

الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية

هاني عبداللطيف الحاجي

باحث ماجستير في علم المعلومات

قسم علم المعلومات/ جامعة الملك سعود

مستخلص:

تقوم هذه الدراسة بالبحث في الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مواقع المكتبات الأكاديمية السعودية، واعتمدت على منهج تحليل المحتوى، وذلك لتحليل محتوى المواقع الرقمية للمكتبات الأكاديمية السعودية لرصد وتتبع الخدمات المعلوماتية الإلكترونية التي تقدمها للمستخدمين، وتوافقها مع طرق التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد الذي تنتهجه الجامعات في وقتنا الحالي، وقارنت بين الخدمات المعلوماتية لكل مكتبة أكاديمية على حده، بهدف التعرف على أشكال تقديم الخدمات المعلوماتية والأساليب التعليمية المبتكرة التي تقدمها تلك المكتبات وتقييمها، وقد حققت الدراسة النتائج الآتية:

تمتلك المكتبات الأكاديمية السعودية خدمات معلوماتية رقمية تتناسب مع طرق التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، تتميز كل مكتبة أكاديمية بخدمات معلوماتية مبتكرة تتناسب مع

طلابها وتخصصاتهم، ينقص بعض المكتبات خطط إعلانية لترويج خدماتها للمستخدمين، يحتاج المستخدمون للتدريب بشكل دوري لإتقان مهارات الوصول للخدمات المعلوماتية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد. كما اقترحت الدراسة أساليب تعليمية تتوافق مع الخدمات المعلوماتية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مواقع المكتبات الرقمية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المعلوماتية - التعليم الإلكتروني- التعليم عن بعد- المكتبات الأكاديمية.

مقدمة:

تمتلك المكتبات الأكاديمية السعودية بنية تقنية ضخمة تؤهلها لتقديم خدمات المكتبات والمعلومات في البيئة الرقمية، كما أنها تعتبر ساعد قوي وذو خبرة لتقديم المساعدة للجامعات لتفعيل عملية التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، ولكن يبقى لكل مكتبة أكاديمية رؤيتها وإدارتها التي تنظر بها لعملية التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد وفقاً لمصلحتها واهتماماتها الأكاديمية، لذلك من يستقرأ المواقع الرقمية للمكتبات الأكاديمية السعودية يجد أن كل مكتبة تتميز وتنفرد عن المكتبة الأخرى بخدمات خاصة بها، وبالتأكيد هذا الأمر يعود إلى اهتمامات الجامعة والتخصصات المتاحة فيها. لكن من الضروري معرفة تلك الخدمات المعلوماتية وأشكال تقديمها والأساليب التعليمية المبتكرة في كل مكتبة ليتسنى لنا فحصها ومن ثم نشرها والاستفادة منها.

مشكلة الدراسة:

إذا كانت المكتبات الأكاديمية تمتلك بنية تقنية ضخمة فإنها تعتبر مُعين جيد للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، وهذا الأمر الذي نراه -بالفعل- في المكتبات الأكاديمية الرقمية السعودية، لكن تبقى الخدمات المعلوماتية المبتكرة هي الخدمات التي يبحث عنها المستفيدون من أعضاء هيئة التدريس والطلاب على حد سواء، ولقد تمت صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مواقع المكتبات الأكاديمية السعودية ؟

أهداف الدراسة:

لأن الدراسة تبحث في الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية، فإن أهدافها تتمحور حول:

- التخطيط لابتكار أساليب لتقديم خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
- تنظيم وتقنين الخدمات المعلوماتية التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
- إمكانية تطبيق خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد
- مناسبة خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد للمستفيدين .

أسئلة البحث:

- هل يتم التخطيط لابتكار أساليب لتقديم خدمات معلوماتية تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد؟

- هل يتم تنظيم وتقنين الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الأكاديمية على منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بشكل دوري؟
- هل من الممكن تطبيق خدمات المعلومات على منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد؟
- ها تتناسب خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد مع للمستفيدين؟.

أهمية الدراسة:

- استمدت هذه الدراسة أهميتها من خلال تركيزها على الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية، وبالتالي
- اقتراح قواعد وإرشادات للأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية
- اقتراح أساليب تعليمية مبتكرة لتقديم خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية
- الإفصاح عن الجوانب السلبية في أشكال تقديم خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد مما يحول دون الاستفادة منها على أكمل وجه.
- اقتراح أسس ومرتكزات تبنى عليها الأساليب المبتكرة التي تقدم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.

مصطلحات الدراسة:

- الخدمات المعلوماتية : عرفها (محمد، 2018) بأنها "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات والأنشطة والعمليات التي تقوم بها بغرض تسهيل وصول المستفيد إلى المعلومات المطلوبة بأسرع الطرق وإيسرها وإفادة منها".
- التعليم الإلكتروني : عرفها (عكنوش، 2010) "هو ذلك النوع من التعليم الذي يعتمد على استخدام الوسائط الإلكترونية في الاتصال بين المعلمين والمتعلمين وبين المتعلمين والمؤسسة التعليمية"
- التعليم عن بعد : (الكيلاي، 1998) "نظام تعليمي لا يخضع لإشراف مباشر مستمر من قبل المعلم، أي انفصال المعلم عن المتعلم شبه الدائم مع خلق تواصل ثنائي متبادل بينهما عبر وسائط متعددة بما فيها الكلمة المطبوعة والوسائط التعليمية المسموعة والمرئية"

- المكتبات الأكاديمية: عرفها (الدولت، 2015) بأنها "المكتبة أو النظام المكتبي الذي يؤسس ويُدار ويُمول من قبل الجامعة، لتلبية احتياجات الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والكليات أو الأقسام بالمعلومات وتلبية احتياجات البحث العلمي والمناهج الدراسية".

الدراسات السابقة:

دراسة (الحنوي، 2015) هدفت الدراسة إلى توضيح دور المكتبات الجامعية في دعم نظام التعليم الإلكتروني. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. واشتملت الدراسة على ثلاثة مباحث رئيسة، حيث تحدث المبحث الأول عن ماهية التعليم الإلكتروني، وتضمن عدة نقاط منها، مفهوم نظام "التعليم الإلكتروني"، والفرق بين نظام "التعليم الإلكتروني" و"التعليم التقليدي"، وكذلك معوقات تطبيقه. وتناول المبحث الثاني خدمات المكتبات الجامعية المقدمة تجاه تدعيم نظام التعليم الإلكتروني، وتمثل في عدة نقاط منها، مفهوم المكتبة الرقمية ودوافع إنشاؤها من قبل المكتبات الجامعية، وفوائد المكتبات الجامعية الرقمية تجاه تدعيم وتفعيل نظام التعليم الإلكتروني. وكشف المبحث الثالث عن دور اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية تجاه تدعيم نظام التعليم الإلكتروني، واشتمل على عدة نقاط منها، المؤهلات المطلوبة لاختصاصي المعلومات التي تمكنهم من المشاركة في دعم وتفعيل نظام التعليم الإلكتروني، وكذلك المهارات المطلوبة لاختصاصي المعلومات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن نظام التعليم التقليدي يواجه العديد من الصعوبات، ومنها، الزيادة الهائلة في أعداد السكان وما ترتب عليها من زيادة في أعداد الطلبة، والانفجار المعرفي الهائل وما ترتب عليه من تشعب في التعليم. وأوصت الدراسة بضرورة توفير البنية التحتية لهذا النوع من التعليم والتي تتمثل في إعداد الكوادر البشرية المدربة، وكذلك توفير خطوط الاتصالات المطلوبة التي تساعد على نقل هذا التعليم من مكان لآخر، وإنتاج البرامج اللازمة لهذا النوع من التعليم.

دراسة (إبراهيم، 2017) كشفت الدراسة عن دور المكتبات الأكاديمية في التعليم الإلكتروني: مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة نموذجاً. واستخدمت الدراسة المنهج التجريبي. وتمثلت أدوات الدراسة في الملاحظة المباشرة، المقابلة، وتقارير رسمية. واشتملت الدراسة على تمهيد، عدة محاور، وخاتمة. أشار المحور الأول إلى: النشر الإلكتروني ماهيته وأهميته. وكشف المحور الثاني عن: التعليم الإلكتروني ماهيته وأهميته. واستعرض المحور الثالث: العلاقة بين النشر الإلكتروني والتعليم الإلكتروني. واحتوت الدراسة على عدة نقاط وهي على الترتيب: نشأة وتطور الأكاديمية، رؤية ورسالة وأهداف وقيم ومهام الأكاديمية، نشأة وتطور مكتبة الأكاديمية، الوضع الراهن للأكاديمية، دور مكتبة الأكاديمية في رفع جاهزية الأكاديمية للتعليم الإلكتروني، الغاية الأساسية

من استراتيجية التعليم الإلكتروني، الأهداف الاستراتيجية التعليم الإلكتروني، المحاور الرئيسية للخطة التنفيذية للاستراتيجية، وآليات تنفيذ الخطة الاستراتيجية. وختاماً توصلت الدراسة إلى أن مفهوم التعليم الإلكتروني يعني ببساطة توظيف كافة الإمكانيات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توظيفاً صحيحاً في خدمة العملية التعليمية والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ منها. وأوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم المستمر للتجهيزات المادية والتقنية والتحديث المستمر لها مع التنمية المستمرة لمصادر المعلومات وتنفيذ توصية لجنة الاعتماد بالاشتراك في قواعد البيانات المتخصصة العربية والأجنبية، وضرورة الإفادة من تطبيقات الجيل الثاني للإنترنت مثل الويكي والمدونات ومواقع التواصل الاجتماعي، والإفادة من التطبيقات التي يتيحها موقع جوجل للتعليم وأيضاً البرمجيات مفتوحة المصدر كحل سريع نحو التطبيق.

دراسة (حافظ، 2015) هدفت الورقة إلى تقديم دراسة بعنوان "المكتبات الرقمية ودورها في دعم التعليم الإلكتروني وتطوير العملية التعليمية: دراسة تطبيقية على قطاع التعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة". وبينت الورقة أن الدراسة قد استخدمت المنهج الوصفي والمنهج التقييمي، وكأي بحث تقييمي فقد اعتمدت الدراسة على ثلاث استبانات الأولى لتقييم مشروع المكتبة الرقمية التربوية بدولة الإمارات، والثانية لتقييم استخدام الطلاب لها، والثالثة لتقييم استخدام المعلمين والموجهين والتربويين وذوي الاختصاص. كما استعرضت الورقة خلاصة النتائج العامة للدراسة، حيث أسفرت النتائج العامة للدراسة عن عدد من الجوانب ومنها، أن مشروع المكتبة الرقمية قد حدد هدفه في دعم جهود وزارة التربية والتعليم في تطوير التعليم في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال التركيز على الطالب وعلي عملية التعلم الذاتي، وبناء نموذج تعليمي جديد يهدف إلى تكوين المعرفة الذاتية للطلاب وتطوير مهاراته من خلال الاستخدام الأمثل لتقنيات المعلومات والاتصالات في التدريس والتعلم. وأوضحت الورقة أن نتائج الدراسة التطبيقية تشير إلى أن التعليم في دولة الإمارات يسير في اتجاه التعلم الذكي باستخدام الأجهزة الذكية، كما أن وتيرة التحول تسير وفق استراتيجية وضعتها الوزارة خلال السنوات القادمة. واختتمت الورقة بتوضيح أبرز التوصيات التي قد قدمتها الدراسة ومنها، إنشاء مستودع رقمي وطني مركزي وفق أحدث المواصفات العالمية بحيث يحتوي على المناهج التعليمية الرقمية والبحوث والمواد التعليمية بأنواعها ليخدم قطاع التعليم بكامله سواء الوزارة أو المناطق التعليمية أو المدارس الحكومية والخاصة وغيرها.

دراسة (دياب، 2002) استعرضت الدراسة التي اتخذت دراسة الحالة منهجاً لها، تطور التعليم عن بعد وتناولت دور خدمات المكتبات والمعلومات في دعم برامج التعلم عن بعد وطرق فاعليتها

ونجاحها في تأهيل القائمين على المكتبات، وقدمت بعض الارشادات التي يحسن اتباعها عند التخطيط لتقديم خدمات مكتبية موجهة للمتعلمين عن بعد، وجاءت نتائجها أن الخدمات المكتبية الموجهة لبرامج التعليم عن بعد لابد أن تقدم من خلال المؤسسة الأكاديمية نفسها وأن يقوم المتخصصين بتطويرها وتقديمها، مع مراعاة الجوانب المادية والبشرية، والعمل على ابتكار طرق جديدة للتفاعل مع المستفيدين.

دراسة (ابن الطيب، 2015) ناقشت الدراسة دور المكتبة الجامعية في تفعيل التعليم الإلكتروني، وجاءت أهداف الدراسة في الوقوف والتعرف على الدور الذي تلعبه المكتبة الجامعية في ظل التعليم الإلكتروني، والتعرف على فوائد التعليم الإلكتروني من حيث الطريقة والسهولة، وختمت الدراسة مناقشتها لأهدافها بأن التعليم الإلكتروني في مؤسسات التعليم العالي يعطي للمكتبة أدوار جديدة غير أدوارها المعتادة، الأمر الذي يجعل المستفيدين يترددون على موقعها الإلكتروني ويتعلقون بخدماتها أكثر

دراسة (الشهري، 2007) تهدف الدراسة إلى التعرف على تجارب المكتبات الأكاديمية في تقديم خدماتها لدعم برامج التعليم عن بعد، وتحديد المهام الجديدة لاختصاصيي المكتبات الأكاديمية في إطار دعم برامج التعليم عن بعد، ومناقشة نوعية الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الأكاديمية لدعم برامج التعليم عن بعد، والتعرف على التحديات التي تواجهها، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت إلى بعض التوصيات الضرورية اللازم توافرها في المكتبات الأكاديمية لتكون قادرة على تلبية الاحتياجات المعلوماتية اللازمة لدعم ومساندة التعليم عن بعد: الادارة، والتمويل، والعاملون، والتسهيلات، والمصادر، والخدمات، والتوثيق

دراسة (حسنين، 2016) تحاول هذه الدراسة إلقاء الضوء على دور المكتبة الإلكترونية في منظومة التعليم الإلكتروني في جامعة حمدان بن محمد الذكية، وذلك من خلال ما تقدمه من موارد إلكترونية وخدمات تتيح للدارسين والأكاديميين تجربة تعليمية ممتعة من خلال المبادرات التي تبناها المكتبة بشكل مستمر لإحداث الأثر الإيجابي في عملية التعليم في الجامعة. وفي سبيل تحقيق ذلك يتناول البحث ما تقدمه المكتبة الإلكترونية في الجامعة من خدمات من وجهة نظر عينة الدراسة التي تتكون من مجتمع المستفيدين من مكتبة الجامعة، بما يتضمن أعضاء هيئة التدريس والطلاب. عن طريق استبانة تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض، كما تتضمن عرضاً للخدمات التي تقدمها المكتبة للمستفيدين، وجاءت أهداف الدراسة كما يلي: تحديد وتقدير دور عملية التعليم الإلكتروني في المكتبات الذكية، استكشاف تأثير عملية التعلم الإلكتروني في مكتبة حمدان الإلكترونية وتأثيرها على الطلاب، دراسة انطباعات المستخدم، التعرف على الخطط

المستقبلية والاليات الحالية في مكتبة حمدان بن محمد الإلكترونية، وجاءت نتائجها ان هناك اهتمام ملموس من قبل المستخدمين واختلاف في طريقة استخدامهم وفقاً لاهتماماتهم، وأن دعم البيئة التعليمية الإلكترونية يمكن ان يخدم المكتبة الإلكترونية.

دراسة (كرسوع، 2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية، وجاءت نتائجها: تساهم المكتبة الإلكترونية بشكل مرتفع في دعم التعليم الجامعي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي تبعاً لمتغير الجنس، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي في جامعة فلسطين التقنية تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

الإطار النظري:

أنواع الخدمات المعلوماتية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد: تتنوع خدمات المعلومات التعليمية التي تقدمها المكتبات الرقمية بناء على شكل الخدمة ونوعها والجهة المستفيدة منها، وعلى ذلك يتم تقديمها في اشكال متعددة منها المباشر وغير المباشر، ومنها المقدم بشكل رسمي وبشكل غير رسمي، ومنها ما يركز على المستفيد من الخدمات التعليمية، وفي هذه الدراسة التي تركز على أساليب تقديم الخدمات المعلوماتية المبتكرة لدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية الرقمية، يمكن تقسيمها إلى:

- خدمات معلوماتية تتيح التعليم الفردي:

ويمكن تعريفها بأنها تلك البرامج التي تتيحها المكتبة الرقمية والتطبيقات التابعة لها، لتقديم خدمات تعليمية يقوم المستفيد بالتعلم الذاتي من خلال الوصول لمحتواها التعليمي. ويعتمد ذلك على خبرة وإلمام المستفيد في التعامل مع أجهزة الحاسوب وتطبيقاته من جهة، وعلى جده واجتهاده من جهة أخرى.

ويهدف مثل هذا النوع من التعليم إلى "توفير تعلم مبني على الاحتياجات، يوفر تعليم ذاتي ومستمر، يوفر تعليم قادر على المنافسة، يسد النقص في المعلمين المتخصصين، يسد النقص في المعامل، يساعد على التواصل والانفتاح على الآخر" (الكتعان، 4، 2008). حيث يتميز التعليم الفردي بالمرونة فهو يتيح للمستفيدين التعلم بناء على الوقت المناسب لهم، ويتميز بسهولة الوصول لمصادر التعلم متاحة في أي وقت ومن أي مكان، ويتميز بالاستمرارية فالمتعلم يستطيع الاستفادة من الدرس نفسه أكثر من مرة.

- خدمات معلوماتية تتيح التعليم بواسطة:

تقوم الخدمات التعليمية بدور الوسيط بين المستفيد من الخدمة ومقدم الخدمة، وينقسم إلى:

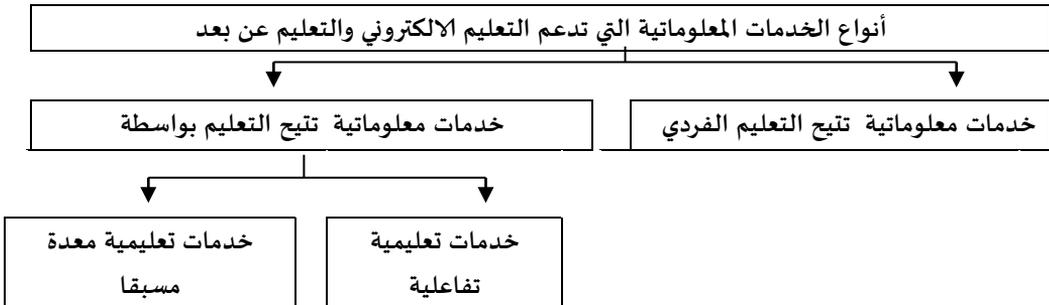
• خدمات تعليمية تفاعلية:

ويمكن تقسيمها إلى "خدمات تفاعلية بين الطالب والمحتوى، تفاعل الطالب مع الطالب، تفاعل الطالب مع المعلم، تفاعل الطالب مع الواجهة" (عقل، 2012، 15). وفيما يستطيع المستفيد أن يتلقى المعلومة من مقدم الخدمة مباشرة ويتفاعل معه، ويجيب على استفساراته في نفس الوقت.

ومنهم من أطلق عليه التواصل المتزامن "وهو النمط الذي يعتمد على تواصل المتعلم والمعلم في نفس الوقت حتى يتم التفاعل المباشر وتبادل الحوار وذلك إما من خلال الدردشة Chat أو مؤتمرات الفيديو Videoconference والفصول الافتراضية Virtual Classroom أو نظام Ip telephones" (فارس، 189، 2008). وعلى كل حال فإن الخدمة التعليمية التفاعلية تكون مفيدة للكثير من المستفيدين؛ كونهم يستطيعون التواصل مع مقدم الخدمة لتلقي الإجابة على استفساراتهم في ذات الوقت. وتولد الحماس بين المتعلمين من أجل التفاعل في الدرس، وتجعل المحاضر أو المعلم على إطلاع وإمام بالاستفادة الحاصلة من الدرس ومدى فهم المتعلمين.

• خدمات تعليمية معدة مسبقاً

"يسعى التعليم الإلكتروني إلى خلق بيئة معرفية يستطيع المتعلم التكيف معها موظفاً في ذلك كافة ما يتيح هذا النمط التعليمي من إمكانية (البحث- الحفظ- التنظيم- الاسترجاع) إضافة إلى إمكانية التعديل أو إعادة تمثيل المعرفة Representaion بحيث تتلائم مع البنية المعرفية للمتعلم" (فارس، 189، 2008). يتم تقديم هذه الخدمة اعتماداً على تقنيات الحاسب الآلي حيث يتفاعل معها المستفيد في تلقي المعلومات، وطرح الاستفسارات، والتفاعل من خلال القيام ببعض المهارات التي تتمثل في شكل تغذية راجعة.



تطوير أساليب تقديم الخدمات المعلوماتية التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد

حتى تستطيع الخدمات المعلوماتية التي تقدمها مواقع المكتبات الإلكترونية تقديم خدماتها باحترافية واتقان، فلا بد من وضع الخطط المناسبة لتقديم تلك الخدمات التعليمية وأن ترسم أشكال تقديمها من خلال مجموعة من المبادئ والمعايير اللازمة لذلك، لذا يمكن تقسيم خطط تطوير الخدمات المعلوماتية التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية إلى:

خطط عامة: ويقصد بها مجموعة من العمليات والأفكار التي يتم رسمها ليستفيد منها عموم المنتسبين للجامعة وترسم بناء على مجموعة من المعايير تتمثل في:

- اهتمام الجامعة: ويراعى فيها التوجه العام للجامعة والتخصصات العلمية التي تقدمها الجامعة ومن ينتفعون منها من موظفين وأكاديميين وطلاب
- الموارد العلمية المتاحة: أن تخدم خدمات المعلومات المستفيدين بناء على تمتك المكتبة الأكاديمية من أوعية علمية بأشكالها المتعددة.
- المخصصات المالية: أن تكون المخصصات المالية المتاحة مناسبة لتقديم الخدمات المعلوماتية
- الكفاءة البشرية: فريق عمل متخصص في العلوم المعلوماتية والعلوم التقنية، والتنسيق بينهما من أجل تطوير الخدمات المعلوماتية التي تدعم التعليم الإلكتروني
- خطط خاصة: وهي خطط تضعها المكتبة بالتنسيق مع المسؤولين عن التخصصات الأخرى بهدف وضع خطط تعليمية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد، وتتناسب مع التخصصات المختلفة في الجامعة، حيث يراعى في وضع الخطط نوعية التخصص، واهتماماته المعرفية، واحتياجات الطلاب العلمية، والأجهزة التقنية المتوفرة.

تنظيم وتقنين الخدمات المعلوماتية التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد هنالك بعض الاشتراطات اللازم توافرها في الخدمات المعلوماتية التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني، وهي في مجملها تعتمد على التقنية في عملها؛ لذا ينبغي:

- ملائمة خدمات المعلومات لاستخدامات التقنية المتعددة:
- أن تتناسب مع أشكال التكنولوجيا المختلفة، كان يصلح استخدامها مع أجهزة الكمبيوتر، والأجهزة اللوحية الذكية وأجهزة الهاتف المنقل.

- أن يصلح تطويرها في تقنيات متعددة، كأن تأتي على أشكال تطبيقات تقنية أو أن تأتي كمواقع ويب مستقلة أو أن تكون بصورة قوالب (تقنيات) جاهزة
 - سهولة استخدام التقنيات المرتبطة بخدمات المعلومات: حيث لا بد أن تتمتع هذه التقنيات ب:
 - البساطة في مظهرها.
 - عدم التعقيد في استخدامها، كي يستطيع اخصائي المعلومات والمستفيدون على حد سواء التعامل معها.
 - الدقة في عملها، وهذا الأمر يعتبر معياراً أساسياً في عملية التنظيم والتقنين
 - السعر المقبول وغير المكلف مادياً: ويتم قياس ذلك بعدة معايير منها:
 - مقارنة السعر مع الخدمة المقدمة من حيث:
 - جودة الخدمة التي يتم تقديمها للمستخدمين.
 - الناتج العلمي الذي يحصل عليه المستخدمون .
 - قياس رضا المستخدمين عن الخدمة يعطي مؤشراً على قيمة الخدمة.
 - صلاحية التقنية التي يتم تقديم الخدمة من خلالها، ودى حاجتها للصيانة والمتابعة
- خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد كثيرة هي خدمات المعلومات التي تتيح خدمة تعليمية لمستخدميها، وكل خدمة معلوماتية تستخدم تقنية معينة لإفادة المستخدمين. ومن تلك الخدمات المعلوماتية التي تقدم خدمة تعليمية: خدمة الترجمة العلمية: وهي إتاحة ترجمة النصوص العلمية التي يطلبها المستخدمون بلغات مختلفة، وعادة ما تتوفر في المكتبات المتخصصة. تعتبر هذه الخدمة إحدى الخدمات التعليمية المتاحة على المكتبات الإلكترونية والتي يستطيع القارئون عليها تقديمها للمستخدمين بطريقة إلكترونية أو عن بعد .
- وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:
- تساعد المستخدمين على الإطلاع والاستفادة من النصوص العلمية بلغات مختلفة.
 - يستطيع المستخدمون الوصول إليها بطرق مختلفة بالتعاون مع مقدمي الخدمة في المكتبة الإلكترونية
 - توسيع المدارك العلمية للطلاب.
- خدمة البث الانتقائي: وهي تقديم المصادر العلمية للمستخدمين وفق تخصصهم العلمي واهتمامهم الشخصي بطريقة إلكترونية. وفيه يقوم العاملون في المكتبة بحصر اهتمامات المستخدمين مسبقاً،

وتزويدهم بالمصادر العلمية الجديدة وفق اهتماماتهم البحثية بطرق الكترونية كإرسالها بالبريد الإلكتروني.

وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:

- تقديم المصادر العلمية للمستخدمين حال اتاحتها في المكتبة.
 - اختصار وقت تسليم المصادر العلمية للمستخدمين
- خدمة الاسترجاع على الخط المباشر: وهي مصادر المعلومات التي تمتلكها المكتبة على موقعها الإلكتروني ويتاح للمستخدمين للمكتبة استرجاعها والاستفادة منها.

وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:

- سرعة وصول المستخدمين لمصادر المعلومات
 - حفظ مقتنيات المكتبة بشكل رقمي الأمر الذي يساعد في قلة تلفها
- خدمة قواعد المعلومات الرقمية: تقوم معظم المكتبات بعمل شراكة مع قواعد معلومات خارجية لتوفير مصادر المعلومات العلمية لمستخدميها في جميع التخصصات، وتقدمها بصورة رقمية متعددة الأشكال تسهل استرجاع المصادر العلمية والاستفادة منها
- وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:

- التنوع في مصادر المعلومات التي تتيحها المكتبة لمستخدميها
 - إتاحة مصادر علمية حديثة.
 - إتاحة مصادر علمية عالمية متعددة اللغات.
- خدمة تدريب المستخدمين: وهي خدمة تقوم على أساس تقديم الخدمات التدريبية والإثرائية للمستخدمين عن بعد باستخدام التقنيات الحديثة، يستطيع القائمون على المكتبات من خلالها إقامة ورش العمل أو الدورات التدريبية في البيئة الافتراضية.

وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:

- إتاحة التدريب لأكثر عدد من المستخدمين.
- حرية اختيار مكان التدريب بالنسبة للمستخدمين.
- المرونة في اختيار وقت التدريب للمستخدمين إذا كانت المحاضرة مسجلة ومتاحة على موقع المكتبة.

خدمة التعلم عن بعد: خدمة تقدمها المكتبة الرقمية للأكاديميين من أساتذة الجامعة لتقديم دروسهم ومحاضراتهم الدراسية للطلاب من خلال فصول افتراضية.

وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:

- مراعاتها للازمات والحالات الطارئة.
 - تغيير نمط المحاضرات الاعتيادية.
 - تكثيف الدروس في حال أرد الطلاب والأساتذة ذلك.
 - عدم الالتزام بوقت معين أو مكان محدد.
- خدمة المواد السمعية والبصرية: تتيح المكتبات الإلكترونية المصادر العلمية بالشكل المسموع كالمحاضرات الصوتية أو الشكل المرئي كالأفلام الوثائقية والعلمية في شتى التخصصات وتتمثل جدوى هذه الخدمة وفائدتها في:
- الإثراء المعلوماتي خارج وقت الدرس الرسمي.
 - وسيلة مساعدة لتثبيت الأفكار والمعلومات للدارسين.
 - تكون بمثابة درس عملي في بعض التخصصات العلمية البحثية
 - يستطيع الدارسون الاستفادة منها خارج.

منهجية البحث:

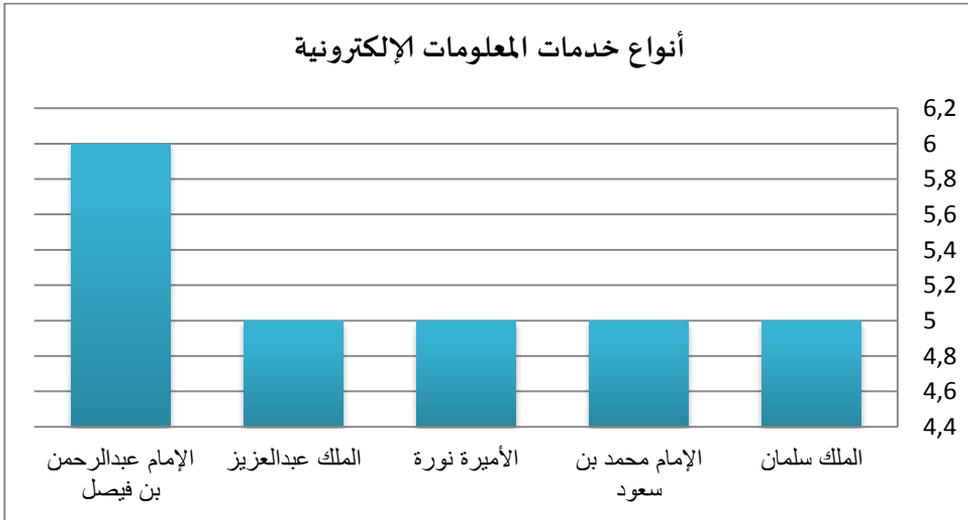
اعتمد الباحث على منهج تحليل المحتوى من أجل تحقيق أهداف الدراسة التي توضح أساليب تقديم الخدمات المعلوماتية المبتكرة لدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية، ويقصد الباحث بتحليل المحتوى كما عرفه (بيرسلون-1952) " عبارة عن طريقة بحث يتم تطبيقها من أجل الوصول إلى وصف كمي هادف ومنظم لمحتوى أسلوب الاتصال"، وقد تم الرصد الكمي للخدمات المعلوماتية المبتكرة لدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مواقع المكتبات الأكاديمية الرقمية، وتحليل تلك البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية. حيث تحاول الدراسة من خلاله الإجابة على تساؤلاتها واستخلاص نتائجها. مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من المكتبات الأكاديمية الرقمية السعودية، وقد تم اختيار عينة تمثلت في خمس مكتبات أكاديمية فقط .

عينة الدراسة: استقى الباحث المعلومات من عينة الدراسة المتمثلة في خمسة مكتبات أكاديمية سعودية، من خلال تحليل محتوى الموقع الرقمي لكل مكتبة، وهم :

- موقع مكتبة الملك سلمان الرقمية بجامعة الملك سعود.
- موقع مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- موقع مكتبة جامعة الأميرة نورة.
- موقع مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز.
- موقع مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل.

وصف خصائص العينة: شملت بيانات عينة الدراسة (أنواع خدمات المعلومات، أشكال خدمات المعلومات، أساليب تقديم الخدمات)
جدول رقم (1) أنواع خدمات المعلومات:

الترتيب	أنواع خدمات المعلومات الإلكترونية	المكتبة الأكاديمية
الأول	5	الملك سلمان
الثالث	5	الإمام محمد بن سعود
الرابع	5	الأميرة نورة
الخامس	5	الملك عبدالعزيز
الثاني	6	الإمام عبدالرحمن بن فيصل

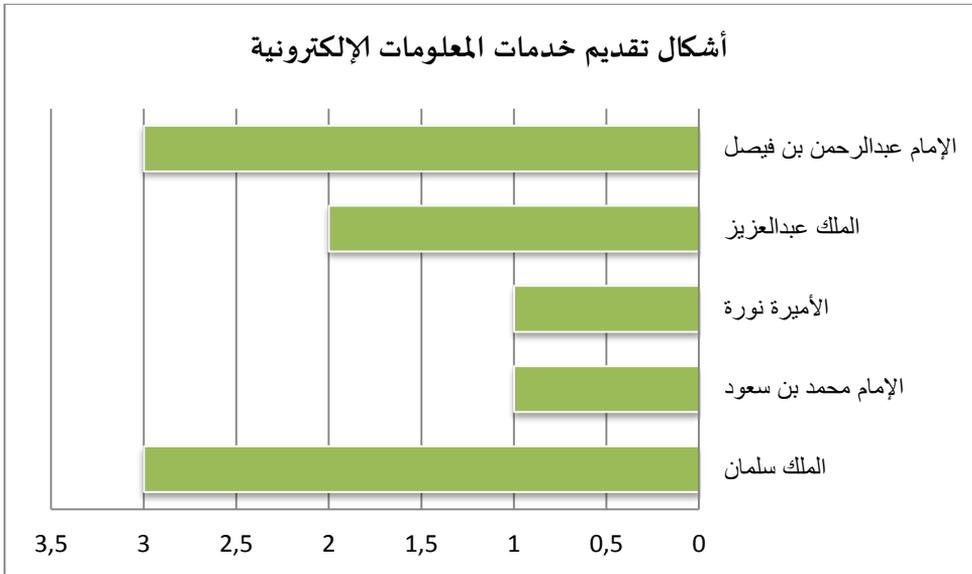


شكل رقم (1) أنواع خدمات المعلومات

يشير الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) إلى أن عينة الدراسة طبقت خمس خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الرقمية، وأن مكتبة جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل طبقت خمس خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في موقعها.

جدول رقم (2) أشكال خدمات المعلومات الإلكترونية:

الترتيب	أشكال تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية	المكتبة الجامعية
الأول	3	الملك سلمان
الرابع	1	الإمام محمد بن سعود
الخامس	1	الأميرة نورة
الثالث	2	الملك عبدالعزيز
الثاني	3	الإمام عبدالرحمن بن فيصل

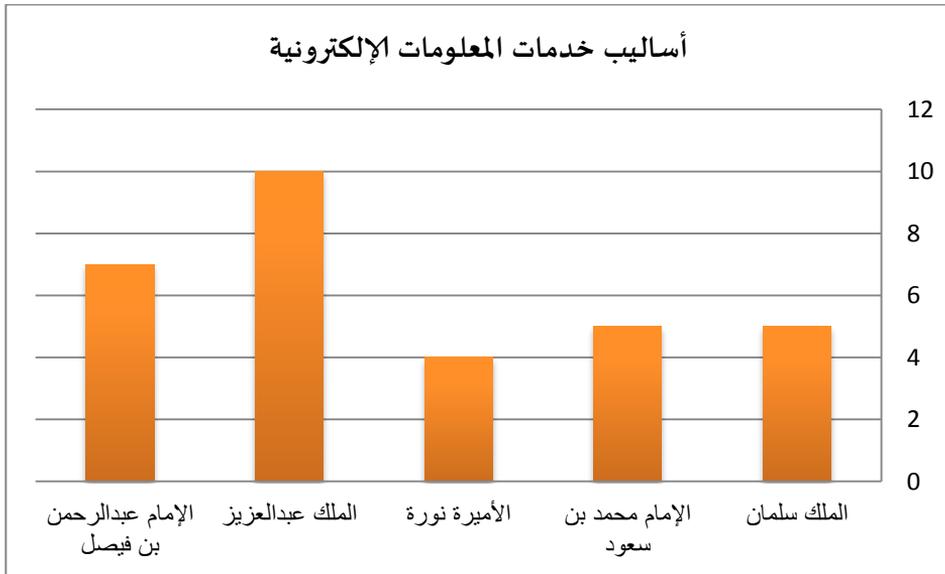


شكل رقم (2) أشكال تقديم خدمات المعلومات الإلكترونية

يشير الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) إلى أن مكتبة الملك سلمان، ومكتبة جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل استخدمت ثلاثة اشكال لتقديم خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد، في حين استخدمت مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز شكلين لتقديم خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد، واقتصرت مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود ومكتبة جامعة الأميرة نورة على شكل واحد فقط.

جدول رقم (3) أساليب خدمات المعلومات الإلكترونية:

الترتيب	أساليب خدمات المعلومات الإلكترونية	المكتبة الجامعية
الثالث	5	الملك سلمان
الرابع	5	الإمام محمد بن سعود
الخامس	4	الأميرة نورة
الأول	10	الملك عبدالعزيز
الثاني	7	الإمام عبدالرحمن بن فيصل



شكل رقم (3) أساليب خدمات المعلومات الإلكترونية.

يشير الجدول رقم (3) والشكل رقم (3) إلى أن مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز استخدمت عشرة أساليب لتقديم الخدمات التعليمية على مواقع المكتبة، في حين استخدمت مكتبة الإمام عبدالرحمن بن فيصل سبعة أساليب، بينما استخدمت مكتبة الملك سلمان ومكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود خمسة أساليب، واستخدمت مكتبة جامعة الأميرة نورة أربعة أساليب فقط لتقديم الخدمات التعليمية.

أداة الدراسة: تم تحليل مواقع المكتبات الأكاديمية الرقمية السعودية باستخدام الاستبانة، التي تم بناؤها بعد الرجوع للإنتاج الفكري في هذا المجال.

- حدود الدراسة : التزمت الدراسة بالحدود الآتية وذلك لضمان نجاحها:
- الحدود الموضوعية: تقوم الدراسة على حصر الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في المكتبات الأكاديمية السعودية، وتتناول ذلك من خلال تحليل الخدمات المتاحة على مواقع المكتبات الأكاديمية الرقمية.
 - الحدود الزمانية: تم تطبيق هذه الدراسة في العام 1441هـ، في الفترة المحددة للمنتدى.
 - الحدود المكانية: انحصرت الدراسة على المواقع الرقمية لعدد خمس مكتبات أكاديمية حكومية سعودية.

التحليل والنتائج:

جدول رقم (4) تحليل خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مكتبة الملك سلمان:

* أنوع خدمات المعلومات	أشكال تقديم خدمات المعلومات	أساليب تقديم الخدمة
أولاً/ مكتبة الملك سلمان بجامعة الملك سعود		
1 الاسترجاع على الخط المباشر	الموقع الإلكتروني	الفهرس الآلي
2 البحث في قواعد المعلومات	الموقع الإلكتروني	قواعد المعلومات
3 الاطلاع الداخلي	الموقع الإلكتروني	المخطوطات
4 الخدمات المرجعية	تطبيق ذكي	الخدمة المرجعية الإلكترونية
5 خدمة تدريب المستفيدين	الموقع الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي	دورات تدريبية وورش عمل ولقاءات وندوات ودروس علمية

أولاً/ مكتبة الملك سلمان بجامعة الملك سعود:

في تحليل موقع مكتبة الملك سلمان نجد أنها قدمت خدماتها التعليمية إلكترونياً وعن بعد من خلال ثلاثة اشكال هي:

- الموقع الإلكتروني : تم تقديم مجموعة من خدمات المعلومات الإلكترونية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بعدة أساليب هي:

- الفهرس الآلي: من خلال استرجاع مصادر المعلومات على الخط المباشر للأوعية التي تمتلكها المكتبة كرسائل الماجستير والدكتوراه والكتب الإلكترونية والمخطوطات بكل أشكالها المقروء والمسموع والمرئي.
- قواعد المعلومات: يستطيع المستخدمون الوصول لقواعد المعلومات التي تشترك فيها المكتبة واسترجاع مصادر المعلومات والأوعية المختلفة للاستفادة منها .
- الخدمات المرجعية: يستطيع المستخدمون طلب خدمة التصوير لمصادر المعلومات التي لا يتم إعارتها أو إتاحتها على الموقع الإلكتروني، كما يستطيعون طلب مصادر علمية من دوريات التي لا تمتلك المكتبة اشتراكاً فيها، أو بعض الكتب التي لا تتوفر على الموقع الإلكتروني .
- خدمة تدريب المستخدمين: تتاح هذه الخدمة على الموقع الإلكتروني من خلال تقديم المحاضرات أو الدورات التدريبية المعدة والمسجلة مسبقاً بهدف إثراء المستخدمين علمياً وثقافياً
- مواقع التواصل الاجتماعي : تقدم مواقع التواصل الاجتماعي خدمات تعليمية من خلال إقامة ورش العمل والدورات التدريبية والندوات التثقيفية وذلك من خلال البث المباشر أو المحاضرات المسجلة، ولأن القائمين على المكتبة الإلكتروني على علم بأهمية مواقع التواصل الاجتماعي فقد أتاحت خدماتها التعليمية من خلال مجموعة من مواقع التواصل الاجتماعي:
- اليوتيوب: وتقدم المكتبة من خلاله المحاضرات والندوات العلمية المسجلة التي يستطيع المستخدمون الرجوع إليها والاستفادة منها.
- الانستغرام: وتبث من خلاله بعض المحافل او الندوات العلمية المباشرة، وتقوم بحفظها وتسجيلها للرجوع إليها من قبل المستخدمين.
- الفيسبوك: يتم تقديم المحاضرات والندوات المسجلة
- تطبيق الأجهزة الذكية: وتتيح المكتبة لمستخدميها خدمة البحث عن مصادر المعلومات، واسترجاعها من خلال خدمة Bar Code، والوقوف على اهم المصادر العلمية التي يقوم المستخدمون باستعارتها.
- من خلال تحليل موقع مكتبة الملك سلمان بجامعة الملك سعود:
- يتضح ان القائمين على المكتبة يسعون لابتكار أساليب تعليمية من خلال تنوع اشكال خدمات المعلومات وأساليب تقديم الخدمات التعليمية.
- استفادت المكتبة الإلكترونية من خمسة خدمات معلوماتية قدمت من خلالها الخدمات التعليمية للمستخدمين.

- تعددت أشكال تقديم خدمات المعلومات التي تقدم الخدمات التعليمية للمستفيدين في المكتبة مما يدل على امكانية تطبيق خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد.
- تنوعت أساليب تقديم الخدمات التعليمية للمستفيدين مما يدل على مناسبتها لخدمات المعلومات

جدول رقم (5) تحليل خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد في مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود:

*	أنوع خدمات المعلومات	أشكال خدمات المعلومات	أساليب تقديم الخدمة
ثانياً/ مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية			
1	الاسترجاع على الخط المباشر	الموقع الإلكتروني	الفهرس الألي للمكتبة
2	البحث في قواعد المعلومات	الموقع الإلكتروني	قواعد المعلومات بالاشتراك في المكتبة الرقمية السعودية
3	استرجاع المعلومات	الموقع الإلكتروني	برنامج Endnote
4	الخدمات المرجعية	الموقع الإلكتروني	الخدمة المرجعية الإلكترونية
5	خدمة تدريب المستفيدين	الموقع الإلكتروني	دورات تدريبية وورش عمل ولقاءات وندوات ودروس علمية

ثانياً/ مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية:

في تحليل موقع مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية نجد أنها قدمت خدماتها التعليمية إلكترونيًا وعن بعد من خلال الأشكال التالية:

- الموقع الإلكتروني : تم تقديم مجموعة من خدمات المعلومات الإلكترونية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بأساليب مختلفة:

- الفهرس الألي: من خلال استرجاع مصادر المعلومات على الخط المباشر للأوعية التي تمتلكها المكتبة كرسائل الماجستير والدكتوراه والكتب الإلكترونية
- قواعد المعلومات: من خلال الشراكة مع المكتبة الرقمية السعودية وما تقدمه من قواعد معلومات في تخصصات عدة لإتاحة مصادر المعلومات للمستفيدين .
- الخدمات المرجعية: يستطيع المستفيدون طلب خدمة التصوير لمصادر المعلومات التي لا يتم إعارتها أو إتاحتها على الموقع الإلكتروني، كما يستطيعون طلب مصادر علمية من دوريات التي لا تمتلك المكتبة اشتراكاً فيها، أو بعض الكتب التي لا تتوفر على الموقع الإلكتروني .
- خدمة تدريب المستفيدين: تقدم المكتبة مجموعة من المحاضرات والندوات وورش العمل من خلال موقعها الإلكتروني
- خدمة Endnote : والتي تتيح لأعضاء هيئة التدريس

- من خلال تحليل موقع مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية نجد:
- تسعى المكتبة من خلال موقعها الإلكتروني إلى تطوير خدماتها بالتخطيط والابتكار لتقديمها لخدمة Endnote
 - تتنوع أساليب تقديم الخدمات التعليمية في الموقع الإلكتروني، بغرض التسهيل على المستخدمين.

جدول رقم (6) تحليل خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مكتبة جامعة الأميرة نورة:

*	أنوع خدمات المعلومات	أشكال خدمات المعلومات	أساليب تقديم الخدمة
ثالثاً/ مكتبة جامعة الأميرة نورة			
1	الاسترجاع على الخط المباشر	الموقع الإلكتروني	الفهرس الآلي الخاص بالمكتبة
2	البحث في قواعد المعلومات	الموقع الإلكتروني	قواعد المعلومات من خلال المكتبة الرقمية السعودية
3	استرجاع المعلومات	الموقع الإلكتروني	الفهرس الآلي الخاص بالمكتبة
4	الخدمات المرجعية	الموقع الإلكتروني	الخدمة المرجعية الإلكترونية
5	خدمة تدريب المستخدمين	الموقع الإلكتروني	دورات تدريبية وورش عمل ولقاءات وندوات ودروس علمية

ثالثاً/ مكتبة جامعة الأميرة نورة:

في تحليل موقع مكتبة جامعة الأميرة نورة نجد أنها قدمت خدماتها التعليمية إلكترونياً وعن بعد من خلال:

- الموقع الإلكتروني : قدم الموقع الإلكتروني خدمات المعلومات الإلكترونية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بعدة أساليب هي:
 - الفهرس الآلي: لاسترجاع مقتنيات المكتبة من البحوث العلمية والكتب الإلكترونية والرسائل العلمية
 - قواعد المعلومات: تقدم المكتبة بالشراكة مع قواعد المعلومات الخارجية مصادر المعلومات المختلفة .
 - الخدمات المرجعية: وذلك بطلب مجموعة من الخدمات الإلكترونية غير المتاحة على الموقع الإلكتروني .

- خدمة تدريب المستفيدين: تقدم المكتبة لمستفيديها مجموعة من الدورات التدريبية وورش العمل

من خلال تحليل موقع مكتبة جامعة الأميرة نورة نجد:

- الموقع الإلكتروني: حيث قدمت من خلاله مجموعة من خدمات المعلومات تمثلت في خمسة أنواع دعمت التعليم عن بعد والتعليم الإلكتروني بأساليب متنوعة منها قواعد المعلومات والفهرس الآلي للمكتبة و الدورات التدريبية من خلال منصات الكترونية خارجية.

جدول رقم (7) تحليل خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز:

*	أنوع خدمات المعلومات	أشكال خدمات المعلومات	أساليب تقديم الخدمة
رابعاً/ مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز			
1	الاسترجاع على الخط المباشر	الموقع الإلكتروني	الفهرس الآلي منصة جامعة الملك عبدالعزيز العلمية منصة الرسائل الجامعية
2	البحث في قواعد المعلومات	الموقع الإلكتروني	قواعد المعلومات
3	استرجاع المعلومات		منصة الكتب الدراسية العلمية منصة جامعة الملك عبدالعزيز العلمية منصة موسوعة ثقافة مكة منصة اوديو كتاب
4	الخدمات المرجعية	الموقع الإلكتروني	الخدمة المرجعية الإلكترونية
5	خدمة تدريب المستفيدين	الموقع الإلكتروني	دورات تدريبية وورش عمل ولقاءات وندوات ودروس علمية من خلال منصات الكترونية خارجية أو الاستعانة بمواقع التواصل الاجتماعي

رابعاً/ مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز:

في تحليل موقع مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز نجد أنها قدمت خدماتها التعليمية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد من خلال:

- الموقع الإلكتروني : حيث قدمت خدماتها التعليمية الإلكترونية بأشكال متعددة ومبتكرة :
- الفهرس الآلي للمكتبة: لاسترجاع مقتنيات المكتبة من البحوث العلمية والكتب الإلكترونية

- قواعد المعلومات: بالتعاون مع المكتبة الرقمية السعودية حيث تتيح لمستفيديها الوصول لقواعد المعلومات بمختلف التخصصات .
- الخدمات المرجعية: وذلك بطلب مجموعة من الخدمات الالكترونية غير المتاحة على الموقع الالكتروني .
- منصة الكتب الدراسية العلمية: حيث يستطيع المستفيدون الحصول على الكتب الدراسية بشكلها الالكتروني من خلال التأجير أو الشراء من خلال الموقع الإلكتروني للمكتبة .
- منصة جامعة الملك عبدالعزيز العلمية: للوصول للرسائل العلمية والمقالات الخاصة بمكتبة الجامعة
- منصة موسوعة ثقافة مكة: منصة إلكترونية تفاعلية لموسوعة ثقافة مكة المكرمة يمكن أن يستفيد منها العديد من الجهات أبرزها: المراكز البحثية والمكتبات الجامعية والعامه والأكاديميين والباحثين وطلاب الدراسات العليا
- منصة اوديو كتاب: منصة الكترونية تفاعلية تضم كل ما هو مفيد من كتب ومحاضرات وآراء وخواطر تتيح للمستخدم تكوين قاعدة من المتابعين والمستمعين له، أو متابعة متحدثين آخرين
- خدمة تدريب المستفيدين: تقدم المكتبة لمستفيديها مجموعة من الدورات التدريبية وورش العمل

- **مواقع التواصل الاجتماعي :** حيث تمتلك المكتبة مجموعة من وسائل التواصل الاجتماعي تتمثل في خدمة الوتساب والفيسبوك والتويتر ، وإن كانت تلك الوسائل خدمية في مجملها إلا أنها تقدم خدمات تعليمية.

من خلال تحليل موقع مكتبة جامعة الملك عبد العزيز نستنتج أن :

- المكتبة قدمت خدمات المعلومات الإلكترونية بأساليب مبتكرة من خلال المنصات المتعددة والتي انضردت بها مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز دون غيرها من المكتبات الأكاديمية السعودية، وهذا الأمر ينم عن التخطيط لابتكار اساليب لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد.
- تنوع خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد في المكتبة إلى خمسة خدمات معلوماتية
- استخدمت المكتبة شكلا واحداً لتقديم الخدمات التعليمية وهو الموقع الالكتروني، لكنها ابدعت بابتكار خدمات تعليمية من خلاله.
- تمتلك المكتبات مجموعة من المنصات التعليمية والتي جعلت منها أسلوب مميز لتقديم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد

جدول رقم (8) تحليل خدمات المعلومات التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل:

*	أنوع خدمات المعلومات	أشكال خدمات المعلومات	أساليب تقديم الخدمة
خامساً/ مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل			
1	الاسترجاع على الخط المباشر	الموقع الإلكتروني	الفهرس الآلي للمكتبة
2	البحث في قواعد المعلومات	الموقع الإلكتروني	قواعد المعلومات عن طريق المكتبة الرقمية السعودية، وقواعد معلوماتية أخرى تشترك فيها المكتبة
3	الاطلاع الداخلي	الموقع الإلكتروني	المخطوطات
4	الخدمات المرجعية	الموقع الإلكتروني	الخدمة المرجعية الإلكترونية
5	خدمة تدريب المستفيدين	الموقع الإلكتروني مواقع التواصل الاجتماعي	دورات تدريبية وورش عمل ولقاءات وندوات ودروس علمية
6	استرجاع المعلومات	تطبيق ذكي الموقع الإلكتروني	البحث في التطبيق الذكي منصة Sumun

خامساً/ مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل:

في تحليل موقع مكتبة جامعة الامام عبدالرحمن بن فيصل نجد انه يقدم الخدمات التعليمية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد من خلال:

- الموقع الإلكتروني : حيث قدم خدماته التعليمية من خلال :

- الفهرس الآلي: لاسترجاع مقتنيات المكتبة من البحوث العلمية والكتب الإلكترونية
- قواعد المعلومات: بالتعاون مع المكتبة الرقمية السعودية حيث تتيح لمستفيديها الوصول لقواعد المعلومات بمختلف التخصصات .
- الخدمات المرجعية: وذلك بطلب مجموعة من الخدمات الإلكترونية غير المتاحة على الموقع الإلكتروني، كخدمة التصوير او طلب دراسات علمية في دوريات لم تشترك بها المكتبة.
- خدمة تدريب المستفيدين: تقدم المكتبة لمستفيديها مجموعة من الدورات التدريبية وورش العمل، من خلال منصات مختلفة كمنصة Zoom أو من خلال البث المباشر في مواقع التواصل الاجتماعي.
- استرجاع المعلومات: من خلال: منصة Sumun والتي تتيح لمستفيديها البحث عن مصادر المعلومات المختلفة.

- التطبيق الذكي : حيث اتاحت المكتبة تطبيق BrowZine على الاجهزة الذكية ليسهل للمستخدمين الوصول إلى الكتب والمجلات العلمية ومن خلاله يستطيع المستخدم أن :
- أن يؤسس مكتبته الخاصة وكتبه المفضلة
 - قراءة المجلات العلمية بصيغة pdf
 - حفظ مصادر المعلومات للرجوع إليها في أي وقت
 - مشاركة المعلومات من خلال نشرها على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة
- مواقع التواصل الاجتماعي : حيث تمتلك المكتبة مجموعة من وسائل التواصل الاجتماعي تتمثل في خدمة الوتساب والفيسبوك والتويتر ، وإن كانت تلك الوسائل خدمية في مجملها إلا أنها تقدم خدمات تعليمية. من خلال البث المباشر تارة او من خلال توفير المحاضرات والندوات العلمية مسجلة.
- من خلال تحليل موقع مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل نجد:
- التخطيط والابتكار واضح من خلال اتاحة التطبيق الذكي BrowZine لتقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية والتعليم عن بعد.
 - التنوع في أشكال استرجاع مصادر المعلومات واتاحته بطريقة مبتكرة من خلال منصة Sumun
 - تتمتع خدمات مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل الإلكترونية بالشمولية من خلال تقديمها لسته خدمات معلوماتية وتسخيرها كخدمات تعليمية بشكل إلكتروني أو عن بعد. وهذا ينم عن التنظيم والتقنين لدى القائمين على المكتبة.
 - استعانت المكتبة بثلاثة أشكال لتقديم الخدمات التعليمية وهي الموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي والتطبيق الذكي الذي يعمل على الاجهزة اللوحية الذكية؛ وهذا الأمر يوضح امكانية تطبيق خدمات المعلومات التي تدعم منصات التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بأشكال متعددة
 - تعددت اساليب تقديم الخدمات التعليمية للمستخدمين من خلال الفهرس الآلي وقواعد المعلومات والمنصات الإلكترونية والتطبيق الذكي وتطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا الأمر يوضح مناسبة خدمات المعلومات للتعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد وبناء على النتائج السابقة فقد استخدمت المكتبات الأكاديمية محل الدراسة مجموعة من الأساليب لتقديم الخدمات المعلوماتية التي تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد في مواقعها على الانترنت، ويمكن إجمالها في الآتي:

- أساليب تعليمية مشتركة بين المكتبات في مواقعها على الانترنت:
 - الفهرس الآلي.
 - البحث في قواعد المعلومات التي تشترك بها المكتبة.
 - الخدمة المرجعية.
 - الدورات التدريبية
 - أساليب تعليمية مبتكرة انفردت بها كل مكتبة على حده في موقعها على الانترنت:
 - مكتبة جامعة الملك سلمان بجامعة الملك سعود: التطبيق الذكي، تفعيل منصات مواقع التواصل الاجتماعي.
 - مكتبة جامعة الإمام محمد بن سعود: برنامج Endnote
 - مكتبة جامعة الملك عبدالعزيز: منصة الكتب الدراسية العلمية، منصة جامعة الملك عبدالعزيز العلمية، منصة موسوعة ثقافة مكة، منصة اوديوكتاب
 - مكتبة جامعة الإمام عبدالرحمن بن فيصل: البحث في التطبيق الذكي، منصة Sumun
- وبناء على ما تمتلكه المكتبات الأكاديمية السعودية من تجهيزات واستعدادات ضخمة ومتطورة في تقديم التعليم الالكتروني والتعليم عن بعد، فإنه من المستحسن:
- أن تركز على الجانب الاعلاني بوضع خطط إعلانية لنشر الخدمات التعليمية بين المستخدمين وتعريفهم بأهميتها، حيث لوحظ من خلال تحليل مواقع المكتبات أن بعض الخدمات التعليمية غير مفعلة من قبل المستخدمين كمواقع التواصل الاجتماعي مثلا، يقل عدد المشتركين فيها او المتفاعلين معها. أيضاً هنالك عزوف من المستخدمين في التفاعل مع بعض التطبيقات الذكية، وهذا واضح من خلال عدد الزيارات .
 - أن يكون هناك تواصل بين المكتبات بتقديم التجارب الناجحة ومشاركتها مع المكتبات الأخرى لتعم الفائدة.
 - إتاحة إدارة بعض تلك المواقع للمستخدمين من الطلاب -لاسيما مواقع التواصل الاجتماعي- كنوع من التشجيع والترغيب في التفاعل مع تلك المواقع والمنصات .
 - تأسيس منصة تعليمية موحدة بين المكتبات الأكاديمية، تتيح قاعات تدريب إلكترونية افتراضية متعددة للاستفادة منها في تقديم المحاضرات والدروس والمناقشات العلمية والندوات.
 - أن تستحدث المكتبات أساليب تعليمية مبتكرة

- المنصات التعليمية الحوارية بين الطلاب
- فصول تعليمية مؤقتة على مواقع التواصل الاجتماعي
- جدولة مشاركة المستفيدين في تطبيقات التواصل الاجتماعي.
- أسس ومرتكزات تبنى عليها الأساليب المبتكرة لتقديم خدمات معلوماتية تدعم التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد.
- ان تقدم الخدمات التعليمية تغذية راجعة مستمرة للمستفيدين.
- أن تكون فاعلة وقابلة للتطبيق
- أن تلامس حاجة المستفيدين.
- أن تتناسب مع المستفيدين بكل فئاتهم
- ان لا تكون مكلفة ماديا.
- أن لا تعتمد على تقنيات معقدة يصعب على المستفيد التعامل معها .

المراجع:

- الكيلاي، تيسير زبد. (1998). التعليم عن بعد: فلسفته، إمكانياته، ركائزه ووسائله التعليمية. مجلة اتحاد الجامعات العربية: اتحاد الجامعات العربية - الأمانة العامة، ع 34 ، 93- 79
- عنكوش، نبيل، وبن تازير، مريم. (2010). التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد بالجامعة الجزائرية: دراسة للواقع في ظل مشروع البرنامج الوطني للتعليم عن بعد. مجلة المكتبات والمعلومات: جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2 - معهد علم المكتبات والتوثيق، مج3، ع2 ، 131 – 111
- حافظ، أحمد يوسف. (2015). المكتبة الرقمية ودورها في دعم التعليم الإلكتروني وتطوير العملية التعليمية: دراسة تطبيقية على قطاع التعليم بدولة الإمارات العربية المتحدة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات والأرشيف، مج2، ع4 ، 331- 320
- الحناوي، منال صبيح. (2015). دور المكتبات الجامعية في دعم نظام التعليم الإلكتروني. مجلة بحوث في علم المكتبات والمعلومات: جامعة القاهرة - كلية الآداب - مركز بحوث نظم وخدمات المعلومات، ع15 ، 407 – 369
- الدولات، أمجد حسين أحمد(2015)أ نموذج مقترح للتخطيط الاستراتيجي للمكتبات الجامعية الرسمية في الأردن. رسالة ماجستير. كلية الدراسات العليا. الجامعة الأردنية. الأردن: عمان.ص1-103
- إبراهيم، خالد حسين. (2017). دور المكتبات الأكاديمية في التعليم الإلكتروني: مكتبة أكاديمية العلوم الشرطية بالشارقة نموذجاً. الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات: المكتبة الأكاديمية، مج24، ع48 ، 302 – 275

محمد، صفاء عبدالرحمن مكي، وإسماعيل، عبدالباقى يونس. (2018) تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية: دراسة حالة مكتبات جامعة النيلين) رسالة ماجستير غير منشورة.
العساف، صالح حمد(1430) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. دار الزهراء للنشر والتوزيع:الرياض. ط3. ص257.

دياب، مفتاح محمد. (2002). التعليم عن بعد ودور خدمات المكتبات في دعمه. المؤتمر الثالث عشر: إدارة المعلومات في البيئة الرقمية المعارف والكفاءات والجودة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات وجمعية المكتبات اللبنانية، بيروت: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، جمعية المكتبات اللبنانية، 503 – 511

ابن الطيب، زينب. (2015). المكتبة الجامعية ودورها في تفعيل التعليم الإلكتروني. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات: المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، مج2، ع4 ، 238 - 218

الشهري، منصور بن علي. "دور المكتبات الأكاديمية في دعم برامج التعليم عن بعد". دراسات عربية في المكتبات وعلم المعلومات: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع مج 12، ع 2 (2007): 79 - 119.

كرسوع، ديانا. (2017). دور المكتبة الإلكترونية في دعم التعليم الجامعي: جامعة فلسطين التقنية (خضوري) أمودجاً. المؤتمر الدولي الثالث في النشر الإلكتروني لمكتبة الجامعة الأردنية: نحو مكتبات حديثة - الجودة والاعتمادية: مكتبة الجامعة الأردنية، عمان: مكتبة الجامعة الأردنية، 355 – 374
الكنعان، هدى محمد(2008). استخدام التعليم الإلكتروني في التدريس، ورقة عمل مقدمة للملتقى التعليم الإلكتروني الأول. ص4

عقل، مجدي سعيد، و خميس، محمد عطية. (2012). تحديد أنواع التفاعلات التعليمية الإلكترونية اللازمة لتعلم مهارات تصميم عناصر التعلم وأثرها في تنمية هذه المهارات ومستوى جودة إنتاجها. تكنولوجيا التعليم: الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، مج22، ع1 ، 43 – 5

فارس، نجلاء محمد. (2008). اشكال التعليم الإلكتروني وانماط التفاعل المختلفة. المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر - تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وتحديات التطوير التربوي في الوطن العربي: الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، مج 18 ، القاهرة: الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، 187 - 196

Hassanin, R. A. (2016). Impact of e-Library on e-Learning: Empirical Study on HBMSU e-Library. Cybrarians Journal, 42, 1–25