

## خدمات المعلومات المقدمة عبر مكتبي التواصل (Library Liaison) بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل: دراسة حالة

اعداد

د. سفانة عبد القادر زيدان

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

جامعة قناة السويس

### ملخص الدراسة :

تطور مفهوم "أخصائي المكتبة" إلى مفهوم "مكتبي التواصل" Library Liaison، الذي تغير دوره من مطور للمجموعات إلى داعم للمستفيد، ذلك أنه أصبح "وسيط المعرفة" الذي يعمل مع أعضاء هيئة التدريس لتدعيم تعلم الطلاب، وعضواً حقيقياً وفاعلاً في فريق دعم التعلم والبحث في الأقسام الأكاديمية؛ بما يمتلكه من مهارات قيمة في العثور على مصادر التعلم، ومساعدة الطلاب على اكتساب مهارات البحث عن المعلومات، وتطوير الموارد وتقييمها، ودعم الأنشطة عبر الإنترنت، والإشراف على المشاريع البحثية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والطلاب. في هذا الإطار، يسعى البحث الحالي إلى دراسة خدمات مكتبي التواصل القائم حالياً في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالمملكة العربية السعودية للتعرف على مهامه وخدماته الجديدة، التي يجب القيام بها، وآلية التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وأكثر أنشطة التواصل أهمية من وجهة نظرهم، بما يعكس في النهاية على تحسين الخدمة المكتبية المقدمة لهم.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة خدمات "مكتبي التواصل" وأنشطته الأكثر أهمية التي يجب تقديمها لأعضاء هيئة التدريس والباحثين داخل المكتبة الأكاديمية وخارجها بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ووصفها وصفاً كمياً وكيفياً. تكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس والباحثين بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل في الحرم الجامعي للطالبات والمتضمن: كليات العلوم، والتربية، والآداب -خطاق عمل الباحثة-. وقد وزع استبيان البحث على المستفيدين من خدمات برنامج مكتبي التواصل خلال العام الدراسي ٢٠١٦ / ٢٠١٧م، والبالغ إجمالي عددهم (٣٢٤) مستفيد من تلك الخدمات من بين مجتمع البحث المشار إليه، واستجابت عينة قوامها (١١٦) بنسبة بلغت ٣٥,٨ % من إجمالي المستفيدين، وهم الذين استجابوا على أداة البحث بطريقة صحيحة (بشكل إلكتروني، ومطبوع).

كشفت نتائج الدراسة عن وجود أهمية عالية جداً من وجهة نظر عينة البحث للخدمات الأكثر أهمية التي يجب تقديمها من قبل مكتبي التواصل في كل من: تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية؛ وفي تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة؛ وفي تقديم خدمات التعليم والتدريب المكتبي مع الأقسام الأكاديمية؛ وفي تقديم خدمات الاتصال العلمي؛ وفي تقديم خدمات التي يقدمها مكتبي التواصل لأعضاء هيئة التدريس والباحثين. وتعتبر هذه الدراسة دليل لمساعدة مكتبي التواصل في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، في تحديد الأنشطة الأكثر أهمية التي يجب عليهم القيام بها لتحسين خدمات المكتبة الأكاديمية بالجامعة، وقدمت الباحثة مجموعة من التوصيات والمقترحات المبنية على نتائج البحث.

**الكلمات المفتاحية:** مكتبي التواصل، المكتبة الأكاديمية، خدمات المعلومات، الاتصال العلمي، التعليم المكتبي، جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

### مقدمة البحث:

يتصف القرن الحادي والعشرون بالتقدم التكنولوجي السريع في مجال المعلومات والاتصالات، صاحبه تقدماً سريعاً في المعرفة، ومع هذا التقدم ظهرت عدة تحولات أثرت على المكتبة ذاتها، منها: تحول أشكال المصادر إلى مصادر إلكترونية، والتحول من المستهلكين للمعلومات إلى الصانع لها، والتوجه بشكل أكبر إلى الدراسات التخصصية، وسرعة إجراء البحوث مع سهولة نشرها. إضافة إلى زيادة التركيز على إدارة البيانات البحثية، والاتصال العلمي، واستخدام التقنيات المتنقلة، ومكتبات الألعاب وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعية، فضلاً عن ظهور أنواع جديدة من التفاعل مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب (Jain & Akakandelwa, 2016).

أيضاً، كشفت مراجعة العديد من الوثائق في أدبيات البحث عن أهمية الحاجة إلى قيام المكتبات بدوراً أكبر في دعم البحوث المؤسسية، التي ينظر إليها على أنها قد اتخذت مقعداً خلفياً في دعم المكتبة للتعليم والتعلم. وذهبت بعض المقالات إلى حد اقتراح إعادة تنظيم كامل لعمل المكتبات من أجل مواكبة أوثق مع مهمة الجامعة وأولوياتها في البحث والتدريس والتعلم، بدلاً من التركيز التقليدي للمكتبات على المجموعات والمراجع والخدمات التعليمية (Bradley, Chipanshi, Cushon, & Sgrazutti, 2017).

ومع هذه التطورات، ظهرت عوامل أخرى مؤخرًا في المكتبات الأكاديمية، مثل: تخفيض الميزانية، وانخفاض القدرة الشرائية، وتوافر المصادر الإلكترونية، وانخفاض الحاجة لزيارة المكتبة أو استشارة متخصص في الموضوع. أدت كل هذه العوامل إلى زيادة الحاجة الملحة لدعم الأدوات والوسائل الجديدة لتقديم الخدمة المكتبية، التي أصبحت تعتمد الآن على نموذج للتوعية والتواصل الموسع مع المستفيدين من خدمات المكتبة الأكاديمية (Silver, 2014).

وفي ضوء نموذج التواصل، تطور مفهوم "أخصائي المكتبة" إلى مفهوم "مكتبي التواصل"، الذي تغير دوره من مطور للمجموعات إلى داعم للمستفيد، ذلك أنه أصبح "وسيط المعرفة" الذي يعمل مع أعضاء هيئة التدريس لتدعيم تعلم الطلاب، وعضواً حقيقياً فاعلاً في فريق دعم التعلم والبحث في الأقسام الأكاديمية؛ بما يمتلكه من مهارات قيمة في العثور على مصادر التعلم، ومساعدة الطلاب على اكتساب مهارات البحث عن المعلومات، وتطوير الموارد وتقييمها، ودعم الأنشطة عبر الإنترنت، والإشراف على المشاريع البحثية الخاصة بأعضاء هيئة التدريس والطلاب (Chanetsa & Ngulube, 2016)، فلم يعد دور "مكتبي التواصل" الإجابة عن الأسئلة ذات الصلة باستخدام موارد المكتبة فحسب؛ بل: تقديم المشورة والتعاون في قضايا النشر والاتصال العلمي، وإدارة البيانات، فضلاً عن إدارة المعرفة، ومحو الأمية المعلوماتية. وفي هذا السياق، فإن عملية الاتصال التي يقوم بها مكتبي التواصل على ذات الدرجة من أهمية المكتبة وخدماتها التي تقدمها لمجتمع التعليم العالي، فهم يساهمون في توفير تعليمًا فعالاً يجمع بين محو الأمية المعلوماتية والاتصالات العلمية، وتبادل المعلومات، فضلاً عن كونهم الداعمين لمصادر المكتبة التي تدعم أنشطة المناهج الدراسية (Rosener, Frigo, Psyck & Ranger, 2016).

ومع إدراك مكتبيي التواصل في الأونة الأخيرة بأن استمرار وجودهم قد يعتمد ليس فقط على تواجدهم المرئي داخل المجتمع الأكاديمي، ولكن على إقناع هذا المجتمع بأن الخدمات التي يقدمونها مهمة للبحث العلمي؛ لهذا أصبح الدور الذي يلعبه هؤلاء يتطلب إعادة دراسة وتهيئة جوهرية نظراً لنطاق المسؤوليات المتزايد والأنشطة التي يقومون بها. حيث يركز نموذج التوعية التواصلية الجديد على جذب المستفيدين، بما يتضمنه هذا التركيز من بناء علاقات تعاونية قوية مع هيئة التدريس والطلاب، والعمل معاً لفهم احتياجاتهم وممارساتهم، وتعزيز إنتاجيتهم البحثية (Jaguszewski & Williams, 2013).

## مشكلة البحث:

تواجه المكتبات الأكاديمية بمؤسسات التعليم العالي بعامة، ومكتبات جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالمملكة العربية السعودية بخاصة تحديات مهمة تتمثل في: قدرة المكتبات على تقديم دعم أفضل لخدمات حقوق النشر والترخيص، والرقمنة، وصناعة المحتوى في وسائل النشر، فضلاً عن التحديات المتعلقة بتلبية المقترحات الخاصة بالمناهج، وإنشاء التخصصات والبرامج الأكاديمية الجديدة، وتقييم مدى قدرة الموارد المتاحة بالمكتبة على دعم هذه المقترحات، وسد هذه الفجوة بين المتاح منها وبين تلبية الاحتياجات المتجددة؛ ويتحكم في هذه الخدمات أكثر من متغير، مثل: أولويات الجامعة، وميزانية المكتبة، والخبرات الفنية التخصصية التي قد تكون متوفرة في فريق المكتبة أو غير متوفرة.

وللتغلب على بعض هذه التحديات؛ أنشئت جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل برنامج "مكتبي التواصل" الذي يقدم الدعم الأكاديمي للبرامج والأقسام الأكاديمية، وتسهيل عملية التواصل والنشر العلمي. وتتحدد مشكلة البحث الحالي في دراسة خدمات المعلومات المقدمة عبر "مكتبي التواصل" بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالمملكة العربية السعودية للتعرف على مهامهم وخدماتهم الجديدة التي يجب القيام بها، وآلية التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وأكثر أنشطة التواصل أهمية من وجهة نظرهم، ومدى مساهمتهم في التغلب على بعض التحديات التي تواجه المكتبة الأكاديمية في عصر المعرفة المتجددة، وبما يعكس على تحسين الخدمة المكتبية المقدمة.

### أهداف البحث:

- إلقاء الضوء على "مكتبي التواصل" وخدماتهم والاتجاهات الحديثة في إعدادهم وتأهيلهم، وأنشطتهم داخل المكتبة الأكاديمية وخارجها.
- دراسة واقع برنامج "مكتبي التواصل" بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل كما يراه أعضاء هيئة التدريس والباحثين.
- تحديد خدمات المعلومات الأكثر أهمية التي يجب أن يقوم بها "مكتبي التواصل" بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والباحثين.

### أسئلة البحث:

- س ١ : ما واقع برنامج "مكتبي التواصل" بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل كما يراه أعضاء هيئة التدريس والباحثين؟
- س ٢ : ما خدمات المعلومات الأكثر أهمية التي يجب أن يقدمها "مكتبي التواصل" من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والباحثين؟

### أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث الحالي في الآتي:

- مواجهة التحديات التي تواجه المكتبات الأكاديمية في تقديم خدماتها، وسد الفجوة بين المتاح منها وبين تلبية الاحتياجات المتجددة من خلال خدمات مكتبي التواصل.
- مساعدة عمادة شؤون المكتبات في دعم برنامج "مكتبي التواصل" وتطوير أنشطته وفعالياته لتحسين جودة الخدمة المكتبية المقدمة.
- مساعدة كل من مكتبي التواصل الجدد والقدامى، في سعيهم للترويج للمكتبة باعتبارها مورداً يُقدّم خدمات مهمة وفورية لمستخدمي الحرم الجامعي.

## منهج البحث

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة حالة خدمات المعلومات المقدمة عبر "مكتبي التواصل" والأنشطة الأكثر أهمية التي يجب تقديمها لأعضاء هيئة التدريس والباحثين داخل المكتبة الأكاديمية وخارجها بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، ووصفها وصفاً كميًا وكيفيًا.

## عينة البحث

تكون مجتمع البحث من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل في الحرم الجامعي للطالبات والمتضمن: كليات العلوم، والتربية، والآداب خطاق عمل الباحثة-. وقد وزع استبيان البحث على المستفيدين من خدمات برنامج مكتبي التواصل خلال العام الدراسي ٢٠١٦ / ٢٠١٧م، والبالغ إجمالي عددهم (٣٢٤) مستفيد من تلك الخدمات من بين مجتمع البحث المشار إليه، واستجابت عينة قوامها (١١٦) بنسبة بلغت ٣٥,٨ % من إجمالي المستفيدين، وهم الذين استجابوا على أداة البحث بطريقة صحيحة (بشكل إلكتروني، ومطبوع)، وكانت عينة البحث حسب متغير الرتبة الأكاديمية (٦ أستاذ، ٨ أستاذ مشارك، ٤٠ أستاذ مساعد، ٢٠ محاضر، ١٤ معيد، ٢٨ طالب بحث).

## حدود البحث

- **الحدود الموضوعية:** شملت المجالات الخاصة بالبحث موضوعات التخصص الخاصة بمكتبي التواصل ومنها: الخدمات، والمهام، والاتجاهات الحديثة في إعداده وتأهيله، ودور إدارات المكتبات في دعم برنامج التواصل.
- **الحدود البشرية:** اقتصر البحث على استطلاع آراء عينة من المستفيدين من خدمات برنامج مكتبي التواصل، من (أعضاء هيئة التدريس، والباحثين المسجلين لدرجتي الماجستير والدكتوراه) بكليات الآداب، والتربية، والعلوم بالحرم الجامعي لقسم الطالبات.

## أداة البحث

تطلب البحث الحالي إعداد: "استبانة لاستقصاء آراء أعضاء هيئة التدريس وطلاب البحث بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل عن خدمات المعلومات المقدمة عبر "مكتبي التواصل"، وقد تم تحديد أبعاد الاستبانة بعد الاطلاع على التوجهات النظرية، وبعض الدراسات السابقة، فضلاً عن مراجعة الخبراء المختصين في مجال المكتبات والمعلومات. وفي ضوء ذلك، تضمنت الاستبانة المقترحة قسماً، تتناول القسم الأول: البيانات الأولية عن واقع برنامج مكتبي التواصل؛ وتناول القسم الثاني: خدمات المعلومات المقدمة عبر مكتبي التواصل لدعم الأنشطة الأكاديمية والبحثية للأقسام الأكاديمية، والتي تضمنت خمسة مجالات أساسية على النحو الآتي:

- المجال الأول: خدمات تنمية المقتنيات، وتقاس بعدد (٥ عبارات)
- المجال الثاني: الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة، وتقاس بعدد (٤ عبارات)
- المجال الثالث: خدمات التواصل، وتقاس بعدد (٧ عبارات)
- المجال الرابع: خدمات الاتصال العلمي، وتقاس بعدد (٤ عبارات)
- المجال الخامس: خدمات التعليم والتدريب المكتبي، وتقاس بعدد (٦ عبارات)

حُسبت درجة أهمية الخدمات الواجب تقديمها من خلال برنامج "مكتبي التواصل" بالاستجابة على فقرات الأداة على مقياس رباعي متدرج كالتالي: مهمة جداً (٤) درجات؛ مهمة (٣) درجات؛ ليست مهمة (٢) درجتان؛ ليست مهمة على الإطلاق (درجة واحدة). وتم التأكد من صدق الاستبانة بعرضها على

مجموعة من المحكمين المختصين في مجال المكتبات والمعلومات لإبداء مرائياتهم في الاستبانة من حيث مدى مناسبة العبارات لقياس درجة أهمية خدمات "مكتبي التواصل" من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ومدى انتماء العبارات للبعد الذي تندرج تحته، ومدى دقة الصياغة اللغوية للعبارات، ومدى وضوحها وشمولها، وحذف أو إضافة ما يراه المحكمون مناسباً من عبارات. وفي ضوء الملاحظات التي أبداها المحكمون على الأداة، أجريت التعديلات المقترحة، بحيث تم التوفيق بين آرائهم، وعدت الباحثة ذلك بمثابة الصدق المنطقي للاستبانة.

### مصطلحات البحث:

### الاتصال Communication:

يعرف الاتصال بأنه نشاط إنساني تواصل يهدف، رسمي ومنظم، يقوم به موظفي المكتبة المهنيين – كمكتبيي تواصل-، بشكل منهجي مع أعضاء هيئة التدريس في الكلية؛ لمناقشة الاستراتيجيات الداعمة لاحتياجات طلابهم التعليمية، واحتياجاتهم البحثية، وذلك عن طريق أدوات التواصل المتاحة لهذا الغرض، بما تتطلبه هذه العملية من متابعة مستمرة، ووسائل اتصال على درجة عالية من الكفاءة والاهتمام المستمر، واستعداد تام للمشاركة والتعلم من التجربة، وتفاعل مباشر وهدف أكثر من خلال التعامل بشكل متوازن مع شخص أو مجموعة أو نشاط آخر، لتحقيق الأهداف العلنية الواضحة لمعظم العمليات التعاونية المشتركة ما بين مكتبيي التواصل ومجتمع التعليم العالي (Miller, 2014).

### مكتبي التواصل library Liaison

تعددت مسميات أمين المكتبة الأكاديمي وألقابه، اعتماداً على التأثير المطلوب من أدواره، وأطلق عليه عددًا من المسميات، منها: "ببليوجرافي"، و"اختصاصي الموضوع"، و"أمين مكتبة التواصل"، وأخيرًا مسمى "مكتبي التواصل". وتستخدم اليوم المكتبات الأكاديمية بشكل متزايد اللقب الأكاديمي "مكتبي التواصل" لبيان التركيز على خدمات المستفيدين من خلال التواصل والتعاون، وليس فقط التركيز على تنمية المجموعات المكتبية (Schlak, 2016).

في بعض الأحيان يشار إلى مكتبي التواصل بأنه "الخلايا الجذعية"، مما يعني أنه لم يتم تعريف مكتبي التواصل من جانب واحد محدد، ولكن يجب أن يتواجد في كل ما هو مطلوب من أنشطة دائمة التطور في مجال البحث والتعليم والتعلم (Association of Research Libraries, 2015).

يستخدم قاموس ODLIS الخاص بمصطلحات علم المكتبات والمعلومات ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science مصطلح "Liaison" للتعبير عن "مكتبي التواصل في المكتبات الجامعية؛ وهو المكتبي الذي عادة ما يكلف بقسم، أو أكثر من الأقسام الأكاديمية بالجامعة، حيث يعمل كوسيط بين أعضاء هيئة التدريس، والمكتبة. وقد تشتمل مسؤولياته على: التعليم الببليوجرافي وتنمية المقتنيات، بما فيها من المصادر المرجعية، والمصادر الإلكترونية، والإحاطة الجارية، وتدريب أعضاء هيئة التدريس على استخدام مصادر المكتبة، إضافة إلى أن معظم مكتبي التواصل لديهم خبرات أكاديمية أو قدر من الخبرة في فرع المعرفة المكلفين به" (Reitz, 2002, p.376).

### أدبيات البحث:

تغطي أدبيات البحث الإطار النظري، والمراجعات الفكرية في موضوع البحث، وذلك باستعراض ما يلي:

- أهداف برنامج مكتبي التواصل.
  - مهام مكتبي التواصل وخدماتهم.
  - صفات مكتبي التواصل والمتوقع منهم.
  - التوجهات الحديثة في تدريب مكتبي التواصل وتأهيلهم.
  - دور إدارة المكتبة في دعم برنامج مكتبي التواصل.
- يستعرض البحث ذلك على النحو الآتي.

### أولاً: أهداف برنامج مكتبي التواصل.

أصدر اتحاد المكتبات الأمريكية (ALA) American Library Association بالتعاون مع اتحاد الخدمات المرجعية وخدمات المستفيدين Reference and User Services Association (RUSA,) أول دليل تنظيمي لمهام مكتبي التواصل تحت عنوان: "الدليل الإرشادي لعمل مكتبي التواصل لإدارة المجموعات والخدمات Guidelines for liaison work in managing collections and services"، والذي حدد أهداف مكتبي التواصل في الآتي:

- التواصل، وهو العملية التي يقوم بها أمناء المكتبات بإشراك مستخدمي المكتبة في تحديد المجموعات والخدمات، وقياس رضا المستفيدين عنها.
- تحديد احتياجات المستفيدين، وتقييم المجموعات الحالية، واستبعاد المواد غير المرغوبة وغير المستخدم منها، فضلاً عن تحديد الموارد التي من شأنها تعزيز المجموعات المكتبية وتنميتها.
- توصيل سياسات المكتبة وخدماتها إلى عملائها مما يعزز من علاقاتها العامة.
- توصيل احتياجات عملاء المكتبة وتفضيلاتهم للعاملين بالمكتبة وكذلك للهيئة الإدارية.

### ثانياً: مهام مكتبي التواصل وخدماته.

لا يقتصر دور مكتبي التواصل الأكاديمي على تسهيل التواصل بين المستفيدين من المكتبة ومواردها وتحسين خدماتها لمنتسبي الحرم الجامعي فحسب، بل توسع ذلك الدور ليشمل تطوير العلاقة التعاونية مع أعضاء هيئة التدريس لتقديم الخدمات المكتبية بشكل فعال؛ بما يساهم في زيادة دور المكتبة في دعم عمليات تعليم الطلاب، فضلاً عن دعم بحوث هيئة التدريس. فقد أصدر "اتحاد المكتبات البحثية" عام (٢٠١٣) تقريراً بعنوان "الأدوار الجديدة للعصور الجديدة"، نوقش فيه نموذج التوعية التواصلية الجديد الذي يركز على جذب المستفيدين؛ بحيث يضمن هذا التركيز بناء علاقات قوية مع هيئة التدريس والطلاب، والعمل معاً لفهم احتياجاتهم وممارساتهم، فضلاً عن بناء علاقات تعاونية تعمل على تمكين الطلاب، وتعزز من إنتاجية الباحثين (Jaguszewski & Williams, 2013).

حددت العديد من الأدبيات السابقة (Rosener, et. al., 2016, p3; Jaguszewski & Williams, 2013, Henry, 2012) عدداً من المهام والخدمات الأساسية لمكتبي التواصل، وتلخصها الباحثة على النحو التالي:

### ١- تنمية المجموعات.

تمثل تنمية المجموعات الهدف الرئيس والأساسي لمكتبي التواصل وذلك من خلال تصنيف هذه المطالبات الخاصة بالمجموعات، وإحالتها إلى الفريق الخاص بتطوير مجموعات المكتبة. أضف إلى ذلك إشراك عملاء المكتبة في اختيار المجموعات قدر الامكان مهم جداً للتأكد من أن هذه المجموعات تلبي احتياجاتهم الموضوعية، وأن هؤلاء العملاء على دراية بأن هذه المجموعات والخدمات متاحة لهم (Guidelines for Liaison Work in managing Collections and Services, 2010). هنا تظهر أهمية العلاقات المتبادلة ما بين مكتبي التواصل وأعضاء هيئة التدريس؛ لأنها تساعد في تطوير مجموعات المصادر المرتبطة بالمناهج والبرامج الأكاديمية الخاصة بكل قسم، فضلاً عن مراجعتها بصورة مستمرة معهم (Rosener, et. al., 2016; Jensen, 2017). إضافة إلى تنمية المجموعات يتولى مكتبي التواصل أيضاً، تقييم قواعد البيانات ومجموعات المكتبة الالكترونية، وغيرها من المصادر، سواء لغرض الشراء أو الاشتراكات المحتملة أو محاولة إلغاء غير المستخدم منها؛ وذلك لدعم أهداف التخطيط المستقبلي للأقسام الأكاديمية بكليات الجامعة، فضلاً عن تحليل بيانات الاستخدام للمجموعات والمستفيدين على حد سواء.

## ٢- تنمية الوعي المعلوماتي.

يقع على عاتق مكتبي التواصل التعاون مع أعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب بالقسم الأكاديمي؛ لمحاولة محو الأمية المعلوماتية في قاعات الدراسة لدى الطلاب من خلال العمل معاً على تحديد البرامج التدريبية وورش العمل اللازمة لتنمية مهاراتهم في مجال الوعي المعلوماتي، ومهارات البحث عن المصادر الرقمية الداعمة لمشاريع البحوث العلمية. فضلاً عن تعزيز مفاهيم الثقافة المعلوماتية ودمجها في المناهج الدراسية، وتثقيف مجتمع الحرم الجامعي ليصبحوا المبدعين والمستخدمين للمعلومات بصورة أخلاقية ومستنيرة، إضافة إلى تطوير المواد التعليمية في مجموعة متنوعة من الأشكال والتكنولوجيات، فضلاً عن أن تواجدهم مكتبي التواصل بنفسه وفعلياً داخل قاعات الدراسة في بداية كل فصل دراسي؛ سيساهم في تفعيل القراءة الصفية، ومحو الأمية المعلوماتية الصفية مبكراً (Rosener, et. al., 2016; Douglas & Rabinowitz, 2016).

## ٣- التواصل:

يعني برنامج التواصل بناء العلاقات مع مجتمع أعضاء هيئة التدريس والطلاب لتقديم الخدمات المكتبية، وتسويقها، وبناء الوعي حول أهمية خدماتها، فضلاً عن تطوير قنوات التواصل وتعزيزها بشكل فعال كخطوة أولى للتعاون والمشاركة مع الأقسام الأكاديمية؛ فارتياح أعضاء هيئة التدريس مع مكتبي التواصل يزداد عندما يكون التواصل وتطور العلاقات والتعاون بينهم مباشراً ومستمرًا؛ مما يساهم في تقديم خدمات أكثر لهم ولطلابهم (Pasek, 2015; Schlak, 2016). أيضاً، من فعاليات عملية التواصل بين المكتبة والأقسام الأكاديمية دعوة مكتبي التواصل إلى حضور اجتماعات الأقسام الأكاديمية في الكليات؛ حيث يكون التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بصورة متكررة، مما يوفر معلومات كافية لاقتراح المواد المطلوب شراؤها وتوفيرها، والتي من شأنها أن تدعم العملية التعليمية، فضلاً عن إيجاد الفرص المناسبة للتواصل والتشارك مع أعضاء هيئة التدريس بالأقسام في الأحداث والأنشطة التي تقيمها المكتبة أو الجامعة (Kenward & O'Kelly, 2017). وليست بمفاجأة نتائج الدراسات التي تؤكد أن أعضاء هيئة التدريس الذين يتلقون خدمات أكثر أو يتواصلون بدرجة أكبر مع مكتبي التواصل يشعرون برضا أكبر عن مكتبي تواصلهم مقارنة بمن يتلقون خدمات وتواصل أقل. بالمثل، مكتبي التواصل الذين يقضون وقتاً أطول في أنشطة التواصل الفعالة يشعرون برضا أكبر عن أقسامهم وعن أدائهم كمسؤولين عن التواصل (Silver, 2014).

#### ٤ - التدريب والتعليم المكتبي.

نعيش اليوم عصر المعرفة الرقمية، والتي تتطلب من طلاب الجامعة مهارات عليا في البحث، والتفكير النقدي، مما يعظم من دور مكتبي التواصل في تدريب المستفيدين وتحسين مهاراتهم؛ لكي يصبحوا متعلمين مدى الحياة، قادرين على مهارات البحث بأنفسهم، واسترجاع المعلومات واستخدامها على النحو الأمثل في عملية اتخاذ القرار، وقادرين على حل المشكلات، والتخطيط للأنشطة المختلفة. ويتم ذلك كُله عن طريق تحديد الاحتياجات التدريبية المبنية على مقترحات المستفيدين، واختيار منها ما يواكب التطورات في موضوعات بعينها؛ بما يمكنهم مستقبلاً من المشاركة بنشاط في العملية البحثية عن طريق إجراء البحوث، فضلاً عن، أن يكونوا منتجين للمعرفة وناشرين لها (Chanetsa & Ngulube, 2016).

أظهرت الدراسات الأدبية أيضاً أن تشارك مكتبي التواصل بنشاط في نظام لإدارة التعلم الإلكتروني عبر الإنترنت (LMS) Learning Management System ، وكجزء من عملية تصميم وتطوير المقررات عبر الإنترنت؛ سيكون له مردوده الإيجابي، حيث يشعر الطلاب بمزيد من الراحة في طلب المساعدة البحثية عندما يكون مكتبي التواصل جزءاً من مجتمع التعلم عبر الإنترنت، ويعمل عن كُتب مع عضو هيئة التدريس في تصميم الواجبات والتقييم، ويشارك الموارد ذات الصلة والمحتوى الشخصي مع الطلاب (Kenward, O'Kelly, 2017).

#### ٥ - تقديم الدعم للكليات والأقسام الأكاديمية.

يعتبر دعم الأقسام الأكاديمية بكليات الجامعة بمصادر المعلومات الرقمية والمطبوعة أحد الأدوار الأساسية لمكتبي التواصل، وتقديم الدعم لأعضاء هيئة التدريس لتلبية احتياجاتهم البحثية. فضلاً عن، دعم عمليات التعلم لدى الطلاب؛ بتوفير الموضوعات اللازمة لهم في تنفيذ مهام التدريس، وممارسة الأنشطة التعليمية والبحثية التي تخصهم، وتطوير ونشر معلومات عن موضوعات محددة ذات صلة بتخصصاتهم، وكذلك توفير روابط لقواعد البيانات، والفيديوهات المختارة، والمقالات والكتب والمصادر الإلكترونية ذات الصلة، بما يحقق أهداف المناهج الدراسية بذات القسم الأكاديمي المنوط بالتواصل معه (Bradley, et. Al., 2017; Chanetsa & Ngulube, 2016).

#### ٦ - دعم البحث العلمي والنشر بالكليات والأقسام الأكاديمية.

يقدم مكتبي التواصل المساعدة في مجال دعم البحوث الخاصة بأعضاء هيئة التدريس وطلاب البحوث، وذلك عندما يصبح استباقي في تطوير العلاقات معهم ويكتشف الاهتمامات البحثية الفردية، ويتأكد من أن المجموعات والخدمات المقدمة من المكتبة تدعم تلك الاهتمامات البحثية. إضافة إلى تقديم توجيهات في مجال حقوق الملكية الفكرية والاستخدام العادل للمصادر (Rosener, et. al., 2016).

أيضاً، يستخدم مكتبي التواصل بنجاح خبراتهم في الاتصالات العلمية، وتطبيق تحليلات ببليومترية مبتكرة، للمساعدة في تعزيز عمليات اكتشاف واكتساب الخبرة في النشر في المجالات ذات معاملات التأثير العالية المرتبطة بالمجال المهني للقسم الأكاديمي، فيقدم مكتبي التواصل في هذا المجال توصيات محددة بشأن وظيفة البحث، وتحسين تنظيم نشر المجلة، وفرص التسويق التي يتم تنفيذها لاحقاً من قبل المحررين ومديري المنصات القائمين على نشر المجلة (Eddy & Solomon, 2017). وتعتمد خدمة البحث المتخصصة على ثلاثة عناصر هامة (أبو السعود، ٢٠١٥) هي:

- خلفية مكتبي التواصل العلمية الموضوعية، التي تتيح له القدرة على الإجابة عن استفسارات الباحثين.



- الإلمام الجيد بمصادر المعلومات التقليدية، وغير التقليدية في موضوع معين، أو منطقة جغرافية بعينها، وذلك لتوجيه الباحثين إلى تلك المصادر، التي يمكن من خلالها التعامل بكفاءة، وسرعة مع مشكلاتهم البحثية. إضافة إلى، توفير مصادر البحث واستخدام قواعد البيانات الجديدة والتشاور معهم حول المنح التي توفرها الجامعة أو الكلية.
- العلاقات الإنسانية، التي تعتبر أحد المهام المحورية لمكتبي التواصل، لتمكينه من تقديم خدمات بحثية فاعلة للباحثين وأعضاء هيئة التدريس في القسم، أو الأقسام المعني بخدمتها.

وفي النهاية لا بد من توضيح أنه ليس كل مكتبة أكاديمية قادرة على تكرار نظام واحد أو منهجية للمشاركة في جهود الاتصال العلمي للباحثين في مؤسساتهم، كل مؤسسة فريدة من نوعها في الحجم، وعدد أمناء المكتبات فيها، واستعداد الباحثين للمشاركة مع "مكتبي التواصل" في الاتصالات العلمية. ومما له نفس القدر من الأهمية مفهوم العلاقة بين الاتصال العلمي ودور مكتبي التواصل ومدى خبراته واستعداده؛ ذلك أن مكتبي التواصل يكتسب في مجال الاتصال القدرة على الانخراط بنجاح في ممارسات الاتصال العلمي في مؤسسته الأكاديمية، وسيستمر التواصل العلمي في التطور وسيطلب من جميع مكتبي التواصل في جميع أنواع المكتبات أن يكون لديهم مستوى معين من الكفاءة في الاتصال العلمي لخدمة الحاجة إلى المعلومات لدى أعضاء هيئة التدريس والطلبة وغيرهم من الباحثين في مؤسساتهم (Middleton, 2017).

### ثالثاً: صفات مكتبي التواصل والمتوقع منهم.

نتيجة لديناميكية أدوار "مكتبي التواصل" فإنه يتطلب منه أن يكون لديه مهارات متنوعة متضمنة، المهارات إدارية، والمهارات الفنية، والمهارات التربوية، ومهارات البحث، وكذلك مهارات التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. كما يجب أن يتوافر لديه من الصفات الشخصية ما يؤهله للتواصل مع الآخرين، ومنها: أن يكون سباقاً ونشطاً، وفعالاً، ومحباً للاستطلاع، ومحباً للوصول إلى المعلومات المبتكرة، ليس مستعداً لمجرد الجلوس في مكتبه متوقعاً زيارة المستفيدين له، ولكنه مستعداً للذهاب إليهم حيث يكونون، والانخراط مع جمهوره لكي يصبح أكثر وضوحاً ورؤية وفائدة"، إضافة إلى القدرة على الصبر والمثابرة، والرغبة في التجربة، واستخدام أنشطة الكلية أو القسم كفرص للترويج للمكتبة ومواردها وخدماتها (Chanetsa & Ngulube, 2016).

وقد تم تحديد صفات أربع يجب توافرها في "مكتبي التواصل" للتعاون والتشارك والتواصل مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين؛ بغرض تقديم خدمة عالية الجودة، وهي: إبراز الذات، والملاءمة، والإفادة، وتقديم الخدمة في الوقت المناسب (Pasek, 2015).

(أ) **إبراز الذات:** تعني خلق الفرص للتواصل بفاعلية مع أعضاء هيئة التدريس والطلاب والباحثين بالحرم الجامعي حيثما يتواجدون، عن طريق مجموعة متنوعة من الخيارات التي تتضمن المشاركة في الفعاليات والندوات التي تنظمها الأقسام، وتقديم ورش العمل، وتوفير المراجع المختلفة، وإكسابهم الثقافة المعلوماتية المتجددة.

(ب) **الملاءمة:** وتعني أن تتلاءم الخدمات التي يقدمها مكتبي التواصل من إتاحة المصادر والمعلومات والدورات التدريبية مع احتياجات المستفيدين من الخدمة.

(ج) **الإفادة:** تتطلب تلك الصفة الدقة والفهم للموضوع الذي يهتم به المستفيد، وهذا معناه أن يكون قادراً على التحدث بلغتهم، وأن يعرف المصطلحات المتخصصة بما يمكنه من إفادتهم، وبناء المصداقية، وبما ينعكس على تكرار العمل بينه كمكتبي تواصل والمستفيدين.

(د) **الوقت المناسب:** يعنى الوقت المناسب أن يكون مكتبي التواصل متجاوب وسريع الإجابة عن الأسئلة التي يلقيها المستفيدون، كما يعنى أيضاً، تقديم الخدمات عند الحاجة، ودقة توقيت التسليم، بحيث يكون في الوقت الذي يحتاج فيه عضو هيئة التدريس والطلاب والباحثين للمعلومات والخدمات بشدة، بمعنى آخر الوقت الذي تكون فيه المعلومات أكثر فعالية. فضلاً عن الاستباقية في تقديم الخدمات، بما يوفر للمستفيدين الوقت، ويجعله يكتسب احترامهم ودعمهم.

الصفات الأربع السابق ذكرها-إبراز الذات، والملاءمة، والإفادة، والوقت المناسب- هي صفات مترابطة ومتساوية في الأهمية عند تطبيق خدمات مكتبي التواصل في المكتبة الأكاديمية. فإبراز الذات بدون الملاءمة أو الإفادة يؤدي إلى فشل في الاتصال والتواصل بين مكتبي التواصل والمستفيدين من خدماته، كما أن الإفادة بدون الوقت المناسب يقلل من الفعالية أو الملاءمة. ولكي يكون "مكتبي التواصل" فعال في البيئة الأكاديمية؛ يجب عليه أن ينتقل من الدور الهامشي إلى البحث الأكاديمي والتدريس ليصبح وجوده متكاملًا مع أنشطة الأقسام والبرامج الأكاديمية والمشاريع البحثية.

### المتوقع من مكتبي التواصل:

نتلاءم التغييرات المتوقعة على المدى الطويل في خدمات مكتبي التواصل مع الرأي القائل بأن: الخدمات الجديدة والمتطورة يجب أن تكون مخصصة لاحتياجات مجموعة محددة من المستفيدين؛ فخدمة واحدة لا تصلح للجميع (Bradley, et. Al., 2017). ونتيجة للأدوار المتعددة لمكتبي التواصل، فقد تنوعت التوقعات المأمولة منه، وتنقسم هذه التوقعات إلى أربعة أجزاء، وهي كالتالي (Rosener, et. al., 2016):

- التوقعات الأساسية في السلوكيات المهنية والقيم العامة، وتشتمل على: (اكتساب معرفة شاملة بالوظيفة وتطويرها والمحافظة عليها؛ الاستخدام الفعال للموارد؛ والالتزام بقيم المكتبة ومبادئها؛ وإدارة العلاقات المهنية والمسؤوليات، والمرونة والانفتاح والاستقبال للأفكار والمنهجيات الجديدة بطريقة ايجابية تنعكس على مكتبات الجامعة؛ والتشارك في الجمعيات والمنظمات المهنية والمجتمعية.
- التوقعات الأساسية في المساهمة في نجاح مكتبات الجامعة، وتشتمل على: بناء المجموعات ذات الصلة بالمنهج الدراسي وإدارتها؛ واختيار المواد، وإلغاء تجديدها، وفقاً لسياسات تطوير المجموعات التي يتم تحديثها بانتظام؛ وضبط شكل المواد المرجعية المختارة ومحتواها، استجابة للتغيرات في المناهج الدراسية.
- التوقعات الأساسية في الأنشطة العلمية والإبداعية، وتشتمل على: تقديم أوراق عمل ونشر المقالات الأكاديمية؛ وإجراء البحوث لتحسين خدمات المكتبة والتدريب؛ وتنظيم الورش والدورات التدريبية خارج الجامعة لتبادل الخبرات المهنية؛ والانخراط في التعليم المستمر المتعلق بالواجبات والمهام المهنية.
- التوقعات الأساسية في تقديم الخدمة، وتشتمل على: تلبية احتياجات الحرم الجامعي، بما يتناسب مع الموارد المتاحة للجامعة وخطتها الاستراتيجية، وتقديم الخدمة بانتظام لمنسوبي القسم الأكاديمي.

### رابعاً: التوجهات الحديثة في تدريب مكتبي التواصل وتأهيلهم.

تغير الإطار الشامل لجميع الأنشطة في المكتبة الأكاديمية؛ بحيث أصبح التركيز على ما يقوم به المستفيدون (البحوث، والتدريس، والتعلم) بدلاً من التركيز على ما تقوم به المكتبات من (تنمية المجموعات، والخدمات المرجعية، والتعليم المكتبي). في هذا الإطار ظهرت اتجاهات ورؤى عديدة في

تطوير أداء مكتبي التواصل بالمكتبة الأكاديمية، ونستعرض هنا دراسة وليامز (Jaguszewski & Williams, 2013) والتي ذكر فيها ما يلي:

### الاتجاه الأول: تطوير خدمات المكتبات التي تركز على المستفيد.

يتبنى هذا الاتجاه العمل على تطوير خدمات المكتبات التي تركز على المستفيد بدلاً عن التركيز على تنمية المجموعات فقط؛ بحيث يحاول مكتبي التواصل توقع الاحتياجات المتكررة وتطوير مواد على الإنترنت يمكن الوصول إليها بسهولة مثل أدلة المكتبة. فضلاً عن التحول من التفكير في المجموعات على أنها منتجات لفهم هذه المجموعات كمكونات للمراجع المعرفية الأكاديمية؛ بما تتطلبه هذه المجموعات من استراتيجيات متعددة لضمان وصول واسع النطاق.

### الاتجاه الثاني: نموذج مختلط من مكتبي التواصل والمتخصص الوظيفي.

يجمع هذا النموذج بين مكونات من أدوار مكتبي التواصل والمتخصص الوظيفي، بحيث يكون لديه مستوى أساسي من المعرفة والمهارات عبر مجموعة واسعة من القضايا والمجالات، حيث يكون قادرًا على تقديم دعم فعال لعملية التدريس والتعلم والبحث، وتحديد الثغرات في الخدمات المطلوبة لدعم هذه العملية، مع تحديد الفرص المتاحة لمواصلة تطوير الأدوات والخدمات وربط الطلاب والموظفين وأعضاء هيئة التدريس بخبرات أعمق عند الحاجة، والاستجابة بطرق جديدة وسريعة.

### الاتجاه الثالث: المرونة التنظيمية لمقابلة احتياجات المستفيدين المتغيرة.

يرى هذا الاتجاه بضرورة وجود مرونة تنظيمية لمقابلة احتياجات المستفيدين المتغيرة، والمتجددة، فالمكتبات الأكاديمية عليها أن تضبط باستمرار الأدوار الجديدة التي يقوم بها مكتبي التواصل، والتي لا تزال في طور النمو والتطور، بما يعكس كيف يجب على المكتبات أن تتكيف باستمرار مع التغييرات في التخصصات المنهجية للتدريس والتعلم والبحث، فضلاً عن، الفرص الجديدة التي تقدمها التكنولوجيا الحالية. تطور كل دور من هذه الأدوار الجديدة يتطلب موارد مستمرة، وصوراً جديدة من صور التعاون المنتظمة، إعادة صقل المهارات أيضاً يتطلب المرونة والانفتاح على تغيير ذلك من قبل المكتبات البحثية الأكاديمية.

### الاتجاه الرابع: التعاون هو المفتاح.

يرى هذا الاتجاه بأن التعاون هو مفتاح النجاح لعمل المكتبات الأكاديمية، فالتعاون والشراكات على كل المستويات، وكذلك الأدوار والمسؤوليات الواضحة من الأمور الأساسية لرفع مستوى الخبرة، وبالتالي تطوير الخدمات الجديدة والأدوار لمكتبي التواصل وتوسيعها، ولأدوار المكتبة بصفة أعم.

### الاتجاه الخامس: تأهيل قوى عاملة مرنة قادرة على الإبداع.

إن تنوع المستفيدين من المكتبة في الوقت الحاضر هو أكثر التحديات التي تواجه تلك المكتبات، وما يتبع ذلك من التغييرات السريعة في العمل الذي يقوم به أخصائي المكتبات، وهنا تحتاج المكتبات إلى ما تم وصفه كثيراً بـ"المهارات الناعمة"، والتي سوف تشمل المتطلبات الجديدة منها: الاستعداد للتفكير المنظم، والقدرة على ربط البحوث والتعلم، وتنمية المهارات بما في ذلك مهارات حل المشكلات، وتطوير البرامج، والقدرة على التحليل، وريادة الأعمال والإبداع، وإدارة المشاريع، والذكاء التنافسي والرغبة في المخاطرة، والقدرة على التوسط والتعاون العميق مع أعضاء هيئة التدريس وغيرهم وعبر الحدود المؤسسية.

## الاتجاه السادس: لا مكتبي تواصل في جزر منعزلة.

يجب على المكتبات دعم وتعزيز الأدوار الجديدة لمكتبي التواصل وكذلك الزملاء من ذوي الخبرة التخصصية، والمقدرة القوية للمؤسسة على الدعم التكنولوجي، لأن نجاح مكتبي التواصل من نواح عديدة يعتمد ليس فقط على تحديد وتوظيف الأدوار الجديدة ولكن على النظر أيضًا إلى مجموعة السبل التي تدعم تلك الأدوار.

وفى ضوء ما سبق، نادى بعض الجامعات، مثل جامعة "مينيسوتا" باستحداث برنامج ما بعد الدكتوراه، الذي يوظف خريجي الدكتوراه من غير تخصص المكتبات، مما يتيح لهم استكشاف مهنة بديلة والسماح للمكتبات الأكاديمية من الاستفادة من الخبرات في مجالات محددة، وما يتبع ذلك التوظيف من اختيار خدمات جديدة، وإجراء مشاريع مستقبلية، وإدخال أدوار جديدة، وأنواع جديدة من المهنيين القادرين على تلبية احتياجات المجتمع الأكاديمي ومتطلباته المتطورة.

## خامسًا: دور إدارة المكتبة في دعم برنامج مكتبي التواصل.

يتمثل دور إدارة المكتبة في الدعوة إلى تعزيز قدرات المكتبات واحتياجاتها إلى إدارة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس والطلاب داخل مؤسساتهم وخارجها، مع ضرورة اتخاذ نظرة أوسع للعمل الذي يقوم به مكتبي التواصل بالنظر إلى السياق المؤسسي الأكبر، بما يتيح فهم أفضل لتأثير عملهم عن طريق موازنة العمل الذي يقومون به مع التحديات التي تواجهها المؤسسة (Bakkalbasi, Rockenbach, 2016; Tancheva & Vine, 2016). وفي هذا الإطار حدد "اتحاد المكتبات البحثية" (٢٠١٥): دور قيادات المكتبات في الآتي (Rockenbach, Ruttenberg, Tancheva, & Vine, 2015):

- الاجتماع مع أقسام المكتبة لمناقشة الآراء الخاصة بتحسين طرق مشاركة أعضاء هيئة التدريس وتطويرها، التي ستراعي كلاً من الأفكار الصادرة من المؤسسة، وكذلك التوصيات الصادرة عن المراجعة الخارجية لبرنامج مكتبي التواصل.
- الأخذ بردود الأفعال الصادرة عن المستفيدين من خدمات المكتبة الأكاديمية في الجامعة طبقاً لما يرد من توصيات خارجية بخصوص البرنامج.
- عرض موضوع التدريب الإداري على المهتمين من موظفي المكتبة من أجل تحسين قدرات باقي الموظفين لقيادة فرق المكتبة.
- محاولة دعم تبادل مكتبي التواصل مع الآخرين في مناطق أخرى، وذلك للمساهمة في فهم أفضل لواجباتهم والمشاركة مع زملائهم في الإدارات والمكتبات الأخرى مما يساهم في بناء المهارات والقدرات الجديدة.
- التركيز على ما يستطيع مكتبي التواصل تقديمه أكثر من التركيز على ما لا يستطيع تقديمه.

## ملاحح برنامج مكتبي التواصل بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.

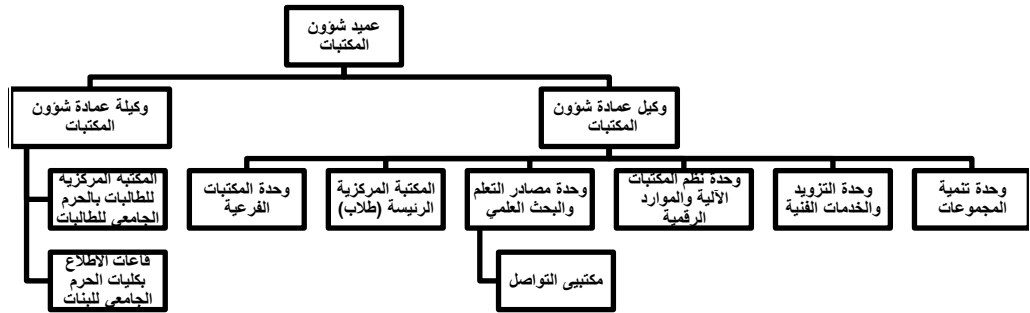
تستعرض الباحثة ملاحح برنامج مكتبي التواصل بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، بالمملكة العربية السعودية، من حيث: أهدافه، ومهامه، وموقعه ضمن الهيكل التنظيمي للعمل بمكتبة الجامعة على النحو الآتي<sup>(١)</sup>:

١ متاح في الموقع الإلكتروني للجامعة (-liaison-librarian-of-library-affairs/deanship-of-library-affairs/administration/www.iau.edu.sa) (program).

بدأت جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل منذ العام الجامعي ١٤٣٤ / ١٤٣٥ الموافق ٢٠١٢م إلى الأخذ بنموذج التواصل مع المجتمع الأكاديمي، وذلك بتعيين (مكتبيي التواصل) الحاصلين على درجات أكاديمية في تخصص المكتبات والمعلومات بحد أدنى درجة الماجستير؛ بهدف توفير مصادر تعلم وبيئة تشجع على التفكير النقدي داخل المجتمع الأكاديمي، ويكون مهمته الأساسية التواصل والتشارك مع الأقسام الأكاديمية أو الكليات للعمل سوياً على ما يلي:

- تنمية مقتنيات مكتبات الجامعة بما يلبي حاجة البرامج الأكاديمية والطلاب وأعضاء هيئة التدريس والباحثين.
- التوعية بمصادر المعلومات المتاحة في التخصص الموضوعي للقسم أو الكلية.
- تقديم المساعدة المرجعية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين والطلاب.
- إعداد ملف السمات الموضوعية والبحثية لأعضاء هيئة التدريس بالتنسيق مع المكتبة.
- تحديد الاحتياجات المعلوماتية في إطار الاهتمامات البحثية، ومشروعات العمل الجماعي والفردية.
- تقديم الورش والبرامج التدريبية التي تساهم في تنمية الثقافة المعلوماتية عند الحاجة إليها من جانب القسم أو الكلية.

ويوضح المخطط التالي: موقع مكتبيي التواصل ضمن الهيكل التنظيمي لعمادة شؤون المكتبات بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل.



### شكل (١) موقع مكتبيي التواصل ضمن الهيكل التنظيمي لعمادة شؤون المكتبات بالجامعة.

يتضح من المخطط الهيكلي السابق أن مكتبيي التواصل يقع ضمن نطاق وحدة مصادر التعلم والبحث العلمي التابعة لوكيل عمادة شؤون المكتبات، وتشير إحصائيات الواقع الميداني لبرنامج مكتبيي التواصل إلى ما يلي:

- عدد كليات الجامعة يبلغ (٢٢ كلية).
- عدد مكتبات الجامعة يبلغ (١٩) مكتبة منها عدد (٣) مكتبات مركزية، وعدد (٧) مكتبات فرعية، و عدد (٩) مكتبات تابعة. تنوزع هذه المكتبات في الحرم الجامعي لكل من (الدمام والقطيف، والجبيل، والنعيرية، وحفر الباطن، والخفجي).
- أعداد قواعد البيانات (٣٣٩) قاعدة بيانات، مصنفين إلى: (٣١٨) قاعدة بيانات باللغة الإنجليزية، وعدد (٢١) قاعدة باللغة العربية.
- عدد عناوين الكتب بالمكتبة المركزية لكليات البنات يبلغ (٢٦٣٣٦) عنواناً وعدد النسخ بها (٧٥٠١١) نسخة.

- عدد مكتبيي التواصل يبلغ (١٩)، بواقع (٢) بدرجة أستاذ مشارك، ٧ بدرجة أستاذ مساعد، ١٠ بدرجة محاضر) موزعين على كليات الجامعة طبقاً لأعداد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بها.

### نتائج البحث

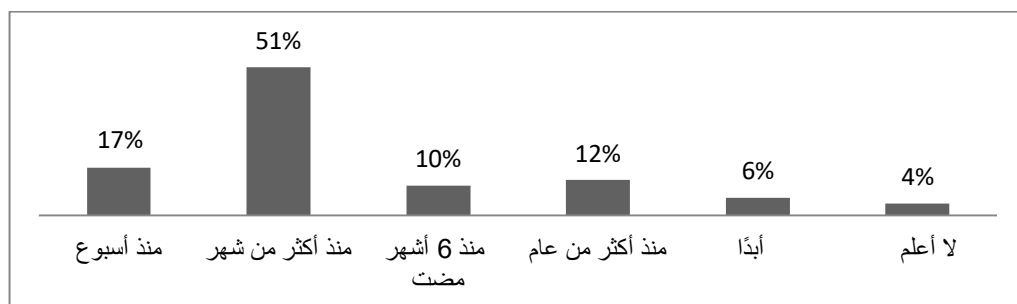
يسعى البحث الحالي إلى دراسة خدمات المعلومات المقدمة عبر "مكتبي التواصل" بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل بالمملكة العربية السعودية للتعرف على مهامهم، وخدماتهم الجديدة التي يجب القيام بها، وآلية التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وأكثر أنشطة التواصل أهمية من وجهة نظرهم. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تلك الخدمات، وكما سبق الإشارة استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لاستطلاع آراء عينة البحث من المستفيدين من خدمات مكتبي التواصل، والبالغ عددهم (١١٦) عضو هيئة تدريس وطلاب دراسات عليا المستفيدين من تلك الخدمات، تم جمع البيانات اللازمة، ووصفها وصفاً كميّاً وكيفياً، وكانت النتائج على النحو الآتي:

### أولاً: نتائج السؤال الأول:

نصّ السؤال الأول على: ما واقع برنامج "مكتبي التواصل" بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل كما يراه أعضاء هيئة التدريس والباحثين؟ في الجوانب الآتية:

١. زيارة أعضاء هيئة التدريس والباحثين للمكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.
  ٢. أسلوب التواصل بين "الكلية" و"مكتبي التواصل".
  ٣. نوع التواصل المفضل لدى أعضاء هيئة التدريس والباحثين مع "مكتبي التواصل".
  ٤. أوجه طلب المشورة أو الاحتياج لمراجع محددة لإجراء البحوث من قبل أعضاء هيئة التدريس والباحثين.
  ٥. الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس والباحثين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.
- للإجابة عن هذا السؤال، قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين عينة الدراسة على عدد من الأسئلة، كشفت نتائجها عن الآتي:

١. واقع زيارة أعضاء هيئة التدريس والباحثين للمكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.
- يوضح الشكل البياني رقم (٢) التالي، واقع زيارة أعضاء هيئة التدريس والباحثين للمكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.

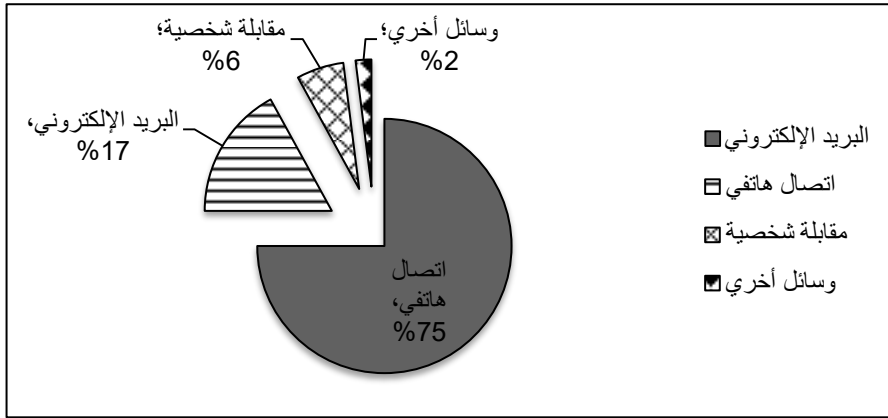


شكل (٢) واقع زيارة أعضاء هيئة التدريس والباحثين للمكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.

تكشف النتائج الواردة في الشكل (٢) السابق أن ما نسبته ١٧% من عينة البحث كانت آخر زيارة لهم لمبنى المكتبة منذ أسبوع مضي، وأن ما نسبته ٥١% من عينة البحث لم تزر المكتبة منذ أكثر من شهر مضي، في حين أن ما نسبته ١٠% من العينة مضى على آخر زيارة لهم للمكتبة ٦ أشهر، ونسبة ١٢% من العينة مضى على آخر زيارة لهم للمكتبة عام كامل، بما يشكل ما مجموع نسبته ٩٠%. وبسؤال عينة البحث عن السبب في ذلك، أبدا ٥٦% منهم بانشغالهم بعمليات التدريس والتعليم، إضافة إلى بعد مبنى المكتبة عن مبنى كلية الآداب، كما أن أوقات دوام العمل بالمكتبة لا تتناسب مع أوقات فراغهم من العملية التدريسية، حيث أن المكتبة تفتح أبوابها من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الساعة الثانية والنصف ظهراً، عدا أيام الأحد والثلاثاء من كل أسبوع حيث تكون أوقات الدوام من الثامنة وحتى الرابعة والنصف. في حين أظهر ما نسبته ٤٤% من العينة بأن المصادر الإلكترونية أصبحت في متناول أيديهم عبر قواعد البيانات المتاحة على بوابة الجامعة الإلكترونية، لكنهم في الوقت ذاته تواجههم مشكلة الوصول إليها، وهو ما يؤكد على أهمية الدورات التدريبية التي تعقدتها المكتبة عن طريق مكتبي التواصل للوقوف على كيفية الاستفادة من تلك القواعد التي تشترك بها الجامعة.

## ٢. أسلوب التواصل بين "الكلية" و "مكتبي التواصل".

يوضح الشكل البياني رقم (٣) التالي، واقع أسلوب التواصل بين "الكلية" و "مكتبي التواصل".

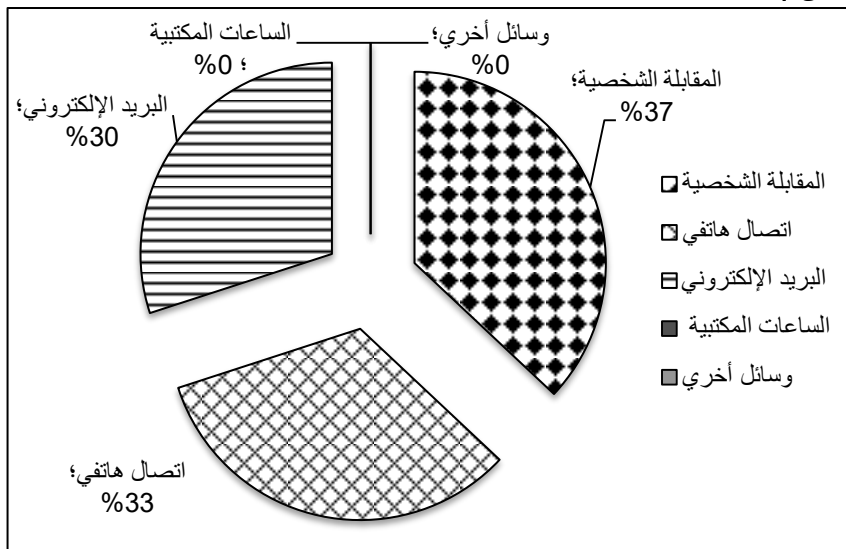


شكل (٣) أسلوب التواصل بين "الكلية" و "مكتبي التواصل".

تكشف النتائج الواردة في الشكل (٣) السابق أن ما نسبته ٧٥% من عينة البحث يتواصلون مع مكتبي التواصل عبر الاتصال الهاتفي، وجاء في الترتيب الثاني التواصل عبر البريد الإلكتروني بنسبة ١٧%، وما مجموعة ٨% يكون التواصل عبر المقابلة الشخصية والوسائل الأخرى (سكرتيرة القسم). وتفسر الباحثة هذه النتيجة بسبب توافر البنية التحتية في مجال الشبكات وتكنولوجيا المعلومات بالجامعة، حيث يتوافر لكل عضو هيئة تدريس خط هاتف ثابت عبر شبكة الإنترنت (تطبيق سيسكو) يتيح له الاتصال مع أي شخص داخل الحرم الجامعي، ولذلك احتل المرتبة الأولى في أسلوب التواصل بين "الكلية" و "مكتبي التواصل"، يليه الاتصال عبر البريد الإلكتروني الجامعي وهو الوسيلة الإلكترونية المعتمدة داخل الحرم الجامعي للاتصال وتوثيق أنشطة عضو هيئة التدريس والطلاب في تنفيذ وتتبع المهام المكلفين بها. أيضاً، يتضح من النتائج أن مكتبي التواصل لا تتم دعواته للمشاركة في اجتماعات الأقسام، على الرغم من أن حضور اجتماعات الأقسام في الكليات مهم جداً لمكتبي التواصل، كما ورد في أدبيات البحث.

### ٣. نوع التواصل الذي يفضله أعضاء هيئة التدريس والباحثين مع "مكتبي التواصل".

يوضح الشكل البياني رقم (٤) التالي نوع التواصل الذي يفضله أعضاء هيئة التدريس والباحثين مع "مكتبي التواصل".



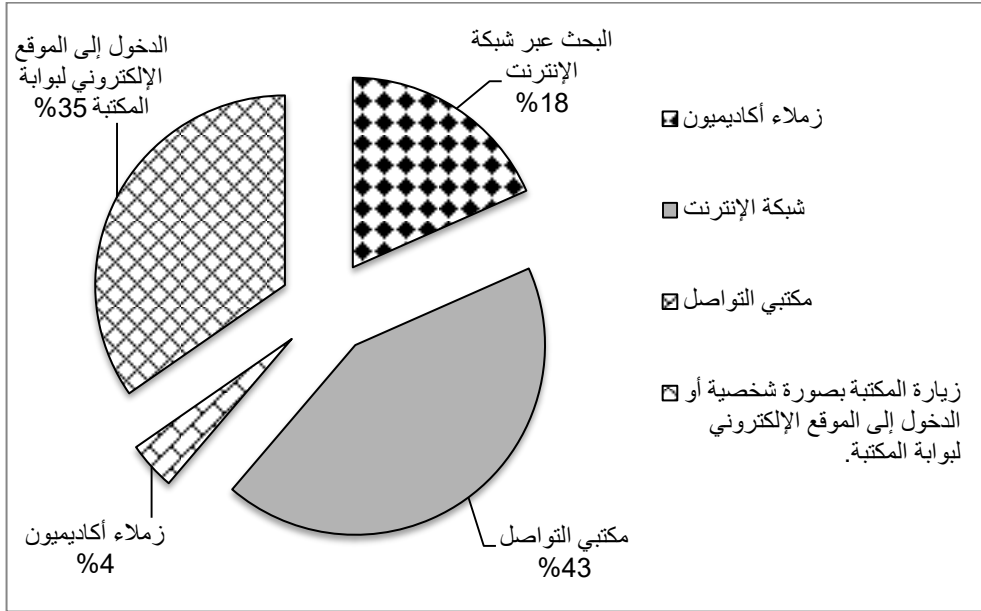
### شكل (٤) عن نوع التواصل الذي يفضله أعضاء هيئة التدريس والباحثين مع "مكتبي التواصل"

تكشف النتائج الواردة في الشكل (٤) السابق أن ما نسبته ٧٠% من عينة البحث يفضلون التواصل مع مكتبي التواصل بشكل شخصي سواء عن طريق الهاتف الثابت أو المتنقل أو من خلال المقابلة الشخصية، وجاء في الترتيب الثاني بما نسبته ٣٠% يفضلون التواصل عبر البريد الإلكتروني نظراً لسهولة وكفاءته، وذلك في كافة المعاملات الإدارية ذات الصلة بعملية التزويد، وتحديد الورش التدريبية المطلوبة لكل قسم من أقسام الكلية. أما فيما يتعلق بدعم البحث العلمي فيفضلون التواصل بشكل شخصي سواء عن طريق الهاتف الثابت أو المتنقل أو من خلال المقابلة الشخصية أثناء الورش التدريبية. وهو ما يتفق مع دراسة (Pasek, 2015) من أن ارتياح أعضاء هيئة التدريس مع مكتبي التواصل يزداد عندما يكون التواصل بينهم مباشراً ومستمرًا، وتتطور العلاقات بينهم، ويعرفون اسم مكتبي التواصل الخاص بهم الذي تم تعيينه من أجل تقديم خدمات أكثر لهم ولطلابهم.

### ٤. أوجه طلب المشورة والاحتياج لمراجع محددة لإجراء البحوث من قبل أعضاء هيئة التدريس والباحثين.

يوضح الشكل البياني رقم (٥) التالي أوجه طلب المشورة والاحتياج لمراجع محددة لإجراء البحوث من قبل أعضاء هيئة التدريس والباحثين.



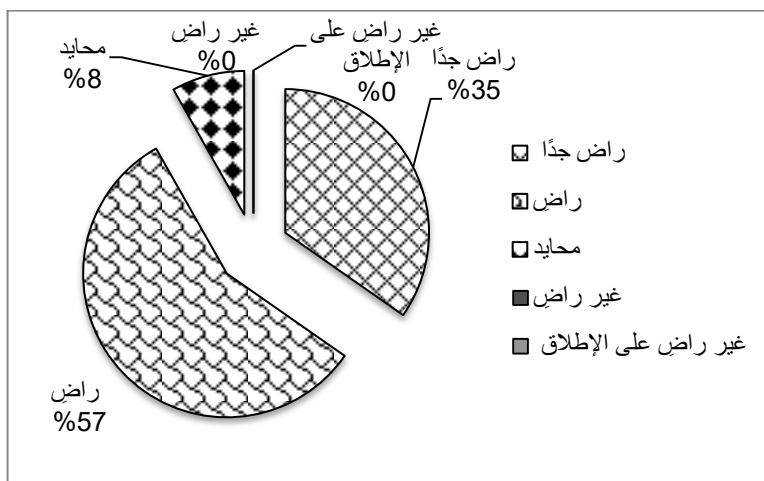


شكل (٥) أوجه طلب المشورة والاحتياج لمراجع محددة لإجراء البحوث من قبل أعضاء هيئة التدريس والباحثين.

تكشف النتائج الواردة في الشكل (٥) السابق أن ما نسبته ٤٣% من عينة البحث يفضلون طلب المشورة والاحتياج لمراجع محددة لإجراء البحوث بالاستعانة بمكتبي التواصل المنوط به تقديم الخدمات المكتبية للقسم الأكاديمي، وأن ما نسبته ٣٥% يفضلون الدخول إلى الموقع الإلكتروني لمكتبة المكتبة للبحث عن المراجع، في حين أن ١٨% من عينة البحث يفضلون البحث بأنفسهم عبر شبكة الإنترنت. وهو ما أشار إليه "كراوفورد" (٢٠١٢) من أن الباحثين لديهم حاجة واضحة للمهارات في جمع البيانات وتنظيمها ووصفها وحفظها، وإدارتها من أجل الاستخدام الأمثل، وهو ما يقدمه لهم مكتبي التواصل. (Crawford, 2012).

٥. الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس والباحثين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لكليات البنات بالحرم الجامعي بالريان.

يوضح الشكل البياني رقم (٦) التالي، الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس والباحثين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.



شكل (٦) الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس والباحثين عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لكليات البنات بالريان.

تكشف النتائج الواردة في الشكل (٦) السابق أن ما نسبته ٩٢% من عينة البحث راضون بشكل عام عن الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية. وترجع الباحثة ذلك إلى نجاح برنامج مكتبي التواصل في تسويق خدمات المكتبة وتقديمها لهم داخل أقسامهم الأكاديمية، سيما فيما يتعلق بالتدريب في مجال الثقافة المعلوماتية حيث يغطي البرنامج التدريبي لبرنامج مكتبي التواصل بجامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل أكثر من عدد (٥٠) دورة تدريبية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين، تستعرض الباحثة منها: الاستشهاد المرجعي الإلكتروني باستخدام برنامج Endnote web؛ قاعدة معلومات WEB OF SCIENCE؛ الفهرس الإلكتروني (OPAC)؛ محرك البحث Summon Web Scale Discovery؛ قاعدة بيانات ScienceDirect؛ الباحث العلمي Google Scholar؛ بوابة البحث Research Gate؛ تطبيق المكتبة الذكية "براوزين" BrowZine؛ البحث المتقدم في جوجل Advanced Google Search؛ مهارات استخدام قاعدة بيانات دار المنظومة؛ معرف الباحثين في قواعد البيانات والشبكات العلمية (Researcher ID، ORCID، SCOPUS)؛ اختيار المصادر واستراتيجيات القراءة البحثية الانتحال العلمي Academic Integrity & how to avoid Plagiarism، وغيرها العديد من الدورات التدريبية.

### نتائج السؤال الثاني:

للإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة البحث والذي نصّ على: "ما خدمات المعلومات الأكثر أهمية التي يجب أن يقدمها "مكتبي التواصل" من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والباحثين؟".

قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لاستجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين عينة الدراسة على استقصاء خدمات المعلومات الأكثر أهمية من وجهة نظرهم، والواجب تقديمها من قبل مكتبي التواصل في المجالات التالية:

١. خدمات تنمية المقتنيات
٢. الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة؛

٣. خدمات التواصل؛
٤. خدمات الاتصال العلمي؛
٥. خدمات التعليم والتدريب المكتبي.

ناقشت الباحثة النتائج في ضوء ما يلي: عُدت درجة أهمية الخدمة التي يقدمها مكتبي التواصل "مهمة جداً" إذا كان المتوسط الحسابي لها يقع فوق (٣,٢٥) (١)؛ ودرجة "مهمة" إذا كان المتوسط الحسابي لها يقع بين (٢,٥٠ - ٣,٢٥)؛ و"ليست مهمة" إذا كان المتوسط الحسابي لأهمية الخدمة بين (١,٧٥ - ٣,٢٥)؛ و"ليست مهمة على الإطلاق" إذا كان المتوسط الحسابي لأهمية الخدمة أقل من (١,٧٥)، وذلك على النحو التالي:

#### ١. خدمات "مكتبي التواصل" في تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية.

يوضح جدول (١) التالي، خدمات "مكتبي التواصل" الأكثر أهمية في تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية.

جدول (١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين نحو أهمية خدمات مكتبي التواصل في تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية

الدرجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
مهمة جداً	٠,٦١٢	٣,٥٧	تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية؛ تلبية للطلبات المرسله للمكتبة
مهمة جداً	٠,٦١٢	٣,٤٣	تحليل المجموعات، والتعرف على طبيعة استخداماتها، وقياس مدى تلبية احتياجات أعضاء هيئة التدريس.
مهمة جداً	٠,٥٤٠	٣,٥٧	تطوير المجموعات المكتبية، والحفاظ عليها بشكل متزايد، بالتعاون مع طاقم التدريس بالقسم الأكاديمي.
مهمة جداً	٠,٥٢٢	٣,٦٥	تقييم رضا المستفيدين عن عملية اقتناء المجموعات المكتبية.
مهمة جداً	٠,٤٣٤	٣,٧٦	تحديد الموارد الإلكترونية المناسبة لدعم عمليات التعلم للطلاب المنتسبين لبرامج الأقسام الأكاديمية.
مهمة جداً	٠,٣٩٢	٣,٥٩٦	الإجمالي

من خلال النظر في الجدول رقم (١) السابق، يتبين ما يلي: أن أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة يرون بأن خدمات "مكتبي التواصل" في تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية تُمثل درجة أهمية عالية (مهمة جداً)، حيث بلغ قيمة المتوسط الحسابي لاستجاباتهم على جميع عبارات هذا المجال (٣,٥٩٦) بانحراف معياري قدرة (٠,٣٩٢)، وهذه القيمة تقع في مدي الأهمية العالية جداً.

تفسر الباحثة هذه الاستجابات العالية من وجهة نظر عينة البحث لأهمية خدمات مكتبي التواصل في تنمية المجموعات بأنها استجابة منطقية؛ ذلك لأن تنمية المجموعات تمثل الهدف الرئيسي والأساسي لمكتبي التواصل، فهو الرابط الأساسي بين الأقسام الأكاديمية والمكتبة لتطوير مجموعاتها وتنميتها، فمساهمة مكتبي التواصل ومشاركته في عمليات التوريد يعمل على تحديد أفضل لما تحتاجه الكليات من مراجع دراسية للطلاب، فضلاً عن تحليل بيانات الاستخدام للمجموعات والمستفيدين على حد سواء، وبما

١ المدي = (الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة) مقسوماً على عدد فئات الاستجابة

يحقق كذلك متطلبات معايير الاعتماد الأكاديمي لبرامج الجامعة؛ التي تركز على أهمية تحديث المراجع ذات الصلة بمجال تخصص البرنامج، مما يعظم ذلك من دور مكتبي التواصل في مساعدة الأقسام الأكاديمية في تقديم خدمات تنمية المجموعات. وتأتي هذه النتيجة متفقة مع ما جاء في أدبيات البحث (Jensen, 2017; Rosener, et. al., 2016)

## ٢. أهمية "مكتبي التواصل" في تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة للأقسام الأكاديمية.

يوضح جدول (٢) التالي أهمية "مكتبي التواصل" في تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة للأقسام الأكاديمية.

جدول (٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين نحو أهمية مكتبي التواصل في تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة للأقسام الأكاديمية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
تقديم المساعدة في إيجاد المصادر اللازمة للباحثين، وتقييمها.	٣,٧٦	٠,٥٢٢	مهمة جداً
المساعدة في الوصول إلى مصادر المكتبة من قواعد البيانات، والإفادة الفاعلة منها.	٣,٧٦	٠,٤٣٤	مهمة جداً
تقديم الخدمات الاستشارية حول موضوع بحثي معين.	٣,٥٥	٠,٥٨٠	مهمة جداً
تخصيص وقت بشكل دوري للقاء أعضاء هيئة التدريس والباحثين بالقسم الأكاديمي خلال الساعات المكتبية Office Hours.	٣,٢٧	٠,٧٣٠	مهمة جداً
الإجمالي	٣,٥٨٥	٠,٣٩٩	مهمة جداً

من خلال تفحص الجدول رقم (٢) يتبين ما يلي: أن أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة يرون بأهمية "مكتبي التواصل" في تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة للأقسام الأكاديمية، حيث تُمثل درجة أهمية عالية (مهمة جداً)، فقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي لاستجاباتهم على جميع عبارات هذا المجال (٣,٥٨٥) بانحراف معياري قدرة (٠,٣٩٩)، وهذه القيمة تقع في مدي الأهمية العالية جداً.

تفسر الباحثة الاستجابات العالية من وجهة نظر عينة البحث لأهمية مكتبي التواصل في تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة للأقسام الأكاديمية بأنها تعبير عن مدى الحاجة لأهمية مكتبي التواصل في تقديم الخدمات المرجعية، ومساعدة الأقسام الأكاديمية في تقييم قواعد البيانات ومجموعات المكتبة الإلكترونية، وغيرها من المصادر، سواء لغرض الشراء أو الاشتراكات المحتملة أو محاولة إلغاء غير المستخدم منها؛ وذلك لدعم أهداف التخطيط المستقبلي للأقسام الأكاديمية بكليات الجامعة، فضلاً عن المساعدة في الوصول إلى مصادر المكتبة من قواعد البيانات، والإفادة الفاعلة منها، وتقديم الخدمات الاستشارية حول موضوع بحثي معين. مما يعظم ذلك من أهمية مكتبي التواصل في مساعدة الأقسام الأكاديمية في تقديم الخدمات المرجعية لهم. وتأتي هذه النتيجة متفقة مع ما استعرضته أدبيات البحث (Rosener, et. al., 2016)

## ٣. أهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات التواصل مع الأقسام الأكاديمية.

يوضح جدول (٣) التالي أهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات التواصل مع الأقسام الأكاديمية.

**جدول (٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين نحو أهمية مكتبي التواصل في تقديم خدمات التواصل مع الأقسام الأكاديمية.**

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	درجة الأهمية
٠,٦٤٥	٣,٥٧	تقديم معلومات حول كيفية التواصل والإتاحة بالنسبة لخدمات المكتبة.	مهمة جدًا
٠,٥٨١	٣,٥٣	التواصل مع الباحثين وأعضاء هيئة التدريس لإحاطتهم بتحديثات حول الخدمات المكتبية، وأخذ آرائهم حول الخطط المستقبلية للمكتبة.	مهمة جدًا
٠,٤٨٧	٣,٦٣	إحاطة الباحثين وأعضاء هيئة التدريس علما بالمطبوعات الجديدة في التخصص.	مهمة جدًا
٠,٧٩٣	٣,٤٧	إرسال تنويهات عن مقالات أو صفحات إنترنت جديدة في مجال موضوعي معين.	مهمة جدًا
٠,٤٨٠	٣,٧٦	إرسال تنويهات عن أحداث خاصة أو مواعيد المؤتمرات العلمية ذات الصلة بمجال التخصص.	مهمة جدًا
٠,٥٧١	٣,٦١	تقديم منشورات تعريفية عن المؤتمرات العلمية في التخصص.	مهمة جدًا
٠,٤٢٢	٣,٧٨	حضور فعاليات الكلية (الندوات، عرض الأبحاث، مناقشات الرسائل العلمية) للوقوف على مجالات اهتمامات الأقسام البحثية.	مهمة جدًا
٠,٤٠١	٣,٦٢١	الإجمالي	مهمة جدًا

من خلال تفحص الجدول رقم (٣) السابق يتبين ما يلي: أن أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة يرون بأهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات التواصل مع الأقسام الأكاديمية، حيث تُمثل درجة أهمية عالية (مهمة جدًا)، فقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي لاستجاباتهم على جميع عبارات هذا المجال (٣,٦٢١) بانحراف معياري قدره (٠,٤٠١)، وهذه القيمة تقع في مدي الأهمية العالية جدًا.

تفسر الباحثة الاستجابات العالية من وجهة نظر عينة البحث لأهمية دور مكتبي التواصل في تقديم خدمات التواصل مع الأقسام الأكاديمية بأنها استجابات منطقية؛ ذلك لأن الهدف الرئيس من برنامج "مكتبي التواصل" هو: تسهيل التواصل مع المستفيدين من خدمات المكتبة، وربطهم بمصادرهما، وتحسين خدماتها الشاملة، وإبراز دورها بشكل أكبر في الحرم الجامعي، فضلاً عن تطوير قنوات التواصل مع أعضاء الأقسام الأكاديمية وتعزيزها، فبناء العلاقات مع مجتمع أعضاء هيئة التدريس والطلاب هو أمر أساس لتقديم الخدمات المكتبية بشكل فعال، وأن بناء الوعي حول أهمية خدماتها وتسويق مصادرها بمثابة الخطوة الأولى للتعاون والمشاركة مع الأقسام الأكاديمية وأعضاء هيئة التدريس والطلاب. وتأتي هذه النتائج متنسقة مع ما تناولته أدبيات البحث (Kenward & O'Kelly, 2017; Schlak, 2016; Pasek, 2015).

**٤. أهمية دور "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات الاتصال العلمي مع الأقسام الأكاديمية.**

يوضح جدول (٤) التالي أدوار "مكتبي التواصل" الأكثر أهمية في تقديم خدمات الاتصال العلمي مع الأقسام الأكاديمية.

**جدول (٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين نحو أهمية دور مكتبي التواصل في تقديم خدمات الاتصال العلمي مع الأقسام الأكاديمية.**

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية
متابعة اتجاهات البحث العلمي، وتوعية الباحثين وأعضاء هيئة التدريس فيما يخص أفكار أبحاثهم العلمية.	٣,٦١	٠,٦٠٦	مهمة جدًا
تقديم معلومات عن حقوق الملكية الفكرية والتأليف، وتوضيح آليات الاستخدام القانوني الأمثل للمصادر في البيئة الجامعية.	٣,٤٧	٠,٧٩٣	مهمة جدًا
التزويد بالمهارات اللازمة للنشر العلمي في المجالات والدوريات العالمية ذات معامل التأثير العالي.	٣,٦٥	٠,٥٩٧	مهمة جدًا
التواصل مع أعضاء هيئة التدريس لضمان استمرار قواعد البيانات الملائمة، والمصادر الإلكترونية الأخرى في المجالات البحثية الخاصة بالقسم الأكاديمي.	٣,٥٩	٠,٦٧٤	مهمة جدًا
الإجمالي	٣,٥٨١	٠,٥٢٣	مهمة جدًا

من خلال تفحص الجدول رقم (٤) السابق يتبين ما يلي: أن أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة يرون بأهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات الاتصال العلمي مع الأقسام الأكاديمية، حيث تُمثل درجة أهمية عالية (مهمة جدًا)، فقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي لاستجاباتهم على جميع عبارات هذا المجال (٣,٥٨١) بانحراف معياري قدره (٠,٥٢٣)، وهذه القيمة تقع في مدي الأهمية العالية جدًا.

تفسر الباحثة هذه الاستجابات العالية من وجهة نظر عينة البحث لأهمية مكتبي التواصل في تقديم خدمات الاتصال العلمي مع الأقسام الأكاديمية بأنها تعبير عن الحاجة الماسة لأعضاء هيئة التدريس في وجود شخص مؤهل يقدم لهم تلك الخدمة، سيما في ظل منافسات الجامعات على مقاييس التصنيف والترتيب الدولي، والذي يعتمد في أحد معاييرها على معدل النشر العلمي الأكاديمي، كأحد محاور تقييم الجامعات على هذه المقاييس العالمية. ومن ثم يتعاطف دور مكتبي التواصل في تقديم دعم أفضل للباحثين في الحرم الجامعي حول: خدمات حقوق النشر والترخيص، ورقمته الأشياء، وصناعة المحتوى في وسائل النشر، ومتابعة اتجاهات البحث العلمي، إضافة إلى توعية الباحثين وأعضاء هيئة التدريس فيما يخص أفكار أبحاثهم العلمية، وتقديم معلومات عن حقوق الملكية الفكرية والتأليف، وتوضيح آليات الاستخدام القانوني الأمثل للمصادر في البيئة الجامعية. فضلاً عن، تزويدهم بالمهارات اللازمة للنشر العلمي في المجالات والدوريات العالمية ذات معامل التأثير العالي، وتقديم قواعد البيانات الملائمة، والمصادر الإلكترونية الأخرى في المجالات البحثية الخاصة بالقسم الأكاديمي. وتأتي النتائج في هذا المحور متفقة مع ما تناولته الأدبيات والدراسات السابقة (Eddy & Solomon, 2017; Rosener, et. al., 2016; Whatley, 2009).

**٥. أهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات التعليم والتدريب مع الأقسام الأكاديمية.**

يوضح جدول (٥) التالي أهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات التعليم والتدريب المكتبي مع الأقسام الأكاديمية.

## جدول (٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أعضاء هيئة التدريس والباحثين نحو أهمية مكتبي التواصل في تقديم خدمات التعليم والتدريب المكتبي مع الأقسام الأكاديمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	درجة الأهمية
٠,٥٩٧	٣,٦٥	تقديم الدورات والورش التدريبية لأعضاء هيئة التدريس والباحثين في كيفية التعامل مع قواعد البيانات الخاصة بالجامعة.	مهمة جداً
٠,٥٥٠	٣,٧٨	المساعدة في تعليم الطلاب بمرحلتني (البكالوريوس، والدراسات العليا) كيفية التعامل مع قواعد البيانات الخاصة بالجامعة.	مهمة جداً
٠,٤٨٠	٣,٧٦	تعريف الطلاب بقضايا "الأمانة العلمية" وطرق الاستشهاد المرجعي الصحيحة.	مهمة جداً
٠,٤٥٦	٣,٨٠	تقديم الورش التدريبية لإكساب الطلاب مهارات البحث العلمي.	مهمة جداً
٠,٦٣٦	٣,٦٣	المشاركة كفريق عند إعداد الخطط الدراسية الجديدة لتوفير المصادر التي تخدم العملية التعليمية بالقسم الأكاديمي.	مهمة جداً
٠,٥٩١	٣,٦٧	تقديم التوجيهات المكتبية المكتملة للمقررات الدراسية والمشاركة في تطوير المناهج الدراسية لبرامج القسم الأكاديمية	مهمة جداً
٠,٣٩٤	٣,٧١٤	الإجمالي	مهمة جداً

من خلال تفحص الجدول رقم (٥) السابق تبين ما يلي: أن أعضاء هيئة التدريس عينة الدراسة يرون بأهمية "مكتبي التواصل" في تقديم خدمات التعليم والتدريب المكتبي مع الأقسام الأكاديمية، حيث تُمثل درجة أهمية عالية (مهمة جداً)، فقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي لاستجاباتهم على جميع عبارات هذا المجال (٣,٧١٤) بانحراف معياري قدره (٠,٣٩٤)، وهذه القيمة تقع في مدي الأهمية العالية جداً.

تفسر الباحثة هذه الاستجابات العالية من وجهة نظر عينة البحث لأهمية دور مكتبي التواصل في تقديم خدمات التعليم والتدريب مع الأقسام الأكاديمية عن الحاجة الماسة لأعضاء هيئة التدريس والباحثين في من يقدم لهم الدورات والورش التدريبية في كيفية التعامل مع قواعد البيانات الخاصة بالجامعة، وتقديم المساعدة في تعليم الطلاب على مستوى (البكالوريوس، والدراسات العليا) في كيفية التعامل مع تلك القواعد، فضلاً عن تقديم الورش التدريبية لإكسابهم مهارات البحث العلمي، والتدريب على قضايا الأمانة العلمية وطرق الاستشهاد المرجعي الصحيحة. وتأتي النتائج متفقة مع ما تناولته الدراسات التي تم عرضها سابقاً والتي أكدت على أهمية هذا الدور (Kenward, O'Kelly, 2017; Chanetsa & Ngulube, 2016).

### الخلاصة:

كشفت نتائج الدراسة عن وجود أهمية عالية جداً من وجهة نظر عينة البحث للخدمات الأكثر أهمية التي يجب تقديمها من قبل مكتبي التواصل في كل من: تنمية المقتنيات للأقسام الأكاديمية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٠)؛ وفي تقديم الخدمات المرجعية وخدمات البحث المتخصصة بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٨)، وفي تقديم خدمات التعليم والتدريب المكتبي مع الأقسام الأكاديمية بمتوسط حسابي بلغ (٣,٦٢)، وفي تقديم خدمات الاتصال العلمي بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٨)، وفي تقديم خدمات التعليم والتدريب المكتبي بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧١) وجميعها استجابات عالية جداً لأهمية هذه الأنشطة والخدمات التي يقدمها مكتبي التواصل لأعضاء هيئة التدريس والباحثين. وتعتبر هذه الدراسة دليل لمساعدة مكتبي التواصل في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل، في تحديد الأنشطة الأكثر أهمية التي يجب عليهم القيام بها لتحسين خدمات المكتبة الأكاديمية بالجامعة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والباحثين، ذلك لأن نجاح برنامج "مكتبي

التواصل" سيستفيد منه كلاً من المكتبة الأكاديمية ومكتبي التواصل والأقسام الأكاديمية بكليات الجامعة بصورة أعم.

### التوصيات:

في ضوء أدبيات البحث الحالي ونتائجه، توصي الباحثة بما يلي:

#### أولاً: التوصيات الخاصة بالمستفيد:

- ١- محاولة تفهم "مكتبي التواصل لثقافة أعضاء هيئة التدريس الذين يتعامل معهم، وأن يتحدث في تخصصاتهم ومصطلحاتهم، وليست مصطلحات المكتبيين، على اعتبار أن المكتبيين خبراء في مجالهم وأعضاء هيئة التدريس خبراء في مجالهم وفروع المعرفة الخاصة بهم.
- ٢- عقد لقاء تعريف في الأسبوع الأول من بداية العام الدراسي لمقابلة أعضاء هيئة التدريس الجدد في الأسبوع الأول لوصولهم للكلية- لتوضيح دور المكتبة وكيف تعمل مع عضو هيئة التدريس في شراكة من أجل العملية التعليمية، وأن مواردنا متاحة لهم، إضافة إلى الإجابة عن الاسئلة وبناء علاقات معهم.
- ٣- تطوير آليات التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بناءً على رغباتهم وتفضيلاتهم وجدولهم الدراسية.
- ٤- بناء العلاقات القوية مع المستفيدين القائمة على الثقة بمثابة عملية ضرورية وأساسية لتحقيق النجاح على المدى الطويل، بالإضافة إلى الخدمات ذات القيمة المضافة والتي تصمم خصيصاً لتناسب احتياجاتهم.

#### ثانياً: التوصيات الخاصة بالمكتبة:

- ١- إنشاء جائزة باسم المكتبة تقدم للقسم الأكاديمي صاحب النشاط الأكبر مع المكتبة.
- ٢- إنشاء معارض المكتبة ذات الموضوع الواحد وذات الصلة بكل قسم أكاديمي على حدة، مع عقد المسابقات لجذب الطلاب إلى المكتبة بما يدعم التواصل في الاتجاهين.
- ٣- العمل على زيادة نسبة المتخصصين المهنيين في المكتبات.
- ٤- الاجتماعات المستمرة مع أقسام المكتبة لمناقشة الآراء الخاصة بتطوير مشاركة أعضاء هيئة التدريس، بحيث يراعى كلاً من الأفكار الصادرة من المؤسسة، وكذلك التوصيات الصادرة عن المراجعة الخارجية لبرنامج مكتبي التواصل.
- ٥- محاولة تحقيق التوازن في برنامج مكتبي التواصل، وذلك بتعيين مكتبي تواصل واحد لكل كلية على الأقل، مع إعطائه الدورات التدريبية الخاصة عن طبيعة المحتوى الأكاديمي لمناهج طلابها ومجالات انشطتهم البحثية.
- ٦- البحث عن فرص لإقامة شراكات مع الأقسام الأكاديمية، والكليات للعمل معاً من أجل تطوير المحتوى الرقمي.

#### ثالثاً: التوصيات الخاصة بأقسام المكتبات والمعلومات:

- ١- إضافة مادة دراسية إلى الخطة الدراسية لبرنامج بكالوريوس المكتبات والمعلومات، تغطي في محتواها الدراسي خدمات مكتبي التواصل وأدواره ومهامه ومسؤولياته.
- ٢- الأخذ بآراء مكتبي التواصل عند مراجعة الخطط الدراسية لبرامج أقسام المكتبات والمعلومات.



٣- دعوة مكتبي التواصل لحضور اجتماعات الأقسام الأكاديمية في الكليات؛ حيث يكون التواصل مع أعضاء هيئة التدريس بصورة متكررة، مما يوفر معلومات كافية لاقتراح المواد المطلوب شراؤها وتوفيرها، والتي من شأنها دعم العملية التعليمية.

### قائمة المراجع

- ١) أبو السعود، م. ح. (٢٠١٥). مكتبي التواصل في المكتبات الجامعية الأمريكية: مهامه وأوجه الإفادة منه في المكتبات الجامعية العربية. أعمال المؤتمر السادس والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: اختصاصيو المكتبات والمعلومات كعمال للمعرفة - الأردن، الأردن: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، ١٩١ - ٢١٨.
- 2) Bakkalbasi, N., Rockenbach, B., Tancheva, K., & Vine, R. (2016). ARL Library Liaison Institute: What we learned about needs and opportunities for reskilling. *College & Research Libraries News*, 77(3), 118-121.
- 3) Bradley, C., Chipanshi, M., Cushon, K., & Sgrazzutti, W. (2017). The Liaison Librarian Program: Trends and Opportunities.
- 4) Chanetsa, B., & Ngulube, P. (2016). The changing roles, responsibilities and skills of subject and learning support librarians in the Southern African Customs Union region. *Journal of librarianship and information science*, 48(2), 151-176.
- 5) Crawford, A. (2012). New directions for academic liaison librarians. Elsevier.
- 6) Douglas, V. A., & Rabinowitz, C. E. (2016). Examining the relationship between faculty-librarian collaboration and first-year students' information literacy abilities. *College & Research Libraries*, 77(2), 144-163.
- 7) Eddy, M. A., & Solomon, D. (2017). Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(2), 121-127.
- 8) Henry, J. (2012). Academic library liaison programs: four case studies. *Library review*, 61(7), 485-496.
- 9) Jaguszewski, J., & Williams, K. (2013). New roles for new times: Transforming liaison roles in research libraries.
- 10) Jain, P., & Akakandelwa, A. (2016). Challenges of Twenty-First Century Academic Libraries in Africa. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 26(2).
- 11) Jensen, K. (2017). No More Liaisons: Collection Management Strategies in Hard Times. *Collection Management*, 42(1), 3-14.
- 12) Kenward, K. A., & O'Kelly, M. (2017). Online and Hybrid Instructional Design for Liaison Librarians: A New Certification Program.

- 13) Koltay, T. (2016). Are you ready? Tasks and roles for academic libraries in supporting Research 2.0. *New Library World*, 117(1/2), 94-104.
- 14) Middleton, C. A. (2017). Closing the divide: Subject librarians and scholarly communication librarians can work together to reach common goals. *College & Research Libraries News*, 78(10), 552.
- 15) Miller, J. (2014). A Method for Evaluating Library Liaison Activities in Small Academic Libraries. *Journal of Library Administration*, 54(6), 483-500.
- 16) Pasek, J. E. (2015). Organizing the liaison role: A concept map. *College & Research Libraries News*, 76(4), 202-205.
- 17) Reference and User Services Association (RUSA) (2010). Guidelines for liaison work in managing collections and services. *Reference & User Services Quarterly*, 41(2), 107-109.
- 18) Reitz, J. M. (2002). ODLIS: Online Dictionary of Library and Information Science. *Western Connecticut State University Libraries*.
- 19) Rockenbach, B., Ruttenberg, J., Tancheva, K., & Vine, R. (2015). Association of Research Libraries/Columbia University/Cornell University/University of Toronto Pilot Library Liaison Institute. Report. Washington, DC: Association of Research Libraries.
- 20) Rosener, A., Frigo, E., O'Kelly, M., Psyck, E., & Ranger, K. (2016). A Tale of Two Position Descriptions: Writing a New Liaison Librarian Position Description. *Library Leadership & Management*, 30(4).
- 21) Schlak, T. (2016). Social Capital as Operative in Liaison Librarianship: Librarian Participants' Experiences of Faculty Engagement as Academic Library Liaisons. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(4), 411-422.
- 22) Silver, I. D. (2015). For Your Enrichment: Outreach Activities for Librarian Liaisons. *Reference & user services quarterly*, 54(2), 8-14.