

معايير جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية لخدمات المكتبة للتعليم عن بعد

ACRL Standards for Distance Learning Library Services¹

ترجمة

غدير مجدي عبد الوهاب

طالبة دكتوراه، قسم المكتبات والمعلومات، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية

القسم الأول: الأسس

Executive Summary: The Access **موجز تنفيذي: مبدأ حق الوصول**

Entitlement Principle

يحق لكل طالب، أو عضو هيئة التدريس، أو مدير، موظف، أو أي عضو آخر من مؤسسة التعليم العالي، خدمات ومصادر المكتبة لتلك المؤسسة، بما في ذلك الاتصال المباشر مع موظفي المكتبة المناسبين، بغض النظر عن مكان قيده أو موقعه بالانتساب مع المؤسسة. وبالتالي، يجب على المكتبات الأكاديمية، تلبية الاحتياجات المعلوماتية والبحثية لجميعهم، أينما كانوا. مبدأ حق الوصول هذا، كتطبيق على الأفراد عن بعد، هو دعامة وقناعة راسخة من معايير خدمات المكتبة للتعليم عن بعد، والمسماة فيما يلي بالمعايير.

وينطبق مبدأ حق الوصول بالمساواة على الأفراد بالحرم الجامعي الرئيس، وخارج الحرم الجامعي، في التعلم عن بعد أو برامج الحرم الجامعي الإقليمية، أو في حالة عدم وجود أي حرم جامعي مادي. وينطبق المبدأ على جميع المؤسسات الأكاديمية العامة، والخاصة، والهادفة للربح، والغير هادفة للربح. وينطبق المبدأ أيضاً على الدورات التدريبية التي تؤخذ للحصول على الاعتماد، ولغير الاعتماد، ومن خلال برامج التعليم المستمر، وأيضاً الدورات

¹ ACRL (2008). *Standards for distance learning library services*. Retrieved July 9, 2013, from <http://www.ala.org/acrl/standards/guidelinesdistancelearning>

التدريبية التي تُدرس وجهاً لوجه في الفصول الدراسية في الإعدادات عن بعد، أو عبر أي وسيط - أو من خلال أية وسيلة أخرى للتعليم عن بعد. وتُحدد المعايير العناصر اللازمة لتحقيق هذا وتحقيق المبادئ الأخرى الوثيقة الصلة والمتوفرة في قسم الفلسفة في تلك المعايير.

المقدمة: الوثيقة الحية Introduction: A Living Document

منذ بداية الأدلة التوجيهية في عام 1963، وخلال اتمامها لنصف قرن من المراجعة، والتطوير، والاستخدام، كان في الواقع الدافع الأساسي لتأسيس وحفظ المعايير الاهتمام بضمان إيصال خدمات المكتبة ومصادر المعلومات معادلة لطلاب الكليات والجامعات وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين في الإعدادات عن بعد. ولقد خضعت الأدلة التوجيهية، والتي نشأت منها المعايير، لعملية مراجعة وتطوير خاصة متكررة في العقد الماضي. وقد أعدت هذه المعايير، مثل الأدلة التوجيهية لجنة الأدلة التوجيهية لقسم التعليم عن بعد Guidelines Committee of the Distance Learning Section (DLS) جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية Association of College & Research Libraries (ACRL)، وهي أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية American Library Association (ALA).

نبح الحافز على تهيئة وتطوير الأدلة التوجيهية، مما أدى إلى أن تتطور إلى معايير اليوم، من العوامل الهامة التالية: الدراسة غير التقليدية بعد أن أصبحت بسرعة عنصراً رئيساً في التعليم العالي، والتوسع والتنوع في الفرص التعليمية؛ والأعداد المتزايدة من البيئات الفريدة من نوعها حيث يتم تقديم الفرص التعليمية؛ وزيادة الاعتراف بالحاجة إلى مصادر وخدمات المكتبة في مواقع أخرى من الحرم الجامعي الرئيس؛ والاهتمام والطلب المتزايد على الخدمات المنصفة لجميع الطلاب في التعليم العالي، بغض النظر عن مكان "الفصول الدراسية"؛ والطلب المتزايد لأعضاء هيئة التدريس والموظفين في مواقع التعلم عن بعد لمصادر وخدمات المكتبة؛ والتوسع والتقدم في الابتكارات التكنولوجية في نقل المعلومات وتقديم الدورات. ويمكن أن يضاف إلى ذلك المناوبات البعيدة عن المسجلين بالحرم الجامعي

المركزي، والبحث عن مصادر أكثر فعالية من حيث التكلفة لمرحلة ما بعد التعليم الثانوي، والظهور والتطور السريع للجامعة الافتراضية أو الإلكترونية بالكامل، والتي ليس لها حرم جامعي مادية خاص بها.

الولوج والوصول عبر شبكة الإنترنت إلى مصادر المكتبة أدى إلى عدم وضوح الفروق بين المستخدمين لمصادر المكتبة التابعين للحرم الجامعي الرئيس على شبكة الإنترنت ومستخدمي التعلم عن بعد على شبكة الإنترنت. وعادةً ما يلتحق المستخدمين التابعين للحرم الجامعي الرئيس على شبكة الإنترنت هناك، أو يوظفون هناك، ويستخدمون مصادر المكتبة على شبكة الإنترنت في مساكنهم ومكاتبهم، وشققهم، ومنازل عائلاتهم القريبة، أو في أي مكان يمكنهم الحصول فيه على إمكانية الوصول إلى شبكة الإنترنت من خلال أجهزة الحاسب الألي المحمولة الخاصة بهم أو غيرها من الأجهزة المحمولة. ووظيفة هؤلاء الأفراد تشبه إلى حد كبير المتعلمين عن بعد وأعضاء هيئة التدريس في استخدامهم لمصادر المكتبة على شبكة الإنترنت وتتطلب بعضاً من نفس أنواع التفاعلات مع موظفي المكتبة.

أصبح بعض مستخدمي الحرم الجامعي الرئيس على شبكة الانترنت متعلمين عن بعد حرفياً، أو موظفي التعلم عن بعد، من خلال القيد المزدوج، أو من خلال العمالة المزدوجة، سواء في دورات داخل الحرم الجامعي ودورات التعلم عن بعد. وغالباً ما يقوم الطلاب باختيار دورات التعلم عن بعد من أجل الحصول على بعض الخدمات الإضافية المقدمة من خلال تلك الدورات. ويختار الطلاب الآخرون هذه الدورات من أجل تجنب التواجد في الفصول الدراسية.

المتعلمون عن بعد بالتناقض مع مستخدمي الحرم الجامعي الرئيس على شبكة الانترنت والقريبين هم أولئك المتعلمين والمعلمين عن بعد والمعزولين فعلياً جغرافياً عن المؤسسة المنشئة للخدمة، غالباً على بعد مئات أو آلاف الأميال. وكثيراً ما يكون لدى هؤلاء الأفراد هوية أو اتصال مؤسسي قليل. وعلاوة على ذلك، عادةً ما يكون لديهم أيضاً احتياجات خاصة لخدمات ومصادر مكتبات مؤسساتهم والتي يمكن أن يتم توفيرها وبالتالي استهدافها للخدمات لتوفير تلك الاحتياجات.

وتختلف أساساً تلك الفئات من مستخدمي الحرم الجامعي الرئيس على شبكة الإنترنت ومستخدمي التعلم عن بعد على شبكة الإنترنت بسبب الاختلافات في درجة عزلتهم من المؤسسة المنظمة للخدمة والمكتبة. ولقد تم وضع المعايير لتطبيقها على جميع فئات المستخدمين عن بعد لمكتبات مؤسساتهم.

وعلى الرغم من أن بعض المؤسسات الافتراضية قد أنشأت مكتباتها الافتراضية الخاصة بها، وجد العديد أنه من الضروري للتعويض عن افتقارها لمرافق المكتبة التعاقد مع مكتبات داخل الحرم الجامعية الأكاديمية المادية والتي لديها إحترام أكاديمي من أجل أن توفر لطلابها خدمات ومواد مكتبية كافية. وسوف يتمركز مدير المكتبة المسئول Librarian-administrator من المؤسسة الافتراضية في المكتبة المادية لتنسيق توفير المواد والخدمات لطلاب الجامعة الافتراضية. ويمكن أيضاً أن تضطلع مجموعات من المكتبات الافتراضية والمادية. وأياً كانت الحلول التي يتم تطويرها لتوفير الخدمات والمواد المكتبية لطلاب المؤسسات الافتراضية، يجب توخي الحذر لتلبية المتطلبات المحددة خلال تلك المعايير.

وظيفة المعايير كمدخل بالإضافة إلى توفير المحتوى الخاص بهم، الالتزام بالمعايير والأدلة التوجيهية الملائمة الأخرى والتي أصدرتها جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية ACRL، إلى درجة أن كل وثيقة، أو أجزاء منها، تنطبق على الخدمات المقدمة لمجتمع التعلم عن بعد. ويمكن الاطلاع على أحدث طبعات تلك المعايير والأدلة التوجيهية ، من خلال الرابط التالي:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/index.cfm>

ومن المتوقع كذلك أن توفر الأقسام الأخرى بجمعية المكتبات الأمريكية (ALA) أو الجمعيات الأخرى مثل جمعيات الاعتماد المهنية، وجمعيات ولجان الاعتماد المهنية الإقليمية بالولايات المتحدة للمؤسسات التعليمية توجيهات إضافية من خلال قوائم المراجعة، والأدلة التوجيهية، والمعايير. وسوف تُقدم أمثلة محددة مختارة حيثما كان ذلك مناسباً في أقسام لاحقة من المعايير.

ويمكن الاطلاع على ارشادات استخدام وتطبيق المعايير على موقع قسم التعليم عن بعد (DLS)، من خلال الرابط التالي: <http://caspien.switchinc.org/~distlearn/>

ويمكن الولوج على الببليوجرافيا الشاملة للأدبيات الحديثة عن خدمات المكتبة للتعليم عن بعد، ومعلومات عن الطبقات السابقة من الببليوجرافية على موقع قسم التعليم عن بعد (DLS)، من خلال الرابط التالي: <http://caspien.switchinc.org/~distlearn/>

ويشمل الجمهور المستهدف من المعايير الإداريين على جميع المستويات من التعليم ما بعد الثانوي، وأخصائيي المكتبات الذين يخططون لإدارة وتقديم خدمات مكتبة للتعليم عن بعد، وأخصائيي المكتبات الآخرين، وموظفي المكتبة الذين يخدمون طلاب التعلم عن بعد أو يعملون مع موظفي برنامج التعلم عن بعد، وأعضاء هيئة التدريس للتعلم عن بعد، ومصادر التمويل، ومنظمات الاعتماد، ووكالات الترخيص.

التعريفات Definitions

خدمات المكتبات للتعلم عن بعد *Distance Learning Library Services*:

خدمات المكتبات المقدمة لدعم البرامج والدورات التعليمية لكلية ما، أو جامعة ما، أو أي برامج ودورات تعليمية أخرى للتعليم ما بعد الثانوي يتم تقديمها خارج الحرم الجامعي الرئيس، أو في غياب الحرم الجامعي التقليدي بغض النظر عن مكان تقديم الاعتماد. وبالتالي فإن البرامج التعليمية التي يتم دعمها قد يتم تدريسها بأشكال ووسائل إعلامية تقليدية أو غير تقليدية، وقد تتطلب أو لا تتطلب تجهيزات مادية، وقد تتطوي أو لا تتطوي على التفاعل بين المعلمين والطلاب، فالبعبارة شاملة الخدمات التي تُقدم للدورات التعليمية في جميع برامج التعليم ما بعد الثانوي والمسماة: الممتدة، أو الموسعة، أو خارج الحرم الجامعي، أو الحرم الجامعي الموسع أو الممتد، أو البعد، أو الموزع، أو المفتوح، أو المرن، أو الامتياز، أو الافتراضي، أو المترامن، أو الغير المترامن.

مجتمع التعلم عن بعد *Distance Learning Community*:

هو المجتمع الذي يتكون من جميع الأفراد، والمؤسسات، أو الهيئات المشاركة بصورة مباشرة في البرامج الأكاديمية أو الخدمات الإرشادية المقدمة بعيداً عن أو في غياب الحرم الجامعي الأكاديمي التقليدي، بما في ذلك الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والباحثين، والمسؤولين، والجهات الراعية، والموظفين، أو أيّاً من الذين يأخذهم العمل الأكاديمي بعيداً عن خدمات المكتبة داخل الحرم الجامعي.

المؤسسة المنشئة للخدمة *Originating Institution*:

هي المؤسسة المانحة للإعتماد، هذا الكيان، المفرد أو الجماعي، وكبار الموظفين الإداريين والمنظمات الحكومية المسؤولون عن تقديم، وتسويق، و/أو دعم دورات وبرامج التعلم عن بعد. وكل مؤسسة في مجموعة متعددة المؤسسات هي مسئولة عن تلبية احتياجات المكتبة لطلابها وأعضاء هيئة تدريسيها، والموظفين في الموقع الجماعي.

المكتبة *Library*:

تدل على أن تشغيل المكتبة يرتبط مباشرةً بالمؤسسة المنشئة للخدمة. في حالة الجامعات الافتراضية، وقد تكون المكتبة نفسها افتراضية، أو قد تكون مكتبة مؤسسة تقليدية قائمة، والمتعاقدة على الخدمات والمواد للطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين في المؤسسة الافتراضية.

أخصائي المكتبة المدير *Librarian-administrator*:

أخصائي مكتبات حاصل على الماجستير من برنامج جمعية المكتبات الأمريكية المعتمد ALA-accredited program والمتخصص في خدمات المكتبة للتعلم عن بعد والمسؤول مسئولية مباشرة عن إدارة تلك الخدمات والإشراف عليها. ويجب على المكتبات التي تستخدم نماذج التوظيف المبتكرة أو نماذج الخدمة الموزعة والتي لا تملك أخصائي المكتبات المدير واحد محدد مسئول عن التعلم عن بعد، إسناد أجزاء من هذا المنصب بين أخصائيي المكتبات ذوي الخبرة المطلوبة خلال إدارة المكتبة من أجل تنفيذ جميع الواجبات والمسؤوليات المحددة لأخصائي المكتبات المدير في هذه المعايير.

Philosophy: A Bill of Rights for the Distance Learning Community *الفلسفة: وثيقة حقوق لمجتمع التعلم عن بعد*

تأسست هذه المعايير جنباً إلى جنب مع مبدأ حق الوصول وفقاً للمبادئ الإضافية التالية:

• الوصول إلى إنجاز المهارات الأكاديمية أفضل Access for Achievement of Superior Academic Skills: الوصول إلى خدمات ومصادر المكتبة المناسبة أمر ضروري لتحقيق مهارات أكاديمية عليا في التعليم ما بعد الثانوي، بغض النظر عن موقع الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والبرامج. ويجب تقديم خدمات مكتبية ومصادر فعالة ومناسبة لأعضاء مجتمع التعلم عن بعد، بما في ذلك ذوي الإعاقات، والتي قد تختلف عن ولكن يجب أن تكون مساوية لتلك المقدمة للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في إعدادات الحرم الجامعي التقليدية.

• الوصول البشري المباشر Direct Human Access: يجب أن يُتاح الوصول البشري المباشر لمجتمع التعلم عن بعد من خلال الارشاد، والتفاعل، والتدخل من موظفي المكتبة في توفير خدمات المكتبة وتيسير الاستخدام الناجح لمصادر المكتبة، خاصة المصادر الإلكترونية التي تتطلب مهارات محو الأمية المعلوماتية ومحو الأمية بالحاسب الألي.

• استثمارات إضافية Additional Investment: لا يمكن ببساطة أن تمتد خدمات المكتبة وطاقم الموظفين بالحرم الجامعي التقليدي في محاولة لتلبية الاحتياجات المكتبية لمجتمع التعلم عن بعد دون أي استثمارات إضافية. حتى مع التطورات التكنولوجية التي تجعل الموقع أقل أهمية مما كان عليه في الماضي، ولا يزال الطلاب وأعضاء هيئة التدريس في التعلم عن بعد يواجهون تحديات متميزة ومختلفة تنطوي على الوصول إلى المكتبة وتوصيل المعلومات. وتعد ترتيبات التمويل الخاصة، وتوظيف المتخصصين، والتخطيط الاستباقي، والترويج أموراً ضرورية لتقديم خدمات مكتبية لتحقيق نتائج معادلة في التعليم والتعلم، وللحفاظ على الجودة في برامج التعلم عن بعد عامة. وغالباً ما تكون خدمات المكتبة العادلة للتعلم عن بعد أكثر

تخصيصاً مما يمكن توقعه في الحرم الجامعي، وذلك لأن نادراً ما يكون للطلاب وأعضاء هيئة التدريس في برامج التعلم عن بعد وصول مباشر إلى المجموعة الكاملة من الخدمات والمواد المكتبية.

• الدعم المقرر Mandated Support: يجب على المؤسسة المنشئة للخدمة، من خلال كبار موظفيها الإداريين والمنظمات الحكومية، والقيادة النشطة لإدارة المكتبة، توفير التمويل وبشكل مناسب لتلبية الاحتياجات المعلوماتية لبرامج التعلم لدعم التعليم والتعلم والبحوث. ويجب أن يوفر الدعم خدمة مكتبية ومصادر تعلم جاهزة ومعادلة لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من العاملين بالمؤسسة، بغض النظر عن الموقع. ويجب أن يتم تمويل هذا الدعم بشكل منفصل، بالإضافة إلى، بدلاً من استخلاصها من التمويل المنتظم للمكتبة. ولا يجب استخدام النظم المبتكرة أو الموزعة Innovative or distributed systems ببساطة لتوفير خدمات المكتبة للتعلم عن بعد في تجنب اتخاذ أي استثمارات إضافية منفصلة في هذه الخدمات. ويجب أن يتسع التمويل في المؤسسات الناشئة والنامية، مع نمو البرامج وعدد الملتحقين.

• الروابط التقنية Technical Linkages: يجب على المؤسسة المنشئة للخدمة أن توفر للخدمة، إدارة، وروابط تقنية بين المكتبة وغيرها من قواعد المصادر التكميلية، مثل: تسهيلات الحوسبة، والوسائل الإرشادية، وخدمات الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة، ومراكز الاتصالات السلكية واللاسلكية.

• تلبية المعايير، والأدلة التوجيهية، والقوانين، واللوائح، الأخرى Meeting Other Standards, Guidelines, Laws, and Regulations: يجب على المؤسسة المنشئة للخدمة أن تتأكد أن برامج المكتبة للتعلم عن بعد تلي أو تتوافق مع معايير الاعتماد الوطنية والإقليمية والمعايير والأدلة التوجيهية للجمعية المهنية، وكذلك ضمان وصول متكافئ للبرنامج والخدمة للمستخدمين ذوي الإعاقة والامتثال للقوانين الفيدرالية وقوانين الدولة المناسبة، مثل: قانون المعاقين الأمريكيين ADA وقسم 504 من قانون إعادة التأهيل Rehabilitation Act.

ويجب أن تكون البرامج المقدمة في الدول الأخرى تلبي وتتوافق بالمثل مع جميع القوانين واللوائح المحلية والوطنية ذات الصلة.

• المشاركة المؤسسية للمكتبة وطاقم الموظفين الآخرين Institutional Involvement of Library and Other Personnel: يجب على المؤسسة المنشئة للخدمة أن تتضمن المكتبة وطاقم الموظفين الآخرين في جميع مراحل التحليل المفصل لتخطيط، وتطوير، وتقييم، وإضافة، أو تغيير برامج التعلم عن بعد.

• اتفاقات مكتوبة Written Agreements: المؤسسة المنشئة للخدمة هي المسؤولة، من خلال المكتبة، عن التطوير والمراجعة الدورية للاتفاقيات الرسمية المكتوبة والموثقة عندما تكون المصادر والخدمات مقدمة من المكتبات المحلية الغير منتسبة لاستخدامها في دعم الاحتياجات المعلوماتية لمجتمع التعلم عن بعد. ولا تستخدم المؤسسة المنشئة للخدمة ببساطة تلك المصادر والخدمات كبداية لتوريد المواد والخدمات المناسبة.

• تلبية الاحتياجات، المسؤولية الرئيسية Meeting Needs, the Primary Responsibility: تتحمل المكتبة المسؤولية الرئيسية في جعل مصادرها وخدماتها متاحة لمستخدميها بغض النظر عن الموقع الجغرافي. لذلك، تقوم المكتبة بتحديد، وتطوير، وتنسيق، وتطبيق، وتقييم تلك المصادر والخدمات. و يجب أن تُصمم برامج المكتبة لتلبية ليس فقط احتياجات التنمية المعلوماتية والمهاراتية القياسية ولكن أيضاً احتياجات مجتمع التعلم عن بعد الفريدة من نوعها. ويجب أن توجه وترشد المتطلبات والنتائج المرجوة من البرامج الأكاديمية استجابات المكتبة لاحتياجات محددة. ويُشجع استخدام الأساليب المبتكرة لتصميم وتقييم الإجراءات أو الأنظمة الخاصة لتلبية تلك الاحتياجات، سواء الحالية أو المتوقعة.

• التخطيط الاستراتيجي Strategic Planning: يجب على المكتبة أن تحافظ على خطة الاستراتيجية والرؤية الحالية لخدمة المتعلمين عن بعد. والتخطيط الاستراتيجي هو عملية تكرارية تتضمن التقييم، والتحديث، والتحسين. ويجب استخدام إجراءات وأساليب التخطيط الرسمية. وتتطلب أساليب التخطيط تلك مدخلات من مجموعة واسعة من مجتمع المؤسسات

المنشئة للخدمة، بما في ذلك المتعلمين عن بعد. ويجب أن تُدرج المكتبة أيضاً في بيان رسالتها وأهدافها خدمات المكتبة للتعليم عن بعد، والتي تكون بمثابة إطار لجميع أنشطتها. ويجب أن تكون الرسالة والأهداف متوافقة ومتسقة مع تلك التي وضعتها المؤسسة المنشئة للخدمة. تلك الأساليب تساعد المؤسسة للاستعداد للمستقبل من خلال تحديد الرؤية والرسالة بوضوح، من خلال تحديد الأهداف والغايات، وتنفيذ استراتيجيات محددة أو مسارات عمل مصممة للمساعدة في تلبية تلك الأهداف.

• **تقييم النتائج Outcomes Assessment:** يجب على المكتبة أن تقيم النتائج، العنصر الرئيس في خدمات المكتبة للتعليم عن بعد. ويتناول تقييم النتائج مسائل المؤسسات لتحديد ما إذا كان طلاب عن بعد يتعلمون بشكل فعال وما إذا كانت خدمات المكتبة توفى بفاعلية احتياجاتهم. وباعتباره أداة فعالة لتحسين الممارسات الحالية للمكتبة، يركز تقييم النتائج على تحقيق النتائج التي تم تحديدها على أنها مرغوبة في أهداف وغايات خدمات المكتبة للتعليم عن بعد، ويحدد مقاييس الأداء، مثل الكفاءات، التي تشير إلى مدى نجاح المكتبة في فعل ما صرحت به في رغبتها في فعله. ويجب أن يأخذ تقييم نتائج خدمات المكتبة للتعليم عن بعد في الاعتبار الاعتماد الكبير للمكتبات على التكنولوجيا، واستخدامها المتزايد للخدمات عبر شبكة الإنترنت، والمسؤولية المتزايدة لتوفير مهارات محو الأمية المعلوماتية، واعتمادهم المتزايد على الخدمات المشتركة، والتطورات الجديدة في الطرق التي يتم بها نشر المعلومات العلمية وتوزيعها.

• **محو الأمية المعلوماتية Information Literacy:** يجب أن توفر المكتبة برامج إرشادية لمحو الأمية المعلوماتية لمجتمع التعلم عن بعد وفقاً لمعايير جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية (ALCTS) لكفاءة محو الأمية المعلوماتية للتعليم العالي ACRL *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*، كما ورد أدناه في الخدمات. وتحقيق مهارات التعلم مدى الحياة من خلال الإرشاد العام البليوجرافي ومحو الأمية المعلوماتية في المكتبات الأكاديمية هو النتيجة الأولية من التعليم العالي، وعلى هذا النحو، يجب أن تُقدم لجميع طلاب التعلم عن بعد.

القسم الثاني: متطلبات محددة Specific Requirements

المسؤولية المالية Fiscal Responsibilities:

يجب أن توفر المؤسسة المنشئة للخدمة الدعم المادي الأمثل والمستمر لخدمات المكتبة لمجتمع المتعلمين عن بعد. ويجب أن يكون هذا الدعم كافٍ لمقابلة وموافاة ليس فقط المواصفات المحددة التالي ذكرها، ولكن أيضاً تلك المواصفات في الأقسام الأخرى في المعايير، وكذلك المواصفات في المعايير والأدلة التوجيهية الأخرى الصادرة عن جمعية مجموعات المكتبات والخدمات الفنية (ALCTS) والقابلة للتطبيق، وتلك الصادرة عن الوكالات المهنية، والحكومية، والإقليمية المعتمدة. ويجب أن يكون هذا التمويل على النحو التالي:

- يتصل بالاحتياجات والمتطلبات المحددة رسمياً لبرنامج التعلم عن بعد؛
- مخصص وفقاً لجدول متوافق مع دورة ميزانية المؤسسة المنشئة للخدمة؛
- تم تصميمه وتعريفه بشكل محدد ضمن بيانات تقارير ميزانية ونفقات المؤسسة المنشئة للخدمة؛
- استيعاب الترتيبات التي تنطوي على الوكالات الخارجية، بما في ذلك المكتبات المنتسبة، والغير منتسبة ولكن مُدعمة بشكل مستقل؛
- كافي لدعم التوظيف كما هو محدد في طاقم العاملين؛
- كافي لتغطية نوع وعدد الخدمات المقدمة لمجتمع التعلم عن بعد، و
- كافي لدعم الأساليب المبتكرة لتلبية الاحتياجات.

طاقم العاملين *Personnel*:

كما لوحظ في تعريف أخصائي المكتبة المدير وفي البيان الافتتاحي في قسم الإدارة التالي ذكره لاحقاً، قد تكون وظائف أخصائي المكتبة المدير متناثرة ومشتتة عبر أنظمة مكتبة مبتكرة أو موزعة بين عدد من أخصائيي المكتبات بدلاً من تعيين فرد واحد معين؛ ومع ذلك، وفي ظل هذه الظروف، يجب توخي الحذر لضمان أن أياً من الوظائف الأساسية لأخصائي المكتبة المدير، على النحو المنصوص عليه في المعايير وغيرها من الوثائق ذات الصلة الوثيقة، محذوف من تلك النظم.

يشمل طاقم الموظفين المشاركين في إدارة وتنسيق خدمات المكتبة في التعلم عن بعد كلاً من مسؤولي ومديري المكتبة والموظفين الإداريين والداعمين الرؤساء من المؤسسة المنشأة للخدمة، الذين يشاركون في الحرم الجامعي الرئيس، وعلى مواقع التعلم عن بعد. ومن بين هؤلاء موظف لامنتال قانون المعاقين الأمريكيين ADA Compliance Officer أو موظفين من خدمات الدعم للأشخاص ذوي الإعاقة. وتشمل مشاركة موظفي المكتبة أخصائي المكتبة المدير وأخصائيي المكتبات من ذوي الخبرة المناسبة لتقديم خدمات لمجتمع التعلم عن بعد.

ويجب أن توفر المؤسسة المنشأة للخدمة فريق مهني ودعم من العاملين بمسؤوليات معرفة بوضوح في أماكن مناسبة ولاتقة وبعدد ومهارات ضرورية لتحقيق أهداف خدمات المكتبة لبرنامج التعلم عن بعد، تشمل ولوج بشري مباشر لمجتمع التعلم عن بعد، وقد يتم تعيين هؤلاء الأفراد في المكتبة أو في وحدات الإدارة المستقلة، وينبغي أن تشمل:

- أخصائي المكتبة المدير لتخطيط وتنفيذ وتنسيق وتقييم مصادر وخدمات المكتبة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية والمهاراتية لمجتمع التعلم عن بعد؛

- طاقم موظفين مهني و / أو دعم إضافي ذو قدرات وتدريب لتحديد الاحتياجات المعلوماتية والمهاراتية لمستخدمي المكتبة من المتعلمين عن بعد والرد عليهم مباشرة، بغض النظر عن

الموقع. وتختلف التركيبة الدقيقة للموظفين المركزين والموظفين بالموقع لخدمات المكتبة للتعلم عن بعد من مؤسسة لأخرى.

يجب أن يكون لدى طاقم العاملين بالمكتبة للتعلم عن بعد ما يلي:

- التصنيف classification، والحالة status، وجدول المرتبات salary scales، وحجم العمل workload المعادل لموظفي مكتبة آخرين مشابهين، والتي تعكس مستويات الأجور وتكاليف المعيشة للمقيمين في مواقع التعلم عن بعد؛

- سياسات مكتوبة ترسخ وضعهم، والحقوق، والمسؤوليات. ويجب أن تكون السياسة المتعلقة بأخصائيي المكتبات بالكلية متسقة مع معيار ACRL:

ACRL Standards for Faculty Status for College and University Librarians,
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standardsfaculty.cfm>، و

- توفير فرص مواصلة النمو والتنمية، بما في ذلك التعليم المستمر، والتعليم المهني، والمشاركة في المنظمات المهنية.

تعليم المكتبات Library Education:

لتمكين الشروع في التخصص المهني الأكاديمي في خدمات المكتبة للتعلم عن بعد، يجب أن تدرج أقسام ومدارس علم المكتبات والمعلومات في مناهجها الدراسية، دورات، ووحدات في هذا المجال المتخصص المتنامي داخل المكتبات.

الإدارة Management:

كما ذكر أعلاه سواء في التعريفات وطاقم العاملين، قد تكون وظائف أخصائي المكتبة المدير متناثرة ومشتتة عبر أنظمة مكتبة مبتكرة أو موزعة بين عدد من أخصائيي المكتبات بدلاً من تعيين فرد واحد معين. ويجب توخي الحذر في مثل هذه الظروف لضمان أن أيًا من الوظائف الأساسية لأخصائي المكتبة المدير، على النحو الوارد أدناه، محذوف من تلك النظم.

أخصائي المكتبة المدير، سواء كان في موقع مركزي أو في موقع مناسب، هو العامل الرئيس والمباشر لتنفيذ مصادر وخدمات المكتبة لدعم برامج التعلم عن بعد، وبتمويل من كبار الموظفين الإداريين والمنظمات الحكومية للمؤسسة المنشئة للخدمة، وكما هي مؤطرة من خلال القيادة الفعالة لإدارة المكتبة.

وكوكيل من كل من المؤسسات المنشئة للخدمة والمكتبة، يدير أخصائي المكتبة المدير الخدمات والوصول إلى المصادر لمجتمع التعلم عن بعد. كحد أدنى، ينتهج أخصائي المكتبة المدير، ويطبق، ويحافظ على كل من المجالات التالية من الإدارة من أجل توفير بيئة ميسرة لدعم التعليم والتعلم، واكتساب مهارات التعلم مدى الحياة.

1. الرسالة والأهداف :Mission, goals, and objectives

أخصائي المكتبة المدير:

- ينشئ بيان مكتوب من الأهداف الحالية وبعيدة المدى لخدمات المكتبة للتعلم عن بعد، والذي يتناول الاحتياجات المعرفة ويحدد الطرق التي يمكن أن تقيس التقدم؛
- يشجع على ادماج بيان مهمة التعلم عن بعد وأهدافه مع تلك الخاصة بالمكتبة والمؤسسة المنشئة للخدمة ككل؛
- يُشرك ممثلي مجتمع التعلم عن بعد، بما في ذلك المسؤولين المحليين وأعضاء هيئة التدريس والطلاب - في الموقع - في تشكيل الأهداف والتقييم المنتظم لتحقيقها؛ و

• يشارك في عمليات التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة المنشأة للخدمة والمكتبة.

2. تقييم الاحتياجات وتقييم النتائج Needs and outcomes assessments:

إن أخصائي المكتبة المدير مسئول عن ضمان وتأكيد استيفاء جميع متطلبات خدمات المكتبة للتعليم عن بعد من خلال تقييم الاحتياجات والنتائج، وغيرها من قياسات أداء المكتبة، حسب الاقتضاء.

يقيم أخصائي المكتبة المدير دعم المكتبة الكائن للتعليم عن بعد، من حيث توافره، وملائمته، وفعاليتها، وذلك باستخدام القياسات النوعية، والكمية، وأجهزة قياس النتائج وكذلك ملف مكتوب عن الاحتياجات.

يستقصى أخصائي المكتبة المدير بانتظام مستخدمي المكتبة من المتعلمين عن بعد لرصد وتقييم مدى ملائمة كل من استخدامهم للخدمات والمصادر ودرجة الوفاء بالاحتياجات والمهارات المكتسبة.

وقد تشمل أدوات التقييم الاستبيانات، والاختبارات، والمقابلات، وغيرها من أجهزة القياس الصالحة. والتي قد تكون مصممة خصيصاً للوظيفة التي يجري قياسها، أو يمكن استخدام أدوات سبق تصميمها ووضعها. ومع ذلك ومن المهم، اختيار الأداة بعناية، وكذلك حجم العينة، والطريقة المستخدمة لأخذ العينات. وينبغي أن تكون أداة صالحة، ويجب أن تكون طريقة استخدامها مناسبة للقيام بهذه المهمة.

عمليات التخطيط والتقييم مستمرة وينبغي أن تتم بالتعاون مع المكتبة والمؤسسة المنشأة للخدمة.

أخصائي المكتبة المدير:

• يستخدم المدخلات والمخرجات والنتائج والتقييمات كما هو مفصل في معايير للمكتبات في التعليم العالي *Standards for Libraries in Higher Education*:

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standardslibraries.cfm>

• إعداد ملف مكتوب بالاحتياجات المعلوماتية والمهاراتية الحالية والمحتملة لمجتمع التعلم عن بعد؛

• يقوم بإجراء استقصاءات رأي بالمعرفة العامة بالمكتبة *General Library Knowledge Surveys* للطلاب في بداية، ومنتصف وقرب التخرج لتقييم فاعلية تعليمهم محو الأمية المعلوماتية؛

• يستخدم قوائم مراجعة بمعايير تقييم لأخصائي المكتبات وتعليمات البرنامج التعليمي لجمع التغذية المرتدة من الطلاب وأخصائي المكتبات الآخرين، وأعضاء هيئة التدريس؛

• يتتبع استخدام الطالب للمكتبة من خلال مقالات مجلة الطالب، أو يوميات محو الأمية المعلوماتية؛

• يسأل المجموعات البؤرية من الطلاب، وأعضاء هيئة التدريس، والموظفين، والخريجين للتعليق على تجاربهم عن استخدام خدمات المكتبة في التعلم عن بعد على مدى فترة من الزمن؛

• يقيم ويحدد احتياجات مجتمع التعلم عن بعد من مصادر المكتبة الإلكترونية والتقليدية، و

• يقيم ويحدد الاحتياجات المتعلقة بخدمات المكتبة، بما في ذلك الإرشاد؛

- يقيم ويحدد الاحتياجات للتجهيزات، في البيئات التقليدية وعبر شبكة الإنترنت على حد سواء؛
- يجري مراجعات لمجالات أو عمليات محددة من الخدمة المكتبية والمعلوماتية والتي تدعم خدمات المكتبة في التعلم عن بعد؛
- يستعرض إمكانية الوصول إلى خدمات المكتبة في التعلم عن بعد لمجتمع التعلم بأكمله؛
- يراعي خدمات المكتبة في التعلم عن بعد في استراتيجيات التقييم المتعلقة بالاعتماد المؤسسي؛
- يقارن المكتبة كمقدم لخدمات المكتبة في التعلم عن بعد مع نظيراتها من خلال جهود الدراسة الذاتية للمؤسسة المنشئة للخدمة؛
- يوظف تقدير وتقييم أخصائيي المكتبات من المؤسسات الأخرى أو استشاريين آخرين مناسبين، بما في ذلك تلك الموجودة في المجتمعات حيث يكون لدى المؤسسة تجمعات من المتعلمين عن بعد، و
- يشارك في برامج وعمليات التقييم المؤسسي المستمر.

3. المجموعات والخدمات Collections and services:

أخصائي المكتبة المدير:

- يعد وينفذ سياسات تنمية المجموعات والاقتناء ليعبر عن ملف الاحتياجات؛

- تطوير الأساليب لتقديم المصادر والخدمات المكتبية لمجتمع التعلم عن بعد؛
- يضمن توفير الخدمات اللازمة والمحددة في عملية التخطيط لمجتمع التعلم عن بعد، و
- يعزز خدمات دعم المكتبة لمجتمع التعلم عن بعد.

4. التعاون والتآزر Cooperation and collaboration:

أخصائي المكتبة المدير:

- يشارك في عملية تطوير المناهج الدراسية والتخطيط لدورة التعلم عن بعد لضمان أن المصادر والخدمات المكتبية المناسبة متاحة؛
- يعمل بالتعاون مع أعضاء هيئة التدريس في برامج التسليم عن بعد Distance-delivered لدمج محو الأمية المعلوماتية في الدورات والبرامج من أجل تعزيز مهارات التعلم مدى الحياة؛
- تعزيز الحوار بين مديري التعلم عن بعد والمكتبة لضمان التعاون بين المجموعتين؛
- يبدأ بقيادة الحوار الذي يؤدي إلى اتفاقيات تعاونية وتقاسم المصادر الممكنة أو التعويض للمكتبات غير المنتسة، حسب الاقتضاء.
- تطوير الشراكات التي تكفل دعم التكنولوجيا اللازمة لمجتمع التعلم عن بعد، و
- يعمل كداعية لمجتمع التعلم عن بعد بين الزملاء في المكتبة وداخل الحرم الجامعي.

المرافق والمعدات Facilities and Equipment

يجب على المؤسسات المنشئة للخدمة توفير مرافق، ومعدات، وأدوات اتصال كافية لتحقيق أهداف برامج التعلم عن بعد. ويجب أن يكون حجم، وعدد، ونطاق، وإتاحة هذه المرافق والمعدات كافية لتوفير الوصول في الوقت المناسب لجميع الطلبة، بما فيهم المعوقين. وقد تختلف الترتيبات وينبغي أن تكون مناسبة للبرامج المقدمة. أمثلة لترتيبات مناسبة تشمل ولكن لا تقتصر على واحد أو مزيج من:

- الوصول إلى المرافق من خلال اتفاقيات مع مكتبة غير مشاركة أو منتمية؛
- مساحة مخصصة للمشاورات، ومجموعات مرجعية جاهزة، ومجموعات احتياطية، والنقل الإلكتروني للمعلومات، وخدمات بحث بقاعدة بيانات آلية، والإعارة بين المكتبات، ومكاتب لطاخم موظفين المكتبة للتعلم عن بعد؛
- فرع أو قمر صناعي للمكتبة، و
- الخدمات عبر شبكة الإنترنت، بما في ذلك المكتبات الافتراضية على شبكة الإنترنت، وأدوات الاتصال الإلكترونية، وبرامج إدارة الدورة التعليمية.

المصادر Resources:

المؤسسة المنشئة للخدمة هي المسؤولة عن ضمان أن لمجتمع التعلم عن بعد حق الوصول إلى مواد المكتبة معادل لتلك المقدمة في البيئات التقليدية. وبالتالي، يجب على المؤسسة أن توفر وصول مباشر ومريح، إلى مواد المكتبة في الأشكال المناسبة التي هي كافية من حيث الجودة، والعمق، والعدد، والهدف، والديمومية وذلك لكي:

• تلبي جميع احتياجات الطلبة لموافاة الوظائف الدراسية للدورة التعليمية؛

• إثراء البرامج الأكاديمية؛

• تلبية احتياجات التدريس والبحوث؛

• دعم احتياجات المناهج الدراسية؛

• تسهيل اكتساب مهارات التعلم مدى الحياة؛

• استيعاب الطلاب ذوي المستويات المختلفة من الوصول التكنولوجي، و

• تلبية الاحتياجات المعلوماتية الأخرى لمجتمع التعلم عن بعد حسب الاقتضاء.

عندما تشارك أكثر من مؤسسة واحدة في تقديم برنامج التعلم عن بعد، كل واحدة منها مسئولة عن توفير المواد المكتبية للطلاب المسجلين في دوراتها التعليمية، إلا إذا تم التوصل إلى اتفاق منصف لتوفير هذه المواد على خلاف ذلك. وينبغي أن تكون التكاليف، والخدمات، والطرق لتوفير المواد اللازمة لجميع المقررات في البرنامج موحدة.

الخدمات Services:

يجب تصميم الخدمات المكتبية المقدمة لمجتمع التعلم عن بعد لتلبي مجموعة واسعة من الاحتياجات المعلوماتية، والإرشادية، واحتياجات المستفيدين، ويجب أن تقدم نوعاً من وصول المستفيد مباشرة إلى موظفي المكتبة. وتختلف التركيبة الدقيقة من أساليب تقديم الخدمات من مؤسسة إلى أخرى. وتشمل المعايير المهنية والأدلة التوجيهية المحددة التي ينبغي الاستفادة منها في تقديم هذه الخدمات - ولكن لا تقتصر - على:

Information Literacy Competency Standards for Higher Education.

Association of College & Research Libraries (ACRL), American Library Association, 2000.

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>

Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information

Service Providers. Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association, 2004.

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/archive/protocols/referenceguide/guidelinesbehavioral.cfm>

Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services.

Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association, 2004.

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/archive/protocols/referenceguide/virtrefguidelines.cfm>

Professional Competencies for Reference and User Services Librarians.

Reference and User Services Association (RUSA), American Library Association, 2003.

<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/archive/protocols/referenceguide/professional.cfm>

وفيما يلي أهم الخدمات، والتي إن لم تكن بالضرورة شاملة، فهي ضرورية:

- المساعدة المرجعية؛
- الخدمات الإرشادية والمعلوماتية على شبكة الإنترنت بأشكال متاحة لأكثر عدد من الأشخاص، بما فيهم المعاقين؛
- وصول موثوق، وسريع، وأمن إلى المصادر على شبكة الإنترنت؛
- الخدمات الاستشارية؛
- برنامج توجيه وتعليم مستخدم المكتبة مصمم لغرس مهارات محو الأمية المعلوماتية مستقلة وفعالة تلبي على وجه التحديد احتياجات دعم المتعلم لمجتمع التعلم عن بعد؛
- الإعارة المتبادلة أو التعاقدية، أو خدمات الاستعارة بين المكتبات باستخدام تطبيق واسع النطاق من الاستخدام العادل للمواد ذات حقوق التأليف والنشر؛
- الوصول إلى حجز المواد وفقاً لسياسات أو أذونات الاستخدام العادل لحقوق التأليف والنشر؛
- ساعات خدمة كافية لوصول أمثل للمستفيد؛
- تعزيز الخدمات المكتبية لمجتمع التعلم عن بعد، بما في ذلك السياسات الموثقة والمحدثة والأنظمة والإجراءات للتطوير المنهجي، وإدارة مصادر المعلومات؛
- تسليم المستخدمين فوراً المواد التي تم الحصول عليها من مجموعات المؤسسة، أو من خلال اتفاق الإعارة بين المكتبات عن طريق البريد السريع أو نظام التوصيل الإلكتروني، و
- درجة استخدام المساعدة مع التعليمات في استخدام الوسائط والمعدات غير المطبوعة.

التوثيق *Documentation*:

يجب الحفاظ على الوثائق لتحديد درجة وفاء المؤسسة المنشئة للخدمة بالمعايير. ويجب أن يكون لدى المكتبة وأخصائي المكتبة المدير المعلومات الحالية التالية ومتاحة في شكل مطبوع و / أو عبر شبكة الإنترنت في شكل يمكن الوصول إليه:

• أدلة المستفيدين، والمواد المكتبية الإرشادية الأخرى؛

• بيانات المهمة والهدف والسياسات والأنظمة والإجراءات؛

• إحصاءات عن استخدام المكتبة؛

• إحصاءات عن مجموعات؛

• قياسات تقييم المرافق؛

• قياسات تقييم المجموعات؛

• قياسات تقييم الاحتياجات والنتائج؛

• بيانات عن الموظفين ومهام العمل؛

• المخططات التنظيمية المؤسسية والداخلية؛

• ميزانية (ميزانيات) شاملة؛

- السير المهنية لطاخم الموظفين؛
- المسميات الوظيفية لجميع طاخم الموظفين؛
- اتفاقات رسمية مكتوبة؛
- دراسات أو وثائق تقييم المكتبة؛
- أدلة على المشاركة في تخطيط وتطوير المناهج الدراسية.