

عموميات المعلومات ؛ إستراتيجيات للتكامل

The InFormaTion commons: Strategies For integration

سوزان بيتي

Susan Beatty

مقدمة

تعد عموميات المعلومات (Information Commons) بمكتبة جامعة كالجارى Calgary مرفق خدمة متكامل يوفر بيئة للتدريس والتعلم وتقنية المعلومات ومهارات ومحو أمية المعلومات ، والرؤية الدينامية لخدمة الطلاب تجعلها تضم وحدتين : وحدة موارد المعلومات التي تمثل المكتبة جزءاً منها ، ووحدة تقنيات المعلومات ، وتتوحد جهود هاتين الوحدتين لتقديم خدمة متميزة تركز على احتياجات الطلاب للنجاح في عصر المعلومات . ويركز هذا الفصل على تقييم خلفية عن مشروع عموميات المعلومات ، وعملية التخطيط ، والعناصر الأساسية لتصميم الخدمة وتوزيعها ، وعلى النتائج ، كما يصف إستراتيجية التكامل وآثارها على تعلم المستفيد.

خلفية

قبل تطوير الخطة كان تركيز مجتمع الجامعة على التحول الإستراتيجي ، وكجزء من الاختبار أصدرت وحدتا موارد المعلومات وتقنيات المعلومات أربعة أوراق عمل مهمة تحتوي على خطة المشروع وهي : خطة تكامل التقنية (The Technology

(Integration Plan 1997) وتناقش المكاسب التي يحققها الدارسون والناجحة عن التكامل بين وحدة موارد المعلومات وتقنيات المعلومات. وقد ركز فريق عمل المكتبة (١٩٩٧م) وفريق عمل مكتبة المستقبل (Library of Future Task Force 1998) على تأثير بيئة المعلومات المتغيرة على المكتبة والمستفيد ، وأخيراً قدم تقرير دعم احتياجات التعلم (Kearns and Scharnau,1999) الذي هو بمثابة مبادرة بحثية تعاونية بين المكتبة والطلاب والخدمات الأكاديمية ، تقريراً عن الدعم الذي يحتاجه الطلاب كي يتعلموا ، وبشكل عام أشار هذا التقرير إلى أن الطلاب لن ينجحوا إذا لم يكن لديهم مهارات محو أمية المعلومات والمهارات التقنية الكافية. أما التقارير الأخرى فقد مهدت للتغيير والتعاون كما ركز تقرير دعم احتياجات التعلم على المستفيد .

وبحلول عام ١٩٩٨ بات واضحاً أن هنالك حاجة لتطوير المكان والخدمات الخاصة بالطلاب في المدن الجامعية ، وكانت كل من وحدتي موارد المعلومات وتقنيات المعلومات تتفق في التركيز على الاهتمام بالمستفيد وعلى احتياجاته للتعلم ، وصارت إرشادات محو الأمية المعلوماتية عنصراً أساسياً ضمن جهود المكتبة الأساسية ، وبدأ المكتبيون يروجون بنجاح لإرشادات محو الأمية المعلوماتية عند أعضاء هيئة التدريس ، وباتت الإرشادات متواجدة بشكل كبير لكن نقص الموارد أو المرافق كان عائقاً سواء داخل مجتمع الجامعة أو داخل المكتبة بشكل خاص ، وعليه فلم تتوافر إرشادات محو الأمية المعلوماتية للطلاب ، ومن ثم كان اكتسابهم للمهارات التي يحتاجونها بشكل عشوائي وبصورة متقطعة.

وقد استفادت المكتبة من منحة حكومة البرتا للمبادرات التقنية Alberta government programme for technology initiatives ، وتقدمت بمقترحاتها لتمويل المياني وتقديم الخدمة ، وقد أطلعت المكتبة كل الأطراف المعنية (أقصد الإداريين

وأعضاء هيئة التدريس والطلاب) على جميع خططها وقاموا بالدعم اللازم للمشروع عند توافر التمويل.

مراحل التخطيط

اشتمل التخطيط على ثلاث مراحل هي : تكوين الفكرة ، والتصميم ، والتنفيذ.

المرحلة الأولى: تكوين الفكرة

نتيجة للتعاون السابق والاشترك في وحدة الأهداف ، فقد تمكنت وحدتا موارد المعلومات وتقنيات المعلومات من التعاون منذ بدء المشروع الجديد ، واشترك المديرين في تكوين الرؤية مما كان له أكبر الأثر في النجاح. حيث شارك العديد من الممثلين لجهات ووحدات مختلفة في الاجتماع ، وقد كانت نقطة التحول ماذا يحتاج المستفيد وماذا يريد بالتحديد ، وعليه أصبح التخطيط سهلاً .

وقد تضمنت وثيقة التخطيط على النقاط التالية كموجهات للخطة :

الرؤية: توفير مكان وتقنية وخبرات لدعم استخدام موارد المعلومات وخدمات المعلومات.

المهمة: تكون المرفق الأساسي لتوفير موارد المعلومات وتقنية المعلومات بالجامعة.

النتائج: التي يبنى عليها التخطيط واضحة وتركز على المستخدم وتمكن المستخدم من:

١- اكتساب مهارة محو أمية المعلومات وتقنية المعلومات.

٢- اكتساب موارد المعلومات.

٣- اكتساب الدعم.

٤- الحصول على التقنية لإكمال العمل.

المرحلة الثانية: التصميم ؛ الحصول على المعلومات وبثها

كانت الخطوة الأولى التعرف على أحسن المواقع وزيارتها ميدانياً ، فقد قام فريق من ثلاثة أشخاص بزيارة مرافق منشآت المعلومات الحالية بجامعة تورنتو وبيردو وشمال كاليفورنيا. وساعدت هذه الزيارات على توضيح أثر التصميم على الخدمة وفهم الأشياء العملية بالنسبة للموضع ، وتم تعيين مدير للمشروع للتركيز على الاتصال والاستشارة وصنع القرار.

وجاءت إستراتيجية الاتصال للمشروع على النحو التالي :

١- إنشاء إستراتيجية داخلية للشركاء الأساسيين العاملين مباشرة في تنفيذ المشروع.

٢- تصميم حملة لرفع إدراك مجتمع الجامعة داخلياً وخارجياً.

٣- تطوير برنامج تدريبي للموظفين العاملين مباشرة في توفير الخدمة بالمنشأة.

الاعتبارات الأخرى في عملية التخطيط اشتملت على تعيين فريق معماري جيد للتصميم مع التركيز على المستخدم ، وهناك المزيد من المعلومات متوفرة في موقع www.ucalgary/ir/infocommons/

المرحلة الثالثة: التنفيذ ؛ إعداد المكان والموظفين

أثناء التنفيذ ونتيجة لاتباع خطة الاتصال تمكن كل الشركاء من المشاركة ، وكانت النتيجة هي الملكية ، فقد استوعب جميع الأطراف المعنيين الرؤية والمهمة وشاركوا في النتائج .

وسيكون مكتب خدمات عموميات المعلومات هو مكتب الخدمة المرجعية بالمكتبة ، سيكون بمثابة المكتب الرئيس للدعم الفني ، وسيقوم بذلك العاملون بالمكتبة. وتتيح الهيئة الفنية (للمساعدين من الطلاب والاختصاصيين الفنيين) الإجابة على الأسئلة المعقدة والطلبات التي تستغرق وقتاً طويلاً بالإضافة لعمل التوجيه أو الإرشاد الأساسي لموارد المكتبة ، وسيتلقى المستفيد خدمات متكاملة ، وقد تم تزويد العاملين بالمهارات الجديدة قبل افتتاح المشروع.

تجهيز الخدمة وتوصيلها

كانت أهداف خطتنا بمثابة أسس التصميم ، وقد اشتملت عناصرها على : الخبرة ، والتدريس ، والمكان ، والتقنية ، والحصول على المعلومات ، وأهم من ذلك طبيعة التعاون بين موارد المعلومات وتقنيات المعلومات.

الخبرة

محتاج للعديد من أخصائيي المعلومات والتقنية لتلبية حاجات المستفيد للتعلم وللمعلومات ، ويوفر أخصائيو المعلومات الدعم والمرجعية والدعم الشخصي غير الرسمي والدعم الفني الأساسي ، ويوفر الطلاب المساعدون مساعدة غير رسمية لمشاكل التقنية كما يوفر الأخصائيون التقنيون الدعم للمشاكل المعقدة.

نموذج الإرشاد أو التعليم

تم تطوير نموذج للإرشاد أو التعليم ليمنح الطلاب الفرصة لتطوير المهارات الأساسية ، ويعمل الأخصائيون من وحدتي موارد المعلومات وتقنيات المعلومات معاً أو كل على حدة مع الطلاب وهيئات التدريس لتوفير محور أمية المعلومات وتقنية المعلومات للمستفيدين

ويشكل منتظم يتم برمججة جلسات التقنية في الفصلين الدراسيين: الخريف والشتاء، أساساً في مشروع عموميات المعلومات، ثم تقديم محاضرات عن محور أمية المعلومات استجابة لطلب أعضاء هيئة التدريس، وتوجد دورات في البحث الأساسي والبحث المتقدم في الإنترنت، وبحوث المكتبة، وخارج المنهج بحضور اختياري والحضور معظمهم من كبار السن بعد ترك الدراسة، وبالبرامج الجامعية وما بعد الجامعية.

ولأن مهارات محور أمية المعلومات ليست جزءاً من المنهج، فإن تطوير تدريسها أمر أساسي للإدراك والاستجابة الجيدة، وقد تم تطويرها بين أمين المكتبة ومدرّب تقنية المعلومات وعضو هيئة التدريس، أما الموارد الأخرى فيمكن الحصول عليها في

www.ucalgary.ca/informationcommons/freetrain.html

وفي ذروة عملنا قدمنا ثلاثين ساعة تدريس في الأسبوع في كل قاعة من قاعات المشروع.

المكان

الهدف هو تدريب الطالب ليكون قادراً على استخدام التقنية والحصول على المعلومات وتقويمها، وأن تصميمنا يساعد في تسهيل التعلم الرسمي وغير الرسمي، وقد تم تصميم المشروع بحيث يكون التدريس والتعلم معاً، ويعمل مكتب الخدمة على توفير المساعدة الشخصية، والشكل العام يشجع على عمل المجموعات، مثلاً التصميم المنحني يستوعب من شخص واحد إلى أربعة أشخاص في نفس الوقت، وغرف العمل تستوعب مجموعات للعمل بعضها مع البعض بهدوء تام، والتصميم مرن وانسيابي ويختار الطلاب ما يناسبهم، ويتم التدريس الرسمي في قاعات المشروع المجهزة بالفيديو وعارض البيانات الرأسي ومجهزة للتدريب العملي وتكون مفتوحة للطلاب إذا لم تكن قيد الاستخدام للتدريس، ولأن المكان مفتوح وآمن وألوانه زاهية أصبح مقر المشروع مركزاً اجتماعياً.

التقنية

من العوامل المهمة أن يكون لديك تقنية يعتمد عليها المستفيدون ، ولدنيا أفضل الأجهزة الشخصية بالجامعة تعمل على ما يكر وسوفت أوفيس ٢٠٠٠ ومتصلة بالشبكة مع خمس طابعات شبكية وطابعة ملونة ، ويتوفر الدعم التقني من أعضاء تقنية المعلومات فيما يتعلق بالبرمجيات ومشاكل الطابعات ويوفر أعضاء المكتبة دعماً فنياً للأجهزة ومتوفر أيضاً في: www.ucalgary.ca/infocommons/software.html.

الإتاحة أو [ساعات العمل]

للحصول على الفائدة القصوى من المرفق يمكن للمستفيدين الدخول على مدار ٢٤ ساعة في خمسة أيام في فصلي الخريف والشتاء الدراسيين ، ويتوحد فريق الدعم الفني عند الحاجة. ثم زيادة ساعات العمل خلال شتاء عام ٢٠٠١م لمدة ٢٤ ساعة في سبعة أيام خلال الشهر الأخير من الفصل الدراسي ، ومن الطبيعي تواجد ٤٠-٥٠ طالباً يعملون على الحاسبات في الصباح الباكر ويتضاعف هذا الرقم عند نهاية الفصل الدراسي.

التعاون

توفر موارد المعلومات العاملين والأجهزة والمشروع ، بينما توفر تقنية المعلومات الأجهزة والدعم والخبرة التقنية ، ويظل التعاون مستمراً عن طريق عضوية فريق عمليات عموميات المعلومات (Information Commons Operations Team) الذي يتكون من ممثلين لكل الشركاء في المنشأة ، ويرأس الفريق مدير مشروع عموميات المعلومات ، وتتحمل وحدتا موارد المعلومات وتقنية المعلومات نفقات دعم الطلاب مناصفة ، ويعزى النجاح إلى إنشاء المكان ووضع الكادر البشري المناسب فيه والتركيز على الخدمة.

نتائج نموذج الخدمة

توضح مقاييس الأنشطة أن أهم نواحي الخدمة - بما في ذلك التدريس - أنها

مستخدمة جيداً - انظر الموقع : www.ucalgary.ca/informationcommons/facts.html.

زادت مرجعية الأسئلة ١٢٪ خلال السنة الأولى والثانية عكس ما يحدث في

المكتبات الأكاديمية ؛ حيث يقل عدد الأسئلة ، ونعتقد أن ذلك يرجع للخدمة الجيدة

وازداد عدد المستفيدين وفي يوم عادي يكون عدد المستفيدين حوالي ٥٠٠٠ مستفيد.

الجدول رقم (١٣، ١). النشاط قبل وبعد تدشين المشروع .

النشاط	١٩٩٩/١٩٩٨	٢٠٠٠/١٩٩٩	٢٠٠١/٢٠٠٠	نسبة التغير %
استفسار عن مراجع	٤٨,٠٤٣	٥٩,٧٤٢	٥٣,٩٥٩	١٢
استفسار عن حاسب أو تقنية	—	١٨,٣٦٠	٢٠,١٠١	١٠٠
حضور برنامج محو أمية المعلومات	٤,٩٢٠	١٠,٨٧٣	١٢,٢٠٤	١٤٨

ومن الملاحظ أن أكثر زيارة ملحوظة كانت في عدد جلسات محو أمية المعلومات

الخاصة بمادة التخصص ، نتيجة للتركيز على دمج محو أمية المعلومات مع تدريس مادة

التخصص ، ووجود قاعات لمشروع عموميات المعلومات ؛ فقد حضر أكثر ٣٢٠٠

طالب هذه الدورات خلال سنتين. ويقوم المدربون بمراقبة الحضور وملاحظات

المستفيدين ، ولذلك ازدادت الأعداد خلال نفس الفترة. فمثلاً خلال الفترتين

الدراسيتين الأخيرتين أضفنا دورات في الورد ، والباور بوينت والجداول الإلكترونية

وتتسكيب و يتركز التدريب على ما هو متاح في المشروع للمستفيدين ، وتم وضع

استبيان للملاحظات في موقع المكتبة منذ افتتاح منشأة المعلومات وهو متوفر في الموقع

التالي : www.ucalgary.ca/informationcommons/feedback.html.

وتوضح النتائج الأخيرة أن المستفيدين عبروا عن ارتياحهم لخدمات المشروع والمرافق والدعم وتلقى فهمهم الكامل وتقويمهم عبر تعليقاتهم وهذان مثالان لأرائهم:

- فكرة مشروع عموميات المعلومات فكرة مدهشة ، ومن المدهش أن تجد العاملين لمساعدتك في الواجبات ومشاكل الحاسب بينما كان من الممكن أن تستاء بالمنزل ، وأعتقد أن دورات مهارات المكتبة والإنتاجية ممتازة - شكراً
- لم أستطع إكمال واجب العلوم على الحاسب لأنني تغييت لمدة أسبوعين عن العمل بسبب المرض وأعتقدت أنني سأرسب لكن أحد مساعدي الطلاب شرح لي المفاهيم وساعدني في علاج المشاكل ولم يتأمر - إنه شخص طيب ومهمتم - أخيراً أنجزت المهمة وأعتقد أنني سأحصل على تقدير ممتاز - شكراً

التعلم

يعد تعلم الطلاب هو أهم النتائج التي يجب التركيز عليها ، ونعتقد أن فرص الطلاب التعليمية أفضل بسبب تكامل خدماتنا تستمر أنشطة تدريس مواد التخصص ، والتدريس العام ، وتدريس تقنية المعلومات في الازدياد ، وكانت النتيجة زيادة في استخدام هذه المواد: نشاط التبادل ، وقواعد البيانات والأسئلة. وازداد عدد الطلاب المنسبين للمشروع بسبب التدريب العملي والحصول على الموارد بسهولة وتوفير الدعم. إن مفتاح النجاح لأي مبادرة هو المرونة والاستجابة والابتكار ، وسوف نستمر في تطوير طرق جديدة لتكامل خدماتنا ، وستكون الفكرة القادمة تكامل محور أمية المعلومات مع تقنية المعلومات لتلبية احتياجات المدارس بصورة أسرع والقصة التالية توضح ذلك النهج :-

عادة يمثل تدريس محور أمية المعلومات حدثاً واحداً في البرامج ، كما هو متفق عليه بين موظف المكتبة وعضو هيئة التدريس ، كما أن تدريس الإنتاجية يمكن أن

يحدث خارج قاعة الدراسة على أساس الحضور الطوعي أو من خلال دورة. وعلى كل حال أصبح مدبرو المهارات وأعضاء هيئة التدريس يدركون أن أفضل النتائج للدارس تكون عند تكامل التدريس بحيث يتعلم الدارس عندما تكون هنالك حاجة فورية للتعلم ، ولناقشة كيفية تكامل التدريس تحدثت مع مدربة عن ملاحظاتها. وتلقى طلابها تدريساً متكاملأ عن طريق ثلاثة مدربين : كيفية الحصول على المعلومات ويقوم بها أمين مكتبة ، وكيفية استخدام الجداول الإلكترونية لتنظيم المعلومات ويتولاها معلم تقنية معلومات ، وطرق وأهداف تنظيم وعرض المعلومات ويقوم بها معلم المادة ، وإليك ملاحظاتها : -

أفعل ما تفعله المكتبة ، وانتقلت إلى المكتبة بسبب تسهيلات التدريس الجيدة ، وسابقاً كنت أرسل الطلاب ليتعلموا بأفضل الطرق الممكنة ، ولقد استطاع التدريس من خلال المشروع تلبية الحاجة التي تظهر وقتياً أثناء وقت المحاضرة وتسهل مهمتي ، وتطورت مهارات الطلاب والآن يعرفون الأشياء التي يجب السؤال عنها ويعرفون أن ما يحتاجون معرفته موجود ، وأنا أتدخل في الوقت المناسب للتوضيح.

ويرجع الفضل في سهولة هذا المثال إلى تأسيس مشروع عموميات المعلومات حيث يعمل موظف المكتبة مع مدرب تقنية المعلومات جنباً إلى جنب ويكون المزيد من التعاون هو الخطوة التالية وهذا نهج جديد بالنسبة لنا يدعو لاستمرار الجهود لتكامل أنشطة التدريس الموجهة لدعم الدارس.

خاتمة

مشروع عموميات المعلومات بجامعة كالجاري هي خدمة متكاملة بغرض دعم احتياجات المستفيد فيما يخص عملية التعلم ، وقد بدأت بين وحدتي موارد المعلومات وتقنيات المعلومات علاقة تعاون برؤية إنشاء بيئة خدمية متميزة يستطيع من خلالها

المستفيد اكتساب مهارات جديدة والوصول للمعلومات والدعم عند الحاجة ، وتحقيق النجاح من التركيز على عملية التخطيط بين المستفيد ومزودي الخدمة. إن هذا التعاون لن ينتهي لأن هنالك الكثير من التحديات في المستقبل : ما هي المهارات المستقبلية التي يحتاجها المدربون والمستخدمون؟ وكيف يمكننا توجيه الدارس لاكتساب مهارات جديدة؟ وكيف يؤثر تقدم التقنية على المكان؟ والخدمة والمستفيد؟ والمحافظة على هذا الوضع أيضاً مسألة مهمة. ومن الضروري لنجاح الدارس أن يستمر تطوير المنشأة والتقنية والخدمة.

وأخيراً، ماذا ينبغي للمستقبل للتكامل بين وحدتي موارد المعلومات وتقنيات المعلومات؟ على كل حال هنالك شيء واحد مؤكد وهو: سنجد طرقاً للمحافظة على ما حققنا - فإذا استفدنا من الدروس التي تعلمناها حتى الآن ، فإننا دون أدنى شك سنلبي احتياجات المستفيد ونتجاوز توقعاته.

المراجع

- Keams, J. and Scharnau, K. (1999) Learning Support Needs: what university of Calgary students need to be more effective learners, University of Calgary. Available at www.ucalgary.ca/library/plans/learning_needs/summary.html.
- Library of the Future Task Force (1998) Library of the Future Task Force accelerating the Transformation of Information Resources Final report, University of Calgary. Available at www.ucalgary.ca/library/lftf/final_report.
- Library Task Force (1997) Final Report, University of Calgary. Available at www.ucalgary.ca/library/lftf/report.
- Technology Task Force (1997) Technology Integration Plan, University of Calgary. Available at www.ucalgary.ca/~ispage/TIP