

دور مهارات التواصل الفعال فى الارتقاء بالخدمات المكتبية بجامعة عين شمس: دراسة تطبيقية على مكتبة كلية الآداب

د. ياسمين أيمن أنور*

مدرس بقسم المكتبات والمعلومات - كلية الآداب جامعة عين شمس

Yasmeen.ayman@art.asu.edu.eg

المستخلص:

تتناول هذه الدراسة دور مهارات التواصل الفعال فى الارتقاء بالخدمات المكتبية المقدمة بمكتبة كلية الآداب بجامعة عين شمس، وذلك باستخدام منهج دراسة الحالة الميدانية وتوزيع استبيانات على عينة مكونة من 60 طالب وطالبة فى المستوى الثامن بقسم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب جامعة عين شمس، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن 53 طالب وطالبة أي ما يعادل 88.3% يرون أهمية دور مهارات التواصل وفعاليتها فى تقديم الخدمة المكتبية، بينما 7 طلاب بنسبة 11.7% يرون عدم أهميتها. بينما 46 طالب وطالبة يرون بان مهارات التواصل فى فاعلية الخدمة المكتبية مهمة جدا وذلك بنسبة 76.6%، بينما 12 طالب وطالبة يرون بانها مهمة وذلك بنسبة 20%، اما طالبان فقط يرون بانها غير مهمة وذلك بنسبة 3.3%. وكانت توصيات الدراسة هى ضرورة توافر مهارات التواصل الفعال بين أخصائى المكتبات والطلاب بهدف الحصول على خدمة مكتبية فعالة ومميزة، فضلا عن ضرورة تأهيل العاملين بالمكتبة من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية عن كيفية التعامل مع المستفيدين بتطبيق مهارات التواصل فى كافة الخدمات التى تقدمها المكتبة.

الكلمات المفتاحية:

التواصل، مهارات التواصل، التواصل الفعال، خدمات المكتبات، المكتبات الجامعية

تاريخ الاستلام: 2022/2/21

تاريخ قبول البحث: 2022/3/13

تاريخ النشر: 2023/6/30

تمهيد:

يعد التواصل أساس العلاقات الإجتماعية بين البشر بعضهم البعض في شتى الأغراض فهي ضرورية لكونها أساس لحياتنا اليومية، التواصل الفعال هو الذى يحدث التبادل والتفاعل بين أطراف الاتصال – فالتواصل بهذا المعنى هو عملية التبادل، أي إعطاء وتلقي المعلومات عن طريق رسالة أو معلومات أو حقيقة أو فكرة أو مبدأ أو نظرية من شخص لآخر. ونتاجاً لذلك فإن عملية نقل المعلومات من فرد إلى آخر تعتبر من الضروريات الجوهرية حيث يمكن لهذا النقل تعديل السلوك وإحداث التغييرات وتحقيق الأهداف.

ولذلك يعتبر التواصل الفعال هو القدرة على نقل الرسالة بوضوح، والتي تحتاج أيضاً إلى الاستماع بطريقة تكتسب المعنى الكامل لما يقال وتجعل الشخص الآخر يشعر بأنه مسموع ومفهوم.، وقد يبدو التواصل الفعال وكأنه يجب أن يكون غريزياً. لكن في كثير من الأحيان، عندما نحاول التواصل مع الآخرين، فإن شيئاً ما يختلف. نقول شيئاً، والشخص الآخر يسمع شيئاً آخر، ويترتب على ذلك سوء فهم وإحباط وصراعات. وهذا بالطبع يمكن أن يسبب مشاكل سواء في المنزل، أو المدرسة، أو علاقات العمل. (Lawrence, 2021))

وتعد مهارات التواصل الفعال من أحد المعايير المطلوبة للمكتبات لكونها تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة الخدمة المكتبية، ولذلك يلتزم اخصائى المكتبة بتقديم أفضل خدمة لمستخدميه. إذا كانت خدمات اخصائى المكتبة لصالحه ستضيف بالطبع إلى الصورة الإيجابية للمكتبة وبالطبع لفاعلية خدمات المكتبة. بالمقابل، إذا كانت الخدمة غير المرضية للمستفيدين سوف تؤثر على الصورة الذاتية للمكتبة و اخصائى المكتبة (HENDRIKUS,2017)

1. مشكلة الدراسة:

تعد مهارات التواصل أحد مكونات إدارة الجودة الشاملة في خدمات المكتبات والمعلومات، ومن منطلق ذلك لاحظت الباحثة انخفاض الإقبال من جانب الطلبة على مكتبة كلية الآداب بجامعة عين شمس، كما لاحظت الباحثة أن الطلاب لديهم حالة من الإحباط ونقص الدافعية وعدم الإقبال على المكتبة، وإن حضر فهو يحضر من أجل حضور تطبيق عملى أو زيارة ميدانية للمكتبة في إطار النشاط العملى لأحد المقررات، مما أثار انتباه الباحثة للقيام باستقصاء الموقف بصورة موضوعية للبحث وراء أهم الأسباب التي تؤدي إلى تلك الحالة من النفور من المكتبة، مما يسهم في مساعدة القائمين على أمر إدارة المكتبة محل الدراسة للوقوف على أسباب هذا الاتجاه السلبي، ولوضع تصور لمؤشرات تعزز الاتجاه الإيجابي نحو المكتبات الجامعية بصفة عامة ومكتبة كلية الآداب بجامعة عين شمس بصفة خاصة. وتتضح مشكلة الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات التالية:

1/1 ما مدى استيعاب اخصائى المكتبة والطلاب لمهارات التواصل في تعاملاتهم ؟

2/1 ما مدى تطبيق مهارات التواصل لدى اخصائى المكتبة في تقديم الخدمة المكتبية ؟

3/1 ما أهم مبررات عزوف الطلاب عن زيارة مكتبة كلية الآداب جامعة عين شمس ؟

4/1 ما أهم الصعوبات التى يعانى منها الطلاب اثناء تعاملهم مع اخصائى المكتبة بكلية الآداب جامعة عين شمس ؟

5/1 ما أهم مهارات التواصل الواجب توافرها لدى اخصائى المكتبة لتقديم خدمة مكتبية فعالة؟

2. أهمية الدراسة:

ترتبط الخدمات المكتبية بأهمية العنصر البشرى الذى يقوم بتقديم هذه الخدمات المكتبية ولذلك فالمكتبة المتميزة بمقتنياتها قادرة على الحصول على كل ما هو جديد فى مجال تخصصها فهى غنية بمواردها المالية إلا أنها قد لا تستطيع أن تلبي خدمات المستفيدين منها على أكمل وجه فى غياب اخصائى المكتبة المتخصص القادر على إنقاء هذه المقتنيات وتنظيمها وتحليلها ليتمكن من الاستفادة منها بأقصى درجة ممكنة ،وذلك لأن فعالية خدمات المكتبات ونجاحها فى تحقيق أهدافها يتوقفان الى حد كبير على الكفاية المهنية والتخصصيه للعاملين بها، وعلى تمكنهم من مهارات التواصل الفعال فى التعامل مع المستفيدين من المكتبة، حتى يمكنهم تقديم خدمة مكتبية متكاملة تعتمد على المهارة المهنية والتخصصيه وتعمل على تطبيق مهارات التواصل الفعال مع المستفيدين.

ومن هنا ترجع أهمية هذه الدراسة للأسباب التالية:

1/2 التعرف على أحد أهم اسباب انخفاض اقبال الطلاب على مكتبة كلية الآداب جامعة عين شمس.

2/2 الوعي بأن تحقيق مهارات التواصل لدى اخصائى المكتبة هو أساس نجاح خدمات المكتبات والمعلومات ونموها واستمرارها

3/2 أهمية مهارات التواصل لدى اخصائى المكتبة فى رفع كفاءة الخدمة المكتبية لطلاب المرحلة الجامعية.

4/2 دور المكتبات الجامعية فى خلق نوع من التفاعل بين اخصائى المكتبة والطلاب، من خلال استخدام مهارات التواصل.

5/2 ضرورة تطبيق مهارات التواصل لجذب المستفيدين لزيارة المكتبة والتعامل معها، والاستفادة من مقتنياتها.

3. أهداف الدراسة:

يعد الهدف الرئيس لهذه الدراسة،هو التعرف على مدى تطبيق مهارات التواصل بين اخصائى مكتبة كلية الآداب جامعة عين شمس وبين طلاب المرحلة الجامعية الاولى بالكلية، ودور مهارات التواصل فى دعم فاعلية وتطوير الخدمة المكتبية بهذه المكتبة.

ويتفرع من هذا الهدف الرئيسى مجموعة أهداف فرعية أخرى وهى:

1/3 الكشف عن مدى استيعاب كلا من اخصائى المكتبة والطلاب لمهارات التواصل.

2/3 الكشف عن مدى تطبيق مهارات التواصل لدى اخصائى المكتبة والطلاب.

3/3 التعرف على العقبات التي يعانى منها الطلاب فى الاستفادة من مكتبة كلية الآداب جامعة عين شمس.

4/3 تحديد أهم أسباب عزوف الطلاب عن زيارة مكتبة كلية الآداب جامعة عين شمس والاستفادة منها.

5/3 الوصول إلى نموذج معيارى لمهارات التواصل الواجب توافرها فى أخصائى المكتبة الجامعية لتقديم خدمة مكتبية فعالة.

4. حدود الدراسة:

تقتصر الحدود الموضوعية للدراسة على معرفة دور مهارات الاتصال فى تحقيق الرضا لدى طلبة قسم المكتبات والمعلومات (المستوى الثامن) تجاه خدمات المكتبة، أما حدودها المكانية فتمثلت فى جامعة عين شمس، وتحديدًا مكتبة كلية الآداب بالجامعة. وتمثلت الحدود الزمنية فى الفصل الدراسى الثانى من العام الجامعى 2018

5. منهج الدراسة وأدواته:

استخدمت الباحثة منهج دراسة الحالة الميدانية، بوصفها طريقة لدراسة شريحة معينة مثل مجتمع محلي أو أسرة أو قبيلة أو منشأة صناعية أو خدمية دراسة تفصيلية عميقة بهدف استجلاء جميع جوانبها والخروج بتعميمات تنطبق على الحالات المماثلة لها. وقد اعتمدت الباحثة فى هذه الدراسة على الاستبيان (ملحق رقم 1) لجمع البيانات، والذى اشتمل على (20) سؤال. تناولت البيانات الديموغرافية للطلاب، كما تضمنت أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول: البيانات الشخصية والذى تضمن سؤالين

القسم الثانى: الاعتماد على مكتبة الكليه للمساعدة فى الحصول على المعلومات الدراسيه والتي تضمنت سبعة أسئلة
القسم الثالث: دور مهارات التواصل فى فاعلية الخدمة المكتبية بالكلية وقد تضمنت احدى عشر سؤالاً. وقد تم ملء استمارات الاستبيان من خلال المقابلة المباشرة مع طلبة قسم المكتبات والمعلومات المستوى الثامن أفراد عينة الدراسة فى الفصل الدراسى الثانى للعام الجامعى، 2018

حيث مر إعداد الاستبيان بالمراحل العلمية المتعارف عليها من حيث تحديد الهدف والبيانات المطلوب جمعها ومراجعتها منهجياً وعلمياً بهدف قياس صدقها والتأكد من صلاحيتها، وذلك من خلال مجموعة من الأساتذة والمحكمين فى مجالات المكتبات وعلم النفس، وهم:

أ.د. ثناء إبراهيم موسى فرحات ؛ أستاذ متفرغ علم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب. جامعة عين شمس

أ.د. رزق سند إبراهيم ؛ أستاذ علم النفس بكلية الآداب. جامعة عين شمس

أ.م.د. مشيرة أحمد صالح ؛ أستاذ مساعد علم المكتبات والمعلومات بكلية الآداب. جامعة عين شمس.

6. مجتمع الدراسة وعينتها:

1/6. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من طلبة قسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس وعددهم (491) طالب وطالبة وفقا لإحصائيات إدارة شؤون الطلاب بالكلية. (جامعة عين شمس. كلية الاداب. احصائيات ادارة شؤون الطلاب، 2018)

2/6. عينة الدراسة:

تم اختيار طلبة المستوى الثامن بقسم المكتبات والمعلومات بجامعة عين شمس وعددهم (156) طالب وطالبة كعينة لهذه الدراسة؛ وذلك لأن طلبة المستوى الثامن هم الأجدر بإعطاء إجابات دقيقة حول موضوع بحث مهارات التواصل وفاعليته على اداء الخدمة المكتبية، وذلك لأنهم قد اكتسبوا خبره من خلال مكوثهم لمدة أربع سنوات في التخصص تعاملوا خلال هذه السنوات مع المكتبة واهصائيين المكتبة بصورة كاملة. وقد قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان وجهاً لوجه داخل صفوف المستوى الثامن في المرحلة الجامعية الأولى (المستوى الثامن) المقيدون وفقاً لنظام الساعات المعتمده بكلية الآداب جامعة عين شمس، مع ضرورة التنويه على ان نصف عدد الطلاب تقريبا هم فقط المقيدون فى المستوى الثامن بالقسم، اما بقية الطلاب فهم تخلفات مازالوا فى المستويات السابقة. ولهذا قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على الطلاب المقيدون فقط فى المستوى الثامن وكان عددهم 60 طالب من أجل الدراسة الميدانية بواقع نسبة 12.2% من مجتمع الدراسة.

7. مصطلحات الدراسة:

تناولت الباحثة المفاهيم الأساسية للدراسة من خلال وضع تعريف إجرائي بسيط لكل مفهوم، وهو التعريف الذي التزمت به في هذه الدراسة.

1/7 التواصل: هو عملية تبادلية ذات إتجاهين (معلومات متبادلة بين شخصين) بحيث يمكن لأى منهما التأثير فى الآخر وليس فى إتجاه واحد (أوامر صادرة من شخص لآخر) (محمد، 2016)

2/7 مهارات التواصل: هى القدرة على اختيار الطريقة الأمثل للتواصل بشكل فعال مع الزملاء والمستفيدين والمرؤسين والمشرفين فى هذه المهنة باستخدام طريقة شفوية أو كتابية (Paramjinang., 2015)

3/7 الفاعلية: وهى تعني مدى قدرة المكتبة على تحقيق أهدافها، ومفهوم الفعالية هو مفهوم شامل ويتكون من عدة أبعاد أخرى أهمها:

-قدرة المكتبة على تحقيق الأهداف المنشودة منها.

-تأمين الموارد أو المدخلات بحيث تقاس فعالية المكتبة بمقدرتها على توفير الموارد الضرورية ونجاحها في التعامل مع البيئة الخارجية.

-العمليات الداخلية، حيث تكون المكتبة فعالة إذا تدفقت المعلومات ببسر وسهولة، وسادت روح الانتماء والالتزام والرضا الوظيفي مع أدنى قدر من النزاع والصراع.

-رضا الجماعات والأطراف التي تتأثر مصالحها بالمكتبة ولديهم مصلحة في بقاء المكتبة واستمرارها وهم: (المالكون، المساهمون، العاملون، الموردون، الحكومة، المجتمع). وبناءً على العناصر السابقة كمؤشرات تستخدم لتحديد فعالية المنظمات باختلاف أنواعها (دلهوم، 2015)

بشكل عام، يتم تعريف مهارات التواصل بأنها تبادل الرسائل بين الأفراد من خلال رموز العواطف والأفكار والمعرفة التي يتم نقلها في جميع أنحاء العالم، والتي تعمل على انتشار المعلومات بين الأفراد والجماعات؛ أي المصدر من خلال رسالة القناة المرسل إلى الهدف أو المتلقي

(Asiye - ,2012)

ومن هذا التعريف تحدد الباحثة تعريف إجرائي لمهارات التواصل الفعال في المكتبات: بأنها الناتج النهائي الذي يقيس مدى جودة الخدمة المقدمة من المكتبة للمستفيدين وذلك باستخدام اخصائيين المكتبات لمهارات التواصل بشكل متكامل يجعل المستفيدين يرغبون في زيارة المكتبة مرة أخرى بل مرات عديدة.

8. الدراسات السابقة والمثيلة:

وقد تناولت العديد من الدراسات منذ بداية الألفية الثالثة على أهمية ودور مهارات التواصل في سهولة التعامل مع المكتبة، وقد اتضح ذلك من خلال دراسة استقصائية عن المؤسسات الأكاديمية في جنوب الولايات المتحدة الأمريكية من خلال استبيان وزع على 123 كلية وجامعة، وكانت النتيجة اتفاق كل من أمناء المكتبات والطلاب بأن مشكلات التعامل مع كلا الطرفين ترجع إلى افتقار تعلم أمناء المكتبات لمهارات التواصل مع الطلاب المستفيدين من المكتبة. (Sara .

Baron, 2001)، كما تم توثيق أهمية مهارات التواصل الفعال جيداً في الأدبيات. حيث ذكر Klaus (2010) أن معظم (75%) من النجاح الوظيفي على المدى الطويل يعتمد على المهارات الشخصية. بينما (25%) على الأقل تعتمد على

المهارات الفنية فقط (Ahmad, Sajjad, 2021)

أولاً: الدراسات العربية:

وقد تناولت العديد من الدراسات العربية موضوع مهارات التواصل الفعال وأهميته في مجالات مختلفة ولكن لم تتناول أي دراسة عربية دور مهارات التواصل الفعال في دعم فاعلية الخدمة المكتبية، ولذلك فتعد هذه الدراسة هي من

أوائل الدراسات العربية التي تناولت دور مهارات التواصل في دعم فعالية الخدمة المكتبية، وفيما يلي عرض لأهم الدراسات العربية التي تناولت موضوع مهارات التواصل، وقد رتبتهن الباحثة وفقا للترتيب الزمني الاقدم فالأحدث:

فقد ناقشت دراسة فوزي صالح رمضان (2013) وهي بعنوان ماهية وأهمية مهارات الاتصال وارتباطها بتطوير

التعليم والتدريب ماهية وأهمية مهارات الاتصال بالتعليم والتدريب لدى القوى البشرية لأن من مهام هذه المهارات تأهيل القوى البشرية العليا الرفيعة المستوى من (الدارسين والمبتدئين) للقيام بالبحث العلمي ونتاج المعرفة وتطبيقها لإدارة المجتمع والدولة في كافة الشئون المختلفة، كما تناقش الدراسة أهمية مهارات الاتصال لكل من عضو هيئة التدريس أو المعلم لتنمية ذاتهم من خلال ما تتضمنه من مهارات اتصال من حوار وإفاناع وإنصات وتحدث وإعطاء تعليمات واضحة بالطرق المناسبة لكل حالة ونمطها

بينما تناولت دراسة أحمد عبد الله العبادي (2014) بعنوان درجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال لدى مديري

المدارس في لواء الأغوار الشمالية التعرف على درجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في دولة الاردن، وتم استخدام استبيان مكون من 47 فقرة موزعة على ثلاثة مجالات اولها علاقة المدير مع المعلمين، علاقة المدير مع الطلبة، علاقة المدير مع المجتمع المحلي، تكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس في منطقة لواء الاغوار الشمالية للعام 2013-2014 وقد بلغت عينة الدراسة من 66 مدير ومديرة، وقد خلصت الدراسة الى ان درجة ممارسة مهارات التواصل الفعال لدى مديري المدارس الحكومية كانت كبيرة، حيث جاء مجال علاقة المدير مع المعلمين بالمرتبة الاولى يليه في المرتبة الثانية مجال علاقة المدير مع الطلبة في حين جاء مجال علاقة المدير بالمجتمع المحلي بالمرتبة الاخيرة.

أما دراسة جميلة كنفى (2015) بعنوان الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية. دراسة

ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة فتهدف إلى قياس العلاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة الإداريين-رؤساء الأقسام ونوابهم -بالجامعة الجزائرية، ومعرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين (مهارات الاتصال التنظيمي) مهارة التحدث، الاستماع، القراءة الكتابة، التفكير والذكاء الاجتماعي، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث أجريت الدراسة على عينة تضم 40 رئيس قسم ونائبيه من مجموع 28 قسم موزعين على جميع كليات الجامعة، بنسبة 47% والذين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، واستخدمت الدراسة أدوات لجمع البيانات، تمثلت في استبيان يتكون من مقياسين مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس مهارات الاتصال التنظيمي.

ولتحليل بيانات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في معامل الارتباط (برسون) الحزمة الإحصائية

(spss) الانحرافات المعيارية، المتوسطات الحسابية، لتحليل البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة من الأساتذة رؤساء

الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي و مهارات الاتصال التنظيمي لدى الأساتذة رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.، كما يوجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي و مهارة التحدث لدى الأساتذة رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة.، لا توجد علاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارة الاستماع لدى الأساتذة رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة، بينما توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي ومهارة القراءة لدى الأساتذة رؤساء الأقسام ونوابهم بجامعة المسيلة بالجزائر.

بينما دراسة قحارية الصديق (2016) وهى بعنوان دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبات

الجامعية: دراسة ميدانية كلية الآداب واللغات، فقد تناولت المكتبات الجامعية من خلال تعريفها واهدافها وانواعها ووظائفها وخدماتها كما تناولت دور اخصائى المكتبة فى تعديل سلوك المستفيدين وذلك من خلال استعراض تعريف اخصائى المكتبة فى المكتبة الجامعية ومهامه وفتاته كما تناول فئات المستفيدين وشرح انواع السلوك الغير سوى من المستفيدين فى المكتبات الجامعية، كما تناول اخصائى الدراسة الميدانية حول تعديل سلوك المستفيد بمكتبة كلية الآداب واللغات بجامعة العربى تبسة بالجزائر واتجه البحث إلى محاولة اكتشاف دور المكتبيين رغم موقعهم و خصائصهم و مهامهم في محاربة السلوكات غير السوية و تعديلها وفق أساليب معينة للحفاظ على مكانة المكتبة و كذلك مكانة الطالب كونه طالب جامعي ينتمي إلى الطبقة المثقفة وهذه السلوكيات لا تليق به لذا على المكتبيين تكثيف الجهود لمكافحة مثل هذه السلوكيات.

كما تشير دراسة دينا عبد القادر زكي سالم (2017) أثر برنامج تدريبي في تنمية بعض مهارات التواصل لدى الاطفال

متوسطى الاعاقة الذهنية: الى ان الاطفال المعاقى ذهنيا لا يستطيعون انجاز ما يسند اليهم من مهام اداركية، كما انهم اقل قدرة فى مستوى الاداء اللغوى والتعبيرى والمعلومات الخاصة بالبيئة المحيطة بهم، وتتمثل مشكلات هؤلاء الاطفال فى افتقارهم للقدرات الذهنية حيث انهم يعانون بصفة عامة من تاخر فى النمو اللغوى، وعدم القدرة على التواصل اللفظى والتفاعل الاجتماعى والتكيف مع مفردات البيئة المحيطة بهم، وقد استخدمت الباحثة المنهج التجريبي واعتمدت على المتغير المستقل وهو البرنامج التدريبى والتي لاحظت اثره على المجموعة التجريبية التى اظهرت تقدما عن المجموعة الضابطة اى ان المجموعة التجريبية هى المتغير التابع الذى اثر فيه المتغير المستقل وهو البرنامج التدريبى، كما اختارت الباحثة عينة الدراسة مجموعتين احدهما تجريبية قوامها عشر اطفال والاخرى ضابطة قوامها عشر اطفال مما تتراوح اعمارهم ما بين 9 ل 12 اعواما.

بينما ذكرت دراسة الغزاوى ناصر عبد الكريم (2022) وهى بعنوان مساهمة الذكاء العاطفي في تعزيز مهارات الاتصال

داخل المؤسسة السياحية " دراسات حالة ". إلى ربط البحث بصفة عامة بين موضوع الذكاء العاطفي ومهارات الاتصال المختلفة داخل المؤسسات السياحية، حيث يستعرض في البداية تاريخ نشأة هذا المفهوم الخاص بالذكاء العاطفي وطبيعته وأهمية توظيفه داخل المؤسسات المختلفة بالإضافة إلى توضيح الأهداف الخاصة به، ثم يتعرض بشئ من الدقة لدور هذا

النوع من الذكاء فى تطوير مهارات الاتصال المختلفة داخل المؤسسات السياحية وأهمية تبنيه داخل هذه المؤسسات وبشئ أكبر من التفصيل من خلال عرض دراسات حالة مختلفة، وفى نهاية البحث الذى يخلص فى أهم نتائجها إلى أن هناك ضرورة كبيرة لتوظيف مبادئ وأساسيات الذكاء الوجداني داخل صناعة السياحة لما فى ذلك من أهمية قصوى فى إدارة والتحكم فى المشاعر المتبادلة و التفاعل الايجابي مع المواقف والبيئات المختلفة كوسيلة لتحسين صورة المنتج السياحي

ثانيا: الدراسات الأجنبية:

هناك العديد من الدراسات الاجنبية التى تناولت موضوع مهارات التواصل بصفة عامة ومهارات التواصل الفعال فى المكتبات بصفة خاصة ومن بينها:

دراسة (Koganuramath, M. M., 2000) بعنوان Interpersonal skills for effective library management.

والتي تناولت تنمية مهارات التواصل لدى اخصائى المكتبة الخاصة، وخاصة تنمية مهارات التعامل مع المستفيدين فى تقديم الخدمات، وذلك من خلال الترابط بين العاملين فى المكتبة والاعتماد على العمل الجماعى بالاضافة الى مهارات التواصل الاساسية المتعارف عليها لفاعلية الخدمة المكتبية والتي تشمل المعرفة المهنية والتواصل الغير اللفظى والتفاوض والكفاءة فى تقديم وشرح المعلومات الاساسية وتوافر مهارات الاصغاء، وتوصلت نتائج هذه الورقة إلى أن ظهور المكتبات الإلكترونية لن يكون الحل الامثل فى تقديم الخدمة المكتبية بطريقة فعالة بدون معرفة القليل عن علم النفس وعلم الاجتماع لمعرفة طبيعة الادراك البشرى والتي تساعد بشكل كبير فى اكتشاف اسئلة المستفيدين وفهم طبيعة الاسئلة للوصول الى المعلومة بشكل سليم وفى وقت مناسب

أما دراسة (I.M. Aliu, 2011) THE RELEVANCE OF COMMUNICATION SKILLS TO LIBRARY SERVICES

فقد تناولت أهمية استخدام وتطبيق اخصائيين المكتبات لمهارات التواصل لتطوير مستوى الخدمة مع المستفيدين رواد المكتبة، وذلك من خلال امتلاك امناء المكتبات للمهارات الكافية لتحقيق اهداف المكتبة فى تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية والتي تتوقف على تطبيق مهارات الاتصال الفعال، وليس فقط التواصل بل القدرة على المهارة والصبر فى تلقى الاستفسارات من كافة المستفيدين المختلفين فى الصفات ومستوى التعليم وفى عرض اسئلتهم. بينما

تهدف دراسة Asiye Kakirman-Yildiz, 2012 EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS TO

MANAGE THE LIBRARY: RELATIONS BETWEEN MANAGERS AND LIBRARIANS إلى أهمية

التواصل بين المديرين والموظفين فى ادارة المكتبات لما لها من اهمية كبيرة من خلال تقديم الخدمات الغير الهادفة للربح والتي تسعى لارضاء المستفيدين من المكتبات عن طريق متابعة ردود افعال المستفيدين، والتي تكون مؤشر نجاح لتلك المؤسسات، وتوصلت نتائج الدراسة الى اهمية نجاح التواصل الفعال بين المديرين والموظفين فى المكتبة من خلال تطبيق مهارات الاتصال وهى: الفهم والاستماع والتحدث والقدرة على طرح الاسئلة للتعاون مع المستفيدين وللقدرة على تحليل المشكلات التى تواجههم لضمان تقديم خدمات ناجحة من خلال رضا المستفيدين من المكتبة. بينما تستكشف دراسة

Improving Communication between Postgraduate Researchers and the University Library: A Case Study at De Montfort University Library and Learning Services Petch, Melanie, 2016 وهي بعنوان

العناصر الأساسية للاتصال الناجح، مثل السياق، والتوقيت، وقنوات الاتصال من خلال برنامج الدراسات العليا في جامعة دي موننفورت لسنوات عديدة.. وقد اتخذ نهج بحثي عملي شامل لمجموعات التركيز والدراسات الاستقصائية على الإنترنت. وسلطت النتائج الضوء على ثلاث نقاط هامة للأزمات، مع التركيز على الأوقات الرئيسية التي قد يحتاج فيها الباحثون إلى بعض التدخل. ومن ثم حددت نتائج هذا البحث الاحتياجات المتميزة لباحثي الدراسات العليا، وكيف يمكن للمكتبة أن تلبي هذه الاحتياجات. وتم النظر أيضا في تأثير كيفية تحسين التواصل مع الباحثين. وتشمل المكتبة الخدمات التعليمية من خلال تركيز الضوء على مهارات البحث الأدبي والتقييم النقدي على النحو الذي يمكن من التواصل مع الباحثين على نحو أفضل استنادا إلى احتياجاتهم.

Relating Communication Competence to Teaching Effectiveness (Okoli, Alexander C, 2017) وهي بعنوان

فقد تناولت ضرورة تعليم المعلمين يجب أن يركز على تعلم مهارات الاتصال، وذلك من خلال دراسة ميدانية تهدف إلى إستكشاف كفاءات التواصل بين المعلمين، واقتراح إدخال دورة لمهارات الاتصال بالمعلمين في مناهج تعليم المعلمين. حيث ان هناك ممارسة واسعة في إسناد إنجاز الطلاب إلى فعالية المعلم. ولهذا تتخذ بعض السلطات المدرسية هذا الأمر أكثر من خلال الاستعلام عن المعلمين ومراقبة الأداء الضعيف لطلابهم في عمليات التدريس والتعلم. وبالتالي، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو التأكيد على ضرورة تعليم المعلمين على تلك الصفات التي تجعل المعلم أكثر فعالية. فالمعلم يحتاج إلى معرفة المحتوى ومهارات الاتصال لتكون فعالة.

Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer (Moore PM, 2018) وأيضا دراسة

كانت دراسة تجريبية عن تطبيق مهارات التواصل الفعال ودورها في تغيير سلوك اطباء الاورام والممرضات والعاملين على رعاية مرضى السرطان في تحسين الحالة الصحية للمرضى وذلك من خلال احدى عشرة تجربة اقيمت في العيادات الخارجية، تم تقسيمهم إلى مجموعات واثبتت نتائج هذه الدراسة من خلال مقارنة استجابات كل مجموعة بأن تطبيق مهارات التواصل للاطباء التي ساعدت وبشكل كبير في تحسين مهارات التواصل مع مرضى السرطان.

Information professionals' soft skills status and barriers in its development: a mixed method study Ahmad, Sajjad.(2021) وهي بعنوان

فكانت اول دراسة في باكستان تناولت مهارات التواصل الفعال وعوائقها في المكتبات الجامعية وذلك من خلال التحقيق في التصورات الذاتية لاختصاصي المعلومات بجامعة

باكستان وذلك باستخدام استبيان متبوع بمقابلات شخصية كأدوات لجمع البيانات من 560 مستجيباً موزعين على 33 جامعة باكستانية. بعد ذلك، تم إجراء 21 مقابلة مع متخصصين في المكتبات والمعلومات تم اختيارهم عن قصد في المرحلة النوعية. وقد كشفت نتائج الاستطلاع أن غالبية المتخصصين في مجال المعلومات يرون أنفسهم "مؤهلين بدرجة متوسطة" في المهارات الشخصية. اعتبر 14.8% فقط من المتخصصين في مجال المعلومات أنفسهم "مؤهلين". كشفت النتائج النوعية أن محترفي المكتبات والمعلومات بالجامعة بوجه عام واجهوا العديد من الحواجز في تطوير مهاراتهم الشخصية التي تضمنت "نقص الدعم الإداري"، و "الافتقار إلى الالتزام الشخصي"، و "نقص الدعم المالي من قبل المنظمات الأم"، وهكذا. العديد من الآخرين، والتي ربما أثرت على مستوياتهم الحالية من مهارات التواصل الفعال

أولاً: الإطار النظري للدراسة:

اشتقت كلمة تواصل من مصطلح communis وتعني المشاركة في الحديث وتبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات، ومن أمثلة التواصل: الحديث والتعليم والقراءة والعمل على الحاسب واستخدام المحمول، فالتواصل عملية تعليمية تربوية اجتماعية ثقافية، ذات اتجاهين تستهدف نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل والحصول على الاستجابة من المستقبل وذلك بهدف تغيير السلوك أو إكساب معرفة أو صنع قرار. (الخراشي، 2010)

كما يقوم التواصل أساساً بين الأفراد على استخدام الكلمات والجمل أو العبارات والألفاظ في التواصل مع الآخرين، سواء كان هذا التواصل بشكل شفهي أو بشكل مكتوب، فيتم تبادل الخبرات ونقل المعارف والعلوم بين الأفراد وزيادة العلاقات بين الأفراد. ومن هنا فإن التواصل ضرورة مهمة في حياة الأفراد ويتوقف عليه نجاحهم في الحياة، سواء في العمل أو في المنزل أو في الدراسة أو في قطاعات الأعمال المختلفة.

وعملية التواصل ليست عملية آلية أو فطرية تولد مع الانسان، بل هي عملية مكتسبة يتدرب الانسان على مهاراتها وفنونها وكيفيةها إلى أن يصل فيها إلى درجة الاتقان، وبذلك يمكن اعتبار التواصل عملية مهارية تحتاج إلى تعليم وتدريب وممارسة في المواقف والظروف المختلفة لكي تنمو، حيث إن الأفراد مختلفين ولكل منهم له طريقته الخاصة في التعامل والتواصل.

والتفاعل في التواصل عملية طبيعية، فالتواصل نشاط قائم على التفاعل بين طرفين أو أكثر، يقوم أحدهما بإرسال الرسالة الإتصالية ويقوم الآخر باستقبالها، فيتحول المستقبل في نفس الوقت إلى مرسل ليرسل رسالة اتصالية أخرى، وما بين الإرسال والاستقبال توجد التغذية الراجعة التي تعزز عملية التواصل وتدعم استمرارها، ويتم ذلك في الوقت نفسه إذ لم يتمكن الشخص من التواصل شخص بآخر في نفس المكان، ثم ينتظر فترة من الزمن قبل أن يقوم بالرد وإرسال الاستجابة إليه.

مفهوم التواصل اللفظي:

التواصل اللفظي هو العملية التي يتم من خلالها تفاعل الأفراد سويًا من خلال الإشارات الصوتية وما تكونه من ألفاظ أو عبارات

ويمكن تقسيم التواصل اللفظي إلى نوعين:

- تواصل صوتي: ويكون تأثير هذا النوع على الاتصال بنسبة 7% من عملية الاتصال بأكملها.
- تواصل غير لفظي: والذي ينقسم إلى النوعين التاليين:
- نبرة الصوت: وهي المؤثرات الصوتية المصاحبة للكلمات والتي يكون تأثيرها بنسبة 83% من عملية التواصل
- لغة الجسم والإشارات: وهي اللغة الرمزية والتي يصل تأثيرها إلى نسبة 55% من عملية التواصل.

ويتركز التواصل اللفظي على الكلام المنطوق أو المكتوب حيث تعد اللغة أحد أهم وسائل التواصل بغض النظر عن هدف أو طبيعة التواصل، وبالعادة هناك اختلاف واضح بين الأشخاص وطريقة تعبيرهم عن أفكارهم ومشاعرهم من خلال الكلمات حيث تختلف الكلمات المنتقاة من شخص لآخر مما يجعل التواصل اللفظي عملية متنوعة وصعب تكرارها. ويشمل التواصل اللفظي العديد من الوسائل وقنوات الاتصال المختلفة كالمقابلات الشخصية، والرسائل المكتوبة. وتتحدى كل من هذه الوسائل بالعديد من الإيجابيات والسلبيات وعلى المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة ومحتواها بفاعلية.

معوقات التواصل بالآخرين:

توجد كثير من المعوقات التي تسبب سوء التواصل مع الآخرين والتي ترجع إلى نوع العلاقة الاتصالية وكيفية سيرها.

ومن هذه المعوقات ما يأتي:

- التسرع في الحكم على الآخرين قبل الانتهاء من الاتصال.
- مقاطعة المرسل قبل إتمام الرسالة.
- عدم رغبة المرسل في سماع رد فعل المستقبل.
- التوتر والقلق عند المقاطعة والاستفسار.
- عدم رغبة المستقبل في الاستماع والانصات.
- عدم السماح للآخرين بإبداء آرائهم.
- التعالي في الحديث والتجاهل.

● عدم قناعة أي من طرفي الاتصال بعملية الاتصال او بالرسالة الاتصالية. (الجامعة السعودية الإلكترونية، 2012)

كما أن هناك مجموعة من المعوقات التي قد يشترك فيها كل من المرسل والمستقبل أو أحدهما: وهي كالاتي:

● التباين الفكري:

حيث يكون هناك تباين واختلاف في فهمهم لنفس الموضوع أو الأمر ولكن من وجهتين نظر مختلفتين، ويرجع ذلك إلى اختلاف وتباين البيئات الثقافية، والمواقف الحياتية التي مروا بها.

● القصور في المهارات:

أن الاتصال الفعال يتطلب توافر مجموعة من المهارات من قبل المرسل والمستقبل، فإذا وجد أية قصور أو انخفاض في مستوى تلك المهارات ينعكس بطبيعة الحال بشكل سلبي على عملية الاتصال وفعاليتها.

● الحكم المسبق:

يشعر المرسل أو المستقبل أن موضوع الرسالة صعب في الفهم، أو ليس له أهمية، وبالتالي ينعكس ذلك على طريقة عرض المرسل للمعلومات الخاصة بموضوع الرسالة، وطريقة تلقي المستقبل للرسالة

● عدم الاهتمام:

قد لا يولي المرسل او المستقبل الرسالة الاهتمام المطلوب، مما يُعيق عملية الاتصال (البسكري، 2019)

العلاقة بين اخصائى المكتبة والمستفيد:

يعتبر التواصل ضرورة لا يمكن الاستغناء عنها، لأنه من خلال الاتصال تصير المعلومة عامة أو شائعة – ويعتبر الاتصال هو اساس الادارة السليمة وهو مرادف لنقل البيانات فى الانتاج الفكرى (عمايرية، 2010) ويعتبر الخطوة الأولى في كشف تعقيد التواصل بين الأشخاص هي فهم العملية الأساسية التي من خلالها يحدث التواصل. عندها فقط يمكننا تحديد أين يمكن أن تنشأ المشاكل واستكشاف المهارات اللازمة لتعزيز التواصل وإدارة مثل هذه المشكلات.

ربما تكون الطريقة الأكثر دقة للنظر في عملية الاتصال كعملية ديناميكية دائرية عناصر مثل السلوك غير اللفظي والأساليب الفردية لتفسير معاني للأحداث التي لها أهمية وتأثير، والتي تشجع على التواصل الفعال بين اخصائى المكتبة

والمستفيدين. (Tara Dixon, 2014)

إن ما يميز التواصل بداخل المكتبة هو وجود طرفين يؤثر كل واحد منهما في الآخر ويتأثر به، وذلك من خلال مختلف التفاعلات التي تحصل بينهم عند ممارسة المكتبي لعمله وبحث المستفيد عن حاجته، كما تتأثر استخدام المكتبات الجامعية كثيراً بمدى تكيف وتألف المترددين على المكتبة، للاطلاع على المصادر الموجودة بها. فكلما زادت الألفة زاد التردد على المكتبة. وكلما زاد التردد وجب على العاملون بالمكتبة إيجاد وسيلة لزيادة الألفة معها والتكيف معها.

ربما يتم ذلك بعمل تدريب مستمر لموظفي المكتبة وزيادة وعيهم بحيث يستطيعون خدمة العملاء حتى خارج مبنى المكتبة عن طريق الإنترنت، حيث أصبح بمقدور كثير من الطلاب الحصول على المصادر دون الخروج من غرفهم عن

طريق الشبكات وقواعد بيانات المكتبات المتاحة على الإنترنت. من جهة أخرى يجب تدريب الطلاب والباحثين على طريقة البحث والحصول على المعلومات عبر محركات البحث خارج نطاق المكتبة.

كما يجب التنويه إلى أهمية جودة المصادر بالمكتبة كمتغير أساسي يدعو لاستخدام المكتبة كثيراً. وذلك لأن زوار المكتبات الأكاديمية يرتادونها لكي يجدوا حلولاً لمشاكلهم واحتياجاتهم الأكاديمية. لذلك على المكتبات الأكاديمية أن تواكب الاحتياجات المتجددة والمتحولة باستمرار للأفراد عن طريق موافقة مجموعاتها مع متطلبات المناهج الجامعية، ومتطلبات أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، وإلا تحول توجه هؤلاء المستفيدين إلى جهات أخرى يرونها تلبي احتياجاتهم أكثر منها. كما أنه يلزم على المكتبات الأكاديمية أن تواكب العصر في تجميع المعلومات باستخدام الوسائل الحديثة التي يفضل الطلاب استخدامها مثل: الأقراص المدمجة، المجلات، المصغرات الفيلمية، مواد سمعية وبصرية، الإنترنت، وغيرها من الوسائل. (سيموند، 2004)

هذا وتعد المواقع على شبكة الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من بيئة وسائل الإعلام الجديدة والتي تتناول أنواع جديدة من مهارات التواصل. مما تعمل على تغيير أدوار أخصائي المكتبة في المكتبات وفي تقبلهم لمهارات جديدة للتواصل مع المستفيدين في المكتبات. (Nielsen, 2005)

مهارات التواصل في المكتبات:

الخدمة المكتبية في مجملها تعتمد على أساس الدقة وحسن التوقيت، وكلها يجب أن تكون موجهة نحو رضا المستخدم. ويعد ذلك شرطاً مسبقاً يستغرق جذور من التواصل الفعال بين المستفيد المتواصل مع الخدمات و بين أخصائي المكتبة والمحتوى المادي للمكتبة، ويمكن أن يكون هذا التواصل شفهيًا أو مكتوبًا. كما يمكن أيضاً أن يكون التواصل الكتابي رسمياً أو غير رسمي وأياً ما كانت طبيعة التواصل فإن جميع أشكالها سيتم معالجته فكلها ضرورات في سياق المكتبة، وتعتبر مهارات الاتصال في المكتبات هي طريقة العرض / المهارة التي يشارك بها شخص واحد (أو مجموعة) لنقل المعلومات إلى شخص آخر (أو مجموعة) حتى يتمكن الناس (أو المجموعات) فهم بعضهم البعض بوضوح، لذلك يشترط أن يتوافر في أخصائي المكتبة كوسيط بين المقتنيات والمستفيد ان يكون لديه الإبداع والدقة والتطور في التعامل مع أي مواقف جديدة أو معقدة.

ولذلك ينبغي أن يكون أخصائي المكتبة متمتعاً بالصفات الآتية:

- الهدوء والترحيب والوجه والتعبير الذي يدل على الود والاستعداد للمساعدة
- استخدام نغمة صوت مناسبة لطبيعة المعاملة.
- التواصل بطريقة ودية، ومشجعة للمستفيدين
- إتاحة الحرية للمستفيدين في عرض استفساراتهم

بالإضافة إلى ما سبق، يجب ان يكون أخصائي المكتبة مدرب ولديه المرجعية الكافية للقيام بتقديم خدمة فعالة للمستخدمين معتمداً على خبراته من مهارات التواصل الجيدة في الاجابة على الاسئلة المرجعية التي يتطلب منها الاجابات الفورية والتي يستغرق البعض منها أيام للحصول على إجابات على هذه الاستفسارات، ولذلك فإن مهارة التواصل المكتبي

ليست جانباً ثانوياً او مشتقاً من الإدارة، ولكنها جانباً أساسياً فى الأنشطة التنظيمية لأنها العملية الأساسية التى تقوم عليها الوظائف الأخرى التى يعتمد على عملها ومساهمتها فى أهداف المكتبة (I.M. Aliu,2011).

وبما ان مهارات التواصل فى المكتبات ومراكز المعلومات تعد هى جوهر المكتبة لأنها نوعاً من العلاقات العامة التى تعمل على ترويج وتسويق خدمات المكتبة لدى المستفيدين ايا كان نوع المكتبة(Koganuramath. , 2000) وذلك من خلال تطبيق امناء المكتبات والمديرين مهارات الفهم والاستماع والتحدث والقدرة على طرح الاسئلة و اظهار التعاطف والقدرة على تحليل المشاكل وخاصة فى اتخاذ القرارات (Asiye Kakirman, 2012)

فإن التواصل على هذا النحو يضحى وسيلة وليس غاية فى حد ذاته ولذلك فإن التواصل الفعال فى المكتبات يساعد على تحقيق مجموعة من العناصر وهى:

1. تبادل المعلومات
2. تحقيق التفاهم
3. النجاح بتعاون الآخرين
4. وضوح الافكار والموضوعات والمضمون
5. أداء الأعمال بطريقة افضل (أبو النصر،2008)

مهارات التواصل الفعال فى المكتبات الجامعية:

يلعب التواصل الفعال دوراً حيوياً لنجاح تقديم الخدمات فى المكتبات ومراكز المعلومات بصفة عامة وفى المكتبات الجامعية بصفة خاصة. وتعتمد هذه الخدمات التى تقدمها المكتبات بشكل كبير على التواصل الجيد، حيث يمنح الاتصال الفعال المكتبات وخصائيين المكتبات فرصة أفضل لتسويق أنفسهم. وذلك من خلال مشاركة المعلومات الضرورية التى ينتج عنها تنمية المعرفة وهو أمر مهم جداً لخدمة ورضا المستفيدين (Avijit Dutta,2020)

ولذلك يوفر التواصل الفعال باعتباره حجر الزاوية لبقاء أى مكتبة فى بيئة العمل التنافسية اليوم، العديد من المزايا فى المكتبات، وخاصة المكتبات الأكاديمية، حيث يساعد الاتصال الفعال على تعزيز العلاقات الملموسة والودية بين اخصائيين المكتبة والمستفيدين. عندما يتواصلون ويعبرون عن مشاعرهم وأفكارهم، يتعرفون على بعضهم البعض بشكل أفضل ويصبحون أكثر انفتاحاً على بعضهم البعض ويتعرفون على بعضهم البعض. مما يربط الناس معاً ويعمل كجزء من الدعم

الاجتماعي الديناميكي الذي يخفف أو يقلل من الإجهاد المرتبط بالعمل فى المكتبات.(Ifidon, Elizabeth I,2013)

ثانياً: نتائج الدراسة:**1. النوع:****جدول (1) النوع**

م	الذكور		الإناث		الإجمالي	
	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية	العدد	النسبة المئوية
1	5	8.3%	55	91.7%	60	100%

يلاحظ من الجدول رقم (1) ان الاناث يمثلون الغالبية بالنسبة لعينة الدراسة وذلك بواقع 55 طالبة بنسبة 91.7%

مقارنا بالذكور حيث يمثلون 5% بالنسبة لعينة الدراسة بنسبة 8.3%.

2. الاعتماد على مكتبة الكلية للمساعدة في الحصول على المعلومات الدراسية:**1/2 مدى تردد الطلاب باستمرار على مكتبة الكلية:****جدول (2) مدى تردد الطلاب باستمرار على مكتبة الكلية**

م	بيان	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	35	58.3
2	لا	25	41.7
	الإجمالي	60	100

يوضح الجدول رقم (2) ان 58.3% من افراد العينة بموجب 35 طالب يترددون باستمرار على مكتبة الكلية بينما

25 طالب بنسبة 41.7% لا يترددون باستمرار على مكتبة الكلية، وقد وضعت الباحثة سؤالاً مفتوحاً عن اسباب عدم

تردد الطلاب باستمرار على مكتبة الكلية وكانت الاسباب التي ذكرها الطلاب كالاتي: لانها لا تساعدهم على تلبية

احتياجاتهم الكاملة ولا يوجد مساعدة من اخصائى المكتبة فى الاجابة على استفساراتهم وعدم المعاملة الحسنة واللامبالاة

من اخصائيين المكتبة، بالإضافة إلى عدم ترتيب أوعية المعلومات فى أماكنها الصحيحة وفقاً لرقم التصنيف والفئة

الموضوعية، هذا إلى جانب عدم وجود أوعية كثيرة على الارفف فى حين تسجيلها على النظام الالكتروني بالمكتبة.

2/2 مدى أهمية مكتبة الكلية للطلاب:**جدول رقم (3) مدى أهمية مكتبة الكلية للطلاب**

م	بيان	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	46	77
2	لا	14	23
	الإجمالي	60	100

يتضح من الجدول رقم (3) بأن عدد الطلاب الذين تمثل لهم مكتبة الكلية أهمية كبيرة فى دراستهم 46 طالب بنسبة 77% بينما عدد الطلاب الذين لا تمثل لهم مكتبة الكلية أهمية هم 14 طالب بنسبة 23%، ويتضح من ذلك بأن طلبة القسم يرون أن مهما كانت المكتبة بها من سلبيات إلا ان لها أهمية كبيرة فى دراستهم ولاستيفاء البيانات المطلوبة منهم فى اجراء البحوث او الاستفسارات المرجعية – وقد وضعت الباحثة سؤالا مفتوحا فى اسباب عدم أهمية مكتبة الكلية للطلاب الذين اجابوا بلا وكانت الاجابة بعدم توافر البيانات التى يحتاجونها بعدم توافر المصادر بالمكتبة وعدم تعاون اخصائى المكتبة فى استفسارتهم.

3/2 مدة استخدام الطلاب للمكتبة يوميا أثناء الدراسة:

جدول رقم (4) مدة استخدام الطلاب للمكتبة يوميا أثناء الدراسة

م	مدة الاستخدام	العدد	النسبة %
1	أقل من ساعة	3	5
2	من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات يوميا	4	6.7
3	أسبوعيا	4	6.7
4	حسب الظروف/فترات متباعدة	49	81.6
5	المجموع	60	100

يتضح من الجدول رقم (4) الذى يحدد مدة استخدام الطلاب للمكتبة اثناء الدراسة فكانت نسبة من يستخدم المكتبة اقل من ساعة يوميا 3 طلاب بنسبة 5% بينما من يستخدمها من ساعة الى اقل من ثلاث ساعات يوميا 4 طلاب بنسبة 6.7% وهكذا نسبة الطلاب الذين استخدموا المكتبة اسبوعيا بينما عدد الطلاب الذين يستخدمون المكتبة على فترات متباعدة او حسب الظروف حوالى 49 طالب بنسبة 81.6%، وترى الباحثة السبب الرئيسى لذلك بأن الطلاب أثناء العام الدراسى يكون لديهم العديد من المحاضرات والسكاشن المتعلقة بتطبيق الجزء العملى لبعض المواد الدراسية، ولذلك فليس لذي عدد كبير من الطلاب الوقت الكافى لزيارة المكتبة على فترات متقاربة.

4/2 الخدمات التى يستخدمها الطلاب عند دخولهم للمكتبة أثناء العام الدراسى:

جدول رقم (5) الخدمات التى يستخدمها الطلاب عند دخولهم للمكتبة أثناء العام الدراسى

م	الخدمات	التكرار	النسبة %
1	التصوير	26	31.7
2	المراجع	26	31.7
3	الإعارة	11	13.4
4	الفهرس الإلكتروني	6	7.3
5	خدمة الدوريات	9	10.9
6	اخرى	4	4.8

وللتعرف على الخدمات التي يستخدمها الطلاب عند دخولهم المكتبة يوضح الجدول رقم (5) ان غالبية افراد عينة الدراسة يستخدمون خدمتى التصوير والمراجع اثناء زيارتهم للمكتبة وذلك بواقع 26 تكرارا لكلا منهما بنسبة 31.7 %، واقلهم عددا للتكرارات هي خدمة الفهرس الالكتروني، كما يتضح من الجدول رقم (5) ان خدمة الاعارة من الخدمات التي يستخدمها الطلاب بالمكتبة بشكل ملحوظ وذلك بنسبة 13.4 %، وان خدمة الفهرس الالكتروني من الخدمات التي يقل عليها الاستخدام نظرا لارتباطها بالشبكة الالكترونية للمكتبة و احيانا نتائج البحث يصعب الحصول عليها من الطلاب لعدم وجودها او لان الترتيب غير منظم عالرغوف و اضااف بعض الطلاب خدمات اخرى يستخدمها فى المكتبة منها خدمة الاطلاع الداخلى، وخدمة الرسائل الجامعية وذلك بنسبة 4.8 %.

5/2 مدى تقديم أخصائى المكتبة العون الكافى والدعم للطلاب فى محيط المكتبة:

جدول رقم (6) مدى تقديم أخصائى المكتبة العون الكافى والدعم للطلاب فى محيط المكتبة

م	بيان	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	8	13.3
2	لا	52	86.7
	الإجمالي	60	100

يتضح من الجدول رقم (6) بأن عدد الطلاب الذين يرون ان اخصائى المكتبة يقدم لهم العون والدعم بالمكتبة هم 8 طلاب بنسبة 13.3 % بينما 52 طالب بنسبة 86.7 % يرون بان اخصائى المكتبة لا يقدم لهم العون والدعم الكافى فى محيط المكتبة ومن خلال اتاحة سؤال مفتوحا للطلاب فى حال اجابتهم بلا فكانت الاسباب التالية: لانهم غير متخصصين فى مجال المكتبات ولانهم لا يساعدون الطلاب فى الاجابة عن استفسارتهم ولا يدلوههم على اماكن او عية المعلومات بشكل سليم، ولا يوجد لغة تفاهم او حوار بين الطلاب واخصائى المكتبة — هذا بالاضافة الى قلة الخبرة وقلة الوعى الثقافى والمعلوماتى.

6/2 استخدام الوسيلة المناسبة للطلاب عند نقل المعلومات من اخصائى المكتبة:

جدول رقم (7) استخدام الوسيلة المناسبة للطلاب عند نقل المعلومات من اخصائى المكتبة

م	بيان	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	10	16.7
2	لا	50	83.3
	الإجمالي	60	100

يتضح من الجدول رقم (7) ان نسبة الطلاب الذين يرون بان اخصائى المكتبة يستخدم الوسيلة المناسبة عند نقل المعلومات 16.7% بواقع 10 طلاب بينما الغالبية بواقع 50 طالب بنسبة 83.3% يرون ان اخصائى المكتبة لا يقدم الوسيلة المناسبة عند نقل المعلومات.

وترى الباحثة بأن ذلك يؤكد على غياب روح التعاون بين الطلاب واخصائى المكتبة فى الاجابة عن الاستفسارات وبالتالي الوصول الى المعلومة المحددة.

7/2 الوسائل التى يستخدمها اخصائى المكتبة فى نقل المعلومات للطلاب:

جدول رقم (8) الوسائل التى يستخدمها اخصائى المكتبة فى نقل المعلومات للطلاب

م	الوسائل	التكرار	النسبة %
1	المساعدة المباشرة فى الحصول على المعلومات	4	5.8
2	الاجابة على كل الاستفسارات المعروضة	6	8.7
3	التوجيه للمساعدة فى حالة عدم توافر الاجابة على الاستفسارات	14	20.3
4	لامبالاة اخصائى المكتبة وعدم الاهتمام بالمساعدة الفعلية	45	65.2

وللتعرف على الوسائل التى يستخدمها اخصائى المكتبة فى نقل المعلومات للطلاب كانت نسبة التكرار الاعلى هى "اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمساعدة الفعلية" وذلك بواقع 45 تكرارا بنسبة 65.2% يليها فى العدد " التوجيه للمساعدة فى حالة عدم توافر الاجابة على الاستفسارات و وذلك بواقع 14 تكرارا بنسبة 20.3% واقلهم وسيلة " المساعدة المباشرة فى الحصول على المعلومات" بواقع 4 تكرارات بنسبة 5.8%، بينما وسيلة " الاجابة على كل الاستفسارات المعروضة" تمثلت فى 6 تكرارات بنسبة 8.7%.

3. دور مهارات التواصل فى فاعلية الخدمة المكتبية بالكلية:

1/3 دور مهارات الاتصال و فعاليتها فى الخدمة المكتبية:

جدول رقم (9) دور مهارات التواصل و فعاليتها فى الخدمة المكتبية

م	بيان	العدد	النسبة المئوية
1	نعم	53	88.3
2	لا	7	11.7
	الإجمالي	60	100

يوضح الجدول رقم (9) بأن 53 طالب وطالبة بنسبة 88.3% يرون أهمية دور مهارات الاتصال وفعاليتها في تقديم الخدمة المكتبية، بينما 7 طلاب بنسبة 11.7% يرون بعدم أهميتها، وترى الباحثة بأن ذلك يؤكد على ضرورة مهارات التواصل وارتباطها ارتباط وثيق بتقديم الخدمة المكتبية وفعاليتها أيضا، ووعي الطلاب الكافي بضرورة تواجده تلك العنصر.

2/3 مهارات التواصل التي يمكن تطبيقها في الحياة:

جدول رقم (10) مهارات التواصل التي يمكن تطبيقها في الحياة

م	مهارات التواصل	التكرار	النسبة %
1	مهارة الحوار الجيد	46	38.9
2	مهارات الاستماع	38	32.3
3	مهارة التعبير أو لغة الجسد	10	8.5
4	مهارة الإقناع	24	20.3
	الإجمالي	118	100%

يتضح من الجدول رقم (10) بأن مهارة الحوار الجيد أكثر المهارات تكرارا بواقع 46 تكرارا بنسبة 38.9%، ولاحظت الباحثة بأن أكثر مهارات الاتصال يفضلوها الطلاب في تعاملهم مع إحصائي المكتبة هي مهارة الحوار الجيد والتي تتمثل في الإجابة على استفساراتهم بأسلوب جيد وبطريقة منهجية، يليها في عدد التكرارات مهارة الاستماع بواقع 38 تكرارا بنسبة 32.3%، بينما مهارة التعبير أو الإشارة بالجسم أقلهم عددا للتكرارات وذلك بواقع 10 تكرارات بنسبة 8.5%، أما مهارة الإقناع فكانت نسبة عدد التكرارات بها 24 تكرارا بنسبة 20.3%.

3/3 مهارات التواصل التي يجب توافرها في إحصائي المكتبة لفاعلية الخدمة المكتبية بالكليات:

جدول رقم (11) مهارات التواصل التي يجب توافرها في إحصائي المكتبة لفاعلية الخدمة المكتبية بالكليات

م	مهارات التواصل	التكرار	النسبة %
1	المناقشة	34	18.8
2	الاستماع إلى الآخرين	43	23.9
3	الاستيعاب	25	13.9
4	الاستعداد الشخصي للمساعدة	47	26.1
5	القدرة على التنفيذ	31	17.3
	الإجمالي	180	100%

ومن خلال بيانات الجدول رقم (11) يتضح لنا بان مهارتى الاستعداد الشخصى للمساعدة والاستماع الى الاخرين هما اكثر التكرارات وذلك بواقع 47 تكرارا بنسبة 26.1% لمهارة الاستعداد الشخصى بينما عدد التكرارات لمهارة الاستماع الى الاخرين يبلغ 43 تكرارا بنسبة 23.9% و ترى الباحثة أن ذلك يرجع إلى افتقار اخصائى المكتبة فى التعامل مع الطلاب لمهارتى الاستعداد الشخصى للمساعدة والاستماع الى الاخرين وذلك وفق استجابات الطلاب فى الاسئلة السابقة ورائهم فى بعض الاسئلة المفتوحة، يليهما فى عدد التكرارات مهارة المناقشة حيث بلغت عدد التكرارات 34 بنسبة 18.8%، وايضا مهارة القدرة على التنفيذ فقد بلغت عدد تكراراتها فى الجدول رقم (11) 31 تكرارا بنسبة 17.2%، و اقل المهارات تكرارا مهارة الاستيعاب وذلك بواقع 25 تكرارا بنسبة 13.9%، ومن بيانات الجدول السابق ترى الباحثة بان معظم الطلاب عينة الدراسة يرون بأن من الضرورى توافر مهارة الاستعداد الشخصى للمساعدة والاستماع الى الاخرين لاختصاصى المكتبة فى تعاملهم فى المستفيدين وذلك لافتقارهم لتلك المهارات فى تعاملهم مع الطلاب وبالتالي ينعكس سلبا على كفاءة وفاعلية الخدمة المكتبية.

4/3 مدى ضرورة تدريس مهارات التواصل كمادة فى المراحل الدراسية ما قبل الجامعية:

جدول رقم (12) مدى ضرورة تدريس مهارات التواصل كمادة فى المراحل الدراسية ما قبل الجامعية

م	مدى ضرورة تدريس مهارات الاتصال	العدد	النسبة %
1	موافق جدا	39	65
2	موافق	17	28.3
3	غير محدد	1	1.7
4	غير موافق	2	3.3
5	غير موافق جداً	1	1.7
	المجموع	60	100

يتضح من الجدول رقم (12) بان 39 طالب بنسبة 65% موافقون جدا على ضرورة تدريس مهارات التواصل كمادة فى المراحل الدراسية ما قبل الجامعية، بينما الطلاب الموافقون يبلغ عددهم 17 بنسبة 28.3% و اقل الاعداد كانت فى غير محدد وغير موافق جدا وذلك بواقع طالب فى كلا منهما بنسبة 1.7%، بينما كانت اجابة طالبين غير موافق وذلك بنسبة 3.3%

5/3 دور مهارات التواصل في فاعلية الخدمة المكتبية بالكليات:

جدول رقم (13) دور مهارات التواصل في فاعلية الخدمة المكتبية بالكليات

م	دور مهارات التواصل في فاعلية الخدمة المكتبية	العدد	النسبة %
1	مهمة جدا	46	76.7
2	مهمة	12	20
3	غير محدد	-	-
4	غير مهمة	2	3.3
5	غير مهمة جداً	-	-
	المجموع	60	100

ومن خلال بيانات الجدول رقم 13 يتضح بأن 46 طالب وطالبة يرون بان مهارات التواصل في فاعلية الخدمة المكتبية مهمة جدا وذلك بنسبة 76.6%، بينما 12 طالب وطالبة يرون بانها مهمة وذلك بنسبة 20%، اما طالبان فقط يرون بانها غير مهمة وذلك بنسبة 3.3%، ولا توجد اى استجابات في اختياري غير محدد وغير مهمة جدا.

ومن هنا ترى الباحثة وعى الطلاب باهمية وضرورة دور مهارات التواصل في تحسين والرفع من فاعلية الخدمة المكتبية لخصائى المكتبة في تعاملهم مع المستفيدين والطلبة بصفة خاصة.

6/3 مدى استخدام أخصائى المكتبة لمهارات التواصل الجيد مع الطلاب:

جدول رقم (14) مدى استخدام أخصائى المكتبة لمهارات التواصل الجيد مع الطلاب

م	بيان	العدد	النسبة %
1	نعم	9	15
2	لا	51	85
	المجموع	60	100

يتضح من خلال الجدول رقم (14) بان 51 طالبا وطالبة اجابوا بعدم استخدام امين المكتبة لمهارات التواصل الجيد فى المكتبة وذلك بنسبة 85%، بينما اجاب 9 طلاب بنعم وذلك بنسبة 15%، وترى الباحثة ان اجابات الطلاب تعكس افتقار اخصائى المكتبة لمهارات التواصل الجيد فى التعامل مع الطلاب داخل مكتبة الكلية.

7/3 درجة الموافقة عن دور التخصص المهني لأمناء المكتبات فى تطبيق مهارات التواصل لفاعلية الخدمة المكتبية

بالكليات:

جدول رقم (15) درجة الموافقة عن دور التخصص المهني لأمناء المكتبات فى تطبيق مهارات التواصل لفاعلية الخدمة المكتبية بالكليات

م	درجة الموافقة	العدد	النسبة %
1	موافق جدا	34	56.7
2	موافق	23	38.3
3	غير محدد	1	1.7
4	غير موافق	2	3.3
5	غير موافق جداً	-	-
	المجموع	60	100

وللتعرف على درجة الموافقة عن دور التخصص المهني لاختصاصيين المكتبات فى تطبيق مهارات التواصل لفاعلية الخدمة المكتبية بالكليات فنجد من خلال بيانات الجدول رقم (15) بان 57 طالب وطالبة وافق على دور التخصص المهني لاختصاصيين المكتبات فى تطبيق مهارات التواصل بنسبة 95%، بينما اقل الاجابات فكانت فى غير محدد وذلك فى اجابة طالب واحد بنسبة 1.7% واجابة غير موافق جدا كانت بواقع اجابتين وذلك بنسبة 3.3%، وترى الباحثة أن ذلك يؤكد على وعى الطلاب باهمية التخصص المهني لاختصاصى المكتبة لان ذلك سيساعده فى اجابة الاستفسارات على الطلاب لانها ستكون اجابة منهجية وعلى دراية كافية وملمة بالتخصص.

8/3 مدى صعوبة التحدث مع اختصاصى المكتبة:

جدول رقم (16) مدى صعوبة التحدث مع اختصاصى المكتبة

م	بيان	العدد	النسبة %
1	نعم	40	66.7
2	لا	20	33.3
	المجموع	60	100

ويتضح من بيانات الجدول السابق ان 40 طالبا وطالبة بنسبة 66.7% يرون صعوبة فى التحدث مع اختصاصى المكتبة، وقد وضعت الباحثة سؤالا مفتوحا للطلاب فى اجابة نعم لعرض اسباب مدى صعوبة التحدث مع اختصاصى المكتبة وكانت الاجابات تتمثل فى: لانهم لا يمتلكون روح التعاون ولان البعض منهم غير مهنيين ويتسبب ذلك فى عدم فهم بعض اسئلة الطلاب المتخصصة فى المجال، لا يوجد اهتمام باسئلة واستفسارات الطلاب، ولأنهم لا يطورون من ادائهم، وفى اوقات كثيرة ليس لديهم الصبر فى الاستماع لاستفسارات الطلاب.

9/3 معوقات التواصل التي يفتقرها أخصائى المكتبة فى تقديم خدمة مكتبية ناجحة لطلاب الكلية:

جدول رقم (17) معوقات التواصل التي يفتقرها أخصائى المكتبة فى تقديم خدمة مكتبية ناجحة لطلاب الكلية

م	معوقات التواصل	التكرار	النسبة %
1	عدم استعمال الوسيلة الملائمة للاتصال	34	30.6
2	عدم الإصغاء الجيد والمقاطعة	38	34.3
3	صعوبة فهم المستمع لبعض الكلمات والجمل والمصطلحات	25	22.5
4	الضحيج والازدحام داخل المكتبة	14	12.6
	الإجمالى	111	100%

يتضح من نتائج الجدول رقم (17) بان أكثر معوقات التواصل تكرر هو عدم الإصغاء الجيد والمقاطعة وذلك بواقع 38 تكراراً بنسبة 34.2%، وقد لاحظت الباحثة بان " عدم الإصغاء الجيد والمقاطعة " من معوقات التواصل التي اشار اليها الطلبة فى استجاباتهم السابقة والتأكيد عليها فى أكثر من موضع، يليه " عدم استعمال الوسيلة الملائمة للاتصال " وذلك بواقع 34 تكراراً بنسبة 30.6%، بينما " صعوبة فهم المستمع لبعض الكلمات والجمل والمصطلحات " كانت عدد تكرارها 25 تكراراً بنسبة 22.5%، وقل معوقات التواصل تكرر هو " الضحيج والازدحام داخل المكتبة " بواقع 14 تكراراً بنسبة 12.6%، وترى الباحثة أن ذلك يتناسب مع ملاحظات الطلبة بعدم مهنية العديد من اخصائين المكتبة وبالتالي ينعكس على استجاباتهم لاستفسارات الطلبة المتخصصة.

10/3 مدى ضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصى المكتبات عن كيفية تعلم مهارات التواصل مع الطلاب فى المكتبة:

جدول رقم (18) مدى ضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصى المكتبات عن كيفية تعلم مهارات التواصل مع الطلاب

فى المكتبة

م	بيان	العدد	النسبة %
1	نعم	58	96.7
2	لا	2	3.3
	المجموع	60	100

ومن بيانات الجدول السابق، ترى الباحثة بان 58 طالب وطالبة بنسبة 96.7% اجابوا بنعم لضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصى المكتبات عن كيفية تعلم مهارات التواصل مع الطلاب فى المكتبة، بينما اجاب طالبان فقط بعدم ضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصى المكتبات، ويتضح من ذلك وعى الطلاب باهمية الدورات التدريبية لتعلم مهارات التواصل لاختصاصى المكتبة وذلك لتحسين كفاءتهم فى تقديم الخدمة المكتبية بمكتبة الكلية.

11/3 الخدمات المكتبية التى لا يطبق بها مهارات التواصل مع المستخدمين فى المكتبة: (50)

وقد وجه هذا السؤال للطلبة للتعرف على الخدمات المكتبية التى لا يطبق بها مهارات التواصل مع المستخدمين فى المكتبة، وهو سؤال حر يكتب الطلاب فيه ارائهم لمعرفة الخدمات المكتبية التى لا يطبق بها مهارات التواصل مع المستخدمين فى المكتبة.

وقد تمثلت ارائهم واجتمعت فى الخدمات الآتية:

*خدمة الرد على الاستفسارات، خدمة الإعارة، خدمة المراجع والدوريات، خدمة الفهرس الالكترونى، خدمات الحاسب الآلى، خدمة الإنترنت.

النتائج والتوصيات:

أولاً: نتائج الدراسة:

انتهت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التى تحيب على التساؤلات التى طرحتها الباحثة فى مقدمة الدراسة، وذلك فى الآتى:

1. أن 58.3% من افراد العينة أى ما يعادل 35 طالب يترددون باستمرار على مكتبة الكلية بينما 25 طالب بنسبة 41.7% لا يترددون باستمرار على مكتبة الكلية.
2. أن عدد الطلاب الذين تمثل لهم مكتبة الكلية أهمية كبيرة فى دراستهم 46 طالب بنسبة 77% بينما عدد الطلاب الذين لا تمثل لهم مكتبة الكلية أهمية 14 طالب بنسبة 23%،
3. عدد الطلاب الذين يرون ان اخصائى المكتبة يقدم لهم العون والدعم بالمكتبة هم 8 طلاب بنسبة 13.3% بينما 52 طالب بنسبة 86.7% يرون بان اخصائى المكتبة لا يقدم لهم العون والدعم الكافى فى محيط المكتبة لانهم غير متخصصين.
4. نسبة الطلاب الذين يرون بان اخصائى المكتبة يستخدم الوسيلة المناسبة عند نقل المعلومات 16.7% بواقع 10 طلاب، بينما 50 طالب بنسبة 83.3% يرون ان اخصائى المكتبة لا يقدم الوسيلة المناسبة عند نقل المعلومات.
5. الوسائل التى يستخدمها اخصائى المكتبة فى نقل المعلومات للطلاب كانت نسبة التكرار الاعلى هى "اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمساعدة الفعلية" وذلك بنسبة 65.2% واقلهم وسيلة " المساعدة المباشرة فى الحصول عل المعلومات" بنسبة 5.8%

6. أن 53 طالب وطالبة أي ما يعادل 88.3% يرون أهمية دور مهارات التواصل وفعاليتها في تقديم الخدمة المكتبية، بينما 7 طلاب بنسبة 11.7% يرون عدم أهميتها.
7. مهارة الحوار الجيد أكثر المهارات تكرارا بواقع 46 تكرارا بنسبة 38.9%، بينما مهارة التعبير أو الإشارة بالجسم اقلهم عددا للتكرارات وذلك بواقع 10 تكرارات بنسبة 8.5%.
8. مهارتي الاستعداد الشخصي للمساعدة والاستماع الى الآخرين هما أكثر التكرارات وذلك بواقع 47 تكرارا بنسبة 26.1% لمهارة الاستعداد الشخصي، وقل المهارات تكرارا مهارة الاستيعاب وذلك بواقع 25 تكرارا بنسبة 13.9%.
9. أن 39 طالب أي ما يعادل 65% موافقون جدا على ضرورة تدريس مهارات التواصل كمادة في المراحل الدراسية ما قبل الجامعية، بينما الطلاب الموافقون يبلغ عددهم 17 بنسبة 28.3% وقل الاعداد كانت في غير محدد وغير موافق جدا وذلك بواقع طالب في كلا منهما بنسبة 1.7%، بينما كانت اجابة طالبين غير موافق وذلك بنسبة 3.3%.
10. أن 46 طالب وطالبة يرون بان مهارات الاتصال في فاعلية الخدمة المكتبية مهمة جدا وذلك بنسبة 76.6%، بينما 12 طالب وطالبة يرون بانها مهمة وذلك بنسبة 20%، اما طالبان فقط يرون بانها غير مهمة وذلك بنسبة 3.3%.
11. أن 51 طالبا وطالبة اجابوا بعدم استخدام اخصائى المكتبة لمهارات التواصل الجيد في المكتبة وذلك بنسبة 85%، بينما اجاب 9 طلاب بنعم وذلك بنسبة 15%.
12. أن 34 طالبا وطالبا اجابوا بموافق جدا وذلك بما يعادل 56.7%، بينما اجاب 23 طالبا وطالبة بموافق وذلك بنسبة 38.3%، بينما اقل الاجابات فكانت في غير محدد وذلك في اجابة طالب واحد بنسبة 1.7% واجابة غير موافق جدا كانت بواقع اجابتين وذلك بنسبة 3.3%.
13. ان 40 طالبا وطالبة بنسبة 66.7% يرون صعوبة في التحدث مع اخصائى المكتبة، بينما 20 طالبا وطالبة بنسبة 33.3% يرون عدم الصعوبة في التحدث مع اخصائى المكتبة.
14. اكثر معوقات التواصل تكرارا هو عدم الاصغاء الجيد والمقاطعة وذلك بواقع 38 تكرارا بنسبة 34.3%، وقل معوقات التواصل تكرارا هو " الضجيج والازدحام داخل المكتبة " بواقع 14 تكرارا بنسبة 12.6%.

15. أن 58 طالب وطالبة أي مايعادل 96.7% اجابوا بنعم لضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصيين المكتبات عن كيفية تعلم مهارات التواصل مع الطلاب فى المكتبة، بينما اجاب طالبان فقط بعدم ضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصيين المكتبات.

ثانياً: توصيات الدراسة:

1. الاهتمام بتدريب اختصاصيين المكتبة من خلال دورات تدريبية عن كيفية التعامل مع المستفيدين بتطبيق مهارات التواصل فى كافة الخدمات التى تقدمها المكتبة.
2. الوعى بأهمية تدريس مهارات التواصل داخل مقررات قسم المكتبات للمرحلة الجامعية الأولى وللدراسات العليا لوعى الطلاب بأهمية مهارات التواصل ودورها فى فاعلية الخدمة المكتبية.
3. أهمية توظيف مهنيين متخصصين خريجي أقسام المكتبات والمعلومات فى مكتبة الكلية وذلك لمساعدة الطلاب الفعلية فى الوصول للمعلومة بشكل دقيق مع تطبيق مهارات التواصل.
4. اتاحة الفرصة لطلاب الكلية لتقييم اداء اختصاصيين المكتبة بشكل سنوى، مع الأخذ بالاعتبار لإقتراحات الطلاب والسعى من إدارة المكتبة بتطبيقها.
5. فرض عقوبات أو جزاءات على من يتخلف من اختصاصيين المكتبة عن تطبيق مهارات التواصل الفعال مع طلاب الكلية.

Abstract**The role of effective communication skills in improving office services Ain Shams University: an applied study on the library of the Faculty of Arts****By Yasmine Ayman Anwar**

This study deals with the role of effective communication skills in improving the library services provided in the library of the Faculty of Arts, Ain Shams University, using the field case study approach and distributing questionnaires to a sample of 60 male and female students at the eighth level in the Library and Information Department of the Faculty of Arts, Ain Shams University. The study revealed that 53 male and female students, equivalent to 88.3%, see the importance of the role of communication skills and their effectiveness in providing office services, while 7 students, or 11.7%, see their lack of importance. While 46 male and female students see that communication skills in the effectiveness of office service are very important, at a rate of 76.6%, while 12 male and female students see them as important, at a rate of 20%, while only two students see them as unimportant, at a rate of 3.3%. The recommendations of the study were the need for effective communication skills between librarians and students in order to obtain an effective and distinguished library service, as well as the need to qualify library workers by enrolling them in training courses on how to deal with beneficiaries by applying communication skills in all services provided by the library.

Keywords:

Communication, communication skills, Effective communication, library services, university libraries.

قائمة المصادر العربية

1. أبو النصر، مدحت محمد (2008). مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين. ط2. القاهرة. المجموعة العربية للتدريب والنشر. 224 صفحة. 24 سم
2. البسكري، سميرة مبروك. مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات التعليمية. مجلة القرطاس للعلوم الانسانية، العدد السادس، نوفمبر 2019 ص ص 279_296
3. الجامعة السعودية الإلكترونية (2012). مهارات الاتصال. ط1. المملكة العربية السعودية. 2012. ص67
4. الخراشي، ناهد (2010) - فن التواصل مع السلوكيات الصعبة، القاهرة، ط2، ص157
- العبادي، أحمد عبد الله (2014) درجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في لواء الأغوار الشمالية/ اشراف: نوار قاسم الحمد. جامعة اليرموك: كلية التربية. الاردن. رسالة ماجستير
5. دلهوم، انتصار. (2015) تحسين فعالية أداء المكتبات الجامعية باستخدام النظم الآلية للمعلومات دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة1 وقسنطينة 2 وقسنطينة 3 بالجزائر - Cybrarians Journal. - ع 37، مارس 2015. - تاريخ الاطلاع <2018/2/20>. - متاح في :

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=686:delhum&catid=273:studies

6. ديكنة، فوزي صالح رمضان ميلاد (2013). ماهية وأهمية مهارات الاتصال وارتباطها بتطوير التعليم والتدريب. مجلة فكر وابداع. ج80: رابطة الادب الحديث. 493-515
7. سالم، دينا عبد القادر زكي (2017). أثر برنامج تدريبي في تنمية بعض مهارات التواصل لدى الاطفال متوسطى الاعاقة الذهنية. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد471 (الجزء الأول) يوليو لسنة 2017
8. سيموند، باتينس، سيد سعد عندليب (2018)؛ ترجمة حمد بن ابراهيم العمران. أثر جودة الخدمة والمصادر وسماوات المستفيدين على استخدام المكتبات الأكاديمية. - cybrarians journal. - ع 3 (ديسمبر 2004). - تاريخ الاثاحة < 2018/2/10 >. - متاح في:
- http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=351:2009-07-08-08-41-06&catid=147:2009-05-20-09-55-14
9. الصديق، قحارية (2016). دور المكتبي في تعديل سلوك المستفيدين داخل المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية كلية الآداب واللغات، اشراف: بادي سوهام. جامعة العربي التبسي- تبسة. كمية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم: العلوم الانسانية. رسالة ماجستير
10. عبد الكريم، الغزاوي ناصر (2022). مساهمة الذكاء العاطفي في تعزيز مهارات الاتصال داخل المؤسسة السياحية " دراسات حالة ". المجلة الأورومتوسطية لاقتصاديات السياحة و الفندقية، المجلد3، العدد الأول، صص 113-128
11. عميرية، عائشة (2010) اخصائى المكتبات والمعلومات والتكوين الذاتى بالمكتبات الجامعية فى الجزائر: مكتبات جامعتى السانيا والعلوم والتكنولوجيا بوهان نموذجا / اشراف: عبد الإله عبد القادر: جامعة وهران - السانيا- كلية العلوم التكنولوجية.
12. كطفى، جميلة (2015). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية. دراسة ميدانية على عينة من الأساتذة الإداريين بجامعة المسيلة. اشراف: نور الدين تاوورى ريت. شهادة الماجستير قسم علم النفس. تخصص: علم النفس العمل والتنظيم
13. محمد، محمود فتوح (2016). مهارات الاتصال الفعال، متاح على الرابط التالى:

<http://www.alukah.net/library/0/104908/#ixzz57h3cSr4>

قائمة المصادر الأجنبية:

1. Ahmad, Sajjad; Ameen, Kanwal; Ahmad, Shehzad. (2021) Information professionals' soft skills status and barriers in its development: a mixed method study: A mixed method study on LIS professionals Library Management; Bradford
2. Asiye Kakirman-Yildiz (2012). EFFECTIVE COMMUNICATION SKILLS TO MANAGE THE LIBRARY: RELATIONS BETWEEN MANAGERS AND LIBRARIANS. Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML) 2: 141 – 153
3. Dutta, Avijit. (2020). Role of Communication Skills in Effective Management of Library and Information Centres. Available at:
<https://www.researchgate.net/publication/351587761>
4. Hans Jørn Nielsen, (2005) "New media and new roles of librarianship: Illustrated by a literary website of Danish libraries", New Library World, Vol. 106 Iss: 11/12, pp.510 - 518
5. HENDRIKUS FRANZ JOSEF, M.Si, (2017). COMMUNICATION SKILL FOR LIBRARIAN, THE BOARD OF LIBRARY AND ARCHIVE OF YOGYAKARTA SPECIAL REGION, INDONESIA

6. Ifidon, Elizabeth I., & Ugwuanyi, Richard N. C. (2013). Effective communication in academic libraries: An imperative for knowledge delivery. *International Journal of Library and Information Science*, 5(7), 203-207
7. I.M. Aliu&Anthonia C. Eneh (2011). THE RELEVANCE OF COMMUNICATION SKILLS TO LIBRARY SERVICES. *journal of information and knowledge management*, vol2 (2)
8. Koganuramath, M. M. and Angadi, Mallikarjun (2000) Interpersonal skills for effective library management. In Dr S R Ranganathan Memorial National Seminar on Library Public Relations: Challenges of the New Millenium, Goa (India), 9-12 August 2000. [Conference paper]
9. Lawrence Robinson, Jeanne Segal., and Melinda Smith, (2021). Effective Communication Available at:
<https://www.helpguide.org/articles/relationships-communication/effective-communication.htm>
10. Moore PM, Rivera S, Bravo-Soto GA, Olivares C, Lawrie TA(2018). Communication skills training for healthcare professionals working with people who have cancer - Cochrane Database Syst Rev - September 28, 2018; Volume 7, Issue; Pages CD003751
11. Okoli, Alexander C(2017). Relating Communication Competence to Teaching Effectiveness: Implication for Teacher Education *Journal of Education and Practice*, v8 n3 p150-154
12. Paramjinang. Moita (2015). Communication Skills for Personality Development in Library Profession. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*. Volume 3, Issue 6,
13. Petch, Melanie and others(2016). Improving Communication between Postgraduate Researchers and the University Library: A Case Study at De Montfort University Library and Learning Services. *New Review of Academic Librarianship*, v22 n2-3 p268-281
14. Sara Baron, Alexia Strout-Dapaz, (2001) "Communicating with and empowering international students with a library skills set", *Reference Services Review*, Vol. 29 Iss: 4, pp.314 – 326
15. Tara Dixon, and Martin O'Hara(2014). COMMUNICATION SKILLS, page4. Available at:
http://cw.routledge.com/textbooks/9780415537902/data/learning/11_Communication%20Skills.pdf

الإستبيان

ملحق رقم (1)

القسم الأول: البيانات الشخصية:

1. الاسم (اختياري):

2. النوع:

أ. ذكر ()

ب. أنثى ()

القسم الثانى: الاعتماد على مكتبة الكلية للمساعدة فى الحصول على المعلومات الدراسية:

3. هل تتردد باستمرار على مكتبة الكلية ؟

أ. نعم ()

ب. لا ()

فى حالة الإجابة بلا، فما هى أسباب عدم ترددك على مكتبة الكلية ؟

4. كطالب فى المرحلة الجامعية الأولى. مكتبة الكلية لها أهمية كبيرة فى دراستك:

أ. نعم ()

ب. لا ()

فى حال اجابتك بلا... اذكر السبب

5. ما هي مدة استخدامك للمكتبة يومياً أثناء الدراسة ؟

أ. أقل من ساعة ()

ب. من ساعة إلى أقل من ثلاث ساعات يومياً ()

ج. 3 ساعات فأكثر ()

د. يومياً ()

هـ. أسبوعياً ()

و. حسب الظروف/فترات متباعدة ()

6. أى من الخدمات التالية تستخدمها عند دخولك للمكتبة أثناء العام الدراسى؟

أ. الإعارة ()

ب. التصوير ()

- ج. الفهرس الإلكتروني ()
 د. خدمة الدوريات ()
 و. المراجع ()
 هـ. أخرى (اذكرها) ()

7. هل ترى أن أخصائى المكتبة يقوم بتقديم العون الكافى والدعم للطلاب فى محيط المكتبة ؟
 أ. نعم () ب. لا () اذا كانت الاجابة بلا.. اذكر الأسباب

8. هل يتم استخدام الوسيلة المناسبة لك عند نقل المعلومات من اخصائى المكتبة ؟
 أ. نعم () ب. لا ()

9. ما هى الوسائل التى يستخدمها اخصائى المكتبة فى نقل المعلومات لك؟(يمكن اختيار اكثر من اجابة)

- المساعدة المباشرة فى الحصول على المعلومات ()
- الاجابة على كل الاستفسارات المعروضة ()
- التوجيه للمساعدة فى حالة عدم توافر الاجابة على الاستفسارات ()
- لامبالاة اخصائى المكتبة وعدم الاهتمام بالمساعدة الفعلية ()
- وسائل أخرى (اذكرها)

القسم الثالث: دور مهارات التواصل فى فاعلية الخدمة المكتبية بالكلية:

10. هل ترى أن مهارات التواصل لها دور كبير و فعال فى الخدمة المكتبية ؟
 أ. نعم () ب. لا ()

11. أى من مهارات التواصل الآتية، يمكنك تطبيقها فى حياتك. ؟ (يمكنك اختيار أكثر من أجابة)

- مهارة الحوار الجيد ()
- مهارات الاستماع ()
- مهارة التعبير او الإشارة بالجسم ()
- مهارة الاقناع ()

12. من وجهة نظرك. ماهى مهارات التواصل التى يجب توافرها فى اخصائى المكتبة لفاعلية الخدمة المكتبية بالكليات؟
(يمكنك اختيار اكثر من اجابة).

- أ. المناقشة ()
ب. الاستماع إلى الآخرين ()
ج. الاستيعاب ()
د. الاستعداد الشخصى للمساعدة ()
هـ. القدرة على التنفيذ ()
و- اخرى اذكرها ()

13. هل ترى ضرورة تدريس مهارات التواصل كمادة فى المراحل الدراسية ما قبل الجامعية ؟

- أ. موافق جداً ()
ب. موافق ()
ج. غير محدد ()
د. غير موافق ()
هـ. غير موافق جداً ()

14. إلى أي مدى ترى أن مهارات التواصل لها دور فى فاعلية الخدمة المكتبية بالكليات ؟

- أ. مهمة جداً ()
ب. مهمة ()
ج. غير محدد ()
د. غير مهمة ()
هـ. غير مهمة جداً ()

15. هل استخدم اخصائى المكتبة مهارات التواصل الجيد معك من قبل بمكتبة الكلية ؟

- أ. نعم ()
ب. لا ()

16. هل ترى أن التخصص المهنى لأمناء المكتبات له دور فى تطبيق مهارات التواصل لفاعلية الخدمة المكتبية بالكليات ؟

- أ. موافق جداً ()
ب. موافق ()
ج. غير محدد ()
د. غير موافق ()
هـ. غير موافق جداً ()

17. هل تجد صعوبة فى التحدث مع اخصائى المكتبة بالكلية ؟

- أ. نعم () اذا كانت الاجابة بنعم. اذكر السبب:
ب. لا ()

18. ماهى معوقات التواصل التى يفتقرها اخصائى المكتبة فى تقديم خدمة مكتبية ناجحة لطلاب الكلية؟ (يمكنك اختيار اكثر من اجابة).

- أ. عدم استعمال الوسيلة الملائمة للاتصال ()

- ب. عدم الإصغاء الجيد والمقاطعة ()
- ج. صعوبة فهم المستمع لبعض الكلمات والجمل والمصطلحات. ()
- د. الضجيج والازدحام داخل المكتبة ()
- هـ. اسباب اخرى يرجى ذكرها ()

19. هل ترى ضرورة اعطاء دورات تدريبية لاختصاصيين المكتبات عن كيفية تعلم مهارات التواصل مع الطلاب فى المكتبة؟

- أ. نعم ()
- ب. لا ()

20. من وجهة نظرك.. ماهى الخدمات المكتبية التى لا يطبق بها مهارات التواصل مع المستخدمين فى المكتبة؟