الطلاب شركاء في القرار: كيف تنجح المجالس الاستشارية في المكتبات؟

Students As Stakeholders: Library Advisory Boards and Privileging Our Users

إيرين دورني



الملخص:

يناقش المقال دور المجالس الاستشارية الطلابية في بناء مكتبة تستجيب لاحتياجات مستفيديها. ويعرض ما يقدمه الطلاب من معرفة وخبرة وعلاقات وآراء تساعد على تطوير الخدمات والمجموعات، ثم يطرح أسئلة عن قياس فاعلية المجالس ومدى تأثيرها في القرارات. ويؤكد أن إنشاء المجلس لا يكفي، ما لم تتحول آراء أعضائه إلى تحسينات فعلية تستند إلى الأدلة.

الكلمات المفتاحية: المجالس الاستشارية الطلابية، المكتبات الأكاديمية، التغذية الراجعة من المستفيدين، قياس النجاح، المكتبة المتمحورة حول الطالب

المقدمة:

يعرض البحث في جوجل عن «(library student advisory board)»، أي المجلس الاستشاري الطلابي للمكتبة، مئات النتائج من مؤسسات تعليمية، تصف هياكل المجالس ورسالاتها وأهدافها. ويكشف ذلك اقتناع مكتبات أكاديمية وعامة كثيرة بأهمية الاستماع المباشر إلى المستفيدين. لكن الدراسات التي تتناول ضرورة إنشاء هذه المجالس أكثر حضورًا من تلك التي تشرح كيف تتحول آراؤها إلى تحسينات فعلية، وكيف يقاس نجاحها، وما يُمنح لها من تأثير وصلاحيات.

يركز هذا المقال على المكتبات الأكاديمية، ويناقش الطلاب بوصفهم شركاء في توجيه المكتبة، من خلال دراسة المجالس الاستشارية واستخداماتها. فالأولى، كلما أمكن، أن نستند إلى ما يقدمه المستفيدون من أدلة بدل الاعتماد على افتراضاتنا عنهم.

المجالس الاستشارية:

وفقًا للي تيتل (Lee Teitel)، في تقرير صادر عن مركز (ERIC) لمعلومات التعليم العالي (ERIC Clearinghouse on Higher Education)، فإن اللجنة الاستشارية (advisory committee) «مجموعة من المتطوعين تجتمع بانتظام وعلى المدى الطويل لتقديم المشورة و/أو الدعم لمؤسسة أو لإحدى وحداتها الفرعية» (تيتل، ص 1). وقد أنشأت مكتبات أكاديمية كثيرة مجموعة كهذه من أجل توفير قنوات تواصل أكثر مباشرة بين المكتبة وجمهور الطلاب. فبعض المجالس الاستشارية الطلابية في المكتبات قائم على التطوع، وبعضها يُنتخب عبر الهيئات التمثيلية للطلاب، وبعضها أندية رسمية، وبعضها مؤقت لغرض محدد؛ ويتوقف كل ذلك على العوامل المؤسسية المحلية. ويقول تيتل:

«يمكن للجان الاستشارية أن توفر آليات على جميع مستويات التعليم العالي تساعد على تحسين التواصل والتفاعل مع العالم الخارجي. فهي قادرة على تقديم رؤى جديدة، وصلات قوية، ووصول إلى موارد قيّمة، وعلاقات عامة ممتازة. وبالاقتران مع خطة استراتيجية أو مع إدارة الجودة الشاملة، يمكن أن تكون عناصر أساسية في تجديد المؤسسة وبث الحيوية فيها» (تيتل، ص 2).

وللاطلاع على دليل عملي لإنشاء مجلس استشاري طلابي في المكتبة، يمكن الرجوع إلى كتاب (The Library Student Advisory Board: Why Your Academic Library Needs It And How To Make It Work) (المجلس الاستشاري الطلابي للمكتبة: لماذا تحتاج إليه مكتبتك الأكاديمية وكيف تجعله ناجحًا) لإيمي ل. ديوينك (Amy L. Deuink) وماريان سايلر (Marianne Seiler) (McFarland & Company, Inc., 2009). ويغطي الكتاب موضوعات لا يتناولها هذا المقال، مثل كيفية استقطاب الأعضاء، وأمثلة على أنشطة النادي، ومهام المشرف، وجمع التبرعات، وبناء العلاقات.

ما يستطيع الطلاب تقديمه:

في عام 2011، أتمّ زهرة (Zahra) وزملاؤه دراسة لأكثر من 30 مجلسًا استشاريًا أكاديميًا تدعم مراكز ريادة الأعمال. وتألفت هذه المجالس من قادة المجتمع ورجال الأعمال، اجتمعوا لتقديم التوجيه بشأن التواصل المجتمعي والخدمة والتدريس وجمع التبرعات.

وبتعريف المجلس الاستشاري بأنه مجموعة من الأفراد يُجمَعون لمساعدة مؤسسة على تحقيق رسالتها وأهدافها على نحو أفضل، وجدت الدراسة أن أعضاء المجالس الاستشارية قدّموا لمؤسساتهم الموارد الآتية:

- المصداقية والقبول
- الموارد
- معرفة السوق
- الوصول إلى البيانات
- الخبرة
- شبكات العلاقات في القطاع

(Zahra 113)

وتشكّل هذه الموارد أساسًا للمقارنة بين ما قد تسهم به المجالس الاستشارية الطلابية في المكتبات في سياق التعليم العالي.

تعزيز المصداقية والقبول:

الطلاب هم الفئة الأساسية من المستفيدين في معظم المكتبات الأكاديمية. وبمنحهم فرصة المشاركة في عملية صنع القرار، تستطيع المكتبات أن تضمن أن تكون المجموعات والخدمات والبرامج التي تقدمها متمحورة حقًّا حول الطلاب. وعند إبراز أهمية المكتبة، تتمثل إحدى الاستراتيجيات في الإشارة إلى القرارات التي بادر بها الطلاب والتي تبيّن القيمة التي تقدمها المكتبة لمجتمعها.

الموارد:

مع أن الطلاب يدفعون الرسوم الدراسية وغيرها من الرسوم للمؤسسة التي تموّل تشغيل المكتبة، فإن كثيرًا من الموارد التي يجلبونها إلى المجلس الاستشاري غير ملموسة بطبيعتها. وتشمل هذه الموارد كثيرًا من العوامل التي نناقشها أدناه، ومنها معرفة السوق، والوصول إلى البيانات، والخبرة، والامتداد في القطاع.

فهم احتياجات المستفيدين:

يتيح تتابع دفعات الطلاب كل عام فرصة للتعرف إلى احتياجات متغيرة. فالعمل مع مجلس طلابي يكشف التقنيات والسلوكيات المؤثرة في البحث عن المعلومات واستخدامها: ما منصة التواصل الرائجة؟ وهل يلجأ الطلاب إلى مواقع التورنت لتنزيل الكتب الدراسية؟ وما الأنشطة التي تستحق في نظرهم مغادرة السكن الجامعي لحضورها؟ قد نرصد بعض هذه الاتجاهات، لكن الإصغاء المباشر إلى الطلاب يساعدنا على تقديم خدمات تلائمهم بدل إسقاط تصوراتنا عليهم. وترتبط هذه المعرفة بثقافة المؤسسة نفسها، مما يعين المكتبة على تطوير خدمات ومجموعات ذات قيمة لمجتمعها.

الوصول إلى البيانات:

يمتلك الطلاب خبرات متنوعة لا نستطيع الإحاطة بها من خارج تجربتهم، ولا سيما عند إشراك الفئات الأقل تمثيلًا في الجامعة. وقد مررنا جميعًا بمرحلة الدراسة، لكن تغير التقنيات وأساليب التعليم يجعل الرجوع إلى الطلاب أنفسهم ضروريًا. ويتمتع أعضاء المجلس الاستشاري بصلات يومية بأقرانهم في القاعات والسكن، تتيح لهم الاستماع إلى الشكاوى ومناقشة استخدام المكتبة أو العزوف عنها. ويمكنهم أيضًا مساعدتنا على فهم عادات البحث والمذاكرة، مثل توضيح جداولهم اليومية وكيف يوزعون وقتهم.

الخبرة:

تتيح المجالس الطلابية خبرة ثمينة في التواصل والتسويق؛ فالطلاب أدرى بما يلفت انتباه أقرانهم، ولا يمكن الاستفادة من خدمة أو حضور فعالية لا يعلمون بها. كما أن بعضهم يعرف نظم المكتبة من منظور المستخدم الذي يمر بخدماتها المختلفة. أما العاملون، فقد ينشغل كل قسم منهم بجانب محدد: المفهرسون بالتسجيلات، واختصاصيو النظم بالواجهات، والمطورون بالمواقع، والمكتبيون الموضوعيون بالمساعدة البحثية، والإدارة بالسياسات. وقد يرى الطالب فجوات بين هذه الجوانب، أو يكتشف فرصًا لم ننتبه إليها.

التأثير في الأقران:

تتمثل قوة الطلاب هنا في قدرتهم على التأثير في أقرانهم. فعضو المجلس المطلع والمتفاعل يستطيع التعريف بالمكتبة ومواردها وخدماتها داخل الجامعة. كما أن بعض الطلاب يرتاحون إلى الحديث مع زملائهم أكثر من الحديث مع المكتبي، فيوفر أعضاء المجلس المعروفون قناة تواصل ميسرة. ويمكن تعزيز ذلك بإشراك طلاب ذوي حضور في الإعلام الجامعي والمجالس الطلابية والأنشطة التي تصلهم بفئات متنوعة من زملائهم.

مقاييس النجاح:

مع أن وجود هذا العدد الكبير من المجالس الاستشارية الطلابية في المكتبات يدل على أن كثيرًا من أمناء المكتبات اقتنعوا بقيمة هذا النوع من المجموعات، فإن البيانات المتعلقة بقياس فاعليتها شحيحة. وكما يقول تيتل، فإن السبب في ذلك على الأرجح هو أن «...ليس الجميع متفقين على تعريف الفاعلية» (تيتل، ص 3). وتذكر مكتبات كثيرة وجود مجلسها الاستشاري الطلابي في نشراتها وتقاريرها السنوية ومواقعها الإلكترونية، لكن من الصعب العثور على معلومات فعلية عن النواتج والإنجازات. فعلى سبيل المثال، أرجع بحث أُجري مؤخرًا عن «library student advisory board» في قاعدة (Library, Information Science & Technology Abstracts (LISTA) نتائج ضئيلة: مراجعات لكتاب ديوينك وسايلر وبضع مقالات ذات صلة هامشية. ويبدو أن مجرد وجود المجموعة يُعدّ نجاحًا كافيًا لكثير من المكتبات. ويصدق هذا على نحو خاص عند دعوة المستفيدين الناقدين إلى الانضمام إلى المجلس الاستشاري. ففي مقالها المنشور عام 2011 عن إنشاء مجلس استشاري لأعضاء هيئة التدريس، تقول فاريل (Farrell):

«هذه فرصة لتحويل الشاكي إلى نصير، إذ يراجع المجلس الخدمات والمجموعات، وقد يكتسب الشاكي فهمًا أوسع لشكاواه. وإذا كانت المكتبة تُخفق في خدمة شريحة معينة من أعضاء هيئة التدريس، فأي سبيل لاكتساب فهم لهذه الفئة أفضل من الإصغاء إلى وجهات نظرها؟» (193).

وتستحق جودة آراء المجالس الطلابية التقييم أيضًا، وإن كان قياسها ينطوي على تقدير شخصي يتأثر بثقافة المؤسسة وتباين أولوياتها. وقد يصعب تقبل موقف الطلاب عندما يعارضون مبادرة أنفقت عليها المكتبة أو أحد المكتبيين وقتًا وتمويلًا كبيرين.

وتقول فاريل أيضًا إن «نجاح المجموعة الاستشارية يتحدد في نهاية المطاف بـ...أثرها في مجموعات المكتبة وخدماتها» (196). وفي كتابهما (The Library Student Advisory Board)، تعبّر ديوينك وسايلر عن الحاجة إلى نواتج تعلم واضحة وقابلة للقياس لجميع أنشطة المجلس. ومن بين أنشطة أخرى، يجمع تنظيمهما في جامعة ولاية بنسلفانيا فرع شويلكيل (Penn State Schuylkill) الأموال لبناء مجموعات المكتبة، وهو ما يمكن تتبعه والإبلاغ عنه بعد ذلك لأغراض التقييم. ويعتمد هذا النوع من التقييم على المقاييس التقليدية لاستخدام المجموعات لإثبات قيمة المجلس الاستشاري ونجاحه. ومن حيث المجالات الناضجة للدراسة مستقبلًا، فإن تقييم المجالس الاستشارية الطلابية في المكتبات سيكون موضوعًا بحثيًا قيّمًا. كما سيكون من المثير للاهتمام تكييف الدراسات القائمة المتعلقة بالمجالس الاستشارية غير الطلابية في المكتبات [1].

إعلاء صوت المستفيد:

مع انتشار المجالس الاستشارية الطلابية، لا تزال مقاييس نجاحها تفتقر إلى اتفاق واضح. كما لا يتبين دائمًا إن كانت تؤثر فعلًا في قرارات المكتبة، أم أن وجودها يظل شكليًا.

إن فكرة التماس التغذية الراجعة مباشرة من المستفيدين فكرة معقولة، لكن إعلاء شأن تلك التغذية الراجعة وإحداث تغييرات فعلية قد يكونان أصعب بكثير. فمن الجيد أن نستطيع القول للإداريين (أو لرئيس المجلس الطلابي، أو حتى للطالب الذي يبدو أحيانًا أنه لا يقدّم سوى الشكاوى) إن لدينا آلية لاستقاء آراء الطلاب في الأفكار والمبادرات. لكن هل نُصغي حقًّا؟ وهل نستخدم تلك التغذية الراجعة لتحسين خدماتنا ونظمنا؟ ففي مقالهم عن اللجان الاستشارية الطلابية في المكتبات الأكاديمية، يتساءل بنفيل (Benefiel) وزملاؤه لماذا تكون أكبر فئة من مستفيدينا (الطلاب) أقلّ الفئات إسهامًا بالرأي في قرارات المكتبة وسياساتها التي تؤثر فيهم. وهذه الفجوة بين صنع القرار في المكتبة وعملائها الأساسيين تعزز الصورة النمطية للمكتبات بوصفها جهة تتحكم فيما يصل إلى المستفيد، توزّع الخدمات التي نراها «مفيدة» لمستفيدينا بصرف النظر عن رغباتهم.

الخاتمة:

إنه وقت عصيب على جميع المكتبات، ومنها مكتبات المؤسسات الأكاديمية. فبينما اعتادت المكتبات العامة الاستجابة لمجتمعاتها (أو لمجالس إدارتها)، حافظت المكتبات الأكاديمية على قدر أكبر من الاستقلالية استنادًا إلى الأسس التقليدية للمكتبة بوصفها مركزًا للمعرفة والنمو الفكري في التعليم العالي. غير أنه في عصر تُجعل فيه المساءلة والاستجابة والشفافية أولويات في التعليم العالي، قد لا يكون دور الطلاب بوصفهم شركاء أصحاب مصلحة في توجيه المكتبة بعيدًا.

تحتاج المكتبات إلى جمع آراء المستفيدين واستخدامها في تطوير عملها؛ فالمطلوب تغييرات تعالج احتياجات حقيقية وتحافظ على صلة المكتبة بمجتمعها. ولنتخيل الانتقال من افتراض أن «الطلاب لا يعرفون ما يحتاجون إليه، وعلينا تثقيفهم» إلى السؤال: «ما الذي يطلبونه تحديدًا؟». فإتقان الخدمات التي يريدها المستفيدون، مع مراعاة اختلاف المؤسسات، قد يزيد الرضا والاستخدام، ويقود إلى مكتبة تستجيب للطالب وتبني قراراتها على الأدلة.

إذا كان لدى مكتبتك مجلس استشاري طلابي، فتحدّث إلينا في قسم التعليقات! إني متشوقة لمعرفة الطريقة التي تقيس بها مجموعتك النجاح، وما إذا كنت قد واجهت صعوبة في الاستفادة من التغذية الراجعة من المستفيدين، ولا سيما حين تبدو متعارضة مع آراء أمناء مكتبات آخرين أو أعضاء هيئة التدريس أو الإداريين.

المراجع:

1. Leonhardt, Thomas Wilburn. “Key Donor Cultivation: Building For The Future.” Journal Of Library Administration 51.2 (2011): 198-208.; Kendrick-Samuel, Syntychia. “Junior Friends Groups Taking Teen Services To The Next Level.” Young Adult Library Services 10.2 (2012): 15-18.; Farmer, Lesley S. J. “Collection Development In Partnership With Youth: Uncovering Best Practices.” Collection Management 26.2 (2001): 67.
2. Benefiel, Candace R., Wendi Arant, and Elaine Gass. “A New Dialogue: A Student Advisory Committee In An Academic Library.” Journal Of Academic Librarianship 25.2 (1999): 111.

3. Deuink, Amy, and Marianne Seiler. The Library Student Advisory Board: Why Your Academic Library Needs It and How to Make It Work. North Carolina: McFarland & Company, Inc., 2009. Print.
4. Farrell, Maggie. "Developing A Faculty Advisory Group." Journal Of Library Administration 51.2 (2011): 189-197.
5. Kane, Jennifer J., and Jay E. Jisha. "An Analysis Of Sport Management Clubs And Advisory Boards In Sport Management Programs Across North America." International Sports Journal 8.1 (2004): 132-138.
6. Teitel, L. (1994). The Advisory Committee Advantage: Creating an Effective Strategy for Programmatic Improvement. ERIC Digest. Washington, DC: ERIC Clearinghouse on Higher Education, George Washington University.
7. Zahra, Shaker A., Lance R. Newey, and J. Myles Shaver. "Academic Advisory Boards' Contributions To Education And Learning: Lessons From Entrepreneurship Centers." Academy Of Management Learning & Education 10.1 (2011): 113-129.