

تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين.

Activating the electronic training to benefit from library services in the digital environment: A survey based on the users' point of view.

Activer la formation électronique pour bénéficier des services de bibliothèques dans l'environnement numérique : Une enquête basée sur le point de vue des utilisateurs.

سارة العمري¹

تاريخ النشر: 2020/07/01

تاريخ القبول: 2019/10/19

تاريخ الإرسال: 2019/01/29

ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مفهوم التكوين الإلكتروني كشكل جديد من أشكال التكوين، وإلقاء الضوء على القيمة المضافة التي يمكنه تقديمها للمستفيدين، مع الوقوف على متطلبات التحول إلى هذا النوع من التكوين كخدمة إلكترونية حديثة ضمن منظومة المكتبات. وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الجانب الميداني الذي ارتكز على آراء عينة من المستفيدين حول مشروع التحول إلى خدمة التكوين الإلكتروني بالمكتبات، و رؤيتهم إلى الدور الذي يمكن أن يلعبه ذلك في إكسابهم المهارات والكفاءات التي تمكنهم من التأقلم مع الخدمات الإلكترونية المقدمة في المكتبات في ظل بيئة رقمية. اعتمدت الدراسة في تحقيق أهدافها على المنهج الوصفي، مستخدمة أداتين من أدواته في جمع البيانات وهما: الاستبيان والملاحظة. جاءت النتائج لتظهر تأكيد عينة الدراسة على أن خدمة التكوين في شكلها التقليدي لم تعد تتناسب مع الواقع الجديد للمكتبات في البيئة الرقمية، و تقرر بضرورة التحول إلى التكوين الإلكتروني بمكتباتنا لمزايا هذا الشكل الجديد من التكوين، التي تجعله قادرا على إكساب المستفيدين الكفاءات المعرفية والمهارات العملية التي تتطلبها الاستفادة من الخدمات الإلكترونية في مكتبات العصر الرقمي.

الكلمات المفتاحية: التكوين الإلكتروني؛ مكتبات؛ خدمات المعلومات الإلكترونية؛ البيئة الرقمية؛ المستفيد.

Abstract:

This study attempts to highlight the concept of electronic training as a new form of training, and to shed light on the added value it can provide to users. It also identifies the requirements for switching to this type of training as a modern electronic service within the library system. The study was based on the opinions of a sample of users about the idea of switching to the electronic training in libraries, and the role that this can play in providing them with the skills and competencies that may help them to cope with the new electronic service offered by libraries within the digital era. To achieve the specific objectives, the study adopted the descriptive approach using the questionnaire and the observation as instruments for collecting data.

The obtained results showed that the survey participants were convinced that the traditional training service was no longer compatible with the present digital environment of libraries. They also acknowledged the need to switch to electronic training in our libraries for the advantages of this new form of training, which provide users with competencies and practical skills required to take advantage of electronic services in libraries of the digital era.

Keywords: Electronic training; library; electronic information service; digital environment; users.

*المؤلف المراسل

¹Lamri Sara, Abdelhamid Mehri Constantine 2 University, Alegria, lamrisara25@gmail.com.

Résumé : A travers notre étude, nous avons essayé de mettre en relief le concept de formation électronique comme un nouveau type de formation, et de souligner la valeur-ajoutée qu'il procure aux utilisateurs. L'étude identifie également les procédures requis par ce nouveau modèle de formation en tant que service électronique au sein des bibliothèques. Cette étude de terrain, était basée sur les opinions d'un échantillon d'utilisateurs sur le projet de passer au service de formation électronique dans les bibliothèques, et leur point de vue quant au rôle que cela peut jouer en leur fournissant les compétences et les connaissances qui leur permettent de s'adapter aux services électroniques offerts par les bibliothèques à l'ère numérique. Pour réaliser ses objectifs l'étude a adopté l'approche descriptive en utilisant le questionnaire et l'observation comme instruments de collecte de données. Les résultats obtenus ont démontré que les participants étaient convaincus que le service de formation traditionnelle n'était plus compatible avec le nouvel environnement numérique des bibliothèques.

Ils ont également souligné la nécessité de passer à la formation électronique dans les bibliothèques pour ses avantages qui permettent aux utilisateurs d'acquérir les compétences théoriques et les aptitudes pratiques requises pour bénéficier des services électroniques de bibliothèques à l'ère du numérique.

Mots clés : Formation électronique; bibliothèque; environnement numérique; utilisateurs; enquête.

مقدمة

جاءت الثورة التكنولوجية بأساليب و تقنيات حديثة أحدثت تغييرا في جميع جوانب و قطاعات حياتنا المعاصرة و أدخلت البشرية عصرا جديدا اصطلاح عليه بالعصر الرقمي،عصر لا مفر من مواكبته و التأقلم معه لمن اختار التطور و التقدم، و هو الخيار الذي تبنته المكتبات و مؤسسات المعلومات، حيث عملت على إدخال التكنولوجيا لمنظومتها و الاستفادة منها في تطوير خدماتها، الشيء الذي تمخض عنه ظهور خدمات الكترونية حديثة اعتبرت الوجه الجديد للخدمات التقليدية و أحدثت نقلة نوعية في مجال خدمات المعلومات بالمكتبات، و ذلك بفضل القيمة المضافة التي استطاعت تقديمها للمستخدمين.

كانت خدمة تكوين المستخدمين بالمكتبات من بين الخدمات التي مستها موجة التغيرات الحاصلة حيث ظهر ما يسمى بخدمة التكوين الالكتروني للمستخدمين، و التي سمح تبنيها على مستوى المكتبات باستغلال التكنولوجيا الحديثة التي تزخر بها البيئة الرقمية، الشيء الذي كان له بالغ الأثر في دعم خدمة التكوين بالمكتبات، من جهة للإيجابيات التي تميز هذا الشكل الجديد من التكوين كنمط جديد و كأسلوب حديث قادر على تجاوز النقائص و السلبيات التي تشوب الطرق التقليدية التي تأتي عادة في قوالب جامدة، ومن جهة أخرى لقدرته على مساعدة المستخدمين على اكتساب الكفاءات و المهارات اللازمة للتأقلم مع التكنولوجيا و التقنية الحديثة بالمكتبات.

جاءت دراستنا هذه محاولة لتقصي مدى معرفة المستخدمين ومدى اطلاعهم على مفهوم التكوين الإلكتروني كتوجه حديث لخدمة تكوين المستخدمين بالمكتبات في بيئة رقمية، وكذا الاطلاع على مدى أهمية اتخاذ المكتبة لقرار التحول الى خدمة التكوين الإلكتروني من وجهة نظر المستخدمين، وذلك باعتبارهم المستفيد الأول من تقديم هكذا خدمة حديثة بالمكتبة لكونهم طرفا من الأطراف الفاعلة في العملية التكوينية. كذلك عمدنا من خلال هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مفهوم التكوين الإلكتروني والوقوف على كافة المستلزمات والخطوات والموارد التي يتطلبها التحول الى هذه الخدمة الحديثة وتفعيلها بمؤسسات المعلومات.

1- الجانب المنهجي

1-1- مشكلة الدراسة

كانت ولا زالت خدمات المعلومات بالمكتبات تعكس نشاط وأهداف مؤسسة المعلومات وقدرتها على خدمة مستخدميها، لذلك كان الاهتمام برفع مستوى ونوعية هذه الخدمات من أهم مقومات نجاحها في أدائها لوظائفها، والطريقة الوحيدة للوصول إلى رضى مستخدميها وإلى تحقيق التميز الذي تنشده. وقد جاءت التطبيقات التكنولوجية والتقنيات الحديثة في مجال المكتبات لتدعمها في كل ذلك بإحداثها ثورة حقيقية في مجال خدمات المعلومات حيث ظهرت الفهارس الإلكترونية التي سمحت للمستخدم بطلب وحجز الوثائق على الخط، البحث عبر قواعد البيانات و مختلف مصادر المعلومات الإلكترونية، إمكانية النفاذ إلى شبكة الانترنت، أيضا القدرة على التحول بالمكتبة والاستفادة من خدماتها عبر موقعها على الانترنت... الخ، والتي سمحت للمستخدم بالتواصل مع المكتبة من منزله و مكان عمله و من أي مكان يتواجد به، و كانت النتيجة استبدال المكتبة لخدماتها التقليدية بخدمات الكترونية حديثة تتناسب مع التطورات الحاصلة و تضمن للمكتبة البقاء و الصمود في بيئة متغيرة.

ترتب عن كل ما سبق زيادة مسؤولية المكتبة في تقديم خدمة تكوين متميزة قادرة على إكساب مستخدميها المهارات التي تكفل لهم التعايش مع المكتبة في العصر الرقمي و الاستفادة من كل ما تقدمه من خدمات حديثة، حيث تغيرت و تعقدت المهارات المطلوب امتلاكها من طرف المستخدمين، في ظل بيئة رقمية يتطلب التعاطي معها التحكم في التقنية الحديثة، هنا ظهر التكوين الإلكتروني الذي أثبت نجاعته و تميزه و قدرته على تجاوز العديد من عيوب التكوين التقليدي و تغطيته على نقائصه فكان لا بد على المكتبات أن تنظر في قرار التحول إلى التكوين الإلكتروني للمستخدمين لمواكبة التوجه الإلكتروني للمكتبات و خدماتها. في ظل المعطيات السابقة جاءت هذه الورقة البحثية لتجيب على التساؤل الرئيسي التالي:

هل إكساب المستفيدين المهارات التي تسمح لهم باستخدام الخدمات الالكترونية الحديثة في بيئة رقمية يتطلب من المكتبات التخلي عن خدمة تكوين المستفيدين في شكلها التقليدي لصالح التكوين الالكتروني؟

1-2- التساؤلات الفرعية

تسعي الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- هل يملك المستفيدون المهارات اللازمة التي تسمح لهم بالاستفادة من الخدمات الالكترونية الحديثة التي تقدمها المكتبات في البيئة الرقمية؟
- هل الإبقاء على تقديم خدمة التكوين في شكلها التقليدي واستخدام الطرق التقليدية كاف لإكساب المستفيدين المهارات التي تتطلبها الاستفادة من الخدمات الالكترونية بالمكتبات الحديثة في ظل بيئة رقمية؟
- هل يدعم المستفيدون فكرة أن اكتساب المهارات التي تمكنهم من استخدام الخدمات الالكترونية بالمكتبات في بيئة رقمية معقدة يتوقف على التحول الى خدمة التكوين الالكتروني؟

1-3- أهداف الدراسة

إضافة الى الإجابة على التساؤلات تطمح الدراسة إلى التعريف بمفهوم التكوين الالكتروني كخدمة الكترونية حديثة ضمن العرض الخدماتي لمكتبات العصر الرقمي، مع إبراز وجهة نظر المستفيدين حول تبني هذه الخدمة والوقوف على مدى إدراكهم للدور الذي يمكن أن تلعبه في إكسابهم مهارات رقمية تسمح لهم بالتحكم في التقنية الحديثة لاستغلال الخدمات الالكترونية المقدمة على مستوى المكتبات والوصول إلى المعلومات الالكترونية المناسبة التي تلي احتياجاتهم المعلوماتية.

1-4- أهمية الدراسة

- تأتي أهمية هذه الدراسة انطلاقاً من أهمية خدمة التكوين الالكتروني للمستفيدين كخدمة الكترونية حديثة وكاتجاه جديد تحذوه مكتبات العصر الرقمي.
- باعتبار أن التكوين الالكتروني في الوقت الراهن بديل عن التكوين التقليدي من خلال المزايا التي يوفرها ومن خلال قدرته على تجاوز سلبات التكوين التقليدي.
- تعمل هذه الدراسة على التعريف بالتكوين الالكتروني، والكشف عن مدى أهميته في تفعيل عملية الاستفادة من الخدمات الالكترونية الحديثة بالمكتبة.
- يكشف هذا المقال عن رأي المستفيدين في هذا النوع الحديث من التكوين وفكرتهم عنه.

1-5- منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في وصف وتفسير الظاهرة وكذا في تحليل البيانات من أجل الوصول إلى نتائج فيما يتعلق بمدى توافق هذا التكوين مع الاحتياجات الفعلية والمتطلبات الحقيقية للمستفيدين في البيئة الرقمية، وذلك من وجهة نظرهم وللإجابة على التساؤلات المطروحة تم اعتماد أداتين من أدوات المنهج الوصفي وهما الملاحظة والاستبيان.

1-6- التعريف بمصطلحات الدراسة

- التكوين الإلكتروني

إن مفهوم التكوين الإلكتروني من المفاهيم المتشعبة والواسعة في مضمونها نظرا لتعلقها بعدد من التخصصات العلمية، وقد عرف ماكس* التكوين الإلكتروني بأنه: " تلك العملية التي يتم فيها التعلم إلكترونياً وبصورة أكثر معاصرة على وجه الخصوص، وتعتمد على منهج الاستفادة من النظم القائمة على الويب ونظم إدارة المحتوى لجعل أنشطة التكوين متاحة على سطح المكتب باستخدام الانترنت " (المختار، 2013، صفحة 6). عرف التكوين الإلكتروني أيضاً على أنه: " العملية التي يتم فيها تهيئة بيئة تفاعلية غنية بالتطبيقات المعتمدة على تقنية الحاسب الآلي وشبكاته ووسائطه المتعددة التي تمكن المتكون من بلوغ الأهداف التكوينية " (اطمیزی، 2014، صفحة 239).

انطلاقاً مما سبق يمكن تعريف التكوين الإلكتروني في بيئة المكتبات على عملية تبادل للمعلومات بين المكون والمتكون في بيئة تفاعلية قائمة على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة بغرض إكساب المستفيدين المهارات الضرورية للاستفادة من خدمات المكتبة، وهو بذلك يضاف إلى قائمة الخدمات الإلكترونية الحديثة التي تقدمها المكتبات.

-خدمات المعلومات الإلكترونية:

عرفت مراكز البحث النمساوية (ARC) خدمات المعلومات الإلكترونية بأنها: " إتاحة المعلومات في شكل غير مطبوع، ويمكن أن تكون الإتاحة بطريقة الاتصال المباشر على الخط (ON LINE) أو بطريقة الاتصال غير المباشر خارج الخط (OFFLINE)، بحيث تعني الطريقة الأولى بالإتاحة عبر وسائل الاتصال عن بعد، بينما تعني الطريقة الثانية بالإتاحة باستعمال وسائط الحفظ المادية كالأقراص المضغوطة والمرنة" (غانم، 2010، صفحة 181).

أما المواصفة الدولية ISO-DIS فتعرفها على أنها: "خدمات يتم تقديمها وإتاحتها إما عبر الخوادم المحلية أو عبر الشبكات، وتضم الخدمات: المكتبية الإلكترونية، الفهرس الإلكتروني المتاح على الخط (OPAC)، موقع المكتبة على الانترنت، المصادر الإلكترونية، التسليم الإلكتروني للوثائق وتوفير إمكانية الاتصال بشبكة الانترنت داخل جدران المكتبة" (غانم، 2010، صفحة 182).

من خلال ما سبق يمكن اعتبار أن مفهوم الخدمات الالكترونية في المكتبات ينطوي بالدرجة الأولى على كونها قائمة على تقديم خدمات معلومات إلكترونية اعتماداً على تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال، حيث يلاحظ أن أهم ما يتم التركيز عليه عند تعريف الخدمات الالكترونية هو نفي صفة المطبوع عنها، سواء عن المعلومات التي يتم استرجاعها في إطار الخدمة وكذا عن الطريقة والتقنية التي تقدم بها الخدمة في حد ذاتها.

-البيئة الرقمية

عرفت البيئة الرقمية على أنها: "مجموعة من العناصر متفاوتة المهام والاختصاصات والدرجات الوظيفية والقناعات والكفاءات العلمية المتفاعلة فيما بينها وفق منظومة لإنجاز مهام محددة، وبعبارة أخرى فإن البيئة الرقمية هي نتيجة لتطبيقات التكنولوجيا المختلفة في المؤسسات، وتفاعل الإنسان ومدى تقبله للتغيرات التكنولوجية الجديدة" (قنديلجي و السامرائي، 2004، صفحة 114).

عند الحديث عن البيئة الرقمية للمكتبات في هذه الدراسة فنحن نقصد بيئة تختلف تماماً عن البيئة التقليدية، تتحقق باجتماع مختلف الأجهزة، البرمجيات، الإجراءات، الأساليب، الأنشطة و الخدمات، التي تركز أساساً على التسهيلات المقدمة من الشبكات بمختلف أنواعها، و شبكة الانترنت، أنظمة المعلومات، الفهارس الآلية، الوسائط المتعددة، و النشر الالكتروني، وغيرها من المخرجات التكنولوجية التي تشكل أهم مظاهر البيئة الرقمية في المكتبات و مؤسسات المعلومات، والتي تسمح لها في النهاية بتبادل المعلومات و إيصالها للمستخدمين في شكل رقمي.

2-الجانب النظري

2-1-التكوين الالكتروني

2-1-1-أهدافه

يمكن اعتبار أنه من بين أهم أهداف التكوين الالكتروني هو مواكبة ومجارات التطورات المتسارعة الحاصلة في مجال التكوين، من حيث طرق تصميم البرامج التكوينية ومحتوياتها وكذا أساليب تقديمها المعتمدة أساساً على التكنولوجيا والتقنية الحديثة. ويرتكز هذا الشكل الجديد من التكوين أساساً على تحقيق الأهداف التالية (الزنبقي، 2011، الصفحات 21-22):

- المساهمة في نشر ثقافة التقنية في المجتمع وإعطاء مفهوم أوسع للتكوين الالكتروني.
- زيادة الفاعلية لكل من المكون والمتكونين.
- التغلب على مشكل الأعداد الكبيرة للمتكونين.

-الاستفادة من مصادر المعارف المتاحة عبر شبكة الانترنت.

-مساعدة مؤسسات المعلومات لتعديل الطرق التقليدية للتكوين بهدف تنمية قدرات الأفراد بتكوينهم وتأهيلهم لإنتاجية أكبر في مجتمع المعرفة (الموسوي، 2010، صفحة 3).

يبقى أن أهم هدف استطاع التكوين الإلكتروني تحقيقه هو المرونة، وذلك بتجاوزه لكل العوائق المرتبطة بالزمان والمكان، والتي كانت تقف في وجه المكون والمتكون على حد سواء، حيث استطاع أن يصل إلى تحرير العملية التكوينية من كل القيود والتعقيدات التي لطالما ارتبطت بالتكوين التقليدي.

2-1-2-أنواعه

ينقسم التكوين الإلكتروني إلى نوعين أساسيين، حيث يتم التمييز بين تكوين متزامن تضمن فيه التقنية الحديثة خاصية التفاعل بين المكون والمتكونين، حيث يتواجد الجميع في نفس الوقت و يتم التواصل بينهم عبر مختلف مختلف الشبكات و أهمها شبكة الانترنت، و بين تكوين غير متزامن يتم أيضا بفضل التكنولوجيا و التقنية الحديثة، و يتم ضمان متابعة التكوين و البرنامج التكويني للمتكون و ذلك خطوة بخطوة حسب توجيهات المكون و كما لو كان حاضرا مع المتكون، و جاء تعريف كل من المصطلحين كالتالي:

- التكوين الإلكتروني المتزامن Synchronous E-Learning

يعرف بأنه: " ذلك النوع من التكوين الذي يعتمد على التكوين الجماعي على الشبكة في الوقت الحقيقي من خلال المناقشات وحل المشكلات حيث يتواجد المكون والمتكونين على الشبكة في نفس الوقت من خلال مؤتمرات الفيديو Videoconference، المؤتمرات المسموعة Audio Conference وغرف المحادثة أو غرف الحوار Chat Rooms..." (عبد الرزاق، 2011).

- التكوين الإلكتروني غير المتزامن Asynchronous E-Learning

يعرف بأنه: "ذلك النوع من التكوين الذي لا يحتاج الى وجود المكون والمتكونين في الوقت نفسه في القاعة الافتراضية نفسها" (الزنبقي، 2011، صفحة 19). حيث لا يشترط فيه الوجود المتزامن للمكون والمتكون أثناء عملية التكوين، ومن مميزاته أن المتكون يسير عملية تكوينه حسب ملائمة الأوقات له. (العجاجي، 2007، صفحة 41). كذلك يستطيع المتكون إعادة الاطلاع على المادة التكوينية والرجوع إليها كلما احتاج إلى ذلك.

2-1-3-أشكال (نماذج) التكوين الإلكتروني

أوضحت العديد من الدراسات أن إدخال التكوين الإلكتروني للمؤسسة يأتي في ثلاثة أشكال أو نماذج مختلفة وذلك على حسب الهدف من تبني هذا النوع من التكوين في المؤسسة، حيث يتم التمييز بين (الحباطي، 2017، الصفحات 49-50):

- نموذج التكوين المساعد (المساند):

يستخدم مساندة ودعم عملية التكوين التقليدية باستخدام أدوات وتقنيات التكنولوجيا الحديثة، حيث تخفض عدد اللقاءات التقليدية بما لا يزيد عن 24% من وقت الدورة عن طريق تلقي جزء من الأنشطة والمحتويات عبر الشبكة.

- نموذج التكوين المخلوط (الدمج):

يدمج في هذا النوع التكوين الإلكتروني مع التكوين التقليدي بحيث يخفض عدد اللقاءات التقليدية الى 50%. يوظف التكوين الإلكتروني في هذا الشكل مدججا مع التكوين التقليدي بحيث يتشارك في انجاز عملية التكوين.

- نموذج التكوين المنفرد (الافتراضي أو المباشر):

يتم دون أي اتصال فيزيائي مباشر بين المكون والمتكون ويتلقى المتكون دورته التكوينية بالكامل عبر الشبكة، ورغم ذلك يمكن توفير بعض اللقاءات وجها لوجه تكون ما بين 20-25% من عدد ساعات الدورة كجلسات التقليدية مثالا: لقاء التعارف بين المتكون والمتكوين، كذلك الامتحانات والتقييمات التي يمكن أن تتم أيضا في لقاءات مباشرة.

2-2-خدمات المعلومات الإلكترونية

تنوع و تختلف خدمات المعلومات الإلكترونية المقدمة عبر المكتبات الحديثة و نستعرض فيما يلي أهمها، و نبدأ بتلك التي أقرتها مواصفة ISO/2789CD:

2-2-1-الفهرس المتاح للجمهور على الخط OPAC: حيث يتم تحميل جميع البيانات الببليوغرافية لمصادر المكتبة وأرصدها لتصبح متاحة على الطرقات داخل جدران المكتبة أو متاحة على موقعها على الانترنت.

2-2-2-الموقع الإلكتروني للمكتبة: يتم عبره تقديم العديد من الخدمات أهمها:

-التوجيه والإعلام والتعريف بمصالح المكتبة. -الولوج لفهارس المكتبة على الخط. -الاتصال بقواعد البيانات على الخط. - تقديم خدمات مرجعية. -إتاحة برامج تكوين للمستفيدين.

2-2-3-مصادر المعلومات الإلكترونية

ظهرت كنتيجة لانتشار النشر الإلكتروني، وكان لها فضل كبير في ظهور الأنواع الحديثة للمكتبات التي أصبحت تشكل أغلب أرسدها، وقد عرفت على أنها: " مصادر المعلومات التقليدية الورقية وغير الورقية المخزنة إلكترونيا، أو في شكل

رقمي على وسائط ممغنطة أو مليزرة، أو تلك المصادر اللاورقية والمخزنة أيضا إلكترونيا حال إنجازها من مصدرها أو نشرها في ملفات قواعد بيانات وبنوك معلومات متاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر On-Line، أو داخليا داخل المكتبة عن طريق الأقراص المدججة Cd-Rom" (ملحم، 2000، صفحة 201).

2-2-4- الخدمة المرجعية الالكترونية

تعرفها جمعية المكتبات الأمريكية (ALA) American Library Association على أنها: " خدمة مرجعية تمكن من تحقيق التواصل بين المستفيد وأخصائي المراجع عن طريق الحاسبات الآلية، وتكنولوجيا الاتصال باستخدام الانترنت دون اللقاء الشخصي المباشر، وذلك من خلال استخدام تقنيات وبرامج الدردشة Chat، أو المؤتمرات المرئية Vidéo conférence، أو البريد الإلكتروني E-Mail " (ظليمي و البسيوني، 2010، صفحة 12). ويظهر واضحا من خلال التعريف أن الخدمة المرجعية الالكترونية تركز أساسا على استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في التواصل مع المستفيد وتلقي استفساراته والإجابة عليها.

2-2-5- النفاذ إلى شبكة الانترنت: والسماح للمستفيدين باستخدام الخدمات التي تقدمها كخدمة الويب، البريد الإلكتروني، وكذا الإحالات إلى الصفحات والمواقع المفيدة.

2-2-6- التسليم الإلكتروني للوثائق: سواء كان ذلك في إطار التعاون وتبادل الوثائق بين المكتبات أو في تعامل المكتبة مع المستفيدين حيث يتم تسليمهم الوثائق التي يطلبونها في شكل إلكتروني، ويتم ذلك عادة عبر موقع المكتبة على الانترنت.

2-2-7- تكوين المستفيدين: على الاستفادة من الخدمات الالكترونية، وقد تم التفصيل في ذلك.

كذلك حدد المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، الذي أعده الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ArabFederation (AFLI) For Libraries and Information أهم خدمات المعلومات الالكترونية الواجب توفرها بالمكتبات الحديثة، نذكر أهمها فيما يلي (غراملي، 2015، صفحة 186):

- خدمة الاتصال بشبكة الانترنت.

- الخدمة المرجعية الرقمية أو الالكترونية.

- البحث عبر بنوك وقواعد البيانات: تضمن المكتبة للمستفيد الاتصال بقواعد البيانات من داخل وخارج المكتبة، وذلك بقواعد البيانات عبر العالم العربية والأجنبية بمختلف أنواعها.

- البث الانتقائي للمعلومات: والحفاظ بذلك على التواصل المستمر مع مجتمع المستفيدين للتعريف بمصادر المعلومات ذات الصلة والمهمة لهم.

- الإذاعة الالكترونية للتعريف بالمكتبة وللإعلان عن أبرز الأخبار والأحداث والنشاطات التي تقام بها.
- المسح الرقمي لمصادر المعلومات التقليدية: بهدف رقمنة المكتبة لمجموعاتها وذلك في إطار مشروع التحول الالكتروني التي يجب أن تتبعه كل المكتبات.
- أيضا كان لظهور الجيل الثاني من الويب 2.0 بالغ الأثر في الارتقاء بالخدمات الإلكترونية للمكتبات، حيث سمح إدماج تطبيقات هذا الجيل من الويب الذي يركز أساسا على مشاركة المستفيد في صناعة المحتوى والتفاعل بينه وبين المكتبة بظهور باقة جديدة من الخدمات الالكترونية نذكر أهمها فيما يلي (الجوهري و متولي، 2014، صفحة 176):
- التأليف المشترك عبر ويكي المكتبة: يسمح للمستخدمين الكتابة في مختلف المواضيع جماعيا دون رقابة.
- التدوين عبر مدونات المكتبة: يمكن أن تكون التدوينات صوتية Podcasting أو رقمية Blogs، وهي فضاء يسمح للمستفيدين بالنشر في المواضيع التي تهمهم وتدعم رفع مستوى التواصل والتفاعل بين المستخدمين والمكتبة.
- التواصل مع المستخدمين عبر صفحة المكتبة على الشبكات الاجتماعية وأشهرها Facebook.
- وصف المحتوى Content Tagging: حيث يستطيع المستفيد المشاركة في بإضافة كلمات مفتاحية لوصف المصادر التي أرصدها المكتبة، و من أشهر المواقع الخاصة بوصف المحتوى: Delicious، Flickr، ...
- إنشاء قناة يوتيوب YouTube خاصة بالمكتبة: تتيح عبرها الندوات، النشاطات، الأدلة والبرامج التكوينية.
- سمح هذا هذا الجيل من الويب يجعل خدمات المكتبة أكثر تفاعلا وتعاوناً مع المستخدمين مقارنة مع الخدمات التقليدية التي قدمتها لقرون، بالإضافة إلى الدور الذي لعبه في إتاحة المعلومات في أي وقت وفي أي مكان ودون أي حواجز. واليوم ونحن على مشارف الجيل الخامس يجري الحديث عن الخدمات الالكترونية التي يمنحها الجيل الثالث والرابع من الويب والتي "ستجاوز معها ولا شك دور شبكة الانترنت دعم مجال المكتبات والمعلومات، إلى المساهمة في ظهور أجيال جديدة من المكتبات تصاحب تطور أجيال الويب المتعاقبة" (الجوهري و متولي، 2014، صفحة 173).

2-3- التحول إلى التكوين الالكتروني والإفادة من خدمات المعلومات الإلكترونية

إن تطور المكتبات و مراكز المعلومات في عصر التكنولوجيا و التقنية الحديثة أصبح مرهونا بمدى تبنيتها للتقنية الحديثة، هذه الأخيرة التي استطاعت أن تغير من طرق وأساليب العمل في المكتبات، و أحدثت طفرة في مجال خدمات المعلومات، التي أصبحت تقدم الكترونيا فيظل انتشار استخدام الوسائط المتعددة، والشبكات، و شبكة الانترنت، الشيء الذي سمح بظهور الإعارة عن بعدو الخدمة المرجعية الافتراضية،... الخ وغيرها من خدمات المعلومات الالكترونية الحديثة، يقابل كل هذا ما يعانيه المستفيدين من المكتبات على العموم من ضعف في مهارات استخدام برامج البحث، وقصر

فهمهم لإمكانيات الشبكة ومحدودية مهاراتهم في التعامل مع الخدمات الالكترونية الحديثة للوصول الى استرجاع المعلومات الالكترونية، و هي النتيجة التي خرجت بها و أكدتها العديد من الدراسات.

في ظل المعطيات السابقة أصبح تبني صيغ و أساليب جديدة في تكوين المستخدمين ضرورة بل وحتمية تفرضها تبعات توظيف التكنولوجيا و التقنية الحديثة في المكتبات، و لأن نظم التكوين الحالية في شكلها التقليدي غير قادرة على المساهمة في إكساب المستخدمين المهارات التي تتطلبها الاستفادة من خدمات المكتبات الالكترونية الحديثة، أصبح التحول الى التكوين الإلكتروني هو وحده القرار الكفيل بالإسهام في زيادة كفاءة و فعالية نظام التكوين، و الوصول الى السماح للمستخدم بتحقيق الاستخدام الأمثل و الاستفادة القصوى من الخدمات الالكترونية التي تقدمها المكتبة الحديثة، هذا بالإضافة الى أن تبني التكنولوجيا و التقنيات الحديثة في التكوين أصبح يعد من أهم مؤشرات اندماج المكتبة في العصر الرقمي و تأقلمها معه.

2-4-مبررات التحول إلى التكوين الإلكتروني

يمكن حصر المبررات التي تسوغ الاعتماد على التكوين الإلكتروني في المكتبات ومؤسسات المعلومات، في الوقت الراهن في النقاط التالية (الحباطي، 2017، صفحة 49):

-تقدم التقنيات التكنولوجية الحديثة وتعدد أوجه تطبيقاتها في المكتبات، مما أوجب ضرورة إدماجها في عمليات التكوين.

-الزيادة الكبيرة في أعداد المتكونين من مختلف فئات المستخدمين.

-قلة الموارد المالية وعدم وجود سياسة واضحة للقيام ببرامج التكوين في المكتبات، ما يجعل من التكوين الإلكتروني أسلوباً وطريقة للتغلب على مشكلات التكوين التقليدي.

-التطور المعرفي والتقدم التقني وضرورة مواكبته بإعداد وتهيئة الأفراد من المستخدمين للتعامل معه.

- " في العديد من المكتبات اليوم تكون المصادر المقترحة والمتوفرة بالمكتبة تتجاوز إطار الوصول التقليدي وهذا لمحاولة المواكبة والتأقلم مع التطورات الحاصلة من جهة وكذا الاستجابة للممارسات الجديدة للمستخدمين" (COURTOIS, 2012, p. 14). ولأن توفير مثل هذه المصادر الحديثة يتطلب مرافقتها مع برامج تكوينية مناسبة للسماح للمستخدمين باستخدامها والإفادة منها ومن التقنيات والوسائط الحديثة.

يمكننا التأكيد على أنه لو كان التطور و التقدم التقني الذي تعرفه خدمات المعلومات في المكتبات الحديثة سبباً وحيداً للتحول الى التكوين الإلكتروني لكان سبباً كافياً، من منطلق أنها ستكون الطريقة الوحيدة التي تسمح بتأقلم المستخدمين مع الخدمات الإلكترونية الحديثة، و هو ما يؤكد تاسيوس دينيس (TassiusDenize) المسؤول عن قسم

التكوين على البحث الوثائقي بجامعة أونتييل الفرنسية (Université Des Antilles) حين اعتبر أن " التكوين المقدم اليوم لا يتناسب مع ممارسات المستفيدين الذين قاموا بدمج أدوات الانترنت في حياتهم اليومية كوسيلة تسمح لهم بالوصول الى حجم هائل من المعلومات..." (Tassius, p. 2) ، وهو نفس ما ذهبت إليه الأستاذة في علم المكتبات وهيبية حرطاني (WahibaHartani) حين أقرت أن " وضع سياسة تكوينية للحصول على المعلومات بصفة عامة و على استخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة بصفة خاصة هي ضرورة خاصة في ظل الثورة التي تعرفها البيئة الجامعية و الناتجة عن الرقمية..." (Hartani, 2010, p. 11) .

من خلال ما سبق يظهر جليا أن تبني التكوين الالكتروني في المؤسسات بصفة عامة ومؤسسات المعلومات بصفة خاصة يعتبر حالا مناسباً بل ومثاليا لتكوين المستفيدين في ظل بيئة رقمية متغيرة، يمكنهم من اكتساب المهارات التي ستسمح لهم بالاستفادة من الخدمات الالكترونية المقدمة بالمكتبات والقائمة أساساً على التكنولوجيا والتقنية الحديثة، الشيء الذي يتطلب من المستفيدين التحكم على الأقل بأبجدياتها.

2-5-متطلبات التحول الى التكوين الالكتروني

أوردت الجمعية الأمريكية للتكوين والتنمية (ASTD) American Society for Training & Development على صفحات موقعها على الانترنت قائمة بالنقاط الأساسية التي يجب احترامها للتحضير لعملية التحول الى تكوين الكتروني، نعرض أهم وأبرز النقاط التي جاءت فيها (الغراب، الصفحات 48-52):

- دعم الادارة العليا.
- الحصول على التمويل.
- تقدير احتياجات المتكويين للتكوين الالكتروني.
- تصميم برنامج تكويني.
- اختيار التكنولوجيا المناسبة.
- التجربة المبدئية.
- اختيار البرامج التكوينية.
- تنفيذ البرنامج التكويني.
- قياس فاعلية التكلفة.
- تقييم البرنامج التكويني.

بالإضافة الى ما سبق هناك من يعتمد إلى إضافة عدد من النقاط الأخرى التي تبدو أساسية في عملية التحول الى التكوين الالكتروني نذكرها فيما يلي (الغراب، الصفحات 43-45):

- التغلب على المقاومة: لا يكون قمع المقاومة هو الهدف بل التعامل معها عن طريق الحوار المستمر لكسب العناصر المقاومة وإقناعها بأهمية ومزايا التغيير بدل فرضه عليها.

-التآلف مع التكنولوجيا: عن طريق تهيئة الجو المناسب الذي يسمح للمتكون بالشعور بالراحة النفسية والألفة مع الأجهزة الإلكترونية التي يظنها غير مفهومة إلا من قبل المتخصصين.

للتأكيد على النقطتين السابقتين ندرج نتائج دراسة قامت بها الباحثة كوني ك. هالاي (Konnie K.Haley) من الو.م.أ. أجرتها مع عدد من المكتبيين بهدف معرفة الأفضلية بالنسبة لهم ما بين التكوين الإلكتروني و التكوين التقليدي وجها لوجه، حيث خلصت إلى أن: " المكتبيين يفضلون التكوين الإلكتروني بأكبر نسبة حيث تم اعتباره أكثر فعالية من التكوين التقليدي، و عندما طلب منهم التعبير عن أسباب تفضيلهم لهذا الشكل الجديد من التكوين ذكروا: توفيره للوقت، تخفيضه للتكاليف، وملاءمته للأفراد الذين تكون جداول أعمالهم مزدحمة؛ في حين جاءت أسباب من فضلوا التكوين التقليدي مرتكزة على كونه: يسمح بالتواصل بين المكون و المتكونين، يسمح بتبادل الأفكار والخبرات مع الآخرين، كذلك ركزوا على المشاكل المتعلقة بالتكنولوجيا كضعف تصميم البرامج التكوينية على الانترنت و انخفاض سرعة التدفق..." (Haley, 2008, p. 5).

-التواصل مع الآخرين: التفاعل بين المتكونين يزيد من فاعلية التعليم ويتم في التكوين الإلكتروني من خلال البريد الإلكتروني، مجموعات النقاش، الحلقات الدراسية المباشرة...الخ.

-الاعتماد على الذات: نتيجة غياب الاتصال المباشر بين المكون والمتكون في هذا النوع من التكوين يحتاج المتكون إلى قدر كبير من التحفيز.

-معرفة مواطن القوة وتحديد الاحتياجات: على المكون أن يساعد المتكون على التعرف على مواطن القوة والضعف لديه، كذلك تحديد أهدافه التعليمية حتى تصبح بمساعدة المكون أكثر وضوحا وحتى يتم توجيه مواطن القوة لديه لخدمة استراتيجيات المنظمة.

-التأكد من وضوح المضمون: يحتاج المتعلم عن بعد إلى تحديد المعرفة الموجودة لديه والتأكد من وضوح المعلومات الجديدة ومن التغيير الحاصل نتيجة لعملية التكوين.

-المشاركة في إعداد المادة العلمية: لتباعد المتكونين واختلاف اهتماماتهم ومستوياتهم يكون على المكون الاقتراب بقدر الامكان من مفاهيم المتكونين وانتقاء ما يناسبهم.

عتبر عمل القائمين على مؤسسات المعلومات والمكتبيين والعمال بأقسام التكوين على ضمان توفير هذه المتطلبات أمر جوهري، كون توفير هذه الأخيرة يأتي كقاعدة داعمة لنجاح تبني التكوين الإلكتروني بالمكتبة.

2-6- خارطة طريق لتبني التكوين الإلكتروني

إن نجاح تبني التكوين الإلكتروني أو التحول من التكوين التقليدي إلى الإلكتروني يتطلب وجود حد أدنى من القناعة لدى القائمين على المؤسسة الوثائقية بأهمية وضرة التحول إلى التكوين الإلكتروني، وذلك قبل البدء في تسطير الأهداف ووضع الخطط، لتأتي في خطوة لاحقة إعداد خطة إستراتيجية عادة ما يقع وضعها على عاتق المسؤول عن المكتبة أو المسؤول عن قسم التكوين أو عن خدمة تكوين المستفيدين بالمكتبة، لتمثل هذه الخطة لاحقا خارطة طريق لما يجب القيام به من أجل بناء ودمج خدمة التكوين الإلكتروني بالمكتبة.

يحدد الأستاذ جميل إطميزي أستاذ مشارك ومدير مركز التعليم الإلكتروني بجامعة فلسطينية تسعة خطوات اعتبرها أساسية لوضع خطة إستراتيجية للتحول إلى ما اعتبره مشروع التكوين الإلكتروني، جاءت كالتالي (إطميزي، 2014، الصفحات 242-244):

- الخطوة 1/ وضع رؤية ورسالة وأهداف المشروع: تشمل تحديد الأهداف المراد تحقيقها من وراء هذا المشروع.
- الخطوة 2/ سد الفجوة: يمكن تنفيذ هذه الخطوة بالإجابة على السؤالين التاليين (أين نحن؟ ماذا نريد؟) وذلك من خلال:
 - عملية مسح للبنية التحتية المادية المتوفرة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 - مسح المهارات الرقمية للمستفيدين في المؤسسة الوثائقية بكل فئاتهم ومستوياتهم.
 - المحتوى: مسح لمدى توفر محتوى تكويني الكتروني.
 - تحديد متطلبات المشروع: تتأثر بقوة برؤية وأهداف المشروع، تقوم أساسا على تحديد ما يلزم من بنية تحتية والمهارات والمحتوى التكويني، ويتم التركيز على نقطتين أولا إمكانية استخدام الموارد الحالية، وثانيا تحديد المتطلبات الجديدة.

الخطوة 3/ العمل على تحقيق الدراسات التالية:

- دراسة عن التكوين الإلكتروني الذي تم الاتفاق على تبنيه: حيث نميز بين ثلاثة نماذج أو أشكال للتكوين الإلكتروني وهي التكوين الإلكتروني المساند، المدمج، والافتراضي والتي تم استعراضها بالشرح في عنصر سابق من هذه الدراسة.
- دراسة للتعرف على البنية التحتية للبرامج المطلوبة، تشمل أهمها: منصة تكوين الكتروني مع كل مستلزمات التي يتطلبها عملها على أكمل وجه كتحديد نوع البرمجيات المستخدمة.
- دراسة لتحديد مصدر المحتويات والأنشطة الإلكترونية يتم من خلالها تحديد مصدر الدورات التكوينية من محتوى وأنشطة، ودراسة قرار انتاجها في المركز أو شراءها أو انتاجها بالشراكة مع مختصين آخرين.

- دراسة عن نوع الدورات التي تحتاج الى تطوير لتصبح الكترونية: تشمل تحديد أي نوع من الدورات التكوينية التقليدية التي نحتاج إلى تحويلها إلى الشكل الإلكتروني.
- الخطوة 4/ تحديد ما يلزم المركز من موظفين وتحديد مؤهلاتهم.
- الخطوة 5/ تحديد إجراءات تطوير الذات: في هذه الخطوة يتم توضيح ما يلي:
 - إجراءات التحول من الدورات التقليدية إلى الأدوات الإلكترونية.
 - معايير ضمان الجودة وأساليب التقييم.
 - تحديد القضايا ذات العلاقة بحقوق الملكية الفكرية.
- الخطوة 6/ تصميم خطط توعية تكون على مستوى كل المؤسسة، ويعتبر اقناع الموظفين في حد ذاته ولوحده تحدياً. وأفضل طريقة للتغلب على مقاومة التغيير هي التوعية بالفوائد التي يمكن أن يوفرها لهم التكوين الإلكتروني.
- الخطوة 7/ وضع جدول زمني للمشروع يوضح بدقة الفترة الزمنية لإنجاز المشروع ومراحله.
- الخطوة 8/ وضع ميزانية تقديرية للمشروع لتحديد التكاليف لاعتماد وتنفيذ البرنامج التكويني.
- الخطوة 9/ وضع خطة التقييم: لضمان أن برنامج التكوين الإلكتروني يسير كما خطط له.

أوصت الباحثة كوني ك. هالي (Konnie K. Haley) على أن تكون هناك فترة انتقالية للتحويل تدريجياً من التكوين التقليدي إلى التكوين الإلكتروني وذلك حين تقول: "...يجب على المكونين بالمكتبات وبمختلف المنظمات النظر في إمكانية توفير مزيج بين التكوين الإلكتروني والتقليدي كخطوة أولى لتلبية احتياجات الأغلبية..." (Haley, 2008, p. 5) ويكون ذلك مناسباً خاصة في بيئة تكوينية يغلب عليها الطابع التقليدي حيث يتم ضمان حد أدنى من التقبل وكذا سهولة التأقلم، وذلك لدى المكونين والمتكونين على حد سواء.

2-7- معوقات التحول إلى التكوين الإلكتروني

اعتبر الدكتور عبد الرحمن توفيق وهو مؤسس ورئيس مجلس إدارة مركز الخبرات المهنية للإدارة (بميك) الذي يعد من أهم المؤسسات العربية التي تهتم بتدعيم مهنة التكوين والتنمية البشرية، أن هناك عدة معوقات تواجه تطبيق التكوين الإلكتروني حددها في عدد من النقاط ندرج أهمها (عبد المعطي و زارع، 2012، الصفحات 297-298):

- عدم توفر مستلزمات التصميم والتنفيذ للبرامج التكوينية: ما لم تتوفر كل المواد، الإمكانيات والكفاءات البشرية التي تتطلبها هذه العملية فلن تتمكن المنظمة من تحقيق النجاح.

-عدم توفر المواد التكوينية: تجنب استخدام المواد التكوينية المصممة للتكوين التقليدي في برامج التكوين الإلكتروني بدون إعادة تصميمها بما يتوافق مع ما هو مستخدم إلكترونيا باستخدام الحاسوب وشبكة الانترنت.

-ضعف البنية التحتية التكنولوجية: فيما يتعلق بتوفير أجهزة الحواسيب ومستلزماتها وتسهيل الاتصالات وتوفير الصيانة الدائمة بالانترنت.

-تحتاج العملية إلى متكونين لديهم الرغبة الذاتية في التعلم والتكون من خلال اشتراكهم في البرامج والدورات التكوينية.

-تردد المسؤولين وأصحاب القرار في اتخاذ قرارات حاسمة لدعم مثل هذه المشاريع الإلكترونية.

من جهة أخرى كانت الجمعية الأمريكية للتكوين والتنمية (ASTD) قد أوردت قائمة لأسباب عدم نجاح عملية التحول نحو التكوين الإلكتروني في المؤسسات بصفة عامة والتي يمكن إسقاطها على مؤسسات المعلومات، نذكر فيما يلي أهم النقاط التي جاءت فيها (الغراب، الصفحات 52-53):

- عدم تحديد الاحتياجات التكوينية بدقة.
- عدم وجود متابعة وتقييم للمتكونين.
- عدم وجود دعم من الإدارة العليا.
- عدم وجود تفاعل كاف بين المكون والمتكون.
- اختيار تكنولوجيا غير مناسبة أو معقدة.
- المقارنة الدائمة بالتكوين التقليدي.
- عدم تكوين فريق للتكوين الإلكتروني.
- عدم وجود دعم من المؤسسات المعلوماتية.
- عند الحديث عن معوقات التحول إلى التكوين الإلكتروني في المكتبات تظهر نفس المعوقات السابقة بالإضافة لمعوقات أخرى تتعلق بمؤسسات المعلومات تكون أكثر خصوصية نذكر أهمها في النقاط التالية (Pochet & Thirion, p. 16):
- قلة الوسائل والأدوات البيداغوجية التي تكون أساسية لتطبيق التكوين.
- عدم تحمس المستفيدين وغياب وعيهم ودعمهم للعملية التكوينية.
- مستوى تأهيل العمال بالمكتبات.

بالإضافة إلى ما سبق اعتبرت شريفة بوقاسم زغموري (Cherifa Boukacem-Zeghmouri) في مقالة لها عن تكوين الباحثين على الوصول إلى المعلومات العلمية " أن اقناع المستفيدين من الباحثين والأكاديميين في المكتبات الجامعية بأهمية التكوين وتفرغ أنفسهم لذلك، أصبح في حد ذاته تحديا يوميا للمكونين والمنظمات القائمة على التكوين... حيث يكون عليهم الانطلاق من انشغالات الباحث لوضع برنامج تكويني يجلب انتباهه ويناسب اهتماماته" (Boukacem-

(Zeghmouri, 2016, p. 14). بالتالي فوضع برنامج تكويني يتناسب مع احتياجات المتكونين ويحظى باهتمامهم هو في حد ذاته تحد قد يكون الإخفاق فيه من أهم الصعوبات التي تحول دون الانتقال السلس والناجح الى التكوين الإلكتروني.

3- الجانب الميداني

3-1- مجتمع وعينة الدراسة

اختيار عينة الدراسة كان من المستفيدين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة عبد الحميد مهري- قسنطينة 2 وذلك بمختلف فئاتهم ومستوياتهم، حيث اعتمدنا على اختيار عشوائي للعينة بتوزيع 40 استمارة استبيان على المترددين على مكتبة الكلية، وذلك لمدة ساعتين يوميا خلال فترة أسبوع من الزمن ابتداء من 4 فيفري 2018.

3-2- أدوات جمع البيانات

3-2-1- الملاحظة

بحكم عملي كمكتبية و بملاحظتي لسلوك المستفيدين لدى استخدامهم للخدمات الإلكترونية التي تقدم على مستوى المكتبة، وقفت على الصعوبات التي يواجهها المستفيد و المتعلقة أساسا بعدم تحكمهم في التقنية الحديثة و في تطبيقاتها في المكتبة، بالإضافة الى ضعف قدراتهم في التحكم في استراتيجيات البحث على الانترنت أو في بنوك و قواعد البيانات، حيث تبين لي قصور في التكوين التقليدي الذي يتلقاه المستفيدون و عجزه في أن يكون قادرا على إكسابهم المهارات التي تتطلبها الاستفادة من الخدمات الإلكترونية الحديثة المتبناة بالمكتبة.

3-2-2- الاستبيان

اعتمدنا في جمع البيانات لهذه الدراسة على استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ضمت 13 سؤالين أسئلة مغلقة ونصف مغلقة، حيث حاولنا من خلالها الإجابة على التساؤلات التي تطرحها هذه الدراسة.

3-3- تحليل بيانات الدراسة الميدانية وتفسيرها

الجدول 1- درجة استغلال المستفيدين للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
بصفة كبيرة	5	12.5%
بصفة متوسطة	9	22.5%
بصفة ضعيفة	26	65%
المجموع	40	100%

أقر معظم المبحوثين بضعف استغلالهم للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة و ذلك بنسبة 65% في حين أفادت نسبة 22.5% بأن استخدامها لهذا الشكل الجديد من الخدمات يأتي بصفة متوسطة، و يرجع ذلك أساسا حسب رأينا من جهة الى حداثة تبني هذه الخدمات بالمكتبة حيث يأتي هنا تأثير العامل النفسي من حيث أن الأشخاص يفضلون عادة اتباع الطرق و الأساليب التي تعودوا عليها و التي تمثلها الخدمات التقليدية؛ من جهة أخرى يمكن أن نرجع هذا الضعف الى افتقارهم للمهارات المناسبة لاستغلال هذا النوع الجديد من الخدمات، التي تتطلب حد أدنى من الاطلاع على التكنولوجيا الحديثة و التحكم في تقنياتها. في حين جاءت نسبة 12.5% من المبحوثين لتؤكد استخدامها لهذه الخدمات الالكترونية بصفة كبيرة ويرجع ذلك حسب رأينا الى تحكمهم في المهارات التي تسمح لهم باستخدام هذه الخدمات الحديثة ربما لاستفادتهم من دورات تكوينية أو لاعتمادهم على مساعدة المكتبيين أو لاطلاعهم على التكنولوجيا الحديثة باجتهد شخصي.

الجدول -2- يبين مدى استخدام المستفيدين للفهرس الالكتروني في المكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	21	52.5%
لا	7	17.5%
أحيانا	12	30%
المجموع	40	100%

رغم أن نتائج الجدول (1) تظهر الضعف الكبير في استخدام الخدمات الالكترونية إلا أن نتائج هذا الجدول تظهر الاستخدام الواسع للفهرس الالكتروني بالمكتبة حيث أكدت نسبة 52.5% من المبحوثين على استخدامها الفهرس الالكتروني بصفة دائمة، وعبر 30% من المبحوثين على استخدام الفهرس الالكتروني بصفة غير دائمة، ويرجع ارتفاع هذه النسب على الأرجح لسهولة استخدامه نسبيا وسرعة الحصول على نتائج البحث مقارنة بالفهرس الورقي. في حين عبرت نسبة 17.5% من المبحوثين عن عدم استخدامهم للفهرس الالكتروني ربما لعدم قدرتهم على استخدامه وعدم تدريبهم على ذلك أو بسبب تعودهم على استخدام الفهارس الورقية خاصة وأن المكتبة مازالت تحتفظ بها الى جانب الفهارس الالكترونية.

الجدول -3- درجة تحكم المستخدمين في عملية البحث الوثائقي عبر الفهرس الإلكتروني.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
جيدة	12	30%
متوسطة	21	52.5%
ضعيفة	7	17.5%
المجموع	40	100%

فيما يخص تحكم المستخدمين في البحث عبر الفهرس الإلكتروني فقد اقرت نسبة 52.5% من المبحوثين أن مستواها متوسط، فيما اعتبرت نسبة 30% من المبحوثين أن قدراتها جيدة وهي نسب عالية خاصة في ظل محدودية الدورات التكوينية المخصصة لهذه الخدمة، ويعود ذلك الى سهولة استخدام الفهرس الإلكتروني خاصة عندما يتعلق الأمر بالبحث البسيط، كذلك بساطة واجهة البحث وسرعة الحصول على نتائج البحث.

في حين جاءت نسبة 17.5% لتعبر عن ضعفها في التحكم في هذه الخدمة وهذا على الأغلب نتيجة عدم تلقيها أي تكوين، أو أنه كان تكويناً تقليدياً بطريقة نظرية فقط الشيء الذي يكون قد أثر سلباً على طبيعة المهارات المكتسبة.

الجدول -4- الصعوبات التي تواجه المستخدمين في استخدام الفهرس الآلي.

الاحتمالات	التكرارات	النسب المئوية
عدم الإلمام بكيفية إجراء البحث المتقدم.	31	53.44%
الحصول على نتائج غير مرضية عندما يتم البحث بالكلمات المفتاحية لموضوع البحث	19	32.75%
عدم توفر النظام على تعليمات وإرشادات توضح كيفية استخدام الفهرس الإلكتروني.	8	13.79%
المجموع	58	99.98%

نسبة 53.44% من المبحوثين اعتبرت بأن عدم الإلمام بكيفية إجراء البحث المتقدم هو من أهم الصعوبات التي تواجه المستخدم لدى استخدامه للفهرس الإلكتروني و هو الأمر الذي لا يمكن تجاوزه إلا ببرمجة دورات تكوينية على استخدام الفهارس الإلكترونية بالمكتبة تسمح للمستخدمين باكتساب هذه المهارة، في المرتبة الثانية و بنسبة 32.75% جاء الحصول على نتائج غير مرضية عندما يتم البحث بالكلمات المفتاحية لموضوع البحث، و هو ما نعتبره دلالة على ضعف

قدرات الطالب على التحليل الموضوعي لموضوع بحثه وترجمته إلى مصطلحات، كذلك عدم قدرته على التحكم في تلك المصطلحات لتوسيع وتضييق نتائج البحث من أجل استرجاع دقيق للمعلومات الشيء الذي يرتبط أساسا بضعف مهاراته في وضع إستراتيجية بحث مضبوطة و دقيقة. أما نسبة 13.79% فقد عبرت عن وجود قصور في نظام الفهرس الالكتروني حيث يأتي النظام خال من أي تعليمات أو إرشادات توضح كيفية استخدامه، وتظهر أهمية مثل هذه التعليمات والإرشادات خاصة في غياب دورات تكوينية منتظمة ومستمرة.

الجدول 5- التقنية المستخدمة من قبل المستفيدين عند البحث بنوك وقواعد البيانات.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
البحث البسيط	29	72.5%
البحث المتقدم	11	27.5%
المجموع	40	100%

تؤكد نتائج هذا الجدول ما جاء في الجدول (4) حيث يظهر اعتماد المبحوثين على تقنية البحث البسيط بنسبة كبيرة قدرت ب: 72.5 % أظهرت ضعف تحكم المستفيدين في تقنيات البحث الوثائقي ضمن بنوك وقواعد البيانات وعدم امتلاكهم للمهارات التي تسمح لهم باستخدامها بفعالية، وهذا ما يفسر عدم رضاهم عن النتائج المسترجعة. فيما تستخدم نسبة 27.5 % من المبحوثين تقنية البحث المتقدم، وهم على الأرجح من المبحوثين الذين تلقوا تكويناً أو حصلوا على مساعدة المكتبيين في هذا الشأن.

الجدول 6- أدوات البحث المستخدمة في الوصول إلى المعلومات عبر الشبكة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
محركات البحث	37	52.85%
الادلة الموضوعية	11	15.71%
البوابات	11	15.71%
جميعها	11	15.71%
لا اجد استخدام أي منها	0	0%
المجموع	70	99.98%

يتضح لنا من خلال نتائج الجدول أن أغلب الباحثين بنسبة قدرت ب: 52.85% تستخدم محركات البحث في الوصول الى المعلومات وهو ما يرجع أساسا لسهولة الاستخدام التي توفرها هذه الأخيرة، حيث تسمح للباحث بالوصول الى المعلومة باستخدام الكلمات المفتاحية فقط، ومع الحجم الهائل من المعلومات المخزنة ضمن قواعد بياناتها الضخمة تكون النتائج المسترجعة في أغلب الأحيان مرضية الى حد كبير. في المرتبة الثانية جاءت الأدلة الموضوعية والبوابات بنسب متساوية قدرت ب: 15.71% فهي أقل استخداما مقارنة بمحركات البحث، رغم أن الاعتماد على الأدلة الموضوعية والبوابات وباستخدام رؤوس الموضوعات التي توفرها يسمح للباحث بالوصول إلى نتائج بحث دقيقة وأكثر تخصصا. في حين أقرت نسبة 15.71% وهي نسبة قليلة من الباحثين بتحكمها في كل هذه الأدوات وهي أهم أدوات البحث المستخدمة للإبحار على الشبكة، ويفسر ذلك حسب رأينا بتلقي هذه الفئة لمساعدة من المكتبيين أو نتيجة جهود شخصية تفرضها طبيعة هذه الفئة التي يمكن أن تكون من الأساتذة الباحثين أو طلبة الدراسات العليا.

جدول-7- يبين الصعوبات التي تواجه المستخدم في الوصول إلى المعلومات عبر الانترنت واسترجاعها.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
35.80%	29	استخدام أدوات وتقنيات البحث التي توفرها الانترنت
29.62%	24	البحث ضمن النصوص الكاملة
11.11%	9	تحميل الكتب والوثائق الالكترونية
23.45%	19	استرجاع حجم كبير من المعلومات
00%	00	أخرى
99.98%	81	المجموع

جاءت صعوبة استخدام أدوات و تقنيات البحث التي توفرها الانترنت كأول و أهم الصعوبات التي يواجهها المستخدم بنسبة 35.8% ، و هو يفسر ما جاء في الجدول (6) حيث أنه عدا محركات البحث يظهر استخدام أدوات البحث الأخرى على الشبكة بنسب متواضعة، في حين عبرت نسبة 29.62% عن عدم قدرتها على البحث ضمن النصوص الكاملة، و أقرت نسبة 23.45% من الباحثين أن استرجاع حجم كبير من المعلومات هو من بين أهم الصعوبات و هو راجع على الأغلب الى عدم تحكمها في مهارات البحث المتقدم و كذلك في وضع استراتيجيات بحث علمية و مضبوطة، في حين صرحت نسبة 11.11% من الباحثين أن الصعوبة التي تواجهها هي في عدم قدرتها على تحميل الوثائق المسترجعة. ويلاحظ من خلال نتائج الجدول أن الصعوبات التي يواجهها المستخدم ابتداء من عدم التحكم في أدوات البحث عبر الشبكة، وانتهاء بعدم قدرتهم على تحميل الوثائق المسترجعة، يمكن تفسيرها إما بعدم حصولهم على أي

تكوين وهذا غير مستبعد نظرا لأن الدورات التكوينية التي تنظمها المكتبة تتميز لسبب أو لآخر بالقلة وتغيب عنها صفة الانتظام والاستمرارية، أو للاعتماد على التكوين التقليدي مع ما يشوبه من قصور في تغطيته للاحتياجات التكوينية المرتبطة بتطبيقات التكنولوجيا والتقنية الحديثة.

جدول-8- مفهوم خدمة التكوين الإلكتروني لدى المستخدمين من المكتبة.

الاحتمالات	تكرارات	النسبة المئوية
استخدام تقنيات الحاسوب، الشبكات والوسائط المتعددة في تقديم خدمة التكوين	12	30%
إجراء تكوين على استخدام تقنيات الحاسوب والشبكات والوسائط المتعددة	17	42.5%
ليس لدي فكرة	11	27.5%
المجموع	40	100%

جاءت نتائج الجدول لتظهر بعض الخلط الموجود لدى المبحوثين حول مفهوم التكوين الإلكتروني، حيث اعتبر أغلب المبحوثين بنسبة 42.5% بأنه إجراء تكوين على استخدام تقنيات الحاسب الآلي و الشبكات و الوسائط المتعددة، و رغم أن المبحوثين هم ليسوا على خطأ تماما باعتبار أن تكوين المستخدمين بالمكتبات يتضمن التكوين على التقنيات التكنولوجية الحديثة، لكنه في الحقيقة يقتصر على تلك التكنولوجيا التي لها تطبيقات بالمكتبة سواء منها التي ترتبط بالخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة أو التقنيات الحديثة التي تتصل بآليات البحث الوثائقي.

فيما أظهرت نسبة 30% من المبحوثين اطلاعها على المفهوم الصحيح للتكوين الإلكتروني باعتباره استخدام تقنيات الحاسب الآلي والشبكات والوسائط المتعددة في تقديم خدمة التكوين. أما نسبة 27.5% من المبحوثين فقد أقرت بأنه ليس لديها فكرة عن الموضوع.

جدول-9- شكل خدمة التكوين المقدمة بالمكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
تكوين تقليدي	9	22.5%
تكوين إلكتروني	5	12.5%
لم يسبق لي حضور دورات تكوينية على مستوى المكتبة	26	65%
المجموع	40	100%

يظهر من خلال الجدول أن نسبة 65% من المبحوثين لم يسبق لها حضور دورات تكوينية بالمكتبة ويرجع ذلك أساسا إما لقلة الدورات التكوينية التي تبرمجها المكتبة ومحدوديتها لأسباب متعددة كما سبق الإشارة إليه، وإما لعزوف المستفيدين عن حضور هذه البرامج التكوينية. أما إجابة المبحوثين في شكل تقليدي فقد جاءت بنسبة 22.5% وذلك لأن معظم البرامج التكوينية المبرمجة بالمكتبة حتى الآن كانت في شكل تقليدي، في حين أقرت نسبة 12.5% من المبحوثين بأن التكوين المقدم على مستوى المكتبة هو تكوين الكتروني، ويقصد المبحوثون بالدورات التكوينية التي تحتضنها المكتبة والتي تأتي في شكل تكوين الكتروني تلك التي يتم تنظيمها دوريا بالتعاون مع مركز البحث في الاعلام العلمي والتقني (CERIST) حول البحث ضمن بنوك وقواعد البيانات الموجودة ضمن النظام الوطني للتوثيق على الخط (SNDL).

جدول -10- يوضح رأي المستفيدين حول مدى ملائمة خدمة التكوين التقليدية مع احتياجاتهم.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	6	15%
لا	24	60%
لا اعرف	10	25%
المجموع	40	100%

أجاب 60% من المبحوثين بالنفي في إقرار صريح بأن خدمة التكوين في شكلها التقليدي لم تعد تتناسب مع الواقع الجديد للمكتبات، انطلاقا من أن احتياجاتهم التكوينية في البيئة التقليدية تختلف عنها في البيئة الرقمية وذلك نظرا للتغيرات والتطورات المتسارعة والحاصلة في المكتبات نتيجة تبنيتها العديد من التطبيقات والتقنيات التكنولوجية الحديثة على مستواها الشيء الذي ظهر أثره في خدماتها وأرصدها. في حين اعتبرت نسبة 15% أن التكوين التقليدي لم يفقد فعاليته ولا مكانته وهذا في الحقيقة غير واقعي، فلا يعقل المقارنة مثلا بين محاضرة تتم بطريقة تقليدية تركز على الإلقاء، وبين محاضرة تتم عن بعد أو بطريقة حضورية يستعان فيها بالفيديوهات والوسائط المتعددة والانترنت وذلك لا من حيث التسهيلات والتكلفة ولا من حيث الاستيعاب والفهم. ثم إن خدمة تكوين المستفيدين في حد ذاتها و كغيرها من الخدمات يجب أن تواكب التطورات الحاصلة، و أن تستفيد من التكنولوجيا و تطبيقاتها في تقديم التكوين الشيء الذي سيكون له بالغ الأثر في زيادة فعالية هذه الخدمة و في تحقيقها لأهدافها، فالتكوين على خدمات الكترونية بطريقة تقليدية لن يكون كافيا لأن الخدمات الالكترونية الحديثة تتطلب إكساب مهارات عملية تعتمد على التطبيق و الممارسة

العملية، و التكوين التقليدي سيكون ضعيف الفعالية إلا في حال المزاوجة بين شكلي التكوين و اعتماد التكوين المساعد أو المدمج كما سبق وأن تم توضيح ذلك في الجانب النظري.

جاءت الإجابة بلا أعرف بنسبة 25% وهم على الأغلب فئة المبحوثين الذين أقروا بأنه ليس لديهم فكرة عن التكوين الالكتروني.

جدول-11- رأي المستخدمين حول مدى احتياجهم لتلقي تكوين الكتروني بهدف اكتساب مهارات استخدام الخدمات الالكترونية بالمكتبة.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	29	72.5%
لا	6	15%
لا أعرف	5	12.5%
المجموع	40	100%

عبر أغلب المبحوثين بنسبة 72.5% عن حاجتهم لتلقي تكوين الكتروني وهذا يؤكد ما ذهب إليه المبحوثين في الجدول (10) حيث جاءت إجاباتهم لتعبر عن قناعتهم بأهمية التكوين الالكتروني كشكل جديد من أشكال التكوين القادر على إكساب المستخدمين المهارات التي تتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية، والتي تسمح لهم باستخدام خدمات المعلومات الالكترونية. فيما اعتبر 15% من المبحوثين أنهم ليسوا بحاجة إلى تكوين الكتروني وهم على الأرجح من المبحوثين الذين لا يستغلون الخدمات الالكترونية التي توفرها المكتبة وغير مطلعين عليها، كذلك ليست لديهم فكرة عن التكوين الالكتروني ومزاياه وفعاليته، نتيجة لذلك فهم مازالوا يرون في التكوين التقليدي تكويناً مناسباً لا يتنافى مع الاحتياجات الجديدة للمستخدمين في بيئة مختلفة. فيما لم يبدى 12.5% من المبحوثين رأيهم.

جدول-12- يبين وجهة نظر المستخدمين حول تحول المكتبة الى خدمة التكوين الالكتروني.

الاحتمالات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	33	82.5%
لا	5	12.5%
لا أعرف	2	5%
المجموع	40	100%

صرح أغلب المبحوثين بنسبة 82.5% بضرورة التحول إلى التكوين الإلكتروني بالمكتبة، وهم ممن يرون في الشكل الجديد من التكوين مزايا وإيجابيات تجعله قادرا على إكسابهم المهارات التي يتطلبها العصر الرقمي، وهي نسبة كبيرة مقارنة مع نسب المبحوثين الذين كانوا متحفظين حول التكوين الإلكتروني. في حين جاءت نسبة ضعيفة نسبيا لتعبر عن المبحوثين الذين لا يجدون داعيا للتحول إلى التكوين في شكله الحديث ويفضلون البقاء على التكوين التقليدي وذلك بنسبة 12.5%. في حين لم يبدى 5% من المبحوثين عن رأيهم.

جدول-13- يبين مبررات التحول إلى خدمة التكوين الإلكتروني من وجهة نظر المستخدمين.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
20.96%	26	التكوين التقليدي غير قادر على إكساب المستخدمين المهارات العلمية والتطبيقية التي تسمح باستخدام الخدمات الإلكترونية بالمكتبة.
19.35%	24	التكوين الإلكتروني يسمح بتنمية مهارات البحث الوثائقي في بيئة رقمية.
23.38%	29	البرامج التكوينية الإلكترونية مفيدة في تنمية مهارات التعامل مع التقنية الحديثة التي هي أساس الخدمات الإلكترونية بالمكتبة.
19.35%	24	يزيد التكوين الإلكتروني في فعالية التكوين ونجاعته.
16.93%	21	التكوين التقليدي لا يلبي الاحتياجات الجديدة للمستخدمين.
99.97%	124	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول المبررات التي يسوقها المبحوثين و الذين يرون بأنها تظهر أهمية التحول الى خدمة التكوين الإلكتروني للمستخدمين بالمكتبة، وقد جاءت النسب متقاربة على العموم، أكبر نسبة 23.38% جاءت لتؤكد على أن التكوين الإلكتروني هو الأنسب لتنمية مهارات التعامل مع التقنية الحديثة و مختلف تطبيقاتها في المكتبات، في حين اعتبر 20.96% بأن التكوين التقليدي غير قادر على تنمية المهارات التي تسمح للمستخدم بالاستفادة من الخدمات الإلكترونية بالمكتبة. و جاءت نسبتان متساويتان للمبحوثين قدرتا ب: 19.35% تفران على التوالي أولا بأن التكوين الإلكتروني يزيد من فعالية التكوين ، و ثانيا بأنه ينمي مهارات البحث الوثائقي في بيئة رقمية، الشيء الذي نعتبره نتيجة طبيعية لاعتماده على التقنيات التكنولوجية الحديثة التي أثبتت الأثر الإيجابي لتطبيقاتها في التعليم و التكوين على حد

سواء. فيما جاءت تصريحات 16.93% لتؤكد مرة أخرى على عدم ملائمة التكوين التقليدي لمتطلبات واحتياجات التكوينية للمستفيدين في البيئة الرقمية.

3-4- نتائج الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "هل يملك المستفيدون المهارات اللازمة التي تسمح لهم بالاستفادة من الخدمات الالكترونية الحديثة التي تقدمها المكتبات في البيئة الرقمية؟". أظهرت نتائج الدراسة:

- إقرار 65% من المستفيدين ضعف استغلالهم للخدمات الإلكترونية التي تقدمها المكتبة.
- نسبة 53.44% من المبحوثين اعتبرت بأن عدم الإلمام بكيفية إجراء البحث المتقدم هو من أهم الصعوبات التي تواجهها عند استخدامها للفهرس الإلكتروني.
- أكد المبحوثين بنسبة 72.5% اعتمادهم على تقنية البحث البسيط عند البحث ضمن بنوك وقواعد البيانات.
- نسبة 52.85% من المبحوثين تستخدم محركات البحث في استرجاع المعلومات، في حين جاءت نسب استخدام الأدلة الموضوعية والبوابات... الخ ضعيفة كونها تتطلب مهارات بحثية ورقمية أكثر تعقيدا.
- جاءت صعوبة استخدام أدوات وتقنيات البحث التي توفرها شبكة الانترنت كأول وأهم الصعوبات التي يواجهها المستفيد وذلك بنسبة 35.80% وبنسب أقل الاستفادة من مصادر المعلومات الالكترونية والاسترجاع لحجم كبير من المعلومات نتيجة ضعف التحكم في نظم الاسترجاع الآلية.
- إن النتائج السابقة هي عبارة عن مؤشرات تظهر بوضوح ضعف المهارات البحثية التي يمتلكها المستفيدون والتي لا تتعدى كونها مهارات بحثية قاعدية مقارنة مع المهارات البحثية الرقمية التي يتطلبها الاستغلال الفعال للخدمات الالكترونية الحديثة التي تقدمها المكتبة، الشيء الذي أكدته ضعف استغلال هذه الخدمات الحديثة من قبل فئة كبيرة من المستفيدين.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "هل الإبقاء على تقديم خدمة التكوين في شكلها التقليدي وباستخدام الطرق التقليدية كاف لإكساب المستفيدين المهارات التي تتطلبها الاستفادة من الخدمات الالكترونية بالمكتبات الحديثة في ظل بيئة رقمية؟".

جاءت نتائج الدراسة لتظهر قصور التكوين التقليدي عن إكساب المستفيد مهارات بحثية تتناسب مع تعقد عمليات البحث في البيئة الرقمية، لأنه وإذا ما استثنينا فئة المستفيدين الذين لم يسبق لهم حضور دورات تكوينية، فإن الغالبية الباقية تكون قد استفادت من تكوين تقليدي اعتمد على وسائل وطرق تقليدية عجزت عن اكسابهم المهارات الرقمية

التي تتناسب مع احتياجاتهم البحثية. وهو ما أكدته 72.5% من المبحوثين عندما أبدوا رغبتهم في تلقي تكوين إلكتروني قائم على استخدام التكنولوجيا والتقنية الحديثة يكون قادرا على تمكينهم من التحكم في مختلف أدوات وطرق واستراتيجيات البحث عن المعلومات الإلكترونية المتاحة عبر مختلف الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: "هل يدعم المستفيدون فكرة أن اكتساب المهارات التي تمكنهم من استخدام الخدمات الإلكترونية بالمكتبات في بيئة رقمية معقدة يتوقف على التحول إلى خدمة التكوين الإلكتروني؟". أظهرت نتائج الدراسة أن:

- أغلب المبحوثين بنسبة 60% يقرون بأن خدمة التكوين في شكلها التقليدي لم تعد تتناسب مع الواقع الجديد للمكتبات في البيئة الرقمية.

- اتفق أغلب المبحوثين بنسبة 82.5% على ضرورة تحول المكتبة إلى خدمة التكوين الإلكتروني.

من خلال النتائج يظهر إدراك المستفيدين لأهمية اكتسابهم لمهارات بحثية حديثة تتناسب مع معطيات البيئة الرقمية، حيث سجل أغلب المبحوثين وعيهم بنجاعة وأهمية تبني خدمة التكوين الإلكتروني ضمن العرض الخدماتي للمكتبة وأبدوا قناعة بقدرة هذه الخدمة على إكسابهم المهارات والتقنيات التي تمنحهم استقلالية في الولوج إلى المعلومات الإلكترونية وإخضاع التقنيات الحديثة للحصول على احتياجاتهم المعلوماتية، وذلك عن طريق الوصول إلى التحكم في طرق بحثية حديثة تختلف عن تلك التي اعتادوا عليها.

خاتمة

إن خدمة التكوين المطبقة في مكتباتنا في الوقت الحالي لا تسمح للمستفيدين باكتساب المهارات و التقنيات المطلوبة للتلاؤم مع متطلبات البحث عن المعلومات في المكتبات الحديثة، و هو ما أظهرته نتائج الدراسة بوضوح، فمن جهة الصعوبات المادية و البشرية و التقنية وغيرها التي تواجه المكتبات في تقديمها لخدمة التكوين في صورتها التقليدية، ومن جهة أخرى التطور الحاصل في خدمات المكتبات و التي تحولت إلى خدمات إلكترونية قائمة على التقنية والتكنولوجيا الحديثة، و التي لم يعد التكوين التقليدي وحده قادرا معها على إكساب المستفيدين الشيء الكثير، خاصة و أن أول و أهم ما يحتاج إليه المستفيد لاستغلال الخدمات بمكتبات العصر الرقمي هو مهارات رقمية تسمح له بالتحكم في التكنولوجيا، و المعرفة بأبجديات النظم الآلية و طرق الإبحار عبر الشبكات و شبكة الانترنت. لذلك تعين على القائمين على المكتبات التفكير في تبني أساليب جديدة ومناسبة لتقديم هذه الخدمة، وهنا يظهر التكوين الإلكتروني خيار مثالي لتجاوزه العديد من سلبيات وعيوب عملية التكوين التقليدية، فضلا عن أنه يمكنه أن يأتي مدعما ومكملا لها.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

1. أحمد حسين عبد المعطى، و أحمد زارع. (2012). التدريب الالكتروني و دوره في تحقيق التنمية المهنية لمعلم الدراسات الاجتماعية: دراسة تقويمية. المجلة الدولية للأبحاث التربوية (31). تاريخ الاسترداد 2 3، 2018، من http://search.shamaa.org/PDF/Articles/TSIjre/IjreNo31Y2012/ijre_2012-n31_285-323.pdf
2. السعيد السعيد عبد الرزاق. (2011). مراحل و خطوات تصميم و تنفيذ التدريب الالكتروني على شبكة الانترنت. مجلة التعليم الالكتروني (7). تاريخ الاسترداد 9 12، 2017، من <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&id=224&task=show&sessionID=23>
3. أمجد الجوهري، و النقيب متولي. (2014). خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: دار الجوهرة.
4. إيمان محمد الغراب. (بلا تاريخ). لتعلم الالكتروني: مدخل إلى التكوين غير التقليدي. تاريخ الاسترداد 3 3، 2018، من <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/arado/unpan009591.pdf>
5. جميل اطميزي. (2014). دور التدريب الالكتروني في تنمية الموارد البشرية العربية. المؤتمر العربي الدولي لتكنولوجيا المعلومات. المؤتمر العربي الدولي لتكنولوجيا المعلومات، (صفحة 239). عمان. تاريخ الاسترداد 18 3، 2018، من <https://www.acit2k.org/ACIT/2014Proceedings/279.pdf>
6. حنان سليمان الزنقي. (2011). التدريب الالكتروني. عمان: دار المسيرة.
7. سوسن طه ظليحي، و بدوية محمد البسيوني. (2010). الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية: دراسة تحليلية لواقعها و أساليب الاستفادة منها. 12. تاريخ الاسترداد 19 8، 2017، من https://libraries.kau.edu.sa/Files/12510/.../63340_34354.pdf
8. عامر ابراهيم قنديلجي، و إيمان فاضل السامرائي. (2004). حوسبة (أتمتة) المكتبات. عمان: دار المسيرة.
9. عبد اللطيف بن علي بن عبد الرحمان العجاجي. (2007). الحاجة إلى إنشاء مركز للتدريب عن بعد في وزارة التربية والتعليم من وجهة نظر مشرفي التكوين التربوي: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير، 41. الرياض، التربية: جامعة الملك سعود. تاريخ الاسترداد 20 3، 2018، من <https://manaraa.com/public/Research/pdf>
10. عبد الله عوض الكريم حاج المختار. (2013). برامج التدريب الالكتروني لأخصائي المكتبات و المعلومات في السودان: دراسة للواقع و المستقبل. المؤتمر العلمي الثالث للجمعية السودانية للمكتبات و المعلومات، بعنوان: المكتبات و المعلومات بالسودان الواقع و التطلعات في ظل مجتمع المعرفة (صفحة 6). الخرطوم: الجمعية لسودانية للمكتبات و المعلومات. تاريخ الاسترداد 17 2، 2018، من <http://acrslls.weebly.com/15761585157516051580-1575160415781583158516101576-1575160415731604160315781585160816061610.html>
11. عصام توفيق ملحم. (2000). مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات الجامعية. الرياض. تاريخ الاسترداد 18 8، 2018، من https://archive.org/details/sofi_ano_yahoo_20180116_1653

12. علي بن شرف الموسوي. (2010). التدريب الإلكتروني و تطبيقاته في تطوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي. الندوة الأولى لتطبيقات تقنية المعلومات و الاتصال في التعليم و التكوين، (صفحة 3). الرياض. تاريخ الاسترداد 19 3، 2018، من <http://www.al-musawi.com/docs/Elearnig01.pdf>
13. محمد خميس السيد الحباطي. (2017). صميم النظام الإلكتروني لتطوير مهارات العاملين في مؤسسات المعلومات: مكتبات المديرية بمحافظة سوهاج نموذجاً. مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات و المعلومات، الصفحات 49-50. تاريخ الاسترداد 20 3، 2018، من http://acrsliis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/issue_pdf.Pdf
14. نذير غانم. (2010). الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه. قسنطينة، علم المكتبات: جامعة منتوري.
15. وهبة غراممي. (2015). خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة علم المكتبات، 4(5)، 186. تاريخ الاسترداد 19 8، 2017، من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40683>

المراجع باللغات الأجنبية

1. Pochet, B., & Thirion, P. (s.d.). La formation des utilisateurs de bibliothèques en Belgique. Consulté le 12 2, 2018, sur <https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/31539/1/abcdef.pdf>.
2. Boukacem-Zeghmouri, C. (2016). Former Les chercheurs à l'information scientifique dans un univers en mutation. *Arabesques*(81). Consulté le 1 4, 2018, sur <http://www.abes.fr/Publications-Evenements/Arabesques/Arabesques-n-81>
3. COURTOIS, G. (2012). Formation des usagers sur place et à distance : typologie. Consulté le 12 2, 2018, sur http://lewebpedagogique.com/cdlp71/files/2012/04/Formation_des_usager1.pdf.
4. Haley, C. K. (2008). Online Workplace Training in Libraries. *Journal of Information Technology and Libraries*(6). Consulté le 2 2, 2018, sur <https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/viewFile/3261/2874>.
5. Hartani, W. (2010). Les bibliothèques universitaires et la formation des usagers aux TIC : État des lieux et perspectives. *Revue Rist*, 18(2). Consulté le 12 9, 2017, sur <http://www.webreview.dz/IMG/pdf/05fr-rist18-2.pdf>.
6. Tassius, D. (s.d.). Pratiques de formation numérique dans les bibliothèques universitaires en France. Consulté le 1 27, 2018, sur <http://www.adjectif.net/spip/spip.php?article388>