

العنوان:	الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد: تجربة مكتبة جامعة السودان المفتوحة
المصدر:	مجلة جامعة السودان المفتوحة
الناشر:	جامعة السودان المفتوحة - إدارة البحوث والتخطيط والتنمية
المؤلف الرئيسي:	محمد، عبدالعزيز جابر
المجلد/العدد:	ع5
محكمة:	نعم
التاريخ الميلادي:	2015
الشهر:	ديسمبر
الصفحات:	101 - 132
رقم MD:	754043
نوع المحتوى:	بحوث ومقالات
اللغة:	Arabic
قواعد المعلومات:	HumanIndex, EcoLink
مواضيع:	التعليم عند بعد ، الطلاب ، الخدمات المكتبية ، مكتبة جامعة السودان المفتوحة ، السودان
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/754043">http://search.mandumah.com/Record/754043</a>

## **الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد**

### **تجربة مكتبة جامعة السودان المفتوحة**

عبد العزيز جابر محمد

أمانة المكتبات، جامعة السودان المفتوحة، شارع عبيد ختم، أركويت، الخرطوم، السودان

## **Library Services for Distance Learners: The Experience of the Open University of Sudan**

**Abdelaziz Gabir Mohammed**

**Libraries Secretariat, Open University of Sudan, Obeid  
Khatim Street, Arkaweet, Khartoum, Sudan**

### **المستخلص**

هدفت الدراسة إلى تبين الخدمات المكتبية التي تلائم الدارسين عن بعد بعامه، والدارسين عن بعد بجامعة السودان المفتوحة بخاصة. استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة المنهج التاريخي الوثائقي، وأسلوب دراسة الحالة أحد فروع المنهج الوصفي، واستفاد من ملاحظاته، وخبراته الشخصية في المجال كأدوات أساسية في هذه الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: هناك ضرورة ملحة إلى اتخاذ كافة الوسائل والأدوات الملائمة بغرض تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد، وضرورة تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد من حيث الزمان،

والمكان، وأن مكتبة جامعة السودان المفتوحة قد اضطلعت بدور كبير في سبيل تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين بالجامعة من حيث الزمان، والمكان، كما أسهمت بفعالية في ترسيخ، وتجسيد المعنى الحقيقي لتشارك المصادر المكتبية، والاستغلال الأمثل للموارد من خلال تيسيرها لمحتوياتها الإلكترونية للباحثين كافة. توصلت الدراسة إلى التوصيات الآتية:

1. اتخاذ كافة الوسائل والأدوات الملائمة بغرض تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد.
  2. تشجيع مبادرات تشارك المصادر المكتبية بين المكتبات الجامعية السودانية بغرض تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المكتبية.
  3. إجراء مزيد من البحوث، والدراسات في هذا المجال بغرض إثرائه.
- كلمات مفتاحية: التعليم عن بعد، الدارسون عن بعد، مكتبات التعليم عن بعد، الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد.

### Abstract

The main objectives of this study were to identify the suitable library services for distance learners in general and for Open University of Sudan OUS learners in particular. The researcher used for the purposes of this study, the historical documentary research method and the case study method, and benefited from his personal experiences and observations in the field as essential tools in data collection. The findings of the study were: There was an urgent need to provide suitable library services for distance learners in general, and for Open University of Sudan distance learners in particular in terms of time, and place. OUS library had been playing a great role in providing Suitable library services for OUS learners in terms of time and place. The study reached the following recommendations 1. There should a use of all appropriate means, and tools in providing suitable

library services for distance learners 2. Encouraging initiatives of resource sharing between University libraries in Sudan in order to achieve optimum utilization of resources 3. Conducting further researches to enrich the field.

**Key words:** Distance Education, Distance Learners, Distance Education Libraries, Library Services for Distance Learners.

## المقدمة

تتسم الخدمات المكتبية التي تقدم للدارسين عن بعد، بمميزات كثيرة عن الخدمات المكتبية التي تقدم لنظرائهم داخل الحرم الجامعي، وذلك لطبيعة التعليم عن بعد، وسمات الدارسين الذين يلتحقون به؛ حيث يجب أن تنقل تلك الخدمات إلى الدارسين في أماكن إقامتهم (Watson, 2003. Pp.1-15) ذلك لأن فلسفتها التي تنبني عليها تتمحور حول الدارس. كما تقع على عاتق مؤسسات التعليم عن بعد مسؤولية كبيرة تتمثل في ضرورة تقديم خدمات مكتبية للدارسين عن بعد تكافئ، وتساوي الخدمات المكتبية التي تقدم لنظرائهم الذين يدرسون داخل الحرم الجامعي، وعلى الرغم من التشابه الكبير بين الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية للطلبة الذين يدرسون داخل الحرم الجامعي، وتلك التي تقدمها مكتبات التعليم عن بعد للدارسين خارج الحرم الجامعي، إلا أن هناك تبايناً واضحاً في طرق تقديم تلك الخدمات، وفي الوسائل المستخدمة في توصيلها لأولئك الدارسين حتى تلائم ظروفهم من حيث الزمان، والمكان. تكمن مشكلة الدراسة في محاولتها التعرف على الخدمات المكتبية التي تلائم الدارسين عن بعد بعامه، والدارسين بجامعة السودان المفتوحة بخاصة، وتتمثل أهميتها في محاولة لفت نظر المسؤولين عن التعليم عن بعد إلى أهمية تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد بعامه، والدارسين عن بعد بجامعة السودان المفتوحة بخاصة. تهدف الدراسة إلى تبين الخدمات المكتبية التي تلائم الدارسين عن بعد بعامه، والدارسين عن بعد بجامعة السودان، ويحاول الباحث الإجابة عن ما هي الخدمات المكتبية التي تلائم الدارسين

عن بعد؟ وما مدى ملائمة الخدمات المكتبية التي تقدمها جامعة السودان المفتوحة للدارسين بها؟ يفترض الباحث أن الدارسين عن بعد يحتاجون لخدمات مكتبية تلائم ظروفهم زمانا، ومكانا، كما يفترض أن مكتبة جامعة السودان المفتوحة قد وفرت للدارسين بها خدمات مكتبية ملائمة من حيث الزمان والمكان. استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة المنهج التاريخي الوثائقي، وأسلوب دراسة الحالة أحد فروع المنهج الوصفي، واستفاد من ملاحظاته، وخبرته الشخصية في المجال كأدوات أساسية في هذه الدراسة. ونسبة لحدثة هذا النوع من الخدمات المكتبية المتخصصة فقد رأى الباحث ضرورة تناول أهم المصطلحات التي وردت فيها كما يأتي:

### 1. الخدمات المكتبية

الخدمات عبارة عن أعمال؛ أو أفعال، وعمليات، وإنجازات؛ أو أي نشاط؛ أو إنجاز؛ أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر (Kotler, 1996. P.8)، ويرى آخرون بأنها عبارة عن نشاط أدائي يقدم للزبون؛ أو المستفيد، وهي أيضا عبارة عن منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة لاستخدام جهد بشري (شاهين، 1992. ص82). الخدمات المكتبية هي الخدمات التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات، وتشتمل على مدى واسع، وسلسلة عريضة من الخدمات التي تقدمها مكتبة بالذات تحقيقا لأهدافها (الشامي، 1988. ص663)، وغيرها من التعريفات التي تتفق جميعا في أن الخدمات المكتبية عبارة عن تسهيلات تقدمها المكتبات للمستفيدين لمقابلة حاجاتهم من المعلومات. استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة تعريف الخدمات المكتبية باعتبارها مجموعة من الأعمال؛ أو الأفعال؛ أو العمليات، والإنجازات، والإجراءات التي يقوم بها أمناء المكتبات، ومن في حكمهم بغية تمكين المستفيدين من الحصول على المعلومات التي يرغبون فيها بمختلف الطرق، وأيسرها.

**2. مكتبة التعليم عن بعد:**

هي المكتبة التي تنشأ لخدمة البرامج، والمقررات الدراسية التي تقدم للدارسين عن بعد؛ أو الدارسين خارج الحرم الجامعي.

**3. خدمات مكتبة التعليم عن بعد:**

تشير خدمات مكتبة التعليم عن بعد إلى الخدمات المكتبية التي تدعم الكليات، والجامعات، وكل المقررات، والبرامج فوق المرحلة الثانوية التي تقدم خارج الحرم الجامعي الرئيس؛ أو في غياب الحرم الجامعي التقليدي (Association of College & Research Libraries, 2008.Pp.1-11). استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة مصطلح خدمات مكتبة التعليم عن بعد ليشير إلى كل الخدمات والتسهيلات التي تقدمها مكتبات التعليم عن بعد بالجامعات، والكليات التي تقدم برامج تعليم عن بعد.

**4. الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد:**

هي الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات الجامعات، والكليات للدارسين عن بعد، وتشتمل على مجموعة من الخدمات المكتبية التي تلائم مجتمع التعليم عن بعد (دارسين، وأساتذة، وباحثين، وإداريين) زمانا ومكانا، ويستفاد منها في دعم برامج التعليم عن بعد من خلال تزويد ذلك المجتمع بالمعلومات التي يحتاجها في البحوث، والدراسات، والتي تشمل الكتب، والدوريات، والمراجع، وأوعية المعلومات بأشكالها كافة (Association of College & Research Libraries, 2008 .Pp.1- 11). استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة مصطلح الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد ليشير إلى كل الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتبات الجامعات، والكليات التي تقدم برامج تعليم عن بعد للدارسين بتلك الجامعات، والكليات.

## 5. التعليم عن بعد:

يعرف التعليم عن بعد بأنه هو ذلك النوع من التعليم الذي يتفرد بتقديم الوسائط التقنية المتعددة، والتي يمكن عن طريقها ضمان تحقيق اتصال مزدوج بين المعلم والمتعلم، بشرط أن يتم ذلك داخل إطار تنظيمي (معهد، أو مركز، أو جامعة) يضمن توفر المادة التعليمية، وتوصيلها للمتعلم، ويوفر فرص اللقاء المباشر وجها لوجه كما يحدث في التعليم التقليدي (عامر، 2007. ص ص 30-31). ويعرفه هولبرغ Holmberg بأنه التعليم الذي يعطي أنماطا مختلفة من الدراسة على كل المستويات التعليمية التي لا تخضع للإشراف من الأساتذة على الطلبة، ولا يوجد بينهما تفاعل مباشر كما لا يوجد تفاعل مباشر بين الطلبة بعضهم ببعض، وإنما يستفيد الطلبة من خلال التنظيمات الإرشادية، والتعليمية غير المباشرة، وهو نظام بعيد كل البعد عن نظام الاتصال المواجهي الحقيقي بين الأستاذ والطالب (Holmberg, 1991. Pp.274-282). وتعرف اليونسكو التعليم عن بعد بأنه الاستخدام المنظم للوسائط المطبوعة، وغير المطبوعة التي تكون معدة إعدادا جيدا بغية الربط بين المعلمين والمتعلمين، وتوفير الدعم للمتعلمين في دراستهم؛ أي أن التعليم عن بعد يحدث عندما تكون هناك مسافة بين المتعلم، والمعلم يتم تخطيطها بمساعدة مواد تعليمية تم إعدادها مسبقا، ويكون المتعلمون منفصلين عن معلمهم في الزمان؛ أو المكان؛ أو كليهما معا، ولكن يتبعون توجيهاتهم (عامر، 2007. ص 21). كما تعرفه جامعة كاليفورنيا بأنه هو الشكل غير التقليدي من التعليم الذي لا يوجد فيه الدارس والأستاذ في مكان واحد، ويتوقع كل من الدارس، والأستاذ أن يتفاعلا بمساعدة تقنية المعلومات والاتصالات (California State University, 2003).

استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة مصطلح التعليم عن بعد باعتباره نظاما تعليميا مفتوحا للجميع تقدمه الكليات، والجامعات لا يقيد بوقت، ولا بفترة من المتعلمين، ولا يقتصر على مستوى؛ أو نوع من التعليم، ويتناسب، وطبيعة حاجات المجتمع، وأفارده، وطموحاتهم.

**6. الدارسون أو المتعلمون عن بعد:**

هم الفئة المستهدفة الأساسية التي من أجلها أنشئ نظام التعليم عن بعد، وتتمثل أهم ركائز برامج التعليم عن بعد في معرفة سمات الدارسين عن بعد، وتلبية حاجاتهم، وتأهيلهم للتعلم من بعد، وتعزيز التفاعل بينهم، وبين المؤسسة التعليمية (مدني، 2007. ص 64). ويعرفهم آخرون بأهم عبارة عن طلبة قبلوا ليدرسوا مقررات تعليمية عن بعد (Gandhi, 2003. P.139)، وتتمثل أهم سماتهم، وخصائصهم التي تؤثر في العملية التعليمية، والخدمات التي تدعمها في تمركزهم في المناطق الريفية، وزيادة نسبة الإناث على نسبة الذكور، واختلاف أعمارهم، وتفاوتهم من ناحية أكاديمية (ثانوية؛ أو تأهيل تربوي؛ أو دبلوم وسيط؛ أو بكالوريوس)، وانقطاع بعضهم عن الدراسة لفترة طويلة، ومعاناة بعضهم من العزلة عن الزملاء الذين يرغبون في الاستفادة منهم، ويختلفون في دوافعهم، وفي تفاعلهم مع العملية التعليمية، وتفاوتهم من ناحية اقتصادية. استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة مصطلح الدارسين؛ أو المتعلمين عن بعد ليشير إلى كل الطلبة الذين يتلقون تعليمهم خارج الحرم الجامعي.

**7. المكتبة الإلكترونية Electronic Library :**

هي المكتبة التي تهتم باقتناء المعلومات الإلكترونية المتوفرة في الوسائط الإلكترونية مثل الأقراص المضغوطة (CD-ROM's)، وفي الشبكة الدولية للمعلومات (Internet)، والتي تتضمن الكتب، المجالات، الدوريات، الصحف، البحوث، الدراسات، وغير ذلك من الأشكال الإلكترونية، ويستطيع أي باحث الحصول على هذه المعلومات، والتعرف عليها من خلال البحث في شبكات المعلومات (أبا الخيل، 2003. ص 1). وعرفها آخرون بأنها المكتبة التي تتكون مقتنياتها من مصادر المعلومات الإلكترونية المخزنة على أقراص مرنة؛ أو مضغوطة؛ أو المتاحة من خلال الاتصال المباشر عن طريق الشبكات (المالكي، 2002. ص 34). استخدم الباحث لأغراض هذه الدراسة مصطلح المكتبة

الإلكترونية ليشير إلى المكتبة التي تستخدم في عملياتها الرئيسية التقنيات الإلكترونية، وتعتمد عليها في تيسير كافة وظائفها التي تتمثل في الاختيار، والاقتناء، والتنظيم، والتحليل، والخدمة، والاسترجاع.

**أولاً: الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد، التحديات، والفرص المتاحة للنجاح**

تقدم الجامعات والكليات التي تقدم برامج تعليم عن بعد مجموعة من الخدمات المكتبية التي تلائم الدارسين عن بعد، وتلبي حاجاتهم من المعلومات انفصلها كما يأتي:

### 1. الخدمات المرجعية

خدمة المراجع هي العملية التي تنطوي على استخراج الحقائق البسيطة التي يطلبها الباحث (الشامي، 1988، ص 949)، وتشمل التعريف بمكان كتاب؛ أو مادة معينة بالمكتبة كما تشمل التعريف بمعلومات علمية محددة في مرجع معين، ويعرفها آخرون بأنها هي الإجابة على كافة الأسئلة، والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد، والباحثين (النوايسة، 2003، ص 235)، كما يرى فريق آخر أن مفهوم الخدمة المرجعية يرتبط بتقديم المعلومات المتصلة بموضوع ما مثل تقديم كتاب؛ أو مجلة؛ أو أي مادة أخرى من مواد المعرفة التي تفتنيها المكتبة؛ أو مركز المعلومات (حسن، 1985، ص 123). وتتضمن هذه الخدمات طلب معلومات عن الخدمات المكتبية المتاحة، والبحث عنها، والإجابة على الأسئلة المرجعية، وتطوير استراتيجيات البحث عن المعلومات، واختيار الأوعية المرجعية المناسبة، والبحث في قواعد البيانات، ومساعدة المستفيدين في اختيار المناسب منها (الشهري، 2007، ص 1-12). يمكن للدارسين عن بعد أن يستخدموا وسائل اتصال مختلفة في توجيه الأسئلة المرجعية، وفي طلب المعلومات؛ حيث نجد أن بعضاً من تلك الوسائل تقليدي، والبعض الآخر إلكتروني؛ إذ إنها تحل محل المساعدة المرجعية التي تقدم للدارسين عبر الاتصال المواجهي بطرق عدة مثل استخدام البريد الإلكتروني في استقبال الأسئلة

المرجعية، وفي الإجابة عليها بواسطة اختصاصي الخدمات المرجعية. كما تخصص بعض المؤسسات التعليمية مكالمات تليفونية مدفوعة القيمة تستخدم في استقبال الأسئلة المرجعية من الدارسين عن بعد، والرد عليها. وتشارك بعض المؤسسات التعليمية التي تمتلك مواقع إلكترونية على الإنترنت في الأعمال المرجعية الكبيرة على الخط المباشر Online، وتتيحها في شكل خدمات مرجعية مباشرة للدارسين عن بعد، وخير مثال على ذلك النوع من الخدمات المرجعية ما يقدمه مركز الإعارة الرقمية بجامعة أتاباسكا Athabasca's University Digital Reference Center (Watson, 2003, p.7)، وما توفره المراجع الإلكترونية على الخط المباشر مثل الموسوعات Encyclopedias والتقاويم السنوية Almanacs، وكذلك مراجع جامعة أكسفورد على الخط المباشر Oxford Reference Online. ولمزيد من تجويد الخدمات المرجعية للدارسين عن بعد فقد عمدت بعض مؤسسات التعليم عن بعد إلى إصدار الأدلة التي ترشد المستفيدين إلى استخدام المراجع مثل دوائر المعارف، والقواميس، وكتب التراجم، والسير، وغيرها، كما عملت مؤسسات تعليمية أخرى إلى إصدار الأدلة التي تشتمل على قوائم بليوغرافية بالموضوعات التي تتوفر بالشبكة الدولية للمعلومات. واستخدمت مؤسسات أخرى المحادثة الفورية Live chat في تقديم استشارات مرجعية فورية للدارسين عن بعد عبر الإنترنت، هذا بالإضافة إلى استخدام المؤتمرات التليفزيونية في إجراء المقابلة المرجعية مع الدارسين عن بعد، واستخدام البريد الإلكتروني في استلام طلبات المستفيدين من المعلومات، والرد عليها. نخلص إلى أنه بالرغم من قدرة أمناء المكتبات على تقديم خدمات مرجعية للدارسين عن بعد عبر البريد الإلكتروني، والمحادثة الفورية، إلا أن هذا النوع من الاتصال منقوص نسبة لضعف؛ أو فقدان اللمسات الإنسانية التي تتمثل في تعابير الوجه، ولغة الجسم، ونبرة الصوت؛ حيث أن نقص الاتصال المباشر إليه ينتج أحيانا عن الغموض الذي يكتنف الأسئلة التي تطرح عبر ذلك النوع من الاتصال؛ وكذلك من

عيوب ذلك النوع من الاتصال أنه يستغرق زمنا اتصاليا طويلا يستهلك في فهم الأسئلة، الأمر الذي يتطلب إرسال عدد كبير من الرسائل عبر البريد الإلكتروني؛ أو المحادثة المكتوبة. يقابل العيوب السابقة للاتصال غير المواجهي سهولة عرض كيفية استخدام المراجع في عملية الاتصال المواجهي (Pease,1994.P.49).

## 2. الوصول لمصادر المعلومات والمجموعات المكتبية الملائمة

أكد كل من كاسكس Kaskus (Kaskus,1994.Pp38-72) وهولواشك (Holowachuk,2008)؛ على أن مفتاح النجاح في تقديم الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد يكمن في تيسير وصولهم للمصادر المكتبية الملائمة، حيث يجب أن يضطلع أمناء مكاتب التعليم عن بعد بمسؤولية كبيرة تتجلى في اختيار مصادر المعلومات الملائمة للدارسين عن بعد، وتزويد المكتبة بها، وتنظيمها، ومن ثم إتاحتها لتلك الشريحة من الدارسين. عملت مكاتب التعليم عن بعد على تيسير وصول الدارسين للمصادر الإلكترونية لسهولة الوصول إليها من جهة، ولصعوبة الوصول بشكل طبيعي للمجموعات المكتبية المطبوعة نسبة لظروفهم الخاصة؛ حيث أكد ألبانيز Albanese (2001) على أنه كلما زاد عدد الفصول الدراسية التي تقدم برامج تعليمية من خلال الإنترنت online، كلما اقتضت الضرورة زيادة المصادر المكتبية الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها عبر الشبكة الدولية للمعلومات (Albanese,2001.P.52)، وهناك من يرى ضرورة تكامل المصادر المكتبية الإلكترونية مع المجموعات المكتبية المطبوعة، وذلك للاستفادة من مميزات كل منهما في توفير بيئة معلومات تلائم الدارسين عن بعد زمانا ومكانا؛ حيث ظهر من خلال الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن هناك إنفاقا متزايدا على شراء مصادر المعلومات الإلكترونية؛ أو الاشتراك فيها في مقابل التراجع الملحوظ في شراء مصادر المعلومات المطبوعة كما يرى غاندي (Gandhi,2003.P.144). وتتكون مصادر المعلومات الإلكترونية من الكتب الإلكترونية في

أشكال عدة، تشمل الكتب الإلكترونية المنفردة التي تتاح في شكل أقراص مضغوطة CDs، والكتب الإلكترونية المنفردة التي تتاح على الخط المباشر Online، والكتب الإلكترونية التي تتاح من خلال قواعد بيانات إلكترونية في شكل أقراص مضغوطة CDs، والكتب الإلكترونية التي تتاح من خلال قواعد بيانات إلكترونية على الخط المباشر Online، والمراجع الإلكترونية التي توجد إما منفردة؛ أو ضمن قاعدة بيانات مثل: دائرة المعارف البريطانية Encyclopedia Britannica (Gandhi,2003.P.144). كما تتكون مصادر المعلومات الإلكترونية من الدوريات والمجلات الإلكترونية؛ حيث كان لظهور قواعد بيانات الدوريات التي تحتوي على النصوص الكاملة أثر كبير على المجموعات المكتبية، وقد أكد ألبانيز Albanese على أنه بفضل توفر قواعد بيانات الدوريات الإلكترونية فقد أصبح أعضاء هيئة التدريس بالجامعات يفضلون استخدام قواعد البيانات، والدوريات الإلكترونية، لأنها تتيح لهم الاستخدام في الزمان والمكان الملائمين (24 ساعة×7 أيام) (Albanese,2001.P.52). كما أكد آخرون على ميزات المقالات والبحوث التي تنشر في الدوريات الإلكترونية، والتي تتمثل في إمكانية حفظها؛ أو إرسالها بالبريد الإلكتروني؛ أو طباعتها في شكل ورقي (Paimer,2003.P.26). نخلص إلى أن المرونة التي تتمتع بها مصادر المعلومات الإلكترونية، وملاءمتها للدارسين عن بعد، قد فرضت على الجامعات التي تقدم برامج تعليم عن بعد ضرورة إيجاد موازنة بينها، وبين المصادر المطبوعة، حتى تتمكن من تقديم خدمات مكتبية متكافئة لكافة الطلبة داخل الحرم الجامعي وخارجه.

### 3. الحجز الإلكتروني للمواد المكتبية

الإعارة عبارة عن مجموعة من الخدمات، والإجراءات التي تتيح للمستفيدين فرصة استخدام مصادر المكتبة من خارجها وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر، وإعادةها في الوقت المحدد. كما تعرف الإعارة بأنها عملية تسجيل مصادر المعلومات بغرض استخدامها داخل

المكتبة (الإعارة الداخلية)؛ أو خارجها (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن، ويشرف على تلك العملية موظف الإعارة الذي يضطلع بمهمة تسجيل المادة قبل إخراجها من المكتبة للتأكد من إرجاعها من قبل المستعير. تقدم خدمة الإعارة مجموعة من الأنشطة التي تكون في مجملها خدمة الإعارة، مثل الإعارة الداخلية، والإعارة الخارجية، وتحديد الإعارة، وحجز الكتب، والمصادر المكتبية الأخرى، ومتابعة المواد المتأخرة، والإعارة المتبادلة، والإعارة بين المكتبات. يواجه الدارسون عن بعد بعوائق كبيرة عندما يحاولون الوصول للمواد المكتبية المحجوزة التي تحجز في مكتب الإعارة الداخلية بواسطة أعضاء هيئة التدريس ليتداولها أكبر عدد من الدارسين، ويمكن لأمناء مكتبات التعليم عن بعد تجاوز هذا العائق عن طريق مسح تلك المواد التي تتكون من القراءات الإضافية والأوراق النموذجية مسحا ضوئيا؛ أو رقمتها، ثم إتاحتها للدارسين عن بعد في شكل إلكتروني يمكنهم من حفظها أو طباعتها عن بعد، بما لا يتعارض مع حقوق الملكية الفكرية. نخلص إلى ضرورة أن يضطلع أمناء مكتبات التعليم عن بعد بمسؤولية إعلام أعضاء هيئة التدريس بالمواد المكتبية المحجوزة التي يمكن رقمتها، وتلك التي لا يمكن رقمتها، كما يجب عليهم أن يضطلعوا بمهمة مساعدة أعضاء هيئة التدريس في التفاوض بشأن الحصول على رخص لرقمنة المواد المكتبية المحجوزة بغرض استخدامها في أكثر من فصل دراسي.

#### 4. اتفاقيات الإعارة المتبادلة **Reciprocal Borrowing**، وتشارك المصادر المكتبية

الإعارة المتبادلة عبارة عن اتفاقية بين مكتبتين؛ أو مجموعة مكتبات تتيح للمستفيدين منها إمكانية الاستعارة المباشرة من المكتبات الموقعة على الاتفاقية؛ حيث ابتدعت بعض الجامعات برامج امتياز في الإعارة المتبادلة حتى تيسر للدارسين بها إمكانية الاستفادة من المصادر المكتبية التي لا تتوفر بمكباتها. تكتسب برامج الإعارة المتبادلة أهمية كبيرة بالنسبة للدارسين عن بعد، إذ إنها تزيد من فرصهم في الوصول للمكتبات المحلية التي تقع بالقرب من أماكن إقامتهم. وقد أشار ساندرز

Saunders (1992.P.12) إلى أن الدارسين عن بعد يفضلون استخدام المكتبات الجامعية، والعامّة التي تقع بالقرب من مناطق إقامتهم، مما يحتم على أمناء مكتبات التعليم بعد ضرورة عقد اتفاقيات تعاون في مجال الإعارة المتبادلة، وتشارك المصادر المكتبية بين المكتبات تتيح لتلك الفئة من الدارسين الاستعارة من أي مكتبة من المكتبات الموقّعة على الاتفاقية. أما اتفاقيات تشارك المصادر المكتبية فتتم عبر تجمعات مكتبية ترسى من خلالها أسس، وقواعد الشراكة في المصادر المكتبية بهدف تقليل كلفة الاشتراك في قواعد البيانات، وإدارتها، والحصول على شروط اشتراك ميسرة في قواعد البيانات الإلكترونية (Holowachuk, 2008.P.4)، وخير مثال على تلك التجمعات على المستوى العالمي تجمع مكتبات كليات المجتمع بولاية فلوريدا Florida State الذي يتكون من ثمان وعشرين (28) مكتبة تشارك المصادر المكتبية الإلكترونية. كذلك وقعت جامعة Walden والدين اتفاقاً مع جامعة إنديانا لتشارك المصادر، والخدمات المكتبية لصالح الدارسين عن بعد، وأعضاء هيئة التدريس بالجامعتين (Gaynor,1994.Pp.5-53). نخلص من ذلك إلى ضرورة اضطلاع الجامعات التي تقدم برامج تعليم عن بعد بمهمة صياغة اتفاقيات لتشارك المصادر المكتبية، والإعارة المتبادلة مع المكتبات الأخرى التي تقع بالقرب من أماكن إقامة الدارسين عن بعد حتى تتمكن من تقديم خدمات مكتبية تلائم ظروف أولئك الدارسين؛ حيث يواجه أمناء المكتبات الجامعية تحد كبير يتمثل في ضرورة تقديم خدمات مكتبية لتلك الفئة تساوي تلك التي تقدم لنظرائهم الذين يدرسون في داخل الحرم الجامعي.

##### 5. خدمة الإعارة بين المكتبات وخدمة توصيل الوثائق للدارسين عن بعد

تعني خدمة الإعارة بين المكتبات استعارة مكتبة الجامعة؛ أو الكلية لمواد مكتبية لا تتوفر بها لتلبي حاجات المستفيدين المستهدفين من المعلومات المكتبية (الشامي، 1988. ص593)، وتعتبر من الخدمات المهمة للدارسين عن بعد؛ حيث تستطيع مكتبة من المكتبات وفقاً لاتفاقية معينة مع

مكتبة أخرى أن تستعير بعض الكتب لصالح المستفيدين منها. هناك بعض التعقيدات التي تتعلق بخدمة الإعارة بين المكتبات تتمثل في ضرورة توصيل المواد المعارة من كتب، وغيرها إلى المكتبة التي تطلبها، لأنها لا تمتلك تلك الكتب؛ أو المواد، وكذلك يقع على عاتق المكتبة التي تطلب تلك المواد مسؤولية إرجاعها إلى المكتبة التي قامت بإعارتها لها. وبالرغم من التعقيدات التي تصاحب تقديم خدمة الإعارة بين المكتبات للدارسين عن بعد، إلا أنها تكتسب أهمية قصوى لأنها تسهم في تقديم خدمات مكتبية عادلة للدارسين عن بعد تتكافأ مع الخدمات المكتبية التي تقدم لنظرائهم في داخل الحرم الجامعي الرئيس. أما خدمة توصيل الوثائق للدارسين عن بعد، فتعتبر من الخدمات المهمة التي يجب أن تقدمها مؤسسات التعليم عن بعد للدارسين بها، لأنها تتيح لهم إمكانية تحديد المواد المكتبية التي يرغبون في الحصول عليها. يقع على عاتق أمناء مكتبات التعليم عن بعد مسؤولية تحديد السياسات، والإجراءات التي تحكم طلب الوثائق، وتوصيلها للدارسين عن بعد، وتختلف إجراءات طلب الوثائق، وتسليمها لتلك الشريحة من الدارسين عن إجراءات طلب الوثائق، وتسليمها للدارسين داخل الحرم الجامعي الرئيس. يستخدم في خدمة توصيل الوثائق للدارسين عن بعد عدة طرق تشمل توصيل مقالات الدوريات إلى الجهات التي تطلبها عن طريق خدمة الإعارة بين المكتبات، ويستخدم البريد؛ أو الفاكس؛ أو البريد الإلكتروني في توصيل مقالات الدوريات للدارسين عن بعد، وكذلك يستخدم البريد؛ أو الفاكس؛ أو البريد الإلكتروني في إرجاع مقالات الدوريات إلى المكتبات التي استعارت منها تلك المقالات عن طريق خدمة الإعارة بين المكتبات، كما يستخدم الإنترنت في توصيل طلبات الدارسين عن بعد من المعلومات لأخصائي الخدمة المرجعية.

## 6. التعليم البليوغرافي ومحو الأمية المعلوماتية:

يعني التعليم البليوغرافي إكساب الدارسين عن بعد مهارات اختيار المعلومات، واسترجاعها، وتقييمها في أشكالها كافة، تقليدية، وإلكترونية، ويهدف إلى تعليم المستفيدين من المكتبة كيفية إيجاد المعلومات من خلال تعريفهم بتنظيم المكتبة، وطرق استخدام المواد المرجعية، وغيرها من الأوعية (الشامي، 1988، ص742). وتعرف جمعية المكتبات الأكاديمية والبحثية Association of College & Research Libraries التعليم البليوغرافي بأنه "مجموعة المهارات، والقدرات التي يتطلبها الباحث حتى يتمكن من تحديد احتياجاته من المعلومات، ومن ثم تحديد مصادر هذه المعلومات، والوصول إليها، وتقييمها، واستخدامها (ACRL,2000). أما جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association فقد عرفت التعليم البليوغرافي من وجهة نظر المستفيد كالاتي: "لكي يكون المستفيد مثقفا معلوماتيا Information Literate يجب أن يكون قادرا على التعرف على المعلومات التي يحتاجها، بالإضافة إلى مقدرته على تحديد مكان هذه المعلومات، وتقييمها، ومن ثم استخدامها بشكل ملائم، والاستشهاد بها بشكل صحيح. نخلص إلى أن التعليم البليوغرافي يعني تعريف الباحث المبتدئ بآليات استخدام المحتوى العلمي في المكتبات، والإفادة منه، وتزويده بالقدرات، والمهارات التي تمكنه من تحديد مصادر المعلومات التي يحتاجها في البحث مثل المطبوعات، والمواد السمعية، والبصرية، وقواعد البيانات، ومواقع الإنترنت وغيرها. يضاف إلى التعريف السابق ضرورة تزويد الدارس بمهارة تقييم المعلومات التي يحصل عليها من مصادر المعلومات وفرزها، واستخدام المناسب منها بالشكل الأمثل، أي أنه عبارة عن "تعليم المستفيد كيفية استخدام المكتبة"؛ حيث تكسب برامج التعليم البليوغرافي أولئك الدارسين مهارات التفكير النقدي التي تساعدهم في التمييز بين مصادر المعلومات الصحيحة، وتلك التي تقل درجة الثقة فيها. يجب على أمناء مكتبات التعليم عن بعد أن يساعدوا الدارسين عن بعد في الوصول

للمعلومات، وتقومها بغرض استخدامها بكفاءة، وفاعلية، كما يجب عليهم الاستفادة القصوى من الإمكانيات الهائلة التي يتيحها الاتصال الإلكتروني مثل توفير إمكانية عقد مؤتمرات إلكترونية عن بعد يقدم من خلالها التعليم الببليوغرافي، وبرامج محو الأمية المعلوماتية للدارسين عن بعد كما فعلت جامعة داكن من خلال موقعها الإلكتروني (Deakin University website,2011). مستفيدة من خدمة الباحث الذكي الذي أنتجته شركة يونيلينك UNILINC. (www.unilinc.edu.au)

#### 7. دعم المقررات الدراسية بالخدمات، والمصادر المكتبية

يصمم أعضاء هيئة التدريس والمناهج والمقررات الدراسية التي تتطلب في أغلب الأحوال استخدام المكتبة، ويقوم أمناء المكتبات بمساعدة الطلبة، وإرشادهم إلى المعلومات التي تساعدهم في إعداد البحوث، والواجبات الدراسية. يستطيع الطلبة في بيئة الجامعات التقليدية أن يستخدموا المكتبة، وأن يستشيروا أمناءها بغية الحصول على المعلومات التي تساعدهم في إعداد واجباتهم الدراسية؛ بينما لا يتمتع الدارسون عن بعد بهذه الميزة لظروفهم الخاصة؛ حيث أشار بتلر Butler إلى أن الدارسين عن بعد يحصلون على معظم معلوماتهم عن الخدمات المكتبية، ومصادر المعلومات من الجامعات التي يدرسون بها (Butler,1998)، الأمر الذي يحتم على مكتبات التعليم عن بعد بتلك الجامعات أن تعمل على رفع مستوى وعي أولئك الدارسين بالخدمات المكتبية التي تقدمها. كما يجب على أمناء مكتبات التعليم عن بعد أن يعملوا على زيادة وعي أعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها تلك المكتبات. وقد أكد هولواشك Holowachuk على ضرورة أن يعمل أمناء المكتبات الجامعية بفعالية مع الفريق الذي يضطلع بتطوير العملية التعليمية من خلال تقديم مقررات دراسية على الإنترنت عن الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة، وطرق استخدامها (Holowachuk,2008.P.70)؛ حيث يستطيعوا مساعدة أعضاء هيئة التدريس في تفهم

الحاجات الخاصة للمعلومات، والقيود التي تواجه الدارسين عن بعد عند محاولتهم الاستفادة منها، وفي ذات السياق فقد اقترح لبويتز Lebowitz أن يضطلع أمناء مكاتب التعليم عن بعد بمهمة مساعدة أعضاء هيئة التدريس في تطوير الواجبات الدراسية التي تقدم لطلبة التعليم عن بعد (Lebowitz, 1997.P.306). كما أوصى كل من كوت وبتلر أمناء مكاتب التعليم عن بعد بضرورة التعاون مع أعضاء هيئة التدريس بغية إدخال استخدام المكتبة في مختلف المقررات الدراسية؛ أو دمج مقرر المهارات المكتبية مع المقررات الدراسية الأخرى، لأنه سيعزز من دافعية الدارسين عن بعد في استخدام المكتبة، ويزيد من معرفتهم بمصادر المعلومات (Cote, 2001.P.71). كذلك يجب على أمناء مكاتب التعليم عن بعد أن يضطلعوا بمسؤولية إعلام أعضاء هيئة التدريس بمعايير الكفاءة في محو الأمية المعلوماتية التي أعدت بواسطة جمعية المكتبات الأكاديمية والبحثية ACRL. ولكي يصبح أمناء المكتبات الجامعية في الجامعات التي تقدم برامج تعليم عن بعد أعضاء فاعلين في الفريق الذي يعمل على تطوير العملية التعليمية يجب عليهم أن يبادروا بالبحث في الإنتاج الفكري بغية تزويد أعضاء هيئة التدريس بأفضل المصادر المكتبية التي تساهم في ترقية المناهج وتطويرها، كما يجب عليهم أن يتصلوا بأعضاء هيئة التدريس بغية إشراكهم في اختيار المصادر المكتبية، وتنميتها، وتصويرهم بقانون حق المؤلف، والملكية الفكرية، وإشراكهم في تطوير الخدمات المكتبية التي تقدم للدارسين عن بعد، وكذلك إشراكهم في تقويم الخدمات المكتبية التي تقدم للدارسين عن بعد، بالإضافة إلى تقويم موقع المكتبة الإلكترونية على الإنترنت، وتوفير روابط إلكترونية نصية لربط المصادر المكتبية المتاحة بالمقررات الدراسية.

## 8. تسويق الخدمات المكتبية لمجتمع التعليم عن بعد

التسويق عبارة عن مجموعة من العمليات؛ أو الأنشطة التي تؤدي إلى كشف رغبات العملاء، وتطوير مجموعة من المنتجات؛ أو الخدمات التي تشبع رغباتهم؛ وتحقيق الربح للمؤسسة خلال فترة

مناسبة. تعرف جمعية المكتبات الأمريكية ALA (1983م) تسويق المعلومات " بأنه مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تبادل خدمات المعلومات بين موردي هذه الخدمات، والمستفيدين؛ أو المستخدمين الفعليين، والمتوقعين"، ويعرفه آخرون بأنه " أداء الأنشطة التي توجه انسياب؛ أو تدفق الخدمات التي تقدمها المكتبة إلى المستفيد، ويهدف إلى سد الفجوة بين المكتبة، والمستفيد، وإيجاد طرق لتطوير العلاقات بينهما (عبد الهادي، 1994. ص ص 92-106)؛ حيث يتضمن هذا التعريف إدارة العلاقة بين المستفيد، والمؤسسة. والتسويق في مجال المكتبات عبارة عن مجموعة من العمليات؛ أو الأنشطة التي تستخدم في تسويق الخدمات المكتبية لمجتمع المؤسسة التعليمية الذي يتكون من الدارسين عن بعد، وأعضاء هيئة التدريس، والإداريين. ونسبة لاختلاف بيئة التعليم عن بعد عن بيئة التعليم القائم يتعين على أمناء مكتبات التعليم عن بعد وضع سياسة لتسويق الخدمات، والمصادر المكتبية للدارسين عن بعد؛ حيث تعود أمناء المكتبات في الجامعات القائمة على تقديم المساعدة المباشرة للمستفيدين عن طريق الاتصال المواجهي المباشر بينهم، وبين الدارسين، بينما توجد صعوبة كبيرة في توفير هذا النوع من الاتصال المباشر بين أمناء المكتبات، والدارسين عن بعد، نسبة لظروفهم التي تحول بينهم، وبين ارتياد المكتبات، وطلب المساعدة المباشرة من أمين المكتبة. يحتم ما سبق على أمناء مكتبات التعليم عن بعد أن يعملوا على ابتكار خدمات مكتبية جديدة، تحقق رضا الدارسين عن بعد عن الخدمات التي تقدم لهم، كما يحتم عليهم إحاطة أولئك الدارسين بالخدمات المكتبية التي ستقدم لهم (Fisk,2004.Pp.77-91). يتخذ أمناء مكتبات التعليم عن بعد طرقاً مختلفة في إعلام الدارسين عن بعد بالخدمات المكتبية تتمثل في إصدار أدلة مطبوعة، وأخرى إلكترونية توزع على الدارسين عن بعد عن طريق البريد العادي، والإلكتروني، ويجب أن يشتمل كل دليل على الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة، وعلى عنوان موقع المكتبة الإلكترونية على الشبكة الدولية للمعلومات، وأهدافها، وإجراءات حصول الدارسين على بطاقات

استخدامها، وكلمة السر التي تتيح لهم الدخول إليها، ومتطلبات الوصول لقواعد البيانات، ومعلومات عن تشارك المصادر المكتبية، وإجراءات الإعارة المتبادلة، إضافة إلى معلومات عن خدمة الإعارة بين المكتبات، وبعض الخدمات المكتبية الأخرى، ومعلومات عن أمين المكتبة المسؤول عن تنسيق تلك الخدمات للدارسين عن بعد. كما يجب على أمناء مكتبات التعليم عن بعد أن يعملوا على تسويق الخدمات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس لأن معظم الطلبة يستخدمون المكتبات الجامعية بغية إكمال واجباتهم الدراسية (Lebowitz,1997,P.305)، ونادرا ما يبحث أولئك الطلبة عن مصادر معلومات لم يوصهم أعضاء هيئة التدريس بالاطلاع عليها (Cote,2001.P.71)؛ حيث عمل أمناء مكتبات جامعة ولاية غرب جورجيا State University of West Georgia على إرسال طرد بريدي في بداية كل فصل دراسي لأعضاء هيئة التدريس، يحتوي على ملخص بالخدمات المكتبية التي تتيحها المكتبة للدارسين عن بعد، بالإضافة إلى نموذج يشتمل على طلب لحجز المواد المكتبية بواسطة أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، ونموذج آخر لطلب بطاقات اشتراك لكل الطلبة المقبولين في الفصل الدراسي المعين، ونموذج ثالث لعمل بريد إلكتروني لكل الطلبة (Goodson,1996). كذلك يقدم أمناء المكتبات في جامعة وايومنغ Wyoming مثلا آخر على أهمية تسويق الخدمات المكتبية لأعضاء هيئة التدريس؛ حيث يضطلعون بمهام الاتصال المباشر عبر الإنترنت بأعضاء هيئة التدريس قبل بداية كل فصل دراسي، هذا بالإضافة إلى إرسال نشرة تعريفية بالخدمات المكتبية الجديدة إليهم (Kearley,2001.P.276). ولا تكتمل حلقة تسويق الخدمات المكتبية لمجتمع التعليم عن بعد إلا بتسويق تلك الخدمات للإداريين عن طريق إحاطتهم بمتطلبات الاعتماد التي تتعلق بدعم الدارسين عن بعد بالخدمات المكتبية، وحثهم على المطالبة من خلال اللجان المختلفة التي يعملون بها على توفير ميزانيات كافية لتقديم خدمات مكتبية ملائمة للدارسين عن بعد. يميل الإداريون

بالجامعات إلى الاهتمام بالمقررات الدراسية التي تدرس عن بعد لرغبتهم في زيادة قبول الطلبة الذين يدرسون عن طريق التعليم عن بعد، واعتقادهم في أن كلفة تقديم مقررات دراسية على الإنترنت لتلك الشريحة من الدارسين أقل من كلفة تقديم مقررات دراسية للطلبة في الجامعات القائمة (Gandhi,2003.P.51). نخلص إلى إن أمناء مكتبات التعليم عن بعد يضطعون بدور جوهري في تسويق الخدمات المكتبية لمجتمع التعليم عن بعد، وبالتالي الإسهام في تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد، وتتساوى على الأقل مع الخدمات المكتبية التي تقدم لنظرائهم داخل الحرم الجامعي القائم، ولتحقيق ذلك يرى الباحث ضرورة إشراك أمناء المكتبات الجامعية ابتداء عند التخطيط لتقديم برامج تعليم عن بعد جديدة.

#### ثانيا: تجربة مكتبة جامعة السودان المفتوحة في تقديم الخدمات المكتبية

أنشئت مكتبة جامعة السودان المفتوحة في مارس عام 2003م؛ حيث اقتضت سياسة الجامعة في المرحلة الأولى لإنشائها التركيز على المكتبة الإلكترونية، مع التأمين على أهمية المكتبة التقليدية. أمنت اللجنة الإدارية بالجامعة على ضرورة إنشاء مكتبة إلكترونية تحتوي على أحدث الإصدارات العلمية من الكتب، والدوريات الإلكترونية، وقواعد البيانات التي تدعم برامج الجامعة الأكاديمية، وتساندها عن طريق توفير مصادر معلومات إلكترونية ملائمة يستطيع الدارسون بالجامعة استخدامها في المكان، والزمان الملائمين. تعمل المكتبة على تحقيق جملة من الأهداف منها الإسهام في تحقيق أهداف الجامعة بإتاحة مصادر التعلم الذاتي دعماً للتعليم عن بعد، والتعليم المفتوح، وتلبية احتياجات المستفيدين بتحقيق أوسع، وأسرع وصول لمصادر المعلومات العلمية الحديثة التي تدعم العملية التعليمية بالجامعة، وتساندها، وتوفير النصوص الكاملة، والمستخلصات لملايين المقالات التي توجد في الدوريات العلمية، كما تهدف إلى توفير إمكانية تصفح، وتحميل، وطباعة كافة المصادر، والمراجع الإلكترونية التي تتوفر بالمكتبة الإلكترونية في الزمان، والمكان الملائمين للدارسين، وتيسير

الوصول للمصادر المكتبية بمختلف أشكالها للمستفيدين بغض النظر عن الأماكن التي يقيمون فيها. ومن حيث القوى العاملة يعمل بمكتبة جامعة السودان المفتوحة حالياً ثلاثة من المتخصصين في مجال المكتبات، والمعلومات، هم أمين المكتبات، ورئيس قسم تنظيم المعلومات ورئيس قسم تنمية المجموعات المكتبية وصيانتها، بالإضافة إلى ملازم مكتبة. أما الهيكل التنظيمي للمكتبة فيتكون من أمين المكتبات الذي يتبع مباشرة لمدير الجامعة، ويتولى عملية الإشراف العام على مكتبة الجامعة، وأنشطتها يعاونه نائب أمين المكتبات الذي يتولى الإشراف الإداري على كافة الأقسام التي تتكون منها المكتبة، وهي: قسم تنمية المجموعات المكتبية وصيانتها، وقسم تنظيم المعلومات، وقسم خدمات المعلومات. كما يحتل مبنى المكتبة الطابق الأرضي من مبنى الجامعة الحالي<sup>(1)</sup>، ويحتوي على مكتبين بملحقتهما، ومحطة عمل workstation، ومجموعة من الأرفف لعرض المصادر المكتبية التقليدية، كما يحتوي على عدد أربعة (4) أجهزة حاسوب موصولة بشبكة الجامعة، وطابعتين، وجهاز عرض إسقاطي Projector. ومن حيث المكتبات نجد أن مكتبة الجامعة تتكون من مكتبتين تقليدية، وإلكترونية. تحتوي المكتبة التقليدية على ثلاثة آلاف وخمسمائة (3500) كتاب، وتحتوي المكتبة الإلكترونية على قواعد بيانات اشتركت فيها الجامعة اشتراكاً مدفوع القيمة، وعددها خمس عشرة (15) قاعدة بيانات. تتوفر محتويات أربع عشرة (14) قاعدة منها باللغات الأجنبية، وقاعدة بيانات واحدة تتوفر محتوياتها باللغة العربية، وقواعد بيانات اشتركت فيها الجامعة اشتراكاً مجانياً مثل قاعدة بيانات جستور JSTOR، وقاعدة إيغورا AGORA، وروابط مجانية تحتوي على النص الكامل؛ حيث تبلغ جملة محتويات قواعد البيانات، والروابط الإلكترونية أكثر من مليون كتاب، ومقال، وتقرير. وتعتمد المكتبة على الشكل الإلكتروني بشكل أساس في تقديم الخدمات

(1) يقع مبنى الجامعة الحالي في أركويت - شارع عبید ختم - الخرطوم.

المكتبية للدارسين عن بعد لمرونته، وملاءمته لظروفهم. تقدم مكتبة جامعة السودان المفتوحة مجموعة من الخدمات أهمها:

1. خدمة البحث المباشر في قواعد البيانات التي اشتركت فيها الجامعة؛ حيث تتيح المكتبة هذه الخدمة للباحثين، والدارسين من خلال موقع الجامعة على الإنترنت [www.ous.edu.sd](http://www.ous.edu.sd) من خلال قواعد البيانات التي اشتركت فيها. كما تتيح هذه الخدمة للباحثين والدارسين بالجامعة إمكانية تصفح، وطباعة، وتحميل كافة البيانات، والمعلومات التي تتوفر بالمكتبة الإلكترونية نصية، وببليوغرافية. بدأت المكتبة في تقديم خدمة البحث بالاتصال المباشر في عام 2004م عن طريق الاتصال الهاتفي بالإنترنت Dial Up Connection، وأصبحت مزودة بخدمة الإنترنت Internet Service Provider، ويستفاد من تلك الخدمة عن طريق إتباع مجموعة من الخطوات تبدأ بعمل حساب للدخول إلى قواعد البيانات عبر خط الهاتف رقم 130111، ثم كتابة اسم المستخدم elib :User name، وكلمة المرور elib :Password، يلي ذلك كتابة عنوان صفحة مكتبة جامعة السودان المفتوحة على الإنترنت <http://www.elib.sd> على المتصفح الذي يستخدمه المستخدم مثل إنترنت إكسبلورر Internet Explorer (جامعة السودان المفتوحة، 2012م). ومما يجدر ذكره أن للطريقة السابقة في الدخول إلى قواعد البيانات التي اشتركت فيها مكتبة جامعة السودان المفتوحة ميزات عديدة نذكر منها سهولة استخدامها من قبل المستخدمين في الزمان، والمكان، وانخفاض كلفتها التي لا تتعدى كلفة المحادثة المحلية بقيمة ثابتة لكل أنحاء القطر (4) أربعة دنانير<sup>(2)</sup> سودانية للدقيقة الواحدة آنذاك من خلال اتفاق غير مكتوب مع الشركة السودانية للاتصالات. وتتمثل أهم عيوب طريقة الدخول إلى قواعد البيانات التي اشتركت

(2) بدأ العمل بنظام الدينار السوداني في عام 1992م، واستعيض عنه بالجنيه السوداني في عام 2007م.

فيها مكتبة جامعة السودان المفتوحة عبر استخدام الاتصال الهاتفي بالإنترنت في تدني سرعة نقل البيانات من خلالها، وانخفاض سرعة الشبكة إلى أقل من 50% عند استخدام هذه الطريقة في المؤسسات التي ترتبط بشبكات من نوع (Frame Relay)، كما أنها تعمل بنظام الوردية في المؤسسات التعليمية التي ترتبط بالشبكات المحلية؛ أو العالمية (بمعنى أنه إما أن تتاح خدمة المكتبة الإلكترونية فقط، ولا يتاح للمستخدمين النفاذ إلى غيرها عبر تلك الشبكات؛ أو أن ينفذوا إلى غيرها من الخدمات التي تتيحها تلك الشبكات، وفي هذه الحالة يجرمون من الاستفادة من خدمات المكتبة الإلكترونية) الأمر الذي سيؤدي إلى تقليل فرص نفاذ المستخدمين إلى المكتبة الإلكترونية. وقد سعت مكتبة جامعة السودان المفتوحة بالتعاون مع إدارة تقنية المعلومات بالجامعة لحل تلك المشكلة؛ حيث قامت بعقد اجتماع في 2005/8/9م مع إدارة الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) خلص إلى أهمية توزيع المهام بين مكتبة جامعة السودان المفتوحة، والشركة السودانية للاتصالات (سوداتل) إلى مهام فنية تنجزها سوداتل، وأخرى إدارية تنجزها جامعة السودان المفتوحة؛ حيث كان من المأمول إذا أنجزت تلك المهام أن يستمر الدخول إلى قواعد البيانات التي اشتركت فيها مكتبة جامعة السودان المفتوحة عن طريق وصل الحاسوب الشخصي بخط هاتف عبر استخدام الاتصال الهاتفي بالإنترنت Dial Up Connection، وأن تتمكن كل الجامعات السودانية من الاستفادة من تلك القواعد عبر شبكة مكتبة الجامعات السودانية الافتراضية، كما يتاح للدارسين، والباحثين الاستفادة منها في كل مكان يتوفر فيه خط هاتف، ومودم، وجهاز حاسوب شخصي (جامعة السودان المفتوحة، 2012م). إلا أن تلك المحاولات لم تفلح لعدم إيفاء الشركة السودانية للاتصالات بالتزاماتها، حيث ظل التعثر في خدمة تلك القواعد مستمرا حتى تمكنت مكتبة جامعة السودان المفتوحة في يونيو 2006م من تشغيل خدمة البحث المباشر في تلك القواعد من خلال موقع

الجامعة على الإنترنت [www.ous.edu.sd](http://www.ous.edu.sd)، باستخدام اسم مستخدم واحد User Id هو s4972623، وكلمة مرور واحدة Password هي Password. حققت طريقة الدخول الجديدة استقرارا في خدمة البحث المباشر في قواعد البيانات التي اشتركت فيها مكتبة جامعة السودان المفتوحة، كما ساهمت في تقديم خدمات مكتبية ملائمة للدارسين عن بعد من حيث الزمان والمكان (جامعة السودان المفتوحة، 2012م).

2. خدمة الإحاطة الجارية: وهي عبارة عن خدمة تقدمها المكتبات تحيط من خلالها الباحثين، والدارسين بالمعلومات الجديدة في مجالاتهم. تقدم المكتبة هذه الخدمة لمديري الإدارات، وأمناء الأمانات، ورؤساء الأقسام، وطلبة الدراسات العليا بالجامعة عن طريق إحاطتهم بواسطة البريد الإلكتروني للجامعة [elib@ous.edu.sd](mailto:elib@ous.edu.sd) بكل جديد يطرأ على قواعد البيانات.

3. الخدمة المرجعية: وكذلك من الخدمات التي تقدمها مكتبة الجامعة للباحثين، والدارسين الخدمة المرجعية عبر البريد الإلكتروني [elib@ous.edu.sd](mailto:elib@ous.edu.sd)؛ حيث تقوم باستقبال أسئلتهم، والإجابة عن استفساراتهم، والتجاوب مع تعليقاتهم. يضاف للخدمات السابقة التي تقدمها مكتبة الجامعة للباحثين، والدارسين

4. خدمة التعليم البليوغرافي؛ أو تعليم المستفيدين استخدام المكتبة. تقدم المكتبة تلك الخدمة بعدة طرق أهمها، إصدار الأدلة الإلكترونية، والتقليدية التي تبين استخدام المكتبة الإلكترونية؛ حيث تمكنت مكتبة جامعة السودان المفتوحة من إصدار دليل مطبوع بعنوان: دليل استخدام قواعد بيانات المكتبة الإلكترونية في يوليو 2005م، وكذلك أصدرت منه نسخة إلكترونية وضعتها في موقع المكتبة الإلكترونية بموقع الجامعة الإلكتروني على الإنترنت [www.ous.edu.sd](http://www.ous.edu.sd). وقد واصلت المكتبة ذلك الجهد عن طريق إصدار طبعة جديدة، ومنقحة في عام 2010م بعنوان: دليل قواعد

بيانات مكتبة جامعة السودان المفتوحة الإلكترونية، ووضعت منه نسخة إلكترونية بإضافات جديدة على النسخة المطبوعة في موقع الجامعة على الإنترنت، وأصدرت أخيراً دليلاً مطبوعاً بعنوان: دليل قواعد بيانات مكتبة جامعة السودان المفتوحة الإلكترونية في مايو 2012م، واتبعت بنسخة إلكترونية وضعت في موقع المكتبة الإلكترونية بموقع الجامعة على الإنترنت (عبد العزيز، 2012. ص. 24).

كما تقدم المكتبة تلك الخدمة عن طريق المحاضرات التعريفية بالمكتبة الإلكترونية، وخدماتها، ومصادرها، والبحث فيها، وقد بلغ عدد المحاضرات التعريفية التي قدمت في عام 2012م وحده ثلاث عشرة (13) محاضرة تعريفية شملت خمس مناطق تعليمية بالجامعة. بالإضافة للطرق السابقة في تقديم خدمة التعليم الببليوغرافي فقد قدمت المكتبة عدة دورات تدريبية في مجال استخدام المكتبة الإلكترونية لأعضاء هيئة التدريس، بالجامعة تناولت محتويات المكتبة الإلكترونية، وخدماتها، ومصادرها، والبحث فيها، كما قدمت ثلاث محاضرات تلفزيونية عن استخدام المكتبة الإلكترونية، بثت عبر القناة التلفزيونية لجامعة السودان المفتوحة، وبعض التلفزيونات الولاية. تناولت تلك المحاضرات مصادر المعلومات الإلكترونية في الإنترنت، والمكتبات الإلكترونية بصفة عامة، ومكتبة جامعة السودان المفتوحة بصفة خاصة، كما تناولت طرق الوصول للمعلومات الإلكترونية، وتوثيقها. وأخيراً فقد اضطلعت المكتبة بمهمة ربط المقررات الدراسية بروابط من قواعد البيانات التي اشتركت فيها الجامعة والتي تتوفر بموقع الجامعة على الإنترنت [www.ous.edu](http://www.ous.edu).

**5. خدمة توصيل الوثائق Document Delivery Service:** ولكي تواكب المكتبة التطورات الحديثة في مجال تقديم الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد، فقد سعت جاهدة في سبيل تقديم خدمة توصيل الوثائق للدارسين عن بعد؛ حيث قدمت خطة محكمة إلى اللجنة الإدارية بالجامعة لإجازتها، وقد أجزيت في عام 2007م. وتتمثل أهم معالم تلك الخطة في تصوير مقالات الدوريات،

وأجزاء من الكتب بما لا يتعارض مع قانون حق المؤلف، والملكية الفكرية، بغرض تلبية احتياجات الدارسين من المعلومات، وخدمة البحث العلمي بالجامعة؛ حيث يتم إرسال المصادر المكتبية التي يتم الحصول عليها إلى الدارسين بالجامعة أينما وجدوا. تهدف المكتبة من خلال اقتراح هذه الخدمة إلى تحقيق مبدأ العدالة، وتكافؤ الفرص بين الدارسين في التعليم المفتوح، وطلاب التعليم القائم، وذلك فيما يتعلق بالحصول على مصادر معلومات تساند المنهج الدراسي المقرر. هذا بالإضافة إلى تحقيق أعلى مستوى من الجودة للعملية التعليمية عبر توصيل مصادر المعلومات المكتبية المطلوبة من قبل الدارسين المنتمين للجامعة إلى المناطق، والمراكز التعليمية المختلفة التي تنتشر في كافة أرجاء السودان. وتمثل وسائل، وإجراءات توصيل الخدمات المكتبية للدارسين عن بعد بالجامعة في إرسال طلبات الدارسين من المصادر المكتبية إلى مكتبة الجامعة عن طريق الفاكس؛ أو البريد الإلكتروني، كما يمكن أن ترسل تلك الطلبات إلى المراكز التي تقوم بإرسالها إلى المناطق التعليمية التي ترسلها بدورها إلى المكتبة عبر الفاكس. تتجمع الطلبات بالمكتبة التي تقوم بتسليمها لجامعي المعلومات المتعاونين مع الجامعة بغية الحصول عليها من المكتبات القائمة *On-campus libraries*، وتصويرها، وتوصيلها للمكتبة التي تتولى عملية تجهيزها في ظروف خاصة. يقوم موظف البريد السريع الذي يتبع لإدارة البريد باستلام كل المراسلات من المكتبة في ميقات محدد، ومتفق عليه. تتولى إدارة البريد السريع نقل، وتوصيل المراسلات المستلمة من الجامعة عن طريق الخطوط الجوية السودانية، والطيران الخاص لبعض المدن الداخلية، وبواسطة الوكلاء المباشرين (موظفي البريد) بصحبة إرساليات البريد السريع عن طريق الحافلات السياحية؛ يتم تسليم الرسائل إلى إدارة المنطقة التعليمية؛ أو المركز التعليمي في (45) خمس وأربعين مدينة في السودان. وتتكفل الجامعة بدفع كلفة جمع الرسائل على

أن يتكفل الدارس بدفع كلفة التصوير، وكلفة التوصيل التي تبلغ قيمتها (5) خمسة جنيهات سودانية.

6. الخدمات التعاونية: ومن الخدمات المكتبية المهمة التي اضطلعت بها مكتبة الجامعة الخدمات التعاونية؛ حيث أسهمت بجهود كبير في تكوين اتحاد المكتبات الجامعية السودانية Sudanese University Libraries Consortium في عام 2004م بغرض تشارك المصادر المكتبية تقليدية، وإلكترونية، كما اشتركت نيابة عن الجامعات السودانية في ست عشرة (16) قاعدة تحتوي على النص الكامل، أتاحتها لكل الجامعات السودانية الحكومية مستفيدة من شروط الاشتراك الميسرة التي حصلت عليها عبر الاتحاد. لقد أرسى مكتبة جامعة السودان المفتوحة بتلك المبادرة دعائم التعاون بين المكتبات الجامعية السودانية إيماناً منها بأهميته في تشجيع البحث العلمي، وتوفير خدمات مكتبية ملائمة للدارسين عن بعد. وفي ذات السياق السابق قامت في عام 2012م بصياغة اتفاقية لتشارك المصادر المكتبية وقعتها مع كل من المكتبة الوطنية، ومكتبة جامعة المغربين. تتيح تلك الاتفاقيات للدارسين عن بعد بجامعة السودان المفتوحة إمكانية الاستفادة من المصادر المكتبية التي تتوفر بالجامعات الموقعة عليها.

## النتائج والخلاصة

1. التأكيد على أهمية تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد من حيث الزمان، والمكان.
2. هناك ضرورة ملحة إلى اتخاذ كافة الوسائل الملائمة بغرض تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد.
3. التأكيد على الدور الكبير الذي اضطلعت مكتبة جامعة السودان المفتوحة في تقديم خدمات مكتبية ملائمة للدارسين عن بعد من حيث الزمان والمكان.
4. أسهمت مكتبة جامعة السودان المفتوحة بفعالية في ترسيخ، وتجسيد المعنى الحقيقي لتشارك المصادر المكتبية، والاستغلال الأمثل للموارد من خلال تيسيرها لمحتوياتها الإلكترونية للباحثين كافة.

## التوصيات

1. اتخاذ كافة الوسائل الملائمة بغرض تقديم خدمات مكتبية تلائم الدارسين عن بعد زمانا ومكانا.
2. تشجيع مبادرات تشارك المصادر المكتبية بين المكتبات الجامعية السودانية بغرض تحقيق الاستغلال الأمثل للموارد المكتبية.
3. إجراء مزيد من البحوث والدراسات في هذا المجال بغرض إثرائه.

## المصادر والمراجع

1. أبا الخليل، عبد الوهاب بن محمد، 1423هـ/2003م، المكتبات الرقمية (الإلكترونية): بين النظرية، والتطبيق، الرياض، مكتبة الملك عبد العزيز العامة، (ورقة علمية قدمت في ندوة المكتبات الرقمية: الواقع والمستقبل).
2. جامعة السودان المفتوحة، ملفات وتقارير أمانة المكتبات 2003-2012م، الخرطوم، الجامعة، (ملفات وتقارير غير منشورة).
3. حسن، سعيد أحمد، 1985م، المكتبة العامة، والوعي الثقافي، بيروت، مؤسسة الرسالة.
4. الشامي، أحمد محمد وحسب الله، سيد، 1988م، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات، والمعلومات Encyclopedic Dictionary of Library and Information Science Terms، الرياض، دار المريخ للنشر.
5. شاهين، كمال محمود، 1992م، نحو استراتيجية لتسويق خدمات المعلومات في مكتباتنا العربية. تونس: المعهد الأعلى للتسويق، (ورقة علمية غير منشورة قدمت في الندوة الدولية حول تسويق المعلومات).
6. الشهري، منصور بن علي، 2007م، "دور المكتبات الجامعية في دعم برامج التعليم عن بعد، دراسات عربية في المكتبات والمعلومات. ع2، مج2.
7. عامر، طارق عبد الرؤوف، 2007م، التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، عمان، الأردن، دار اليازوري.

8. عبد الهادي، زين الدين وبهجت، جلال، 1994م، "تسويق الخدمات المكتبية وخدمات المعلومات في المكتبات، ومراكز المعلومات: مدخل نظري"، الاتجاهات الحديثة في المكتبات، ومراكز المعلومات، س1، ع1.
9. المالكي، مجبل لازم، رجب-ذو الحجة 1423هـ / سبتمبر2002م-فبراير 2003م "المكتبة الإلكترونية في البيئة التكنولوجية الجديدة، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 8، ع2.
10. محمد، عبد العزيز جابر، 2010م، دليل قواعد بيانات مكتبة جامعة السودان المفتوحة الإلكترونية، الخرطوم، جامعة السودان المفتوحة.
11. مدني، محمد عطا، 2007م، التعليم من بعد: أهدافه وأسسّه وتطبيقاته العملية، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
12. النوايسة، غالب عوض، 2003م، المراجع، والخدمات المرجعية في المكتبات ومراكز المعلومات واتجاهاتها، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
13. Albanese, Andrew, Sep. 2001, "Moving from Books to Bytes" , Library Journal, No.126
14. Association of College and Research Libraries, 2000, Guidelines for Distance Learning Library Services, Chicago, ACRL, Available from: <http://www.ala.org/acrl/guides/distlrng>. Accessed 2\1\2010.
15. Butler, John and DeJohn, Bill, April 1, 1998, Library and Information Services for the Minnesota Virtual University: A Status Report and Needs Assessment, Available from:

- <http://kinglear.lib.umn.edu/dejohn/servicesmvu.htm>. Accessed June 24, 2012.
16. California State University, 2003, Distance and Distributed Education: Frequently Asked Questions. Sacramento, The University. 2003. Available from: <http://www.csus.edu/distance/faq.html> , Accessed June24, 2003.
  17. Cote, Denise, 2001, “The Online College Library: An Exploration of Library Services to Distance Education Students”, Community Junior College Libraries, Vol. 10, No. 2.
  18. Deakin University website Available from: [www.deakin.edu.au/library/findout/learn](http://www.deakin.edu.au/library/findout/learn). Accessed June 24, 2011.
  19. Fisk, James & Summey, Terri Pederesn, 2004 “Got Distance Services? Marketing Remote Library Services to Distance learners” Internet reference services quarterly. Vol.9.
  20. Gandhi, Smiti, winter 2003 “Academic librarians and distance education: challenges and opportunities” Reference & User Services Quarterly, VOL. 1., No.43.
  21. Gaynor, Nancy, Winter 1994, “Extended Campus Libraries”, Illinois, Illinois' Libraries, No.76.
  22. Goodson, Carol, summer 1996, “A Continuing Challenge for Librarians Meeting the Needs of Distance Education Students”, MC Journal: The Journal of Academic Media Librarianship, No. 4. Available from: <http://wings.buffalo.edu/publications/mcjrnl/v4n1/goodson.html>. Accessed June24, 2008.
  23. Holmberg, Borje, 1991, “Open and Distance Learning in Continuing Education” , IFLA Journal, Vol. 17, No. 3.

24. Holowachuk, D., June, 2008, The Role of Librarians in Distance Education.. Available from: [http:// 168.144.129.112/Articles /The %20Role %20 of% 20 Librarians %20in %20Distance](http://168.144.129.112/Articles/The%20Role%20of%20Librarians%20in%20Distance). Accessed 15.
25. Kaskus, M.A., 1994, "The story of distance education: A practitioner's perspective: What Library Schools Teach" The American Journal of Distance Education, No.32.
26. Kearley, Jamaie P. and Lange, Karen S., 2001, "Partners in Emerging Technology: Library Support for Web-Based Courses", Journal of Library Administration, Vol. 32, No.1/2.
27. Kotler, P. & Anderson, A., 1996, Strategic Marketing for Non Profit Organization. 5th.ED. Prattice: Hall, N. J.
28. Lebowitz, Gloria, (July 1997), "Library Services to Distant Students: An Equity Issue" The Journal of Academic Librarianship, No. 23.
29. Paimer, Janet P. and Sander, Mark, Winter 2003, What Do Faculty Want? , Net Connect.
30. Pease, Barbara G. and Power, Colean J., 1994 "Reference Services for Off-campus Students and Faculty". The reference Librarian. No.43.
31. Watson, Elizabeth F., 2003, Developing Library and Information Services for Distance Education. Vancouver (Canada): The Commonwealth of Learning.