشاد

اتفقت نتائج الاستبيان بين مجتمع العينة في الجامعات المصرية و السعودية في ترتيب افضلية خدمات المكتبات عن بعد ، حيث جاءت خدمة البحث في قواعد البيانات بالأجماع لمجتمع العينة في المركز الاول ، يليها خدمة التدريب و الارشاد ، ثم الخدمة المرجعية وما يرتبط بها من خدمة اسال مكتبي عن بعد سواء من خلال موقع المكتبة او من خلال احدى برامج التواصل الاجتماعي عبر شبكة الانترنت كما تم توضيحه وعرضه في تجارب بعض المكتبات بدرجة مرتفعة ، كما اتفق افراد مجتمع العينة على عدم تفعيل خدمة تبادل الاعارة بين المكتبات ، بينما جاءت تقديم خدمات المكتبات و المعلومات عن بعد بدرجة متوسطة و متفاوتة بين افراد مجتمع العينة و هي خدمة الاستعارة و الحجز ، الاحاطة الجارية ، خدمة تسليم الوثائق ، و تتفق هذه النتيجة مع نتائج احدى الدراسات السابقة^{٤٨}

أي انه المكتبات الجامعية المصرية تقدم خدمات عن بعد وهي خدمات البحث في قواعد البيانات ، التدريب و الارشاد ، الخدمة المرجعية ، اسال مكتبي ، بينما تقدم المكتبات الجامعية السعودية محل الدراسة كما سبق الاشارة خدمات عن بعد وهي خدمة البحث في قواعد البيانات ، الخدمة المرجعية ، اسال مكتبي ، خدمة تسليم الوثائق ، اعداد الفوائم الببليوجرافية ، الارشاد و التدريب ، وخدمة اقترح كتاب تتيح الخدمة للمستفيد إمكانية إرسال اقتراحات إلى المكتبة لشراء كتاب أو تغطية موضوع وهي متاحة عبر موقع الجامعة ويمكن الاستفادة منها عن بعد وهي مقدمة في مكتبة جامعة الاميرة نوره

ومن الملاحظ ان المكتبات الجامعية السعودية تتيح خدمات مكتباتها عن بعد بتنوع اكبر واكثر من المكتبات الجامعية المصرية، بينما تقدم المكتبات الجامعية المصرية خدمات قليلة ومحدودة عن بعد، و لكن وفقا للمعايير و التوصيات التي وضعتها الجمعيات و الاتحادات المهنية كما سبق الاشارة، و لعل ذلك يرجع الى توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة في مكتبات الجامعات السعودية وتطبيق نظام التعليم عن بعد و التعليم الإلكتروني ، وهو ما يستلزم تقديم خدمات مناسبة و تتلاءم مع احتياجات هذه الفئة من الطلاب في المكتبات

النتائج والتوصيات:

اولا النتائج

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- ١- ان بداية الاهتمام بتقديم خدمات المعلومات عن بعد مع اتاحة التعليم عن بعد وحرص المنظمات والجمعيات المهنية بوضع تصورات وتوصيات لتقديم هذه الخدمات الغير تقليدية للباحثين والطلاب لأحقيتهم في الحصول على خدمات المعلومات مثل نظائرهم من الباحثين و الطلاب النظاميين
- ٢- قدمت المكتبات الجامعية موضع الدراسة خدمات المعلومات عن بعد متمثلة في خدمات البحث على الخط المباشر، الاعارة الخارجية، خدمة تسليم الوثائق، الخدمة المرجعية، تبادل الاعارة بين المكتبات و التدريب و الارشاد عن بعد
- ٣- ان خدمات المكتبات عن بعد تلقى قبول من المستفيدين في تطبيقها وتفعيلها
- ٤- ان من مبررات المستفيدين في استخدام خدمات المكتبات عن بعد يرجع الى توفر مصادر المعلومات عبر شبكة الانترنت، وعدم معرفتهم باستخدام المكتبة
- ٥- اظهرت نتائج الاستبيان ان مقومات تقديم خدمات المكتبات عن بعد ولا سيما في المكتبات الجامعية متوفرة من حيث توافر بنوك وقواعد البيانات اللازمة للحصول على مصادر المعلومات دون حضور المستفيد الى المكتبة، ولكن اساليب وطرق وقواعد تقديم خدمات المعلومات عن بعد عبر مواقع المكتبات المتاحة على شبكة الانترنت غير واضحة بالنسبة للمستفيدين وتعتمد على خبرة و مدى تواصل و تعاون العاملين في المكتبات
- ٦- تعد خدمة البحث في قواعد البيانات من أكثر الخدمات استخداما من قبل المستفيدين يليها خدمات الارشاد والتدريب ثم الخدمة المرجعية واسال مكتبي من خلال موقع المكتبة عبر شبكة الانترنت او من خلال احدى برامج التواصل الاجتماعي
- ٧- ضعف تطبيق خدمات الاستعارة الخارجية وتبادل الاستعارة بين المكتبات عن بعد ، و لعل ذلك يرجع لحاجة تطبيق هذه الخدمات الى استخدام برامج تقنية ذات مواصفات محددة ووضع الضوابط التي تنظم خدمتي الاستعارة الخارجية عن بعد و تبادل الإعارة بين المكتبات و لا سيما في المكتبات الجامعية المصرية

٨- لأخصائي المكتبات والمعلومات دور هام في إتاحة وتقديم خدمات المكتبات والمعلومات وهو ما يجعل من الضروري اكساب أخصائي المعلومات بعض المهارات اللازمة لذلك

ثانيا التوصيات:

يمكن عرض توصيات الدراسة في النقاط التالية:

- ١- الإعداد والتخطيط للمكتبات حتى تستفيد من امكانات شبكة الانترنت ولا سيما المكتبات الجامعية لتنوع نظم التعليم فيها
- ٢- الاسراع في تحويل تقديم خدمات المكتبات الجامعية عن بعد مع توفير الامكانات المناسبة لذلك ووضع القواعد المنظمة لذلك بشكل واضح
- ٣- الاستفادة من تجارب المكتبات على المستوى الدولي والعربي في تقديم خدمات المكتبات عن بعد والتعاون فيما بينهم
- ٤- تقوم المكتبات ولا سيما الجامعية بتصميم مواقع الكترونية لها تتيح فيه خدمات المكتبات والمعلومات عن بعد
- ٥- تأهيل أخصائي المكتبات والمعلومات في المكتبات الجامعية لتقديم خدمات المكتبات عن بعد بفعالية
- ٦- تراعى المكتبات الجامعية معايير الجودة والمتطلبات والمعايير الدولية التي تضعها المنظمات والجمعيات المهنية لتقديم الخدمات عن بعد
- ٧- تنويع خدمات المكتبات والمعلومات التي تقدم عن بعد مثل ادخال خدمات الاحاطة الجارية والبلث الانتقائي للمعلومات واقامة المعارض عن بعد وتبادل الاستعارة بين المكتبات
- ٨- ضرورة التعاون وتكوين التحالفات الاستراتيجية بين المكتبات الجامعية المختلفة باستخدام التقنيات الحديثة

قائمة المصادر

- ١- حشمت قاسم. (١٩٨٤) خدمات المعلومات: مقوماتها واشكالها. القاهرة، مكتبة غريب
- ٢- ربحي مصطفى عليان. (٢٠٠٧، ع ١، اكتوبر) المكتبات الالكترونية ودورها في التعليم عن بعد. - الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).
- ٣- شعبان عبد العزيز خليفة. (٢٠١٠). المحاورات في مناهج المكتبات والمعلومات. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ١١٧-١٥٧
- ٤- عاطف بن محمد قطان. (2011)، ع ١١. اختصاصي المعلومات المناسب لدعم برامج التعليم عن بعد: دراسة للخصائص والمؤهلات. مجلة دراسات المعلومات، ص ٣٦٣-٣٣١
- ٥- فائق سعيد بالمفلح. (٢٠١٢). خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ٨٤-٨٥
- ٦- مفتاح محمد دياب. (٢٠٠٢). التعليم عن بعد ودور خدمات المكتبات في دعمه، المؤتمر الثالث عشر، ادارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة. بيروت، اعلم، ص ٥١١-٥٠٣
- ٧- منصور بن على الشهري (٢٠٠٧، مج ١٢، ع ٢، مايو). دور المكتبات الاكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد. دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، ص ١١٩-٧٩
- ٨- موقع جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية elibrary.taibahu.edu.sa

- ٩- موقع جامعة الكويت. ابريل ٢٠٢٠ <https://lib.ku.edu/remote>
- ١٠-مكتبات جامعة أوهايو <https://www.ohio.edu/library/services/remote-library-services>
- ١١-موقع مكتبة واشنطن مارس 2020 <https://www.lib.washington.edu/coronavirus/remote>
- ١٢-جامعة أم القرى، عمادة شؤون المكتبات. استرجعت ٢٠٢٠/٣/١٨ من <https://uqu.edu.sa/lib>
- ١٣-نبيل عبد الرحمن المعتم. (٢٠١٠). المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية. الرياض، مكتبة الملك فهد، ص ٣٠٤

المصادر الأجنبية:

- 1- Association of College & Research Libraries (2004) guidelines for Distance Learning Library Services, American Library Association. <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.html>> accessed 2006
- 2- Albanese, Andrew, Sep. 2001, "Moving from Books to Bytes", Library Journal, No.126
- 3- <https://www.ifla.org/node/93070>
- 4- Goodson, Carol (2001) . Providing Library Services for Distance Learning Students. – N.Y Neal. – Schulman
- 5- Dews'. (2001). Knowing your Users and what they want: Surveying off-campus students - 18 about library services. In: Casey, A. M. (ed), Off-Campuses Library Services. New York: The Haworth Information Press
- 6- Holly heller-Ross. Library Support for Distance Learning Programs: A Distributed Model. The Journal of Library Services for Distance Education 2(1) July 1999
<https://www.ifla.org/node/93070> موقع منظمة الافلا (يونيو ٢٠٢٠).
- 7- IFLA (2020). COVID-19 and the Global Library Field: Statement by the IFLA President and Secretary General. <https://www.ifla.org/node/92969> (Last update: 13 May 2020).
- 8- IFLA (2020) Library closures around the world. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries-closures>. (Last update: 13 May 2020).

الاستشهادات

- 1- IFLA (2020). COVID-19 and the Global Library Field: Statement by the IFLA President and Secretary General. <https://www.ifla.org/node/92969> (Last update: 13 May 2020).
- 2- IFLA (2020) Library closures around the world. <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries#closures>. (Last update: 13 May, 2020).
- 3- <https://remoteaccess.itarian.com/what-is-remote-access.php>
- ٤- شعبان عبد العزيز خليفة. (٢٠١٠). المحاورات في مناهج المكتبات والمعلومات. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ١١٧-١٥٧

- ٥- نبيل عبد الرحمن المعتم (٢٠١٠). المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية – الرياض: مكتبة الملك فهد، ص ٣٠٤
- ٦- نفس المصدر السابق
- ٧- ربحي مصطفى عليان. (٢٠٠٧، ع ١، أكتوبر) المكتبات الالكترونية ودورها في التعليم عن بعد. – الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).
- ٨- نفس المصدر السابق، ص ٩١
- 9- Goodson, Carol. Providing Library Services for Distance Learning Students. – N.Y Neal. – Schulman, 2001
- ١٠- ربحي مصطفى عليان. (٢٠٠٧، ع ١، أكتوبر) المكتبات الالكترونية ودورها في التعليم عن بعد. – الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). ص ٤٩
- ١١- مفتاح محمد دياب (٢٠٠٢). التعليم عن بعد ودور خدمات المكتبات في دعمه، في المؤتمر الثالث عشر: ادارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة. - بيروت: اعلم، ص ٥٠٣-٥١١
- ١٢- فاتن سعيد بالمفلح (٢٠١٢). خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية. – القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص ٨٤-٨٥
- ١٣- حشمت قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها واشكالها. - القاهرة: مكتبة غريب، ١٩٨٤
- ١٤- فاتن سعيد بالمفلح (٢٠١٢). خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية. – القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، ص ٢٨
- 15- Albanese, Andrew, Sep. 2001, "Moving from Books to Bytes" , **Library Journal**, No.126
- 16- <https://www.ifla.org/node/93070>
- 17- <https://www.sharjah24.ae/ar/studies-research/universities/233963/%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%AA-%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%82%D8%A9-%D8%AA%D8%AF%D8%B9%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%AD%D8%AB-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A-%D9%88%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D9%84%D9%85-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D8%B9%D8%AF??>
- ١٨- موقع جامعة طيبة بالمملكة العربية السعودية elibrary.taibahu.edu.sa
- ١٩- منصور بن على الشهري. (٢٠٠٧) مج ١٢، ع ٢ مايو. دور المكتبات الاكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد. - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، ص ٧٩-١١٩
- ٢٠- نفس المصدر السابق. – ص ٩٥
- 21- <https://www.lib.washington.edu/coronavirus/remote>
- 22- <https://www.ohio.edu/library/services/remote-library-services>
- ٢٣- جامعة الملك سعود، عماد شؤون المكتبات. استرجعت ٢٠٢٠/٣/١٨ .
<https://library.ksu.edu.sa/ar> من

- ٢٤- موقع جامعة الامارات العربية المتحدة [/https://www.uaeu.ac.ae/ar](https://www.uaeu.ac.ae/ar)
- ٢٥- فاتن سعيد بالمفلح. (٢٠١٢). خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ٣٣-٣٤
- ٢٦- موقع المكتبة <https://www.sharjah24.ae/ar/studies>
- ٢٧- المكتبة الأمنية لجامعة نايف للعلوم الأمنية. استرجعت ٢٠٢٠/٣/١٨ .
<https://library.nauss.edu.sa/> من
- ٢٨- جامعة أم القرى، عمادة شؤون المكتبات. استرجعت ٢٠٢٠/٣/١٨ . من <https://uqu.edu.sa/lib>
- ٢٩- فاتن سعيد بالمفلح. (٢٠١٢). خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ٤٣-٤٤
- 30- <https://www.lib.washington.edu/coronavirus/remote>
- ٣١- موقع جامعة الكويت <https://lib.ku.edu/remote>
- ٣٢- منصور بن علي الشهري. (٢٠٠٧) مج ١٢، ع ٢ مايو. دور المكتبات الاكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد. - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، ص ١٠٦
- ٣٣- موقع مكتبة واشنطن <https://www.lib.washington.edu/coronavirus/remote>
- ٣٤- موقع مكتبة جامعة قطر [/http://www.qu.edu.qa/ar](http://www.qu.edu.qa/ar)
- ٣٥- نفس المصدر السابق
- ٣٦- مكتبات جامعة أوهايو <https://www.ohio.edu/library/services/remote-library-services>
- ٣٧- فاتن سعيد بالمفلح. (٢٠١٢). خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية. القاهرة، الدار المصرية اللبنانية، ص ٨٤-٨٥
- ٣٨- موقع جامعة الشارقة <https://www.sharjah24.ae/ar/studies>
- 39- <https://www.lib.washington.edu/coronavirus/remote>
- ٤٠- شارك في الاستبيان من المنتسبين للجامعات المصرية عينة من جامعات القاهرة، الفيوم ، اسيوط ، بنها ، المنصورة ، اسوان بينما شارك من المنتسبين للجامعات السعودية عينة من جامعات الملك سعود ، طيبة بالمدينة المنورة ، القصيم ، الاميرة نوره
- ٤١- منصور بن علي الشهري. دور المكتبات الاكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد . - دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات. - مج ١٢، ع ٢ (مايو) ٢٠٠٧. - ص ٨١
- ٤٢- نفس المصدر السابق
- ٤٣- نفس المصدر السابق
- 44- Association of College & Research Libraries (2004) guidelines for Distance Learning Library Services, American Library Association.
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.html>> accessed 2006
- 45- Holly heller-Ross. Library Support for Distance Learning Programs: A Distributed Model. The Journal of Library Services for Distance Education 2(1) July 1999

- ٤٦- عاطف بن محمد قطان. (2011)، ع ١١. اختصاصي المعلومات المناسب لدعم برامج التعليم عن بعد: دراسة للخصائص والمؤهلات. مجلة دراسات المعلومات، ص ٣٦٣-٣٣١
- ٤٧- منصور بن علي الشهري (٢٠٠٧) مج ١٢، ع ٢ مايو. دور المكتبات الاكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد، دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات، ص ٨١

48- Association of College & Research Libraries (2004) guidelines for Distance Learning Library Services, American Library Association.
<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/standardsguidelines.html>> accessed 2006

49- Dews'. (2001). Knowing your Users and what they want: Surveying off-campus students about library services. In: Casey, A. M. (ed), Off-Campuses Library Services. New York: The Haworth Information Press