



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم المكتبات



Cp 1
le 04/10/2020

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلومات

تخصص: تكنولوجيا هندسة المعلومات

الموسومة بـ:

الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية و دوره في تحسين الخدمة المكتبية

مكتبة العلوم الاجتماعية جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم - نموذج

تحية إشراف

د/ فرعون حمو

فرعون حمو
الموافق

من إعداد الطلبة :

يوسف فاتحة

ثابتي عالية

لجنة المناقشة:

د/ حمو فرعون	جامعة مستغانم	مشرفا
أ/ وزار سليمان	جامعة مستغانم	رئيسا
أ/ براهيم نبيلة	جامعة مستغانم	مناقشة

السنة الجامعية: 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الشكر قيد النعم... وليس أحق بالشكر من الله تعالى،
الذي بلطفه وبحوله ما كان لي اكتب حرف
ولا أن اخط كلمة، فأحمده حمدا كثيرا واشكره شكرا
جزيلا، الذي كان فضله وعطائه كريما، احمده لأنه
سهل لي المبتغى وأعانني على إتمام هذا العمل وذل لي
الصعاب وهون على المتاعب.
أتقدم بالشكر الجزيل: إلى الذي أسدى الجميل تفضيلا....
استأذنا أكرم به من حاذق.
من كان ناصحا و موجهها..... حتى استقامة من بعد ذلك
أوراقه.

أستاذي الفاضل " فرعون حمو " الذي اشرف على
تأطيري من خلال هذا البحث، منذ كان بذرة
إلى أن صار ثمرة، فشكرا لك أستاذي.
يشرفني جدا ويسعدني كثيرا، أن أتقدم إلى أعضاء
اللجنة المناقشة الموقرة بأسمى آيات العرفان
وامتتان، والتقدير بقبول مناقشة هذا العمل.

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا على إنجاز هذا العمل

أهدي ثمرة نجاحي هذا إلى من حملتني تسعة أشهر وهن

إلى مدرستي ومهندسة خطواتي أمي.... أمي فاطمة حفظها الله
وأطال في عمرها .

إلى من نجحت بفضل دعواته أبي.... أبي محمد حفظه الله وأدامه
الله فخرا لنا .

إلى قرة عيني وتاج رأسي ابنتي العزيزة رفيدة وزوجي محمد
أطال الله في عمرهما.

إلى من شاركوني بطن أمي إخوتي وأخواتي بدرة وزوجها
وأبنائها، سعاد وزوجها وأولادها والشارف وزوجته وابنته،
وفتحي وأولاده وإلى آخر العنقود الأمين ونبيل
وفقهن الله وسهل دربهن.

إلى كل الصديقات والأصدقاء، إلى بنات خالي وخالتي وعمي
وعماتي حفظهم الله.

إلى من تقاسمت معهن الحياة الجامعية: فاطمة، جمعية
هوارية، مليكة.

إلى من شاركتني في إنجاز هذا العمل زميلتي عالية.

إهداء

إلى من سهرت في طفولتي وأعانتني بدعواتها
إلى من رضا الله مقرون برضاها، والجنة تحت قدميها
إلى من رحلت عني أبد الأبدين ولن تشاركني فرحتي
إلى روح والدتي الطاهرة، تغمدها الله برحمته الواسعة
إلى الذي من أجله اتخذت طريق الصواب وعرفت منه معنى الحياء
الاخلاق

إلى من تحمل عبء تربيتي وتعليمي
إلى من انا بحاجة في كل وقت
إلى من قرر الرحيل عني إلى أبد الأبدين
إلى روح أبي الغالية رحمه الله وتغمده برحمته الواسعة
إلى كل إخوتي وإلى أبي الثاني الذي وقف بجانبني في هذه الحياة
إليك أنت يا أختي العزيزة والوحيدة اطل الله في عمرك
إلى زوج أختي كسار الحبيب بن ذهبية، الذي بفضلته سأحوز على
شهادة الماجستير

إلى كل من ساعدني في هذا الإنجاز
إلى كل المهتمين بعالم المكتبات وأساتذة التخصص

قائمة المحتويات

	شكر وتقدير قائمة المحتويات بطاقة فهرسية
أ	المقدمة
11	الفصل التمهيدي: الإطار المنهجي للدراسة.
	1-مشكلة الدراسة 2-تساؤلات الدراسة 3-فرضيات الدراسة 4-أهمية الدراسة 5-أهداف الدراسة 6-أسباب اختيار الموضوع 7-الدراسات السابقة 8- مصطلحات الدراسة
	الفصل الاول:مدخل عام حول الاتصال الداخلي داخل المكتبات الجامعية
	تمهيد 1-1-تعريف الاتصال 2-1-أهمية الاتصال الداخلي للمكتبات الجامعية 3-1-أنواع الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية 4-1- أهداف الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية 2-2-1-أساسيات الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية 1-2-1-وسائل الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية 2-2-1-أشكال الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية 2-1--3-نماذج الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية 2-1--4-معوقات الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: رضئ المستفيدين عن الخدمات الجامعية
	تمهيد 1-المكتبة الجامعية 1-1-لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية 2-1-تعريف المكتبة الجامعية 3-1-أنواع المكتبات الجامعية 1-3-1- مكتبة المركزية 2-3-1- مكتبة الكليات 3-3-1-مكتبة القسم 4-1- أهداف المكتبات الجامعية 5-1-وظائف المكتبات الجامعية

	<p>2-خدمات المعلومات بالمكتبة الجامعية. 2-2-1--تعريف الخدمة المكتبية 2-2-2-أنواع الخدمة المكتبية 2-2-3-أهداف الخدمة المكتبية 2-2-4-متطلبات الخدمة المكتبية 2-2-5-العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية خلاصة الفصل</p>
	<p>الفصل الثالث:الجانب التطبيقي لدراسة.</p>
	<p>تمهيد 1. التعريف بمكان الدراسة 2. حدود الدراسة 2-1-الحدود المكانية 2-2-الحدود الزمانية 2-3-الحدود البشرية 3- منهج الدراسة 4- مجتمع الدراسة 5- أدوات جمع البيانات الدراسة 6- الاستبيان 7- تحليل بيانات ونتائج الدراسة الميدانية 7-1-تحليل بيانات الشخصية لدراسة 7-2- تحليل بيانات المحور الاول 7-3- تحليل بيانات المحور الثاني 8- النتائج العامة لدراسة 9- النتائج على ضوء الفرضيات</p>
	<p>خاتمة</p>
	<p>القائمة البيبلوغرافية الملاحق الملخصالدراسة .</p>

بطاقة فهرسية

يوسف، فتيحة ، ثابتي، عالية

الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة
المكتبية: شعبة علم المكتبات والمعلومات في جامعة عبد الحميد ابن
باديس مستغانم خروبة/يوسف، فتيحة، ثابتي، عالية، إشراف: د-
فرعون حمو. الجزائر جامعة مستغانم، 2019.ص

المقدمة

مقدمة

يعد الاتصال الشريان الداخلي المؤسسة النابض، حيث لا يمكنها أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها، بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الانسان وجود أي مؤسسة مهما كان نوعها دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين.

ويشهد العصر الحالي تقدما ملحوظا في تقنيات الاتصال وأساليب لما يسمح بتسهيل العمل الجماعي بين المكتبيين مع بعضهم البعض من جهة ومع الجمهور المستفيدين الداخلي والخارجي للمكتبات بما ينعكس حتما على الخدمات المتطورة التي تكون في مستوى تطلع على الجمهور الأكاديمي، وذلك تبعا لتطور بيئة مجتمع المعلومات التي تنشط فيها. وباعتبار المكتبات الجامعية مثلها مثل باقي المؤسسات الأخرى التي لا تستطيع الاستمرار والبقاء إلا بوجود دائم بين جميع العاملين بها، وذلك كون الاتصال هو عملية نقل وتبادل المعلومات إلى جانب كونه عملية إدارية مهما، مما يولد لديهم الشعور بالرضا والاستقرار النفسي والرفع من مستوى أدائه، ومنه يمكن تحقيق أهداف العامل على حد سواء. ومن خلال الحاجة إلى الاتصال الداخلي كعامل ديناميكي للعمل التعاوني عن طريق مختلف مصالح تبادل المعلومات بينهم والتسويق بين مختلف مصالح وأقسام ووحدات العمل داخل المكتبة.

واحتواء هذه الدراسة على مقدمة وأربعة فصول ، الفصل الاول كان عبارة عن فصل

منهجي تضمن : أهمية الدراسة ، أسباب الدراسة اختيار الموضوع ، أهداف الدراسة

إشكالية الدراسة تساؤلات الدراسة و فرضيات الدراسة ،دراسات سابقة مصطلحات الدراسة

،أما الفصل الثاني : فكان عبارة عن مدخل عام حول الاتصال الداخلي في المكتبات

الجامعية ، من تعاريف أهمية ،أهداف أشكال ،نماذج ،وسائل الاتصال ،وأخيرا معوقات

الاتصال وأساليب التغلب على هذه المعوقات ،أما الفصل الثالث فكان حول رضى

المسفيدين عن الخدمات المكتبات الجامعية تناولنا فيه مبحثين ، المبحث الاول يتضمن

المكتبات الجامعية تعرفنا على مفهومها ، أنواعها ، وظائفها أما بالنسبة للمبحث الثاني تناولنا

فيه الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية يتضمن هذا المبحث تعريف الخدمة المكتبية

،أنوعها ،أهدافها ، متطلباتها و العوامل المؤثرة في الخدمة المكتبية .

أما الفصل الرابع والأخير الذي كان إجراءات الدراسة الميدانية لمعرفة دور الاتصال

الداخلي في تفعيل أداء العاملين بالمكتبة الجامعية.

الفصل المنهجي

الفصل الأول: الإطار المنهجي

- تمهيد

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- أسباب اختيار الموضوع.
- 3- أهمية الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- تساؤلات الدراسة
- 6- فرضيات الدراسة.
- 7 - الدراسات السابقة.
- 8- تحديد وضبط مصطلحات الدراسة.

الإطار المنهجي.

تمهيد:

على الباحث اذا اراد معرفة وسير حقيقة الظواهر، أن يتقصى سياقات و بنيات ومحيط هذه الظواهر كي يستطيع الوصول إلى نتائج دقيقة وواضحة ، وذلك بالاستعانة بأدوات البحث العلمي والتي تعتبر مفتاح الدخول إلى الظاهرة ومعرفتها جيدا.

سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى إشكالية الدراسة و أسباب اختيار الدراسة وأهميتها وأهدافها وتحديد مفاهيمها وبعض الدراسات السابقة التي مهدت لنا الطريق لدراسة أثر الاتصال الداخلي في المكتبة الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية بمكتبة جامعة مستغانم، وبذلك يكون البحث العلمي أكثر شمولاً ووضوحاً بحيث يمكن للقارئ فهم محتواه.

1. الإشكالية :

يلعب الاتصال الداخلي دورا هاما في الوصول إلى وحدة الفكر والفهم، الذي ينتج عنه توفير و تجميع المعلومات الضرورية لاستمرار العمل في أي مؤسسة كانت، لاسيما فيما يخص نقل وتبادل تلك المعلومات، باعتباره الحجر الأساسي الذي تبنى عليه العلاقات الاتصالية التفاعلية التي تتم بين العاملين.

تعد المكتبة الجامعية من بين الأسس والمرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في تحسين مستوى الأداء الجامعي من جانب، و تطوير البحث العلمي من جانب آخر، وذلك تبعا للتطورات التي تتطلبها وظائفها و أعمالها عبر مرور الزمن و إنما هي مؤسسة تربوية و ثقافية تؤدي دورها الثقافي والتربوي في ضوء الأهداف الرئيسية للجامعة، وتقدم لأعضائها الهيئة التدريسية ما يساعدهم على القيام بدورهم التعليمي والبحث خير قيام وتجعل منهم عناصر فاعلة في تغيير المجتمع وتطويره ثقافيا وعلميا وهي بذلك القلب أو الدماغ بالنسبة للجامعة ومن أهم الأجهزة أو الإدارات التي تعتمد عليها في أداء رسالتها الأكاديمية في تحقيق أهدافها في مجال التعليم و البحث العلمي .

إن العصر الذي نعيشه يتغير بصورة متواصلة بفضل المعلومات التي تمثل محور دوراته في الآونة الأخيرة، الأمر الذي جعل الاتصال أحد الدعامات الهامة التي تساهم في زيادة الانسجام و التماسك بين العاملين وتوحيد جهودهم لأجل حل المشكلات الداخلية والخارجية التي تواجههم في أعمالهم، والاتصال هو العنصر الوحيد للتغلب على أي صراع محتمل قد

يحدث بينهم، وتعزيز التنسيق و التعاون وتفعيل أداء أعمالهم، وكل هذا يعتمد بالدرجة كبيرة على مدى وجود قنوات الاتصال التكنولوجية، لنقل المعلومات وتبادل الأفكار والخبرات، وهذا يشجعهم على ابتكار خبرات جديدة، ومتنوعة، مما ينعكس إيجابيا على أداءهم في العمل، وهذا ما يعني أن تحسين أداء العاملين مرتبط بمدى نجاح عملية الاتصال.

وهذا ما تنحصر عليه دراستنا في معرفة دور الاتصال الداخلي في تفعيل أداء العاملين بالمكتبة الجامعية وكيف يؤثر بالسلب أو الإيجاب وعليه نطرح التساؤل التالي :

ما مدى تأثير الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية؟

2- التساؤلات الفرعية:

وهذا التساؤل الرئيسي يدفعنا إلى طرح جملة من التساؤلات الفرعية على النحو التالي :

- هل الاتصال الداخلي بين العاملين فيما بينهم له تأثير في تحسين الخدمة المكتبية
- هل تتوفر المكتبة الجامعية على الإمكانيات المادية والبشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستفيدين .

- ما هي معوقات الاتصال الداخلي بين العاملين التي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

3- فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضية إحدى الركائز التي تبنى عليها البحوث و الدراسات العلمية، وغالبا ما تأتي بصيغة الأخبار الرامي إلى تفسير مشكلة ما، ويمكن تعريفها بأنها تخمين أو استنتاج ذكي. يصوغه الباحث ويتبناه مؤقتا لشرح بعض ما لوحظ من الظواهر لكونه بمثابة مرشد له في دراسته التي يقوم بها¹.

ولإجابة عن هذه التساؤلات وضعنا فرضيات التي هي إجابة مؤقتة عن هذه التساؤلات والتي تكمن فيما يلي:

- تحسين الخدمة المكتبية بمكتبة الجامعة مرتبط بالاتصال الفعال بين العاملين.
- تتوفر المكتبة الجامعية على الإمكانيات المادية والبشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستفيدين.
- هناك معوقات للاتصال الداخلي بين العاملين في مكتبة تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية¹.

4- أهمية الدراسات:

يكتسي موضوع الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية على تحسين الخدمة المكتبية أهمية بالغة من حيث أنه:

¹ بدر أحمد ،أصول البحث العلمي ومناهجه .القاهرة :المكتبة الاكاديمية ،1969،ص97.

- محاولة لتسليط الضوء على أهم العناصر العملية الاتصالية الداخلية، لما يكتسبه من جوانب سلبية إذ لم تعطي لها أهمية ولم تراعي فيها الشروط الواجب.
- توفرها في الاتصال على أداء العاملين و الذي ينعكس على الأداء العام للمكتبة .
- إشعار الموظفين بأهميتهم وضرورة اطلاعهم على كل الأمور و تحفيزها .
- باعتبارها أن الوصول إلى تلبية احتياجات المستفيدين هو الغاية الأسمى للمكتبات الجامعية وبهذا تكون قد نجحت في تقديم خدماتها، وبالتالي تحقيق أعلى درجة من الرضا عن المكتبة.

5-أهداف الدراسة:

- معرفة مدى تأثير الاتصال على أداء العاملين داخل المكتبة، وأيضاً معرفة أهمية

الاتصال

التنظيمي في زيادة مهارة العمال وكفاءتهم في العمل.

- الكشف عن أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه المستفيد.
- استعراض لمختلف النقائص في توفير الخدمات الكافية ومدى تحقيق رضا المستفيدين.

- الاجتهاد في التواصل إلى آليات و التقنيات التي من خلالها نستطيع تطوير وتحسين أداء الموظفين داخل المكتبة من خلال تحسين عملية الاتصال.

6-أسباب إختيار الموضوع:

تتمثل في الأسباب الموضوعية والأسباب الذاتية

1- الأسباب الموضوعية:

- موضوع الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية من المواضيع المهمة التي تتطلب

البحث

عنها،كذلك بالنسبة إلى أداء العاملين الذي لا يمكن أن يتفاعل بدون اتصال إداري.

- محاولة توضيح طبيعة الاتصال الداخلي السائد في المكتبة الجامعية .
- الدور الفعال الذي يمكن للمكتبة الجامعية أن تؤديه من خلال تحسين خدماتها و استغلالها .
- الكشف عن نظام الداخلي للمكتبات الجامعية.

2- الأسباب الذاتية:

- ارتباط الموضوع بالتخصص .
- الاهتمام و الرغبة الذاتية إلى دراسة هذا الموضوع بعد إدراك أهمية وقيمة.
- الفضول العلمي الذي يدفعنا إلى معرفة دور الاتصال الداخلي بين العاملين بالمكتبة الجامعية.

- اهتمامي الشخصي بموضوع الاتصال الداخلي نظرا لدور الذي يلعبه في تحسين

الخدمة المكتبية.

7- الدراسات السابقة:

من المهم جدا لأي بحث اجتماعي أن يطلع على البحوث التي سبقت بحث، لأن إطلاعنا على ما سبق يجنبه التكرار، ويمكنه من تفادي أخطاء الآخرين، وقد يسمح له ذلك بفهم موضوع بحثه أكثر، واختيار الطرق والإجراءات المنهجية لدراسته، لذلك حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة.

لهذه الدراسة وقد أسفر جهدنا على الحصول على الدراسات التالية:

الدراسة الأولى : وهي دراسة بعنوان مقارنة مسار الاتصال داخل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة تبسة -دراسة ميدانية عن الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية في جامعة تبسة

وهي مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات، من إعداد الطالبة : خولة قواسمية، هدفت هذه الدراسة إلى:

- تحديد مفهوم الاتصال، نظرياته ومختلف أنماطه وأساليبه.
 - عرض دوايب سيرورة الاتصال الداخلي في قلب المكتبات الجامعية
- ومن النتائج المتوصل إليها في الدراسة هي:
- الموظفون في المكتبة الجامعية ليس لديهم معرفة لمفهوم الاتصال الداخلي.

- الموظفون في المكتبة الجامعية يحتاجون إلى دورات تدريبية لتحسين الاتصال الداخلي.

- إنعكاس ضعف مستوى ثقافة الموظفين لمفهوم الاتصال الداخلي سلبا على السير الحسن لخدمات المكتبة .

وقد أفادتنا هذه الدراسة في الجانب النظري في التعرف على مفهوم الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية.

الدراسة الثانية: الاتصال الإداري ودوره في تفعيل أداء العاملين بالمكتبة

- الجامعية:دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة، العربي بن مهدي - أم بواقي .
- وهي مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم المكتبات من إعداد الطالبتين " زغدودي نورة "و" سيون سعيدة " هدفت هذه الدراسة إلى :

- معرفة مدى مساندة ما توفره من خدمات لاحتياجات المستفيدين الدائمة التغير.
- التعريف بمفهوم الاتصال الداخلي وأهميته .
- دراسة تأثير الاتصال الداخلي على المكتبات وكذا الخدمات التي توفرها المكتبة للمستفيدين .

وقد أفادتنا هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري وبالأخص الفصل الأولى.

8- مصطلحات الدراسة

المكتبات الجامعية: هي جهاز معلومات يقوم بعمليات التجميع والاختبار، التحليل، التنظيم، الاختزان، النسخ، الاسترجاع لتلك المعلومات حسب احتياجات ومتطلبات المستفيدين، وتحتاج المكتبة لقيامها بخدمات إلى التنوع في المتخصصين الموضوعيين والأخصائيين في المعلومات المدربين في علوم المكتبات و تكنولوجيا المعلومات¹.

❖ **الاتصال الداخلي:** هو كل الأعمال والنشاطات التي تسعى إلى ربط بين كل العاملين في المؤسسة وهذا من أجل بلوغ الهدف الذي يسعى إليه وهو ازدهارها ورقية.

❖ **الخدمة المكتبية:** "أنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات" ويعرف ربحي عليان الخدمة المكتبية: "بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها وبأقل تكاليف"¹.

9- منهجة الدراسة:

لا شك أية دراسة عملية لا تخلو من الاعتماد على منهج محدد يختاره الباحث لموضوع دراسته، وفق ضوابط معينة بحيث يكون ملائماً لموضوع دراسته وتحديد أبعادها بغية الوصول إلى نتائج منطقية ومحددة. إذن فهو مجموعة من الإجراءات

¹ عبد المنعم موسى ، غادة، محمد سالم، ناهد. مرافق المعلومات: ماهيتها، إدارتها، خدماتها. الاسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2000. ص. 196.

¹ النويصة، غالب عرض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار الصفاء. للنشر و التوزيع، 2000. ص. 21.

المتبعة في دراسة الظاهرة أو مشكلة البحث من خلال الإجابة على الأسئلة التي تم طرحها ،وهذه الإجراءات تتضمن وصف الظاهرة المتعلقة بالمشكلة محل الدراسة وصفا شاملا بالإضافة إلى تحليل وتفسير البيانات المتحصل عليها و المعلومات لاكتشاف الحقائق وإثباتها علميا.

وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي وهو أكثر المناهج استعمالا في البحوث الاجتماعية والإنسانية، كما أنه يعتمد على العديد من أدوات البحث لا سيما الاستبيان والمقابلة والملاحظة، الأمر الذي جعل اختيارنا لهذا المنهج دون سواه وذلك لتوافقه مع موضوع دراستنا.

وذلك من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد على فهم الواقع وتطويره²

ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلاءم مع طبيعة موضوع الدراسة، باعتباره يهدف إلى وصف الجانب النظري والتعرف على آراء واقتراحات أفراد العينة من خلال دراسة الاتصال الداخلي للمكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية.

وأما المنهج التحليلي سنعتمد عليه في تفسير وتحليل النتائج المحصل عليها .

² غربي، علي. أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. قسنطينة: sirta copy، 2006، ص. 66.

الفصل الأول

مدخل عام حول الاتصال

الداخلي داخل المكتبات الجامعية

تمهيد:

تعتبر العملية الاتصالية داخل المكتبات الجامعية من النطاقات الاستراتيجية التي يجب أن يعتمدها مدراء المكتبات الجامعية، خاصة في لحظات جمع المعلومات لاتخاذ القرارات المهمة والحاسمة لتطوير المكتبات والوصول بها الى تحقيق الاهداف المرسومة الكبرى، فالاتصال الداخلي بين المكتبات أضحي احدى المقومات التي تركز عليها الادارة المكتبية من أجل تنفيذ أعمالها

الاتصال عملية ديناميكية لا تتوقف عن مرحلة من مراحل الحياة المكتبية، وإنما تستمر طوال مدة الخدمة المكتبية قصد تحقيق التنسيق بين مختلف أقسامها ومصالحها. ويرى بعض المختصين ان معظم المشاكل التي تواجهها المكتبات الجامعية هي ناتجة عن تقصير في تحقيق الاتصالات بين العاملين بها.

تعريف الاتصال:

1 تعريف الإتصال لغة : ان كلمة الاتصال في أصلها كلمة انجليزية communication

مشتقة من الكلمة اللاتينية communise و معناه هو الشيء المشترك ويعني البلوغ الرسمي

أو بيان توضيح حكومي.

أما باللغة العربية فكلمة الاتصال تعني الإبلاغ فنحن نقول أوصل الشيء أو أوصل إليه الشيء أي أبلغه إياه كما تعني أيضا ربط الشيء بالشيء¹ .

2- تعريف الاتصال اصطلاحا : هو عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين المرسل و المستقبل و

الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي ذلك التفاعل يتم نقل الأفكار والمعلومات المنبهاة بين الأفراد عن قضية².

3- تعريف الاتصال في مجال علم المكتبات : تتعدد المفاهيم التي تناولت الاتصال الإداري

وبالتالي يمكن إيجاد عدة تعريفات منها :

❖ **الاتصال الإداري:** هو عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة داخل المكتبة , وعملية تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين العاملين, وذلك يساعد الارتباط والتماسك بينهم³.

4- تعريف قاموس أكسفورد للاتصال: بأنه عملية نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام والكتابة والإشارة⁴.

¹المزاهرية، منالهلل، نظريات الاتصال=communication,theories عمان: دار المسيرة لنشر، 2012، ص.ص.31-32
² عبد الله ، مي، البحث في العلوم و الاعلام والاتصال : من الأطر المعرفية الى الاشكالية البحثية . بيروت : دار النهضة ، (د.ت) . ص. 64.

³ أبو سمرة، محمد .الاتصال الاداري و الاعلامي . عمان : أسامة للنشر ، 2008، ص.09.

⁴ سعيد مبروك، ابراهيم .الاتصال الاداري، وإدارة المعرفة بالمكتبات و مرافق المعلومات "د.م." دار الوفاء للعالم للطباعة والنشر، ط.1،

ويتم تعريفه أيضا: بأنه عملية يتم عن طريقها اتصال المعلومات سواء كانت عملية تعبيرية او من اعلى عضو في الهيكل التنظيمي في المكتبة, الى عضو آخر, ويكون الاتصال لإعطاء التعليمات والتوجيهات بقصد تسيير العمل¹.

* ويعرفه ايضا ابراهيم عرقون: بأنه عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب يتم داخل المكتبة على المستوى الفردي والجماعي, يساهم في تطوير اساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.²

* تعريف الاتصال بمعنى عام: هو تبادل المعلومات بين المؤثر والمتأثر.³

أهمية الاتصال الداخلي للمكتبات الجامعية:

تحضي عملية الاتصال على درجة عالية من الأهمية في المكتبات الجامعية كما يمكن اعتبارها المفتاح الإدارة الفعالة , وعليه يمكن تلخيص أهمية الاتصال الداخلي في عدة نقاط على النحو التالي:

- يعتبر الاتصال الداخلي مفتاح نشاط المكتبة, فبدونه لا يعرف الموظفون عمل زملائهم, ولا تستطيع الإدارة إن تسلم المعلومات من المداخلات التي تحتاجها.

¹ سعيد مبروك, ابراهيم, نفس المرجع السابق ص. 111

² طلعت, محمود منال, مدخل الى الاتصال, مصر: المكتب الجامعي الحديث, 2001, ص. 22.

³ العطوزي, محمد فهمي. العلاقات الادارية في المؤسسات العامة للشركات, القاهرة: عالم الكتب, 1960, ص. 341.

- يساعد على تعزيز علاقات ودية ملموسة بين العمال و عملاء المكتبة الجامعية , والتعبير عن مشاريعهم وأفكارهم.

- المد بأسس تنسيق العلاقات بين موظفي المكتبة الجامعية لتحقيق أهدافها.

- المساهمة في امتصاص حالات عدم الرضا, حيث يعمل الاتصال بإشكاله المختلفة, كمهام أمان يمكن من خلالها أن يعبر العاملون عن اتجاهاتهم حول القضايا المختلة وتوصيل أصواتهم للإدارة.¹

- محاولة تغيير الاتجاهات والتغيير في الأنماط السلوك الوظيفي.

- تمكين الاتصالات الفعالة للرؤساء والمشرفين من ممارسة وظائفهم في التوجيه والتدريب بشكل فعال.

- الاتصال جزء أساسي من كافة الخطوات الدارية في المكتبات الجامعية من تخطيطو توجيه وتنظيم.²

- وهناك وجهة نظر أخرى حول أهمية الاتصال الإداري في المكتبات الجامعية, والتي تتمثل في النقاط التالية:

* تحديد الأهداف الواجب تنفيذها .

¹أجغيم, الطاهر .واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية:جامعة منتوري وياجي المختار انموذجا.قسنطينة:اطروحة الدكتوراه,2006.ص.527-529.

²رضا,هاشمحمدي.تنميةمهارات:الاتصال والقيادة الادارية.عمان:دارالراية,2009.ص.91.

* تعريف المشاكل وسبل علاجها .

* تقييم الأداء و تحديد معايير ومؤشرات الأداء.

* إصدار الأوامر والتعليمات والتنسيق بين المهام و الوحدات المختلفة¹.

* توجيه وتحذير العاملين ونصحهم وإرشاداتهم.

أنواع الاتصال الداخلي للمكتبات الجامعية:

يتخذ الاتصال داخل أي مؤسسة نوعين من الاتصال إحداها رسمي والآخر غير رسمي.

1 - الاتصالات الرسمية في المكتبات الجامعية:

هي الاتصالات التي تتم في اللوائح والقنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي للمكتبات الجامعية الذي يستلزم أن تكون قنوات و مسارات الاتصالات مفهوم لجميع العاملين في تلك المكتبة بالإضافة إلى توفير المناخ العام الذي يسمح بالاتصال الفعال , وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات التالية:²

-الاتصال النازل: من السلطة العليا إلى من هم اقل درجة في جميع مجالات العمل و الحياة, بمعنى اخر من قمة التنظيم إلى الأدنى المستويات الإدارية المنفذة , وهو يتضمن في العادة الأفكار والقرارات والأوامر والتعليمات والتوجيهات . وأكثر أشكال هذه الاتصالات حدوثا

¹ماهر, احمد . السلوك التنظيمي :مدخل لبناء المهارات. ط7. الاسكندرية:الدار الجامعية, 2006.ص.357.

²علي, محمد اميرة.الاتصال التربوي, {د.م.},الدار العلمية العامة الجزائر:جسور للنشر والتوزيع, 2007.ص.52.

وتعليمات العمل التي تغطي لجميع العاملين على اختلاف مستوياتهم والوظائف التي يقومون بأدائها , والمذكرات الرسمية والنشرات المطبوعة¹.

*الاتصال الصاعد: هو الاتصال ال ذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المرؤوسين إلى الرؤساء , ويتضمن تقديم معلومات حول ما يريد الشخص قوله عن نفسه , أو إدارتها أو مشكلات نشاطات المكتبية وسياستها أيضا , ما يجب عمله.²

¹ بلخير, رضوان , جابر, سارة. مدخل للاتصال والعلاقات العامة الجزائر :جسور للنشر والتوزيع, 2013.ص76.

² مجاهد, مجاهد شبيه. شدوان, الخلفيطارق. مدخل الى الاتصال الجماهيري .الاردن :دار المعرفة الجامعية, 2009.ص.41.

اهداف الاتصال داخل المكتبات الجامعية:

- التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجهها , وموقف المرؤوسين منها وسبل حلها.
- ضمان تداول المعلومات وانتقالها انتقالا سليما عبر مصالح المكتبة.
- توفير وسائل الاتصال الاداري بين المصالح والموظفين وادارة المكتبة .
- توفير بيئة داخلية ملائمة للتعارف وتبادل بين الموظفين وتحديد مهام كل مصلحة.
- المساهمة في تعزيز الشفافية داخل المكتبة ونقل المعلومات المناسبة لمستخدمي القرارات في الوقت المناسب.¹

- كما ان للاتصال داخل المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات اهداف متعدد اهمها:
- هدف تنظيمي: يكون بربط دوائر واقسام المكتبة او مراكز المعلومات ببعضها البعض وتنسيق انشطتها , قصد تحقيق الاهداف الموضوعية.
 - هدف اعلامي : يتم عن طريق نقل المعلومات الى الاخرين وتوعيتهم وتوضيح بعض الامور .

- هدف اقناعي : محاولة اقناع الاخرين بالافكار والاراء المنقولة.
- هدف سلوكي : محاولة التأثير في السلوك الاخرين واتجاهاتهم ايجابا.

¹ المانع, محمد بن علي. تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الاداء:دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالامن العام, رسالة ماجستير: العلوم الادارية : جامعة نايف العربية للعلوم الامنية, الرياض . 2006.ص.19.

- هدف تعليمي: نقل معلومات جديدة الى الاخرين.
- هدف اجتماعي : عن طريق زيادة تفاعل العاملين في المكتبة الجامعية ببعضهم البعض.
- هدف معلوماتي : من خلال السؤال عن قضية معينة والحصول على تغذية راجعة حولها.¹

¹ همشري, عمر احمد. الادارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات , عمان: دار صفاء للنشر , 2001.ص.205.

المبحث 2: أساسيات الاتصال داخل المكتبات الجامعية:

1 - وسائل الاتصال داخل المكتبات الجامعية:

- إن الإشارة إلى ظاهرة مهمة تتعلق برسائل الاتصال وهي ان الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا على الرسائل ,حتى انه لايمكن الفصل بينهما . فيشرون إلى الوسيلة هي الرسالة.
- ومن أهم وسائل الاتصال المستخدمة في إدارة المكتبات نجد :
- **الوسائل المكتوبة:** الكتب بأنواعها وتخصصها المختلفة والصحف والمجلات ...الخ.
 - **الوسائل الشفوية المباشرة :** أي كلام والحديث المباشر بين المرسل والمستقبل :
كالمحاضرات التي يلقيها المدرس , ويضمنها رسالة التدريبية.
 - **الوسائل المسموعة والمرئية:** وتتمثل هذه بصورة رئيسية في الوسائل السمعية البصرية.
 - **الوسائل الالكترونية الحديثة:** تشمل هذه الوسائل على المحطات الطرفية للحواسيب والناسخ,والبريد الالكتروني.¹
 - **الاجتماعات:** وهي وسيلة فعالة للاجتماع الأفراد وتبادل الأفراد وتبادل وجهات النظر فيما بينهم والاستماع إلى آراء المسؤولين في المكتبة ومناقشة بعض المشاكل العالقة.

¹اسماعيل,واثلمختار. وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات = administrasion et mangement of libraries et information .centes . دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, {ط. 1. 2009. ط 2 2012}. ص.199.

- **المقابلات:** هي عبارة عن تبادل لفظي الذي يحدث بصورة مباشرة أي وجها لوجه بين شخص أو أكثر , وتعتبر المقابلات أداة هامة جدا من أدوات الاتصال داخل المكتبة الجامعية التي عندما نريد معرفة العلاقة التي بين العاملين.
- **الندوات :** تستخدم على المستوى الإداري بين الإدارة و الخبراء , وبين العاملين من أجل النقاش حول الموضوعات التي تطرح للبحث والدراسة , وتستعمل الندوات لتعزيز المكتبة فيها.¹
- **المؤتمرات:** هي عبارة عن مناقشة وتبادل فكري بين اعضاء المكتبة, حول قضية او موضوع او مشكلة او مظاهره بها , وتكون مرتبطة بظروف قصد التوصيل الى اراء وتوصيات او قرارات مناسبة, والعمل على الالتزام وهي تهيئ الفرص للمجموعة من الأعضاء لتبادل بينهم حول موضوع يهتمون به.
- **الهاتف:** يعتبر الهاتف من اهم الوسائل الشفوية للامتيازه بالسرعة في نقل المعلومات وقلة تكلفته, كما انه لا يجبر المسير على ترك مكانة خلال عملية الاتصال مع مختلف المصالح والمسؤولين.
- **الفاكس:** لقد اصبح الفاكس وسيلة ضرورية لابد من وجودها لتسهيل عملية الاتصال حيث بالإمكان نقل المعطيات والقرارات باستخدام هذه الوسائل , واختصار الوقت والجهد.

¹ حجاب,محمد منير.الاتصال الفعال للعلاقات العامة , القاهرة : دارالفجر للنشر والتوزيع,2007. ص.273.

- **التقارير:** هو عرض الحقائق خاصة بموضوع او مشكلة او ظروف أو إحداه معينة, عرضا تحليليا بطريقة مبسطة, ومع ذكر الاقتراحات التي التي تتماشى مع النتائج التي نتوصل إليها بالبحث والتحليل.

هناك عدة أنواع للتقارير منها:

1-التقارير الإخبارية.

2-التقارير التحليلية.

3-التقارير السنوية.

4-التقارير الإحصائية.

5-التقارير الإدارية.

6-التقارير التفسيرية.

- **لوحة الإعلانات:** هي احد الأساليب الرائجة في المكتبات الجامعية , حيث تعتمد عليها الإدارة إلى حد كبير في أخبار العاملين بها وبالأوامر والتوجيهات والتعليمات والإرشادات اليومية الخاصة بالعمل , وكذا إخبارهم بنتائج اجتماعات الإدارية ومختلف الأنشطة وأحيانا ينشر في هذه اللوحة بعض ما يصدر في الصحف والمجلات والقوانين الخاصة بالعاملين¹

¹ العمار , ابراهيم عبد الله . واقع الاتصالات الكتابية في الاجهزة الحكومية . {د.م.}: معهد الادارة العامة , 1995.ص.22.

2- أشكال الاتصال داخل المكتبات الجامعية:

أولاً: الاتصالات العمودية: يتمثل هذا الشكل من الاتصالات بالصورة التالية:

- الصورة الأولى: اتصال اتجاه من أعلى للأسفل , من المدير الى المرؤوسين. في ظل إدارة المكتبات التقليدية الهرمية, ويعتبر اكبر شكل منتشر, وذلك لما يسوده من تسلسل رئاسي ويقوم على نطاق إشراف ضيف دو مستويات إدارية متعددة مثل. التعليمات التي يوجهها مدير المكتبة الجامعية الى العاملين بصفة متدرجة أي من المدير إلى المشرف , على العاملين في مستويات الدنيا.

- الصورة الثانية: تأخذ الاتصالات شكل الدائرة التي يتوسطها المدير والذي يعتبر مركز اتخاذ القرارات لكونه يسيطر على كافة قنوات المعلومات الصادرة منه , واليه فهو محور كل الاتصالات مما قد يؤدي الى حصول التنافس بين العاملين في محاولاتهم التقرب منه.¹ مثل: الاستشارات والاقتراحات التي يوجهها مدير المكتبة للعاملين من اجل اعطائهم آرائهم واقتراحاتهم حول تغيير في الخدمات المكتبية , وهذا يحفز العاملين على التنافس حول من يعطي احسن وافضل الاقتراحات .

ويظهر الفرق بين كل من الصورتين الاولى والثانية, ان الصورة الاولى يكون فيها المدير هو اساس العملية الاتصالية في المكتبات الجامعية , لانه يقوم باصدار اوامر

¹ نهر, هادي, الخطيب. احمد, محمود. ادارة الاتصال و التواصل: نظريات-العمليات-الوسائل-الكفايات. عمان:الكتب الحديث, الاردن, 2009.ص.239.

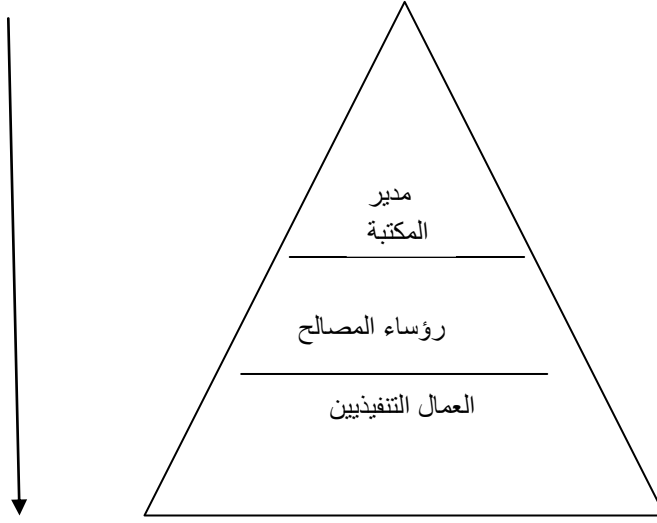
وتعليمات للمرؤوسين اما شفويا او كتابيا , دون مشاركة العاملين في العملية الاتصالية , من خلال رجع الصدى. اما الصورة الثانية فعملية الاتصالية تكون في شكل دائرة بحيث المدير عندما يتصل مع العاملين يسمح لهم في تعبير عن رأيهم أو الاعتراض وتقديم اقتراحات وتشمل الاتصالات العمودية كل الاتصالات الصاعدة و الاتصالات النازلة.

الاتصالات النازلة: وتصنف هذه الاتصالات ضمن اطار الاتصالات العمودية وتعد الاكثر شيوعا , حيث تناسب المعاني والرسائل ¹.

مثل الاوامر , التعليمات والتوجيهات والملاحظات . التي تصدر من المستويات العليا الى المستويات الدنيا , وهذا النوع يحمل في طياته استراتيجيات جديدة لتنفيذ الأعمال ومبادرات الادارة للتطوير وتوضيح الاهداف. ويستطيع المدراء الاتصال بالعاملين بطرق ووسائل عديدة , كالحديث عن طريق الهاتف , او عبر البريد الالكتروني.

¹قواسمية, خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية:دراسة ميدانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية,مذكرة الماستر : تخصص تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق : جامعة العربي التبسي بنبسة,2016,ص.38.

- من الاعلى الى الاسفل:



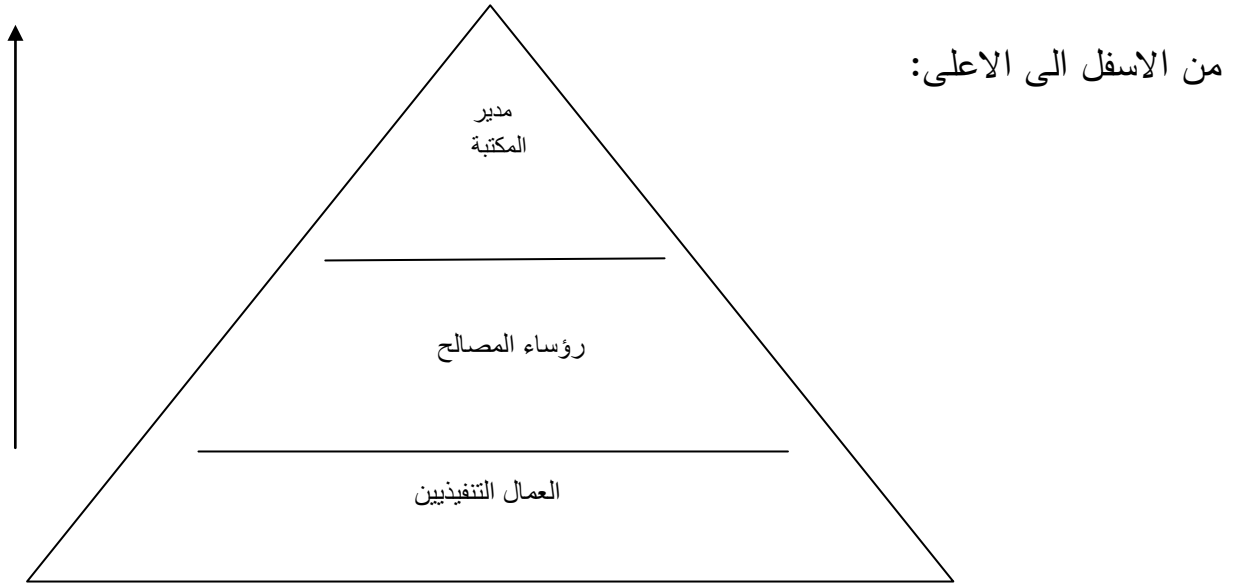
شكل رقم 01: يوضح الاتصال النازل.¹

ب- **الاتصالات تصاعداً:** يتمثل هذا النوع من الاتصالات بالمعلومات التي ينقلها العاملون في المستويات الامامية على الادارات في المستويات العليا وذلك لتوضيح افكارهم ومشاركتهم بشكل يتيح لهذه القيادات اتخاذ القرارات والتوجيهات المناسبة. اد لا يمكن ان تأتي التوجيهات العليا دون التعرف على وجهات نظر العاملين بمختلف المستويلا الادارية.²

¹ من اعداد الطالبتين . تابتي عالية, يوسف فتيحة.

² قواسمية, خولة. المرجع السابق.ص39.

ومن الامثلة على هذا النوع من الاتصالات التقارير التي يرفعها العاملون في المكتبة الجامعية للادارة , وكذلك الاجتماعات المشتركة بين الادارة والعاملون التي تتيح للعاملين تقديم اقتراحاتهم, كالاتماعات الدورية , التقارير المكتوبة, الاقتراحات, المشاكل , تقارير الاداء , الشكاوي التي يرفعها العاملين في المكتبة الجامعية للادارة العليا.



الشكل رقم 02: يوضح الاتصال الصاعد.¹

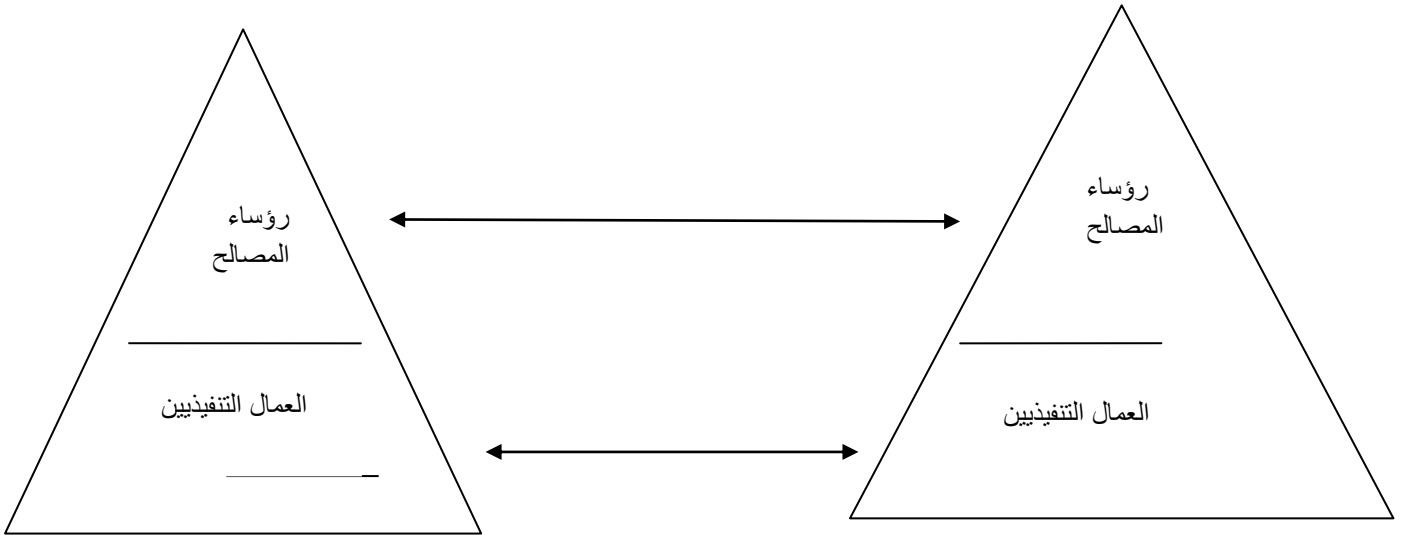
ثانيا: الاتصالات الافقية:

¹ من اعداد و الطالبتين , تابتي عالية , يوسف فتيحة.

ينطوي هذا النوع من الاتصالات على التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستويات الإدارية في الهيكل التنظيمي¹.

مثل: كأن يقوم أحد المصالح في المكتبة بمناقشة جملة من المواضيع التي تستهدف تحسين اجراءات العمل.

اتصال في نفس المستوى:



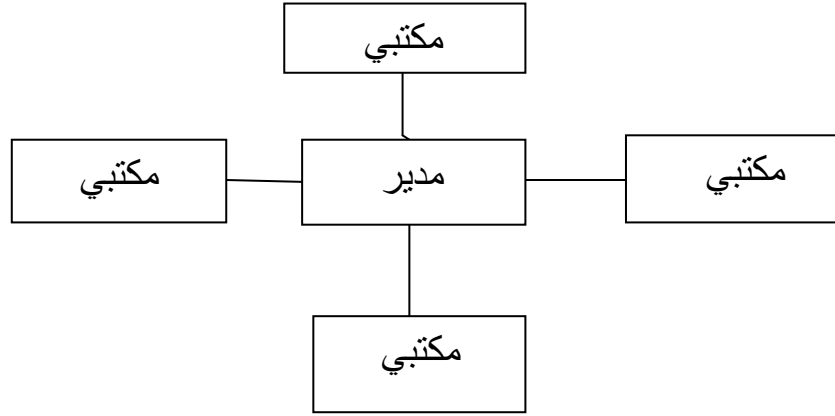
نماذج الاتصال الداخلي للمكتبات الجامعية: هناك مجموعة من النماذج للاتصال الإداري في

المكتبات الجامعية وتتمثل في :

¹قواسمية، خولة. المرجع السابق. ص. 39.
شكل رقم 03: يوضح الاتصال الأفقي.

• نموذج العجلة للاتصال الإداري : حيث يسجل الشخص الواحد وسط مجموعة في

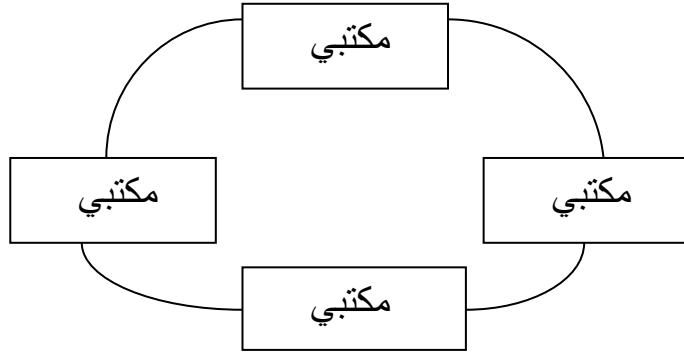
شكل العجلة ويكون قادرا على الاتصال مع كل افراد الجماعة , أما الافراد فلا يستطيعون الاتصال الا بشخص نفسه , ويكون هذا الشخص قائدا للمجموعة { مدير المجموعة } مثلا, وصانع القرارات لها, واستخدام هذا الاسلوب يجعل سلطة اتخاذ القرار يتركز في يد الرئيس او المدير .



شكل رقم 04: يوضح نموذج العجلة للاتصال الإداري ¹.

¹ غربي, علي. تنمية الموارد البشرية. القاهرة: دار الفجر لنشر والتوزيع, 2007. ص. 235.

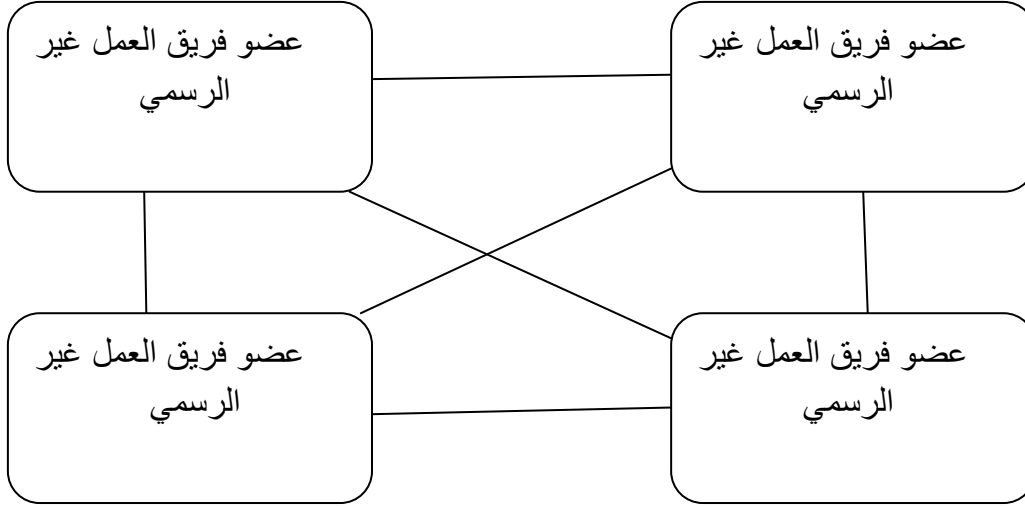
نموذج الاتصال الاداري : هذا النموذج يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل مباشرة بشخصين آخرين , ويمكن الاتصال ببقية أعضاء المجموعة بواسطة أحد أفراد الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.



شكل رقم 05: يوضح نموذج الاتصال الاداري¹.

نموذج الاتصال متعدد القنوات : حيث يتصل الافراد مع بعضهم البعض في جميع الاتجاهات , حيث يتاح لكل الافراد العاملين بالمكتبة الاتصال المباشر بأي فرد فيها , غير أن استخدام هذا النموذج يؤدي الى البطء في عملية توصيل المعلومات وبالتالي يقلل من الوصول الى قرارات سلمية وفعالة , ويوجد هذا النموذج أكثر بين فرق العمل غير الرسمية لانها لا تلتزم بهيكل رسمي.

¹ غربي , علي. المرجع نفسه. ص. 236.

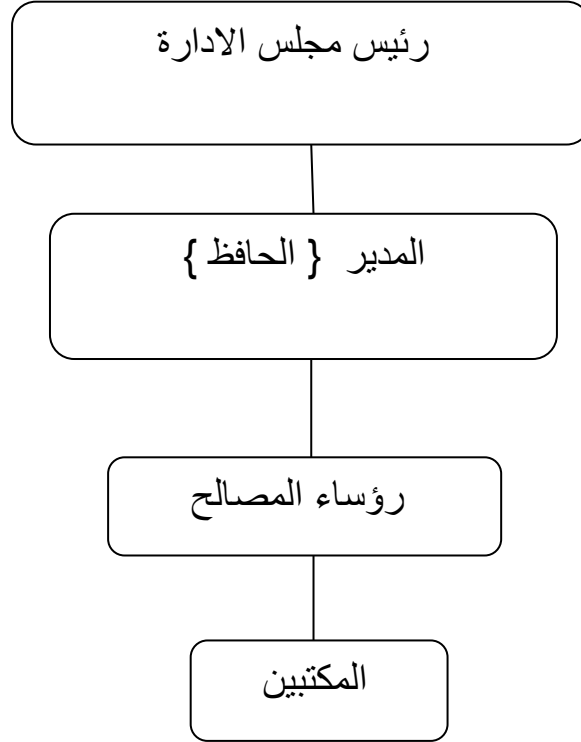


الشكل رقم 06: يوضح نموذج متعدد القنوات¹.

¹ غربي , علي. المرجع نفسه. ص. 237.

نموذج سلسلة الاتصال: بالنسبة لهذا النمط يتصل الفرد آخر يوجد مباشرة في المستوى الذي يليه . ولهذا يعرف هذا النموذج غالبا باسم الاتصال الرأسي لأن الاتصال يكون الى أعلى أو أسفل .

وكذلك يمكن القول بأن في هذا النمط يكون جميع الاعضاء في خط واحد. حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد اخر أو بفردين , إلا إذا كان أحد الافراد الذين يملكون مراكز مهمة . ويلاحظ أن الفرد الذي يقع في وسط يملك النفوذ والتأثير الأكبر في منصبه الوسطى.



الشكل رقم 07: يوضح نموذج السلسلة العملية للاتصال الإداري.

المعوقات للاتصال الإداري في المكتبات الجامعية , وأساليب تفادي هذه المعوقات :

1 - معوقات الاتصال الإداري الفعال في المكتبات الجامعية: هناك عدة عوامل

تساهم

بشكل سلبي في فعالية الاتصال الإداري في المكتبات الجامعية , وقد قسمها بعض

الاختصاصيون الى معوقات نذكرها:

معوقات شخصية : ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في

عملية الاتصالات وتحديث فيها أثر عكسيا , وتعزى هذه المعوقات بصفة عامة مداركهم

العقلية نتيجة الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم , وفي

مدى فهم للاتصال والاستجابة له, وعدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مبهمة .

وذلك مدى الثقة بين الأفراد . فضعف الثقة بينهم يؤدي الى عدم تعاونهم وبالتالي حجب

المعلومات عن بعضهم البعض , مما يعقد عملية الإتصالات و يحدد من فعاليتها .

معوقات ناشئة عن طبيعة التنظيم:

وترجع هذه المعوقات إلى ضعف في الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية والتي تتمثل في :

-غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو عدم مناسبة نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى

تشويش الاتصالات

-مركزية التنظيم وزيادة مستوى الإدارية وعدم تجانس الجماعة.

معوقات الفنية : تتمثل في قصور أدوار الاتصال وعدم كفاءتها وعدم وضوح الأهداف

والتعليمات.¹

¹ ابراهيم, السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء اتجاهات المعاصرة: الجودة الشاملة-الهندرة-إدارة المعرفة-الإدارة الإلكترونية: libraries management of electioninc. {د.م.}. المجموعة العربية لنشر. {د.ت.}ص.ص. 225.226.

-معوقات نفسية إجتماعية: باعتبار طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة ,حيث يجب تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العاملين على مستوياتهم التنظيمية وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق أهداف اتصال.¹

أساليب تقادي معوقات عملية الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية:

تحاول تسليط الضوء على أبرز الأساليب والاستراتيجيات لتقادي المعوقات نذكرها:

- 1-الاهتمام بالحالة النفسية للمرسل , من خلال تأهيل على أساليب الاتصال ومستلزماته وشروطه, فالمعروف أن النفسية السيئة للمرسل تؤثر بشكل سلبي على العملية الاتصالية.
- 2-مراعات الفروقات الفردية بين الأفراد ,حيث لا يجوز لشخص غير عارف لفنون الاتصال أن يبعث برسالة إلى شخص محترف أو خبير.
- 3-ضرورة أن يكون القول مقرونا بالفعل.
- 4-معالجة كل ما يشوب القنوات من المشاكل أو معوقات , مثل معالجة الضوضاء أو العقبات الفنية أو الوظيفية الطارئة.
- 5-تنمية مهارات الانصات والتحليل و الاستقراء ولتسلسل المنطقي عند بث الرسائل بأنواعها اللفظية وغير اللفظية.¹

¹ ابراهيم السعيد مبروك. المرجع نفسه.ص.227.

العوامل المؤثرة في الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية:

تتأثر العملية الاتصالية داخل المكتبة بعدة عوامل يمكن إيجازها في مايلي:

- حجم المكتبة: يتأثر نمط الاتصال الداخلي بحجم المكتبة الجامعية , وتشنت فروعها , فقد تكون صغيرة أو كبيرة الحجم فكلما كان حجم المكتبة كبير أدى ذلك إلى تعدد المستويات والوحدات الإدارية , فيؤدي ذلك إلى اتساع قنوات الاتصال وهذا يجعل عملية الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيدا.

- درجة التعقيد التنظيمي : إن نمط الاتصال الداخلي يتأثر بالتوزيع الجغرافي لمصالح المكتبة الجامعية , فكما بعدت هذه المصالح عن بعضها البعض كان الاتصال فيما بينهما ضعيف إن لم يكن منعدما .

- طبيعة العمل : تختلف المكتبات عن بعضها البعض من حيث طبيعة العمل الذي تمارسه كل منها لذلك فإن طبيعة هذه الأعمال أو الأنشطة تؤثر على أنماط الاتصالات الداخلية.

- نوعية الرؤساء واتجاهتهم: يترتب نجاح الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية على رؤسائها بالدرجة الأولى فمثلا هناك الرؤساء الذين تمثلهم النزعات التسلطية و الاتجاهات الديكتاتورية في الإدارة, فهم نادرا ما يقبلون المشاركة في الري أو التعبير أو الاستماع إلى آراء الآخرين التي تعارض آراءهم وهذا يؤثر بالضرورة عملية الاتصال في المكتبات

¹ نهر, هادي الخطيب . أحمد , محمود. لإدارة اتصال والتواصل: نظريات -العمليات الوسائط-الكفايات. عمان: عالم الكتب الحديثة , الأردن, 2009. ص.ص. 254,255.

الجامعية وعلى عكس ذلك فإن الرؤساء الذين تتوفر لديهم الاتجاهات الديمقراطية يعملون على تنمية فعالة ومستمرة تخدم أهداف المكتبة والموظفين.¹

المعوقات الاتصال الإداري في المكتبات الجامعية , وأساليب تقادي هذه المعوقات :

1 - معوقات الاتصال الإداري الفعال في المكتبات الجامعية: هناك عدة عوامل

تساهم بشكل سلبي في فعالية الاتصال الإداري في المكتبات الجامعية , وقد قسمها بعض الاختصاصيون الى معوقات نذكرها:²

معوقات شخصية : ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في

عملية الاتصالات وتحديث فيها أثر عكسيا , وتعزى هذه المعوقات بصفة عامة مداركهم

العقلية نتيجة الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم , وفي

مدى فهم للاتصال والاستجابة له, وعدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مبهمة .

وذلك مدى الثقة بين الأفراد . فضعف الثقة بينهم يؤدي الى عدم تعاونهم وبالتالي حجب

المعلومات عن بعضهم البعض ,مما يعقد عملية الاتصالات و يحدد من فعاليتها .

معوقات ناشئة عن طبيعة التنظيم:

وترجع هذه المعوقات إلى ضعف في الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية والتي تتمثل في :

¹دويدات, عبد الفتاح محمد .سيكولوجية الاتصال والإعلام أصوله ومبادئه.القاهرة: دار المعرفة الجامعية ,2005.ص.58.

²شريط,الشريف محمد .الاتصال التنظيمي و علاقته بالولاء التنظيمي: دراسة ميدانية على هيئة الاطارات الوسطى لمؤسسة سونغاز.عنابة .رسالة الماجستير : تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية: جامعة منتوري قسنطينة,2009.ص.60.

- غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو عدم مناسبة نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى تشويش الإتصالات

- مركزية التنظيم وزيادة مستوى الإدارية وعدم تجانس الجماعة.

معوقات الفنية : تتمثل في قصور أدوار الإتصال وعدم كفاءتها وعدم وضوح الأهداف والتعليمات.¹

- معوقات نفسية إجتماعية: بأعتبار طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة ,حيث يجب تعزيز العلاقات الإجتماعية بين العاملين على مستوياتهم التنظيمية وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق أهداف اتصال.²

أساليب تفادي معوقات عملية الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية:

تحاول تسليط الضوء على أبرز الأساليب والاستراتيجيات لتفادي المعوقات نذكرها:

1- الاهتمام بالحالة النفسية للمرسل , من خلال تأهيل على أساليب الاتصال ومستلزماته وشروطه, فالمعروف أن النفسية السيئة للمرسل تؤثر بشكل سلبي على العملية الاتصالية.

2- مراعات الفروقات الفردية بين الأفراد ,حيث لا يجوز لشخص غير عارف لفنون الاتصال أن يبعث برسالة إلى شخص محترف أو خبير .

¹ ابراهيم, السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات المعاصرة: الجودة الشاملة-الهندرة-إدارة المعرفة-الإدارة الإلكترونية: libraries management of election inc. {د.م.}; المجموعة العربية لنشر. {د.ت.} ص. 225.226.

² ابراهيم السعيد مبروك. المرجع نفسه. ص. 227.

3- ضرورة أن يكون القول مقرونا بالفعل.

4- معالجة كل ما يشوب القنوات من المشاكل أو معوقات , مثل معالجة الضوضاء أو العقبات الفنية أو الوظيفية الطارئة.

5- تنمية مهارات الانصات والتحليل و الإسقراء ولتسلسل المطقي عند بث الرسائل بأنواعها اللفظية وغير اللفظية.¹

العوامل المؤثرة في الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية:

تتأثر العملية الاتصالية داخل المكتبة بعدة عوامل يمكن إيجازها في مايلي:

- حجم المكتبة: يتأثر نمط الاتصال الداخلي بحجم المكتبة الجامعية , وتشتت فروعها , فقد تكون صغيرة أو كبيرة الحجم فكلما كان حجم المكتبة كبير أدى ذلك إلى تعدد المستويات والوحدات الإدارية , فيؤدي ذلك إلى اتساع قنوات الاتصال وهذا يجعل عملية الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيدا.

- درجة التعقيد التنظيمي : إن نمط الاتصال الداخلي يتأثر بالتوزيع الجغرافي لمصالح

المكتبة الجامعية , فكما بعدت هذه المصالح عن بعضها البعض كان الاتصال فيما بينهما ضعيف , إن لم يكن منعدما .

¹ نهر, هادي الخطيب . أحمد , محمود. لإدارة اتصال والتواصل: نظريات -العمليات الوسائط-الكفايات. عمان: عالم الكتب الحديثة , الأردن, 2009. ص.ص. 254,255.

- طبيعة العمل : تختلف المكتبات عن بعضها البعض من حيث طبيعة العمل الذي تمارسه كل منها لذلك فإن طبيعة هذه الأعمال أو الأنشطة تؤثر على أنماط الاتصالات الداخلية.

- نوعية الرؤساء واتجاهتهم: يترتب نجاح الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية على رؤسائها بالدرجة الأولى فمثلا هناك الرؤساء الذين تمثلهم النزعات التسلطية و الاتجاهات الديكتاتورية في الإدارة, فهم نادرا ما يقبلون المشاركة في الري أو التعبير أو الاستماع إلى آراء الآخرين التي تعارض آراءهم وهذا يؤثر بالضرورة عملية الاتصال في المكتبات الجامعية وعلى عكس ذلك فإن الرؤساء الذين تتوفر لديهم الاتجاهات الديمقراطية يعملون على تنمية فعالة ومستمرة تخدم أهداف المكتبة والموظفين.¹

المعوقات الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية , وأساليب تقادي هذه المعوقات :

1 - معوقات الاتصال الاداري الفعال في المكتبات الجامعية: هناك عدة عوامل تساهم بشكل سلبي في فعالية الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية , وقد قسمها بعض الأختصاصيون الى معوقات نذكرها:

معوقات شخصية : ويقصد بها مجموعة المؤثرات التي ترجع الى المرسل والمستقبل في عملية الاتصالات وتحديث فيها أثر عكسيا , وتعزى هذه المعوقات بصفة عامة مداركهم العقلية نتيجة الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم , وفي مدى فهم للاتصال والاستجابة له, وعدم القدرة على التعبير الجيد واختيار ألفاظ مبهمة .

¹لديوات, عبد الفتاح محمد .سيكولوجية الاتصال والإعلام أصوله ومبادئه.القااهرة: دار المعرفة الجامعية ,2005.ص.58.

وذلك مدى الثقة بين الأفراد . فضعف الثقة بينهم يؤدي الى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض ,مما يعقد عملية الإتصالات و يحدد من فعاليتها .

معوقات ناشئة عن طبيعة التنظيم:

وترجع هذه المعوقات إلى ضعف في الهيكل التنظيمي للمكتبة الجامعية والتي تتمثل في :
-غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات أو عدم مناسبة نطاق الإشراف الذي يؤدي إلى

تشويش الإتصالات

-مركزية التنظيم وزيادة مستوى الإدارية وعدم تجانس الجماعة.

معوقات الفنية :تتمثل في قصور أدوار الإتصال وعدم كفاءتها وعدم وضوح الأهداف والتعليمات.¹

-معوقات نفسية إجتماعية: بأعتبار طرفي الاتصال من مجتمعات مختلفة ,حيث يجب تعزيز العلاقات الإجتماعية بين العاملين على مستوياتهم التنظيمية وذلك لرفع الحواجز النفسية والاجتماعية بين المديرين والعاملين لتحقيق أهداف اتصال.²

أساليب نقادي معوقات عملية الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية:

تحاول تسليط الضوء على أبرز الأساليب والاستراتيجيات لنقادي المعوقات نكدرها:

¹ ابراهيم, السعيد مبروك.إدارة المكتبات الجامعية في ضوء إتجاهات المعاصرة:الجودة الشاملة-الهندرة-إدارة المعرفة-الإدارة الإلكترونية:libraries management of electioninc. {م.د.م.};المجموعة العربية لنشر. {د.ت.}ص.225.226.

² ابراهيم السعيد مبروك. المرجع نفسه.ص.227.

- 1- الاهتمام بالحالة النفسية للمرسل , من خلال تأهيل على أساليب الاتصال ومستلزماته وشروطه, فالمعروف أن النفسية السيئة للمرسل تؤثر بشكل سلبي على العملية الاتصالية.
- 2-مراعات الفروقات الفردية بين الأفراد ,حيث لا يجوز لشخص غير عارف لفنون الاتصال أن يبعث برسالة إلى شخص محترف أو خبير.
- 3-ظرورة أن يكون القول مقرونا بالفعل.
- 4-معالجة كل ما يشوب القنوات من المشاكل أو معوقات , مثل معالجة الضوضاء أو العقابات الفنية أو الوظيفية الطارئة.
- 5-تنمية مهارات الانصات والتحليل و الإسقراء ولتسلسل المطقي عند بث الرسائل بأنواعها اللفظية وغير اللفظية.¹

العوامل المؤثرة في الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية:

تتأثر العملية الاتصالية داخل المكتبة بعدة عوامل يمكن إيجازها في مايلي:

- حجم المكتبة: يتأثر نمط الاتصال الداخلي بحجم المكتبة الجامعية , وتشتمت فروعها , فقد تكون صغيرة أو كبيرة الحجم فكلما كان حجم المكتبة كبير أدى ذلك إلى تعدد المستويات والوحدات الإدارية , فيؤدي ذلك إلى اتساع قنوات الاتصال وهذا يجعل عملية الاتصال بين أفرادها أكثر صعوبة وتعقيدا.

¹ نهر, هادي الخطيب . أحمد , محمود. لإدارة اتصال والتواصل:نظريات -العمليات الوسائط-الكفايات.عمان:عالم الكتب الحديثة , الأردن,2009.ص.ص.254,255.

- درجة التعقيد التنظيمي : إن نمط الاتصال الداخلي يتأثر بالتوزيع الجغرافي لمصالح المكتبة الجامعية ,فكما بعدت هذه المصالح عن بعضها البعض كان الاتصال فيما بينهما ضعيف, إن لم يكن منعدما .
- طبيعة العمل : تختلف المكتبات عن بعضها البعض من حيث طبيعة العمل الذي تمارسه كل منها لذلك فإن طبيعة هذه الأعمال أو الأنشطة تؤثر على أنماط الاتصالات الداخلية.
- نوعية الرؤساء واتجاهتهم: يترتب نجاح الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية على رؤسائها بالدرجة الأولى فمثلا هناك الرؤساء الذين تمثلهم النزعات التسلطية و الاتجاهات الديكتاتورية في الإدارة, فهم نادرا ما يقبلون المشاركة في الري أو التعبير أو الاستماع إلى آراء الآخرين التي تعارض آراءهم وهذا يؤثر بالضرورة عملية الاتصال في المكتبات الجامعية وعلى عكس ذلك فإن الرؤساء الذين تتوفر لديهم الاتجاهات الديمقراطية يعملون على تنمية فعالة ومستمرة تخدم أهداف المكتبة والموظفين.¹

خلاصة الفصل :

¹دويدات,عبد الفتاح محمد .سيكولوجية الاتصال والإعلام أصوله ومبادئه.القاهرة: دار المعرفة الجامعية ,2005.ص.58.

إن مسألة الاتصال الداخلي يجب أن تثير اهتمام الكثير من مديري المكتبات الجامعية ، إذ عليهم بناء شبكة علاقات مهنية معينة بين العاملين إذ عليهم أن يبحثوا بجد عن أفضل الطرق وأنجح الأساليب لتوفير الراحة النفسية والبدنية للعاملين والسيولة المعلومات الكاملة حتى يقدموا أقصى ما لديهم من جهد في إنجاز مهامهم.

الفصل الثاني

رضى المستفيدين عن الخدمات

المكتبية

تمهيد :

تعتبر الخدمات المكتبية المرأة الحقيقية التي تعكس نشاط

وقدرة المكتبات ومراكز المعلومات على إفادة المستفيدين، وهي المقياس الحقيقي لمدى نجاحها أو فشلها، وتعتمد

هذه الخدمات على كفاءة الكادر البشري المؤهل وعلو علم مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوافرة، ومن

منطلق أن المكتبات الجامعية معنية أكثر من غيرها بتقديم خدمات معلومات ذات مستوى رفيع لتحقيق أهداف

الجامعة في التدريس والبحث العلمي وخدمة الوسط الجامعي بكل فئاته ومكوناته، متطلباتها

قبل التدرج، وما بعد التدرج والباحثين وأعضاء هيئة التدريس، بهدف كسب رضا المستفيدين،

ولقد تناولنا في هذا الفصل لمحة تاريخية عن المكتبات الجامعية، أنواعها، مقوماتها،

بالإضافة إلى خدماتها، أنواع الخدمات المكتبية وتطرقنا كذلك إلى المستفيد، فئاته، احتياجاته

، ومدى رضاه عن الخدمات المقترحة.

أولاً: المكتبات الجامعية**1 1 لمحة تاريخية عن المكتبات**

إن حب العلم والمعرفة لدى أوائل المسلمين استوجب بالضرورة تأسيس المكتبات الجامعية حتى

عمت أنحاء الإمبراطورية الإسلامية وقام وبترتيبها وجمع المصادر المتيسرة لها وترجمتها إلى

العربية، من المعروف أن المكتبات الأكاديمية المخصصة للمبحث والدراسة كانت من أقدم

أنواع المكتبات ظهوراً في التاريخ مثال على ذلك مكتبة نينوى الملكية في الحضارة الأشورية

ومكتبة الإسكندرية الشهيرة ومكتبة أثينا

ومفن المكتبات الشهيرة مكتبة بيت الحكمة وقدرجع المؤلفون وأن أول من أسس هذه الدار الجامعية الجامعة لمختلف العلوم والمؤلفات هو الخليفة هارون الرشيد 149(193 هـ) في بغداد وفي مصر نجد دار الحكمة التي أسسها الحاكم بأمر الله الفاطمي (390 هـ)، وكذلك مكتبة مراغة التي أسسها المغول في أذربيجان وجمع المغول في هذه المكتبة كتب كثيرة بلغت 400 ألف مجلد، أما المستنصرية ومكتبة ملحقة بها وذلك عام 1233م لقد كانت هذه الجامعة فريدة من نوعها في جميع أرجاء العالم، فهذه أشهر المكتبات الجامعية التي عمت الجامعات الإسلامية وما كانت عليه تشبه إلى حد كبير المكتبات الملحقة بالجامعات في العصر الحديث مع اختلاف الوسائل الحديثة التي أدخلت من أجل تحسين الخدمة المكتبية في المكتبات الجامعية¹.

1 2 تعريف المكتبات الجامعية :

عرفت المكتبة الجامعية عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد.

و المكتبة الجامعية في تعريفها البسيط: "عبارة عن مكتبة الملحقة بالجامعة، أو معهد العالي، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث و الدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية

في العلوم الإنسانية والاجتماعية، التطبيقية، البحثية، والتاريخية، وكافة التخصصات وذلك

لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقر لحجم موضوعاتها.¹

مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة و الاساتذة و الباحثين ،وذلك

بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب و الدوريات

والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية و البصرية و تسهيل استخدامهم.²

وفي تعريف آخر: "هي عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات

والدوريات وغيرها من المواد، منظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة.

وعرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية و المعلومات بأنها :مكتبة أو مجموعة أو

نظام من المكتبات تنشئة وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة

التدريس كما يساند برنامج التدريب و الأبحاث و الخدمات.³

تعتبر المكتبة الجامعية مكتبة طلابية، وفي نفس الوقت مكتبة للبحوث، حيث أنها مركز إيداع

البرامج وخطط الأبحاث المتعلقة بالنهج و الاهتمام بالخطط التعليمية و البرامج الدراسية

والمطبوعات الجامعية ولذلك فعلى المكتبة الجامعية أن تحصل على مجموعات الكتب

¹ حسن ،سعيد أحمد .المكتبات الجامعية وأثرها الثقافي ،الاجتماعي ، التعليمي .القاهرة :دار الفكر العربي 1991،ص.23.

² حسن الحداد ،فيصل عبد الله .خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة .الرياض :مكتبة فهد الوطنية ،2003 ،ص.83.

³كريم، مراد، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية، دكتورة: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منثوري 2008،ص79.

والمراجع العلمية في مختلف المجالات بحيث يكون من أحدث الطبقات وخاصة فيما يتعلق بالكتب العلمية وذات القيمة التاريخية وذلك بالغات المختلفة خصوصا تلك اللغات التي يستخدمها أعضاء هيئة التدريس و الطلاب¹

1-3-1- أنواع المكتبات الجامعية:

إذا كان للمكتبة المدرسية أقساما من مركزية ومكتبة صف ومكتبة مادة، فإن للمكتبة الجامعية أقساما كذلك وخاصة عندما يكبر حجم المؤسسة الجامعية وتتباعدها مبانيها ويزداد عدد طلابها وأسائنتها، فإذا كان حجمها محدودا، وطلبتها قليل العدد لم تكن لها حاجة إلى استحداث أقسام للمكتبة. وفي ما يلي بيان هذه الأقسام:

1-3-1-1- المركزية المكتبة:

وهي المكتبة الأم في الجامعة، وفيها الكمال أكبر من مصادر المعلومات والخدمات المكتبية. وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارة الكليات والأقسام وتنظيم النشاطات العلمية المختلفة كالملتقيات وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها .

1-3-2- مكتبة الكليات :

¹ وائل مختار إسماعيل، إدارة وتنظيم المكتبات و مراكز المعلومات، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص2012.

وهي المكتبة التي تخدم التخصصات الموجودة في كمية محددة ومن فوائدها إنها تتيح للطلبة المجال لاستثمار أوقات الفراغ بين المحاضرات، فإذا لم تكن في الكمية مكتبة ثقلت همتهم عن التوجه إلى المكتبة المركزية بعدها. وللوقت الذي سيقضونه في التوجه إليها والعودة منها، ومن فوائدها كذلك أنها تخفف الزحام في المكتبة المركزية التي قد لا تستطيع استيعاب طلبة المؤسسة في حال إقبالهم عليها.

1-3-3 مكتبة القسم:

هي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية لتلك الكلية، أو لذلك القسم على أن يكون منها نسخ أخرى أو بديلة في المكتبة المركزية¹.

وإنطلاقاً مما سبق تقوم المكتبة الجامعية بخدمة وظائف الجامعة من تعليم وبحث كما أنها تساعد على خلق المعرفة الجيدة ونقل العلم فتتعدد أشكالها وتعددت حسب المستفيدين الذين تستخدمهم، فمنها المكتبة المركزية ومكتبات الكليات وكذا مكتبات المعاهد والبحوث.

1-4 أهداف المكتبة الجامعية :

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراريته، وأكثر الانظمة الفرعية للجامعة

¹ همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات . عمان :دار الصفاء، 2008.ص.90.

ارتباطا ببرامجها الأكاديمية و البحثية.¹

ولكي نحدد أهداف المكتبة الجامعية، فلا بد لنا أولاً من فهم عميق للدور الذي تلعبه الجامعة في المجتمع، والذي يتمثل في الناحيتين الثقافية و التعليمية من أجل خدمة أهداف الأمة القومية و الاجتماعية و السياسية و العالمية.

ويمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية في النقاط التالية:

- تهيئة المعرفة و تعميقها و تطويرها و نقلها و تعليم و تدريب الافراد و تثقيف المجتمع و ربط نشاط الجامعة بمتطلبات خطة التنمية.

النهوض بالحركة العلمية و البحث العلمي، إلى رفع مستوى و معدل تقديم متزايد، لكل الراغبين من ذوي الكفاءة ضمن متطلبات خطة التنمية.

- إعداد الكوادر المتخصصة من الفئات التالية:
- الأساتذة الجامعيين و المفكرين و العلماء.
- المدرسين للدراسات المتوسطة و الثانوية.
- إعداد و تهيئة المتخصصين و الفنيين في مختلف التخصصات التي تتطلبها عملية التنمية الشاملة في المجتمع.

¹ محمد عوض الترتوري، المرجع السابق، ص145

- إعداد المتخصصين بشكل مرن ،بحيث تتسجم مدة الدراسة و شروطها ومحتواها مع حاجيات المجتمع و متطلبات خطة التنمية ومنح الشهادات متنوعة لهذا الغرض.
- العمل على أن تكون الجامعة مركز إشعاع خلاق للثقافة بمنتهى القيم الاجتماعية و الخلقية ويصون القيم العربية و الاسلامية الاصيلة.
- تبسيط المعارف و العلوم المتقدمة،ونشرها و الإسهام بوجه عام في الترقية الثقافية للمجتمع و المساعدة على تطوره نحو مسؤولية عظمى لكل فرد¹

1-5- وظائف المكتباتالجامعية :

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها الجامعية،حيث أن هناك جملة من الوظائف يجب عليها القيام بها من أجل تحقيق الاهداف المنوط بها تحقيقها نذكرمنها.¹

أ-الوظائف الادارية: وتتمثل في:

- تخطيط نمو المكتبة ورسم سياستها و المشاركة في وضع اللوائح القوانين التي من شأنها العمل على تسيير العمل بالمكتبة.
- الاتصال بالمسؤولين بالجامعة لإعداد ميزانية المكتبة و المشاركة في توزيعها.
- اختيار العاملين بالمكتبة وتدريبهم و الإشراف عليهم ومتابعة أعمالهم .

¹حسن ،أحمد سعيد .المكتبة الجامعي(نشأتها تطورها،أهدافها،وظائفها).بيروت:دار الجيل.1995.ص.26.

ب-الوظائف الفنية:وتتمثل في :

- بناء وتنمية المجموعات والموارد بما يتضمن توفير مقتنيات الاساسية لقيام الجامعة بمهامها على التعليم والبحث.
- تقديم الخدمة المكتبية للدارسين و الباحثين .
- بناء المجموعات و الموارد بما يتضمن توفير المقتنيات الاساسية لقيام الجامعة بمهامها في العملية التعليمية.
- التعاون والتنسيق.و ذلك للإفادة من مصادر المعلومات و المصادر المكتبية داخل الوطن و خارجه و المشاركة و الاسهام على نجاح شبكة المعلومات .

ج-الوظيفة الخدمية الموجهة لمستفيدين :وتتمثل في :

- توفير مختلف مصادر المعلومات التي تساهم في دعم البرامج الدراسية والبحثية في الجامعة .
- تسهيل سبل وصول المنتمين إلى الجامعة من طلبة و أساتذة وباحثين و إداريين إلى مصادر المعلومات المختلفة .
- إعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهارس وأدلة وقوائم وبيبلوغرافيات ونحوها التي تساهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن وجود المصادر.

- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة من خلال إعداد البرامج الارشادية و التدريبية .

- إصدار النشرات والادوات البيبليوغرافية التي تساهم في تسويق خدمات المكتبة وتحيط الفئات المستهدفة بأهم أنشطتها وإنجازها¹.

ثانيا: خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية

2-1- خدمات المكتبة الجامعية² :

لتحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عمليا أن تقدم مجموعة منالخدمات أو ما يطلق عمليا بالخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلوماتوتيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت وبأقل جهد ممكن، ولقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلالانتقالها من مجرد مخازنلأوعية المعلوماتالتقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه إلى كونها مقرا يستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

2-1-3 أنواع الخدمات المكتبية :

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعينهما:

¹ عليوي،محمد عودة ،الماكي .المكتبات النوعية (الوطنية ،الجامعية ،المتخصصة ،العامة ،المدرسية) .القاهرة :الوراق للنشر و التوزيع ،ص156، 157، 158،

² النوايسة، غالب عوض .خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات .المرجع السابق ص

2-1-3-1-2 الخدمات المكتبية غير المباشرة:

والمقصود بها كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة وإعداد الكتب والمواد المكتبية الأخرى وضعها في خدمة القارئ وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الإجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتهيئتها وفقتطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رفالمكتبة، ومثل هذه الأعمال تجرى في العادة بشكللا يراها قراء المكتبة وروادها ولا يكون لها تماس ومجاوبة مباشرة للقارئ، وتتمثلي :

2-1-3-1-2 خدمة التزويد:

يعتبر من أهم الخدمات الفنية في المكتبات لف نجاح هذه الأخيرة في تقديم خدماتها المختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد .

تقوم هذه العملية على أسس ومعايير تتم وفق ما يلي :

- معرفة مجتمع المكتبة بشكلجيد.
- تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.
- توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب وغيرها من المواد
- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها .

يجب أن تحدد المكتبة سياسة واضحة ومكتوبة للاختيار تمكنها من توفير مصادر المعلومات المناسبة للقراء والباحثين خاصة بعد انتشار هذا الكم الهائل من الإنتاج الفكري بمختلف الأشكال واللغات ويجب أن تكون سياسات الاقتناء قائمة على مساهمة الجمهور لتكون أكثر فعالية وان تكون المصادر الوثائقية المقتناة مرتبطة باحتياجات مستعملها .

2-1-3-1-3 خدمة الفهرسة:¹

عندما نذكر الخدمات الفنية للمكتبات ومراكز المعلومات تأتي إلى الذهن خدمات الفهرسة والتصنيف باعتبارها من اهم الخدمات وذلك لإن نتائجها النهائية عبارة عن وسائل او ادوات للسيطرة على هذا الكم الهائل مفن مصادر المعلومات الذي تقتنيه المكتبات ومراكز المعلومات من خلال وصفه وتحليله وتقديمه بصورة منظمة للدراسيين والباحثين في مختلف التخصصات.

وتعد الفهرسة من العمليات الاساسية والمهمة في علم المكتبات والمعلومات، والفهرسة علم قديم له تاريخ مرتبط بتطور علوم الانسان وأفكاره ونشاطاته، كما يعرفها **محمد فتحي عبد الهادي** في كتابه " عملية الوصف الفني لمواد المعلومات بهدف أن تكون تلك المراد في متناول المستفيد بأيسر الطرق وفي أقل وقت ممكن، ومن أنواع الفهرسة نذكر :

¹¹ النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. 277.

1. الفهرسة الوصفية: وهي التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات ومصادر

المعلومات عن طريق مجموعة البيانات التي تعطي للقارئ صورة مصغرة عنها وذلك

لتسهيل عملية التعرف عليها وتمييزها عن بعضها البعض.

2. الفهرسة الموضوعية: وهي تهتم بالمحتوى الموضوعي لمصادر المعلومات ومن ثم

تمثيلها برؤوس موضوعات أو أرقام تصنيف ورأس الموضوع كلمة أو كلمات تعبر عن

موضوع الكتاب علما بأن الهدف من الفهرسة الموضوعية هو معرفة ما تحتويه المكتبة في

موضوع معين .

2-1-3-1-4 خدمة التصنيف: يمثل التصنيف مكانة بارزة في علوم المكتبات و التوثيق

و ذلك لأنه يتناول التنظيم المقنن للعلوم و المعارف الإنسانية, ويعتبر التصنيف من العمليات

المهمة التي تقوم بها المكتبات و مراكز المعلومات لتنظيم مجموعاتها من أجل وصول القارئ

الى الكتاب المناسب لذلك حظي باهتمام كبير من قبل المتخصصين و الباحثين و كلمة

التصنيف بالإنجليزية classification مشتقة من كلمة لاتينية كانت تعبر أو ترمز إلى الفئة أو

الطبقة التي ينتمي إليها كل فرد من أفراد المجتمع و حسب قول برحبس عزامهو مجتمع

المعلومات المتشابهة وفضل المعلومات الغير متشابهة ويتحدد التشابه أو الاختلاف على

أساس التشابه الموضوعي لان الخاصية الجوهرية للمعلومات هي المحتوى الفكري أو الموضوعي¹.

2-3-1-2- خدمة الكشف و الاستخلاص :

ظهرت هذه الخدمات لتسهم بشكل فعال في عمليات استرجاع المعلومات من المصادر المختلفة من خلال إعداد كشافات و مستخلصات ، وهي وسائل بحث تساعد عمل الوصول إلى المعلومات بأقل جهد وأسرع وقت :

و تقدم المكتبات خدمات الكشف و الاستخلاص من خلال الطرق التالية :

- الاشتراك في دوريات الكشف و الاستخلاص و توفيرها للباحثين .
- عمل الكشافات و المستخلصات لمصادر المعلومات المتوفرة لديها عن طريق العاملين
- تدريب الباحثين على التعامل مع الكشافات و المستخلصات المتوفرة.
- الاشتراك في نظم شبكات المعلومات التي تقدم هذه الخدمات آليا¹ .

2-3-1-2- الخدمات المكتبية المباشرة :

ويقصد بها كافة الأعمال و الخدمات المكتبية التي لها علاقة و تماس مباشر مع القارئ ، و منهذه الخدمات ما يلي:

¹ النوايسة، غالب عوض. تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص 277

2-1-3-2-2- خدمة الإعارة:

تشكل الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات بشكل عام و تعتبر واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات، وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة و علاقتها بمجتمع المستفيدين، وهي كذلك معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها و تحقيق أهدافها.

وتعرف الإعارة بأنها: "عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (إعارة داخلية) أو إخراجها لاستخدامها (خارج المكتبة) لمدة معينة من الزمن". وتوجد دوافع كثيرة تدعو المكتبات لتقديم خدمة الإعارة منها ما يتعلق بالمكتبات نفسها ومنها ما يتعلق بالقارئ أو الباحث، وتشمل خدمات الإعارة مايلي:

- المطالعة أو القراءة الداخلية.
- الإعارة الخارجية و فيها يستطيع المستفيد إخراجها المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة.
- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولإزال المستعير بحاجة لها .
- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذينهم بحاجة قوية لها.
- الإعارة المتبادلة بين المكتبات وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبة قريبة.

- متابعة المواد المتأخرة و تذكير المستعيرين بذلك عن طريق الاتصال بهم بشكل

مباشراً من خلال إشعارات خاصة، الهاتف، البريد الإلكتروني¹.

2-1-3-2-3- الخدمة المرجعية :

تعرف خدمة الإحاطة بأنها: " نظم استعراض أوعية المعلومات أدب الموضوع المتاح حديثاً

أو في كثير من الأحيان التسجيلات البيبليوغرافية لأوعية المعلومات، والاختيار من بينها

الملائم لاحتياجات المستفيد الفرد أو مجموعة من المستفيدين، والقيام بتسجيل تلك الأوعية

في شكل إخطارات بيبليوغرافية و إرسالها إليهم² "أساليب وطرق تقديم خدمة الإحاطة الجارية :

تتمثل في :

• الاتصال بالهاتف : ينحصر استخدام هذه الطريقة عادة في التجمعات السكانية المحدودة

وفي الهيئات الصغيرة عموماً³

• الإشعارات اليومية : وهي عبارة عن نشرة بالمعلومات اليومية تصدرها مراكز المعلومات

، تشمل على المواد الإخبارية فضلاً عن التقارير والتحليلات والموجزات الإعلامية³.

• قوائم لإضافات جديدة : هي من أقدم وأبسط طرق التعريف بما يضاف تبعاً من أوعية

جديدة إلى مجموعات المكتبة أو مركز المعلومات .

¹ عليان، ربحي مصطفى، المرجع السابق، ص 61-62

² البنداوي، إبراهيم دسوقي، البث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات، الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004، ص 16

³ حشمت، قاسم، خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها، القاهرة: دار غريب، 1984، ص 325

• النشرة الإعلامية : تعتبر النشرة الإعلامية السبيل المناسب أو الأسلوب الأفضل

لتحقيق البث السريع المناسب والفعال للمعلومات, حيث أنها تسمح بعض الوثائق

الحديثة والتعريف بالأوعية المناسبة فضلا عن المواد الإخبارية.¹

البث الانتقائي للمعلومات: هو عبارة عن خدمات متخصصة و موجهة, تقوم المكتبات ومراكز

المعلومات بانتقاء الأوعية الفكرية المناسبة لاهتمامات فئة معينة من المستفيدين, و تركز

هذه الخدمة على دراسة احتياجاتهم من المعلومات ثم يقوم المكتبي بإعداد البطاقات أو

السجلات أو قواعد البيانات المتضمنة للمجلات و التخصصات التي تهتم كلقارئ².

2-1-3-2-4 - خدمات البحث بالاتصال المباشر:

تعرف بأنها عبارة عن نظم استرجاع المعلومات بشكل فوري و مباشر عن طريق الحاسوب و

بنوك و قواعد المعلومات المقروءة آليا و قد ظهرت هذه الخدمة في بداية الستينات ،و

تتطلب ثلاثة عناصر أساسية هي: قواعد و بنوك المعلومات, مورد أو موزع للخدمة ,

مكتباتو مراكز المعلومات و مؤسسات بحثية³.

2-1-3-2-5 - خدمة الانترنت والبحث في قواعد المعلومات:

¹ حشمت، قاسم. خدمات المعلومات: مقوماتها وأشكالها. القاهرة: دار غريب, 1984. ص325

² البنداوي، إبراهيم دسوقي. المرجع السابق. ص15

³ مسيف، عائشة. المرجع السابق. ص66

خدمة الأنترنت: إن من أبرز انجازاتها هذا العصر في مجالات تبادل المعلومات هو ظهور شبكة الأنترنت التي أصبحت تربط بين عشرات الملايين من الحواسيب و مرافق المعلومات في جميع دول العالم، فأصبح متاحا لملايين البشر تدفقها من المعلومات بسرعة فائقة ، حيث استطاعت أن ترفع الحواجز وتقرب المسافات إلى حد جعل العالم قرية صغيرة ، و ولدت مفاهيم جديدة باعتبار أنها قد قاربت بين البشر والأمم إلى حد التفاعل الشديد و السريع ، بحيث خلقت حالة تداخل شديدة بين الأفكار و الثقافات .

وتتيح شبكة الأنترنت إمكانية الحصول على بيانات ببيوغرافية لمصادر المعلومات من خلال البحث في قواعد البيانات البليوغرافية المتاحة على الشبكة ، والدخول والاطلاع على فهارس المكتبات في مختلف أنحاء العالم .

تعتبر الأنترنت مصدرا هاما للمواد المرجعية في البحث العلمي ، حيث تتاح على شبكة الأنترنت كل المصادر المرجعية التي يعتمد عليها الباحث في إعداد بحثه من قواميس موسوعات ، خرائط ، دوريات أبحاث سابقة و ملخصات لها و برامج إحصائية بالإضافة إلى المكتبات التي تتيح أوعية إلكترونية.

خدمة البحث في قواعد المعلومات : هي نوع من الخدمات المعلومات التي يستجيب لطلب أحد المستفيدين للمعلومات حول موضوع ما من خلال البحث في قواعد المعلومات المطبوعة أو الإلكترونية لتحديد المفردات البليوغرافية.

ومن خلال هذا التعريف نلاحظ أن خدمة البحث في قواعد المعلومات تلبى احتياجات المستخدمين الذين يبحثون عن المعلومات في موضوع معين أي الاستجابة للحاجة الموضوعية هي عملية استرجاع للمعلومات أو الوثائق في موضوع معين و هنا تبرز العلاقة بين مصطلح البحث في قواعد المعلومات لتحديد المفردات البيبليوغرافية للأوعية التي تعالج الموضوع و تقديم البحث يدويا أو باستخدام التقنية حسب نوعية قواعد المعلومات التي يبحث فيها¹.

2-1-3-2-6- خدمات أخرى:

خدمة الترجمة وخدمة التصوير والاستنساخ:

بالإضافة لجميع خدمات المكتبات والمعلومات الأساسية أو الرئيسية التي تم ذكرها هنا خدمات إضافية منها خدمة الترجمة، خدمة التصوير والاستنساخ .

¹ بدر، أحمد، عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات الجامعية: تنظيمها وإدارتها وخدماتها و دورها في تطوير التعليم الجامعي البحث العلمي. ط. 4. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر و

خدمة الترجمة:

وهي ترجمة البحوث والأعمال العلمية من لغة الى لغة، وتساعد الباحثين في الاطلاع النتاج الفكري الصادر باللغات الاجنبية وتعمل خدمة الترجمة على الإنتاج الفكري الصادر باللغات الأجنبية وعلى معالجة التشنت اللغوي، كما أنها تساعد الباحثين على تخطي الحواجز اللغوية والحواجز العلمية من الظواهر المألوفة في الاتصال العلمي وهي تتمثل فيعجز المستفيدين الناطقين بلغات معينة عنالاطلاع والإفادة من الانتاج الفكري الصادر بلغات أخرى .

خدمة التصوير والاستنساخ :وتعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفير هذه الخدمة للمستفيدين منها،لأنها تعد خدمة مكملة لخدمة الإعارة، بعد أنانتشرت آلات التصوير والاستنساخ وأصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدينأنفسهم بحيث تساعد على تلبية واحتياجات كبيرة للمستفيدين من الوثائق التي يصعبتركها في متناول المستفيدين لقلة نسخها ولضخامة حجمها¹.

2-1-4-متطلباتالخدمات المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات على الوجه الاكمللا بد من عدة متطلبات أو مقومات أساسية ترتكز عليها الخدمات والمتمثلة في :

¹بدر، أحمد أنور. المكتبات ومراكز المعلومات النوعية. القاهرة: دار الثقافة العلمية. (د.ت). ص20-21

• مصادر المعلومات بكافة أشكالها.

• الإطار البشري المؤهل.

التسهيلات اللازمة لمجتمع المستفيدين وللقراءة والمطالعة والبحث، وهناك بعض

الباحثين المتخصصين مطلب رابع يتمثل في توفير الميزانية، ويمكن توضيحها كما يلي :

أولا / مصادر المعلومات:

هي كل ما تكتنيه وتجمعه المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة إذ

يعمل المكتبيين على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم خدمة معينة للمستفيدين.

تعتبر مصادر المعلومات التي تكتنيها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية حيث

كلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفروع المعرفة ومتنوعة المستويات كانت المكتبة في

وضع يمكنها من تلبية الاهداف التي تسعى إليها والاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين

من خدماتها وهناك عدة أشكال لمصادر المعلومات :

• مصادر معلومات مطبوعة:

وهي أساس الخدمة المكتبية وعمودها الفقري وتشتمل:

الكتب والنشرات والرسائل الجامعية والدوريات ووثائق المؤتمرات والكشافات والمستخلصات.

• مصادر معلومات غير مطبوعة:

وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو كلاهما معا وتظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات والأشرطة والأفلام.

• مصادر معلومات إلكترونية:

وتعرف بأنها مصادر المعلومات المحررة إلكترونيا على وسائط ممغنطة أوليز رية بأنواعها أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البياناتونوك المعلومات المتاحة للمستخدمين عن طريق الاتصال المباشر lineOn أو داخليا في المكتبة مراكز المعلومات طريقمنظومة الأقراص

1.CD/ROM

ثانيا / الإطار البشري المؤهل:

يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتمادا أساسيا على مستوى ونوعية العاملين في المكتبة ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة المكتبي .

فالقوى العاملة في المكتبات تشكل الاساس في نجاح الخدمة المكتبية وتطورها وبالتالي تحقيقالمكتباتأهدافها وجدير بالذكر أن حجم وطبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل منها :

¹ عليان، ربحي مصطفى. خدمات المعلومات عمان: دار الصفاء، 2010.ص.ص.49-50

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- نوعية واعداد المستفيدين الفعليين من خدمات المكتبة .
- طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومقدار النمو السنوي لها.
- البرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والندوات.¹

ثالثا / التسهيلات اللازمة للمستفيدين :

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية وتوفير أجواء البحث العلمي مثل: الاجهزة والتقنيات والبرمجيات، وقاعات المطالعة ووسائل الاتصال والفاكس وخدمات التصوير والانترنت والبريد الإلكتروني والمواد السمعية والبصرية والاضاءة والتهوية وأماكن الراحة وغيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين علنا الوصول إلى مصادر المعلومات²

رابعا / المتطلبات المالية (الميزانية) : تحتاج المكتبات الجامعية ومركز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة ومتعددة تتمثل في :

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.

¹ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق.ص.25

² عليان، رحي مصطفى. المرجع السابقص.51.

- النفقات المالية التي تتطلبها الاجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية البصرية والمصغرات الفيلمية وأجهزة الحاسوب ومكوناتها المختلفة.
- النفقات المالية التي تتطلبها البرمجيات المختلفة وخاصة التي تستخدم الحاسوب في أعمالها.
- النفقات لصيانة الأجهزة والمواد المختلفة والمكان الذي يحتويها.
- نفقات أخرى متعددة¹.

2-1-5-العوامل المؤثرة في خدمات المعلومات:

إن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة إلى أخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

❖ **مجتمع المستفيدين:** حيث يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى من حيث

ثقافتهم ومستواهم العلمي ومتوسط أعمارهم، وبالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب

أن تتلاءم وتتناسب مع كل فئة من فئات مجتمع المستفيد .

❖ **حجم المكتبة:** يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء والمساحة والمجموعات المكتبية

والعمليات والخدمات وعدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد

الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم

خدمات مكتبية أكثر.

¹النوايسة, غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. المرجع السابق. ص28

- ❖ **أهداف المكتبة:** لكل مكتبة أهداف معينة ولا يمكن تحقيق تلك الأهداف إلا من خلال العمليات والنشاطات والبرامج التي يتم أدائها والمتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل خدمة تلك الأهداف.
- ❖ **نوع المكتبة:** من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواعا عديدة من المكتبات وبالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى ويعود ذلك لاختلافها إلى أهدافها وحجم مجموعاتها وحجم المستفيدين وإمكاناتها المتوفرة¹.
- العاملين في المكتبة من حيث مؤهلاتهم وثقافتهم وعددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة الكبرى إلى حد ما ويتمتعون بمؤهلات عالية ولديهم رغبة في العمل كما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر ومتقدمة.
- ❖ **موازنة المكتبة:** حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملا أساسيا لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة ومتطورة.
- عوامل أخرى:** وتتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية وتطور الاتصالات فهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصصه.

خلاصة الفصل:

وفي الأخير يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية، علمية، تربوية وتثقيفية لها أهمية كبيرة تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف ولها أنواع تتمثل في المكتبة المركزية مكتبة الكمية، تقوم بجملة من المهام الادارية والفنية المكتبية وهذه الأخيرة يمكن أن تصنف إلى نوعين خدمات فنية غير مباشرة والخدمات المباشرة ولتقديم هذه الخدمات لابد من توفر مجموعة من المتطلبات أهمها ميزانية كافية، مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية، الموارد البشرية في المكتبات الجامعية ساعد كثيرا في تقديمها للخدمات بشكل متطور وتوسع المكتبة الجامعية إلى توفير رغبات المستفيدين المسجلين بها، و بالتالي تلبية احتياجاتها من المعلومات من خلال مجموعة الخدمات التي توفرها بغية الوصول السهل والسريع للمعلومة المطلوبة حيث يمثل أول وأهم هدف تسعى إلى تحقيقه أي أن المكتبة تضع احتياجات المستفيدين من أولوياتها .

الفصل الثالث

الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية عنصراً أساسياً في إعداد البحوث فهي المفتاح لآب المعرفة، بما يحيط الإنسان من ظواهر طبيعية وبشرية وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية وعملية تعكس وتفسر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع المنهج الملائم للظاهرة المدروسة، وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد وتبني أنسب الأدوات والأساليب المنهجية، من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية، وهذا انطلاقاً من البيانات المستقاة من الدراسة الميدانية المعتمدة على استمارة الاستبانة كوسيلة وأداة أساسية لجمع المعطيات وتحليل البيانات.

1- التعريف بمكان الدراسة الميدانية:

وعلى هذا الأساس قمنا بإجراء الدراسة على مستوى المكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس. مستغنام كما أننا نحاول أن نعطي مفهوماً شاملاً حولها. أنشئت مكتبة كلية العلوم الاجتماعية عام 2005 بقرار داخلي من الجامعة، عبارة عن مؤسسة ثقافية وعلمية، تقدم خدماتها لطلبة كلية العلوم الاجتماعية بمختلف تخصصاتهم ومستوياتهم وبغض النظر عن الطلبة فإنها تخدم مجتمع الأساتذة والباحثين وتعتمد المكتبة في تنظيم مقتنياتها تصنيف ديوي العشري، وتتماشى المكتبة مع مختلف التطورات العصر، بحيث تستخدم أحدث البرمجيات المتمثلة في برمجية السنجاب وتعتبر واحدة من أهم المكتبات المشاركة في النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL.

تقع المكتبة بالجانب الأيمن للحرم الجامعي ، بمساحة تقدر بـ400م ،تتكون من 03 طوابق ،بحيث يظم:

- الطابق الأرضي:بنك الإعارة ،قاعة المراجع ،قاعةالانترنت خاصة بالأساتذة
- الطابق الأول : يتكون من قاعة للمطالعة مجهزة ب 40مقعد وطولة .
- الطابق الثاني : يحتوىعلى مكتب المسؤول المكتبة وقاعة الانترنت الخاصة بالطلبةالمجهزة ب 10حواسيب وكذلك قاعة المذكرات.

2- حدود الدراسة

يعتبر تحديد مجالات الدراسة خطوة هامة في أي دراسة ميدانية تتلخص في الحدود المكانية، الحدود البشرية، الحدود الزمنية التي نوضحها على النحو التالي :

2-1-الحدود المكانية:

تقتصر الحدود المكانية على الحيز المكاني الذي خصص لإجراء دراستنا الميدانية حيث قمنا بهذه في المكتبة كلية العلوم الاجتماعية بجامعة عبد الحميد ابن باديس –مستغانم-

2-2- الحدود الزمنية:

وهي المدة الزمنية التي يستغرقها الباحث في دراسة موضوع البحث قد انطلقت دراستنا منذ الموافقة على الموضوع إلى غاية توزيع استمارة الاستبانة، واسترجاعها، وصولا إلى كتابة المذكرة.

2-3- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المبحوثين الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني، وقد شملت الدراسة كافة العاملين في مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية (ذكور وإناث) عينهم 23 على اختلاف خبراتهم وطبيعة أعمالهم في المكتبة.

3- منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التأملية المقصودة نتيجة لتفكير منظم وسير طبيعي للعقل وهو بذلك البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى الحقيقة والطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة العلمية ويشمل مجموعة من الإجراءات التي يصفها الباحث من أجل بحثه، وقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل من خلال تحليلنا لما جاءت به استمارة إستبانة من أسئلة وكذا التعليق على الإجابات المختارة وأيضا إبداء آراء فيها ويعود اختيار هذا المنهج كونه الأنسب لمثال هذه الدراسات ويقوم على تجميع المعلومات والبيانات اللازمة عن ظاهرة ما لوصف خصائصها ومميزاتها وتحليلها وصولا إلى النتائج.

4- مجتمع الدراسة:

استهدفت هذه الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كل العاملين في المكتبة الدائمين وغير الدائمين في علم المكتبات، وعددهم الإجمالي يقدر ب: 23 عاملا، وعليه تم توزيع 23 استمارة إستبانة، وتم استرجاعها بأكملها نظرا لتواجد العمال داخل المكتبة.

5- أدوات جمع البيانات:

يتوقف نجاح أي بحث إلى حد كبير على حسن استخدام الأدوات المناسبة من أجل الحصول على المعلومات وبيانات حول المشكلة أو الظاهرة المراد دراستها، وقد اعتمدنا في دراستنا على استعمال أداة الاستبيان كونها الوسيلة الأفضل في قياس الحقائق وتنقل الوقائع الحقيقية

6- الاستبيان:

وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع ماء أو مشكلة أو موقف.

وإذ قمنا بتصميم الاستبيان وفق طرحنا الإشكالية موضوع البحث فقمنا بطرح 13 سؤالا، وقد اعتمدنا خلال طرحنا لهذه الأسئلة على أسئلة مغلقة بهدف التحكم في موضوع الدراسة، إضافة إلى بعض الأسئلة المفتوحة، حيث تم تصميمه وفق الفرضيات الموضوعية مسبقا وذلك وفق محورين.

المحور الأول: نجاح الخدمة المكتبية مرتبط بالاتصال الداخلي الجيدين العاملين واشتمل على 07 أسئلة.

المحور الثاني: معوقات الاتصال الداخلي بين العاملين تؤثر سلباً على الخدمات المكتبية واشتمل على 07 أسئلة تحليل بيانات الدراسة الميدانية تمركزت أسئلة الاستبانة حول محورين أساسيين بما يخدم فرضيات الدراسة، يأتي استعراض هذه المحاور والأسئلة المتضمنة به وتحليلها فيما يلي:

7-1- تحليل البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة:

التخصص	التكرار	النسبة
علم المكتبات و المعلومات	09	39.13%
تخصصات أخرى	14	60.86%
المجموع	23	100%

جدول رقم 01: التخصص لدى المجتمع الدراسة.

نلاحظ من خلال أعلاه، إن مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تسير من طرف موظفين لهم تخصصات مختلفة تلاحظ أن نسبة 60.86 % من مجتمع الدراسة تخصصات أخرى يعملون على تقديم الخدمات المكتبية ومن بين التخصصات إعلام واتصال، تاريخ، الحقوق، الأدب العربي، علم اجتماع وهذا يعود إما إلى قلة أهل التخصص أو ان المكتبة تعاني من الضغط بسبب كثرة الطلبة، وهذا سيؤثر بشكل أو بآخر على أداء عمل المكتبة الجامعية.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ماستر	07	30.43%
ليسانس	06	26.08%
تقني سامي	05	21.74%
شهادات أخرى	05	21.74%
المجموع	23	100%

جدول رقم 02: المؤهل العلمي لدى المجتمع الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 26.08 % من مجتمع الدراسة حاصلين على شهادة الليسانس في تخصصات مختلفة وهذا لان التوظيف على مستوى المكتبة الجامعية في اغلب الأحيان يتطلب وجود المؤهل العلمي، ونجد أيضا نسبة 30.43 % من حاملي شهادة الماستر في تخصصات مختلفة، وهذا يدل على أن المكتبة تعاني من نقص في عدد الموظفين المتخصصين، وكذلك نجد أن نسبة 21.74% و 21.74 % حاضية بنفس النسبة أنهم من حاملي شهادة تقني سامي.

النسبة	التكرار	الوظيفة
4.34%	01	مسؤول بالمكتبة الجامعية
13.04%	03	مساعد بالمكتبة الجامعية
8.69%	02	ملحق بالمكتبة الجامعية
47.82%	11	معاون مساعد بالمكتبات
21.73%	05	عون تقني
4.34%	01	رئيس مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي
100%	23	المجموع

جدول رقم 03: الوظيفة لدى مجتمع الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 47.32 % لمن يشغلوا منصب معاون مساعد بالمكتبة الجامعية، تليها نسبة 21.73 % هم أعوان تقنيين، كذلك نسبة 13.04 % هم مساعدي بالمكتبات الحاضية بنفس، % الجامعية، تليها نسبة 8.69 % ملحق 4.34 % بالمكتبات الجامعية، وكذلك نسبة 4.34 % النسبة هم مسؤولية المكتبة ورئيس مصلحة التوجيه والبحث الببليوغرافي، فالمسؤول على هو الذي يحرص على سيرورة أعمال المكتبة.

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	09	%39.13
من 6 إلى 10 سنوات	08	%34.78
من 11 إلى 15 سنة	05	%21.75
أكثر من 16 سنة	01	%4.34
المجموع	23	%100

جدول رقم 04: الخبرة لدى مجتمع الدراسة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نسبة 39.13 % من مجتمع الدراسة اقل من خمسة سنوات خبرة، بينما نسبة 34.78 % من لديهم خبرة من 06 سنوات إلى 10 سنوات، وتليها نسبة 21.75 % من لديهم خبرة سنة إلى 15 سنة، وكذلك نسبة 4.34 % من لديهم خبرة أكثر من 15 سنة، حيث يمكن للمكتبيي حديثي التوظيف أن يستفيدوا من المكتبيين الذين لديهم أكثر من 15 سنة، وهم بدورهم مكتبيين قدامى يمكن أن يستفيدوا من هؤلاء الذين وظيفوا حديثا لما يملكونه من معلومات حديثة حول التخصص.

تحليل المحور الأول: نجاح الخدمة المكتبية مرتبط بالاتصال الداخلي الجيد بين العاملين.

س 1 - ما طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تقليدية	16	69.56%
حديثة	01	4.35%
معا	06	26.09%
المجموع	23	100%

جدول رقم 05: يبين طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة.

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 69.56 % من مجتمع الدراسة تبين الخدمات التي تقدمها المكتبة تقليدية، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم جاهزيتها بالإضافة إلى نقص الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة، وكذلك كونها لم تعطي أي جديد أو حركية إضافية، كما توضح نسبة 26.09 % أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تقليدية وحديثة، ويمكن إرجاع ذلك إلى اعتمادها على الفهرس الآلي واليدوي لوصوله إلى مصادر المعلومات لإعداد بحوثهم أما نسبة 04.37 % تؤكد أن المكتبة تقدم خدماتها بطريقة حديثة، ويمكن إرجاع هذا إلى توفر الإمكانيات المادية والبشرية التي تمكنها من تقديم خدماتها بطريقة حديثة.

س 2 - ما هي أكثر الخدمات استخداما في مكتبتكم؟

النسبة	التكرار	الاحتمالات
66.66%	22	الإعارة
18.18%	06	البحث في الفهارس الآلية
12.12%	04	الرد على الاستفسارات
03.04%	01	الخدمة المرجعية
00	00	الإحاطة الجارية
00	00	أخرى أذكرها
100%	33	المجموع

الجدول رقم 06: يبين أكثر الخدمات استخداما في مكتبة الكلية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 66.66 % من مجتمع الدراسة تبين أن خدمات المكتبة تقتصر على خدمة الإعارة، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم توفر هذه المكتبة على الإمكانيات اللازمة لتقديم خدمات أخرى، كما توضح نسبة 18.18 % من مجتمع الدراسة أن خدمات المكتبة تقتصر على خدمة البحث في الفهارس، ويمكن إرجاع ذلك إلى تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات، بالإضافة إلى أن المكتبة تتوفر على فهرس ورقي، كما توضح نسبة 12.12 % من مجتمع الدراسة أن المكتبة تقتصر على خدمة الرد على الاستفسارات، ويمكن إرجاع هذا إلى تزويد المستفيدين بما يحتاجونه من حقائق ومعلومات تلبي طلباتهم على استفساراتهم، كما توضح نسبة 03.04 % أن المكتبة تقتصر على الخدمة المرجعية، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن المكتبة تسعى باهتمام كبير في تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات، واستخدام مقتنيات المكتبة سواء للدراسة أو البحث، بالإضافة إلى تدريب المستفيدين على كيفية استخدام الأوعية المرجعية ومصادر المكتبة بصفة عامة.

س 3 - ليمكنك الاتصال داخليا مع زملائك في العمل؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	21	%87.50
لا	03	%12.5
المجموع	24	%100

الجدول رقم 07: يبين الاتصال الداخلي مع الزملاء في العمل.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 87.5 % من مجتمع الدراسة يؤكدون أنهم يتصلون مع زملائهم أثناء العمل، ويمكن إرجاع ذلك إلى تحقيق فعالية أكثر لعملية اتخاذ القرار داخل المكتبة، وذلك من خلال التشاور والاجتماعات والإرشادات بين العاملين، أما نسبة 12.5 % من مجتمع الدراسة يقولون أنهم لا يتصلون مع زملائهم أثناء العمل، ويمكن إرجاع ذلك إلى أسباب شخصية، بالإضافة إلى صعوبة التعامل مع بعضهم البعض، وذلك من خلال الآراء والأفكار المتبادلة بينهم، وكذلك الاختلاف في القدرات المعرفية بين العاملين.

س 4 - ما نوع الوسيلة الاتصال الداخلي التي تفضلونها؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الاجتماعات	24	64.87%
الهاتف	00	00
الهاتف النقال	05	13.53%
الإعلانات	03	08.10%
الانترنت	03	08.10%
الفاكس	02	05.40%
المجموع	37	100%

الجدول رقم 08: يبين وسائل الاتصال الداخلي التي يفضلونها العاملون.

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 64.87 % من مجتمع الدراسة يؤكدون أو وسيلة الاتصال التي يفضلونها الاجتماعات ويمكن إرجاع هذا إلى تبادل الأفكار والآراء حول موضوع ما بقصد حل مشكلة معينة، بالإضافة إلى اتخاذ القرار الملائم في شأنها، أما نسبة 13.53 % يفضلون الهاتف النقال ويمكن إرجاع ذلك لإمتهانه بالسرعة في نقل المعلومات، أما نسبة 08.10 % و 08.10 % الخاصيتان بنفس النسبة يفضلون، الإعلانات والأنترنت، ويمكن إرجاع ذلك إلى إخبار العاملين بالأمور العاجلة والهامة، بالإضافة إلى التغييرات التي تحدث في قواعد العمل، وكذلك الأنترنت التي تعد وسيلة من وسائل الاتصالات، التي تنقل المعلومات التي بزغت حديثاً، وانتشر استخدامها بصورة مذهلة، أما نسبة يفضلون الفاكس وربما يرجع ذلك إلى تسهيل عملية الاتصال 05.40 % حيث بالإمكان نقل المعطيات والقرارات، وكذلك اختصار للوقت والجهد.

س 5 - حسب رأيك ما الفائدة المرجوة في استخدام هذه الوسيلة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
كتابة التقارير	06	12.00%
إيصال المعلومات	15	30.00%
الاقتراحات	10	20.00%
الشكاوي	12	24.00%
التنسيق	07	14.00%
أخرى أذكرها	/	/
المجموع	50	100%

الجدول رقم 09 : يبين فيما تستخدم وسائل الاتصال.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 30.00 % من مجتمع الدراسة ترى أن الفائدة من استخدام هذه الوسيلة هي إيصال المعلومات، ويمكن إرجاع ذلك إلى سرعة فاعلية هذه الوسيلة، وهذا ما يسهل تبادل الأفكار والآراء بين مختلف المصالح، كما تبين نسبة 24.00 % من مجتمع الدراسة، أن الفائدة من استخدام هذه الوسيلة تقديم الشكاوى، ويمكن إرجاع ذلك إلى نقص في الأجهزة الموجودة داخل المكتبة، وتوضح نسبة 20.00 % من مجتمع الدراسة أنها تستخدم وسيلة الاقتراحات، ويمكن إرجاع ذلك أنها أنسب طريقة لطرح آرائهم وإقتراحاتهم، وهذا ما يسمح بتسهيل سبل العمل وبيعث جو مريح بين الموظفين، وكذلك تساهم في تطوير العمل وتقدمه، كما تبين نسبة 14.00 %، و 12.00 % من مجتمع الدراسة أنها تستخدم هذه الوسيلة للتنسيق، وكذلك كتابة التقارير، حيث يمكن إرجاع ذلك إلى تسهيل الخدمة داخل المكتبة، وكذلك تحقيق نتائج إيجابية تزيد من فعالية المكتبة، وأيضا كتابة التقارير بشكل رسمي، حيث يكون الاتصال فيها بأدلة مادية ولموسة وهذا ما يجعلنا نستنتج أن الفائدة المرجوة في استخدام هذه الوسيلة في المكتبة في غالبها إيصال المعلومات بين العاملين.

س 6 - هل الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على الخدمات المكتبية برأيكم؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	23	%100
لا	00	00
المجموع	23	%100

الجدول رقم 10: يبين الاتصال الداخلي وتأثيره الإيجابي على الخدمة المكتبية.

تبين معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 100 % من مجتمع الدراسة توضح أن الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على الخدمة، إرجاع ذلك إلى حسن سير العمل إضافة إلى تزويد العاملين بالمعلومات والخبرات التي تساعد على القيام بأعماله. إذا كانت الإجابة بنعم فيما يتمثل ذلك:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تقليص الجهد	09	31.03%
تحقيق فعالية أكثر	19	65.53%
أخرى أذكرها	01	03.44%
المجموع	29	100%

الجدول رقم 11: يبين فيما يتمثل هذا التأثير الإيجابي للاتصال الداخلي على الخدمة

المكتبية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 65.53 % من مجتمع الدراسة، توضح أن

تحقيق فعالية أكثر لها أثر إيجابي بين الاتصال الداخلي والخدمة المكتبية، ويمكن إرجاع ذلك

إلى أن المكتبة تعمل لتحقيق أهدافها من خلال اتصال العاملين مع بعضهم البعض، وذلك

لتبادل معارفهم وآرائهم حول إنشاء اتصال فعال يخدم المكتبة، ويحسن خدماتها، كما توضح

نسبة 31.03 % من مجتمع الدراسة أن تقليص الجهد له تأثير إيجابي بين الاتصال الداخلي

والخدمة المكتبية، ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة الضغوطات المهنية، كما توضح نسبة 03.44

% من مجتمع الدراسة أن الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على الخدمات المكتبية وذلك من

خلال تقريب كل المصالح من بعضها والتنسيق فيما بينها، ويمكن إرجاع ذلك لزيادة الانسجام

بين العاملين، ورفع من مستوى خدمات المكتبة وتحسينها.

س 7 - حسب رأيك كيف ترى مساهمة الاتصال الداخلي الجيد في تحسين الخدمة المكتبية؟

يرى مجتمع الدراسة حسب آرائهم أن مساهمة الاتصال الداخلي الجيد في تحسين الخدمة

المكتبية تمثل في:

*التقيد والالتزام بالتعليمات الإدارية يحسن الخدمة المكتبية

*تعدد الموظفين في المكتبة يؤدي إلى تقلص الجهد أي كلما كثرت اليد العاملة فيها

كانت النتيجة الإيجابية.

*تعدد الأفكار والاقتراحات تساهم في التأثير الإيجابي للمكتبة.

3-7- تحليل المحور الثاني: معوقات الاتصال بين العاملين تؤثر سلبا على الخدمات المكتبية

س 8 - هل سبق وأن حدث لك مشكل بسبب سوء الاتصال بينك وبين الإدارة؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	15	65.21%
لا	08	34.79%
المجموع	23	100%

الجدول رقم 12: يبين مشاكل الاتصال بين العاملين والإدارة.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 65.21 % من مجتمع الدراسة حدثت لهم

مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة، ويمكن إرجاع ذلك إلى وجود اضطرابات في

العلاقات المتبادلة بين العامل والمشرف عليه، بالإضافة إلى قلة الحوار وتبادل الخبرات

والمعارف وكذلك الاختلاف في المستوى العلمي بين المسؤول والعامل، وتوضح نسبة

34.79 % من مجتمع الدراسة بعدم وجود مشاكل بينهم وبين الإدارة، ويمكن إرجاع ذلك إلى

اهتمام المسؤول بتحفيز العامل في زيادة فعالية الاتصال داخل المكتبة، وتحسين العلاقة بينه

وبين العامل.

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أسباب ذلك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عدم الالتزام بالوقت	10	55.55%
عدم الالتزام بالتعليمات الإدارية	03	16.66%
التقصير في أداء المهام	04	22.22%
أخرى أذكرها	01	05.55%
المجموع	18	100%

الجدول رقم 13: يبين أسباب وجود هذه المشاكل

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 55.56% من مجتمع الدراسة أن الأسباب التي

تؤدي إلى حدوث مشاكل هي عدم الالتزام بالوقت ويمكن إرجاع ذلك إلى غياب الرقابة من

قبل الإدارة وكذلك قلة الاهتمام من قبل العاملين، وتوضح نسبة 22.22 % من مجتمع الدراسة أن التقصير في أداء المهام من المشاكل التي تعيق الاتصال بين الإدارة والعاملين، ويرجع ذلك إلى التخصص وخبرة العامل وكذلك مراقبة العاملين لبعضهم البعض، كما توضح نسبة 16.66 % من مجتمع الدراسة أن عدم الالتزام بالتعليمات الإدارية يؤدي إلى حدوث مشاكل بين العاملين والإدارة، ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم تقيد العامل بقوانين الإدارة، كما أن العامل يعمل على فرض سيطرته، بالإضافة إلى قلة المراقبة والإشراف من قبل المسؤول، وتوضح نسبة 05.56 % أن مشكل الوقت من بين معوقات الاتصال الداخلي بين العاملين، ويمكن إرجاع ذلك إلى قلة التزام العامل بالمواعيد الرسمية للعمل، بالإضافة إلى إضافات ساعات عمل مما يؤثر سلباً عليه.

س 9 - هل المعوقات التنظيمية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	20	%86.95
لا	03	%13.04
المجموع	23	%100

جدول رقم 14: يبين المعوقات التنظيمية للاتصال الداخلي

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 86.95 % من مجتمع الدراسة يرون أن هناك معوقات تنظيمية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويمكن إرجاع ذلك إلى جهل أغلب العاملين بتفاصيل الأعمال الموكلة إليهم، أما نسبة 13.04 % يرون أنها لا توجد معوقات تنظيمية للاتصال الداخلي التي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويرجع ذلك إلى تطابق التنظيم والمخطط مع النظام الهيكلي المطبق.

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أسباب ذلك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
عدم وجود وحدة تنظيمية مخصصة لجمع وبت الرسائل الاتصالية	08	%29.64
عدم وجود سياسة واضحة لتأطير العملية الاتصالية في المكتبة	12	%44.44
كثرة المستويات الإدارية	07	%25.92
أخرى أذكرها	00	00
المجموع	27	%100

الجدول رقم 15: يبين الأسباب التي أدت لوجود معوقات تنظيمية للاتصال الداخلي التي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

تبين معطيات الجدول أن نسبة 44.44 % من مجتمع الدراسة يرون أنها توجد هناك معوقات تنظيمية تتمثل في عدم وجود سياسة واضحة لتأطير العملية الاتصالية في المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم وضع شبكة اتصالية واضحة، أما نسبة 29.64 % و 25.92 % يمثلان على التوالي، يرون أنها لا توجد وحدة تنظيمية مخصصة لجمع وبت الرسائل الاتصالية، وكثرة المستويات الإدارية ويمكن إرجاع ذلك إلى تعدد قنوات الاتصال الغير رسمية نتيجة لتنوع مستويات وأصول العاملين.

س 10 - هل المعوقات النفسية والاجتماعية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية؟

الاحتمالات	التكرار	التكرار
------------	---------	---------

نعم	20	%78.26
لا	03	% 21.74
المجموع	23	%100

الجدول رقم 16: بين المعوقات النفسية والاجتماعية للاتصال الداخلي

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 85.96 % من مجتمع الدراسة ترى أن المعوقات النفسية والاجتماعية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويمكن إرجاع ذلك إلى كبر عدد الموظفين في المكتبة واختلاف العوامل النفسية والاجتماعية فيما بينهم، أما نسبة 13.04 % من مجتمع الدراسة ترى أن المعوقات النفسية والاجتماعية

للاتصال الداخلي لا تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويمكن إرجاع ذلك إلى توافق العاملين في إبداء آراءهم بأساليب جيدة، وكذلك عدم وجود مشاكل بين العاملين.

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا راجع

النسبة	التكرار	محدودية الحيز المكاني لممارسة العملية الاتصالية
42.42	06	تواجد شروط غير صحية في بيئة المكتبة لسوء
30.30	13	2. التهوية، الإضاءة كثرة الضوضاء
27.28	05	التنوع في تشكيل اليد العاملة في بيئة العمل لمكتب من حيث تباين مستو بالفهم وتلقي العملية الاتصالية
00	00	أخرى أذكرها
100	24	المجموع

الجدول رقم 17 : يبين الأسباب التي أدت لوجود معوقات نفسية للاتصال التي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

تبين معطيات الجدول أن أعلى نسبة 42.42 % من مجتمع الدراسة ترى أنها توجد صراعات داخل المكتبة ويمكن إرجاع ذلك إلى سوء التفاهم بين العاملين والإختلاف في الآراء وأيضا قلة التشاور فيما بينهم، بينما يرى نسبة 30.30 % و 27.28 % يمثلان على التوالي أن وجود الحواجز النفسية والاجتماعية بين العاملين وأيضا تباين في الاستعداد النفسي لممارسة العملية الاتصالية في إبداء آرائهم حول المعوقات النفسية والاجتماعية، حيث يمكن إرجاع ذلك أن المكتبة تجمع مختلف الأصناف البشرية، وأيضا اختلاف طبيعتهم التفاعلية، ينجم عنه صراعات تعتبر معرقلا لعملية الاتصال.

س 15 - هل المعوقات البيئية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	%78.26
لا	05	%21.74
المجموع	23	%100

الجدول رقم 18: يبين المعوقات البيئية للاتصال الداخلي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 78.26 % من مجتمع الدراسة يرون أنها

توجد معوقات بيئية تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويمكن إرجاع ذلك إلى عدم فعالية

القنوات المستخدمة للعملية الاتصالية، وكذلك كثرة التشويش في بيئة الاتصال كما تبين نسبة

21.74 % أنها لا توجد معوقات بيئية تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية، ويمكن إرجاع ذلك

إلى محدودية مصطلح العمل.

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
لمكاني لممارسة العمالية الاتصالية	06	25%
تواجد شروط غير صحيحة في بيئة المكتبة لسوء الإضاءة، التهوية، كثرة الضوضاء.	13	54.16%

التنوع في تشكيلة اليد العاملة في بيئة العمل المكتبي من حيث تباين مستوى الفهم وتلقي العملية الاتصالية.	5	%20.84
أخرى أذكرها	00	00
المجموع	24	%100

الجدول رقم 19 : يبين الأسباب التي أدت لوجود معوقات بيئية للاتصال التي تؤثر على

تحسين الخدمة المكتبية

تبين معطيات الجدول أن النسبة 54.16 % من مجتمع الدراسة يرون، أنه توجد هناك

شروط غير صحية في بيئة المكتبة لسوء (الإضاءة، التهوية، كثرة الضوضاء) ويمكن إرجاع

ذلك إلى غياب اهتمام المسؤول بأهم متطلبات المكتبة حتى توفر جو ملائم للعاملين، كما

توضح نسبة 25 % و 20.84 % من مجتمع الدراسة وهما نسبتين مختلفتين، أنه يوجد هناك محدودية الحيز المكاني لممارسة العملية الاتصالية، والتنوع في تشكيلة اليد العاملة في بيئة العمل المكتبي من حيث تباين مستوى الفهم وتلقي العملية الاتصالية، ويمكن إرجاع ذلك إلى ضيق مساحة المكتبة وأيضاً استخدام ألفاظ غامضة في إيصال الرسالة.

س12 - هل المعوقات الفنية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	17	73.92%
لا	06	26.08%
المجموع	23	100%

الجدول رقم 20: يبين المعوقات الفنية للاتصال الداخلي

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 73.92 % من مجتمع الدراسة يرون أنه يوجد معوقات فنية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية ويرجع ذلك إلى طبيعة شبكات الاتصال المستخدمة، كما تبين نسبة 21.74 % من مجتمع الدراسة أنها لا توجد معوقات فنية تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية، ويمكن إرجاع ذلك إلى وفرة الوسائل اللازمة التي تحسن الخدمة المكتبية.

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى:

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غياب البرامج التدريبية الأزمة لتنمية مهارات العاملين على استخدام تقنيات الاتصال	09	40.91%
قلة الاهتمام بتزويد المكتبة بتقنيات الاتصال الحديثة	09	40.91%
عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال وبالتالي عدم وضوح أهدافها	03	13.64%
أخرى أذكرها	01	04.54%
المجموع	22	100%

الجدول رقم 21: يبين الأسباب التي أدت لوجود معوقات فنية للاتصال التي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

تبين معطيات الجدول أن نسبة 40.91 % و 40.91 % من مجتمع الدراسة الحاضيتان بنفس النسبة يرون أنه يوجد غياب البرامج التدريبية اللازمة لتنمية مهارات العاملين على استخدام تقنيات الاتصال، وقلة الاهتمام بتزويد المكتبة بتقنيات الاتصال الحديثة، ويمكن إرجاع ذلك إلى نقص كفاءات المورد البشري، وتبين نسبة 13.64 % من مجتمع الدراسة أنه لا يوجد تخطيط كافي لعملية الاتصال وبالتالي عدم وضوح أهدافها، ويمكن إرجاع هذا لإهمال المسؤول التخطيط والرقابة اللازمة لنجاح العملية الاتصالية، كما ترى نسبة 4.54 % من مجتمع الدراسة حسب آرائهم أنه يوجد ضعف في الإمكانيات ويرجع ذلك إلى غياب الرقابة المستمرة من قبل مسؤول المكتبة.

س 13 - ما هي اقتراحاتك لمواجهة هذه المعوقات من وجهة نظرك؟

تعددت آراء مجتمع الدراسة بمجموعة من الاقتراحات لمواجهة هذه المعوقات

تمثلت في:

- أن لتحسين الخدمة المكتبية يجب مراعاة الأداء الوظيفي من حيث تلبية حقوق

العاملين فيها- والالتزام بالاقتراحات المرجوة.

- يجب أن يكون اتصال بين المكتبيين بشكل عقد اجتماعات وندوات وتكوين

المكتبيين وتمكنه- من الوصول إلى التكنولوجيا المطلوبة.

-لتحسين الخدمة المكتبية يجب التنسيق بين العاملين واحترام شروط العمل وتحقيق

الكفاءة- وضع إستراتيجية عمل وتخطيط للنهوض بالمكتبة واعتمادها على معايير تنظيمية

عالمية.

- يحسن من واجهة المكتبة.

- إعادة هيكلة المكتبة وإنشاء دورات تكوينية في مجال تكنولوجيا الاتصال.
- الدعوة إلى انضباط العمال داخل المكتبة من أجل تحسين الخدمة المكتبية.

النتائج العامة للدراسة:

بناء على ما تم التطرق إليه من المفاهيم والعناصر التي احتوتها الفصول النظرية، ومن خلال ما تم التوصل إليه من نتائج في الجانب الميداني يمكن أن تقدم النتائج العامة للدراسة وذلك على النحو التالي:

- يدرك العاملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية أن طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة تقليدية بنسبة 69.56 %، ونسبة 26.09 % تقدم خدمات تقليدية وحديثة معا.

- أكثر الخدمات التي تقدمها المكتبة خدمة الإعارة بنسبة 66.66 %، ونسبة 18.18 % تقتصر على خدمة البحث في الفهارس.

- تؤكد نسبة 87.5 % من مجتمع الدراسة أنهم يتصلون مع زملائهم في العمل.

- تبين نسبة 64.83 % من مجتمع الدراسة أنهم يفضلون وسيلة الاجتماعات للاتصال فيما بينهم.

- يستخدم مجتمع الدراسة هذه الوسائل لإيصال المعلومات بنسبة 30 %، وتليها الشكاوي بنسبة 24 %، وجاءت الاقتراحات بنسبة 20.

- تؤكد نسبة 100 % من مجتمع الدراسة أن الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على

تحسين الخدمات المكتبية.

- تعددت وتباينت اعتقادات مجتمع الدراسة فيما يخص مساهمة الاتصال الداخلي الجيد في تحسين الخدمة المكتبية لعل من أبرزها تعدد الموظفين في المكتبة يؤدي إلى تقلص الجهد أي كلما كثرت اليد العاملة كان الاتصال جيد في تحسين الخدمة المكتبية.

- تؤكد نسبة 86.96 % من مجتمع الدراسة أنها توجد معوقات نفسية واجتماعية

للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

- تؤكد نسبة 86.95 % من مجتمع الدراسة أنها توجد تنظيمية للاتصال الداخلي تؤثر

على تحسين الخدمة المكتبية.

- أغلب العاملين لديهم مشاكل مع الإدارة وذلك بنسبة 65.21 % أما نسبة 34.79 %

ليس لديهم مشاكل مع الإدارة.

- تؤكد نسبة 78.26 % أنها توجد معوقات بيئية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين

الخدمة المكتبية.

- تؤكد نسبة 73.92 % أنها توجد معوقات فنية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين

الخدمة المكتبية.

النتائج على ضوء الفرضيات:

من خلال البيانات التي استقينها من الميداني حاولنا أن تكون معبرة بشكل أو بآخر عن

الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية كلية العلوم

الاجتماعية . جامعة عبد الحميد ابن باديس (مستغانم)، منطلق الفرضيات شكلية أساس

دراستنا من خلال تأكيد أو نفي الفرضيات الموضوعة مسبقا والتي جاءت نتائجها في الشكل

التالي:

الفرضية الأولى: نجاح الخدمة المكتبية مرتبط بالاتصال الداخلي الجيد بين العاملين فرضية محققة.

- ونذكر مؤشراتها في نسبة 69.56 % من مجتمع الدراسة في تحليل الجدول رقم (05) أنخدمات المكتبة تقليدية.

- نسبة 87.5 % في تحليل الجدول رقم (07) أنه يوجد اتصال داخلي بين العاملين وزملائهم داخل المكتبة.

- نسبة 100 % في تحليل الجدول رقم (10) أن الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على تحسين الخدمة المكتبية وهذا ما يدعم هذه الفرضية.

الفرضية الثانية: معوقات الاتصال الداخلي بين العاملين تؤثر سلبا على الخدمات المكتبية، هي فرضية محققة ونذكر مؤشراتها في نسبة 86.96 % من مجتمع الدراسة، يرون أنها توجد معوقات تنظيمية تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية، من خلال تحليل الجدول رقم (14) وتؤكد نسبة 86.96%

أنها توجد المعوقات النفسية والاجتماعية تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية (تحليل الجدول رقم 16، ونسبة 78.26 % أن المعوقات البيئية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية، ونسبة 73.92 % أنها توجد معوقات فنية تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

خاتمة

فيختم هذا الدراسة التي تتركز على التتبع في الموضوعات المتعلقة بالاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودور هفي تحسينها خدمة المكتبية يجب أن نؤهلها في الأخير إلى أهمية البالغة لوجود الاتصال الداخلي، لأن هفي الوقت الحالي ونظر المانع يشهال المكتبات الجامعية من مشاكل .

كان لابد من وجود عنصر فعال لاستمرار العمل وتحسينه، وهذا العنصر هو الاتصال الداخلي ونهال يمكن للمكتبات الجامعية أن تستمر في تحسين خدماتها، فنجاهل الخدمة المكتبية في تباطؤ وثيقا بالاتصال الداخلي الجديين العاملين وحتن تقدم المكتبة خدماتها بشكل جيدير ضيا المستفيدين فيجب أن نقل المنعوقا بالاتصال الداخلي بعاملها

قائمة الهيليوغرافية:

المعاجم والقواميس:

- 1 -خالد، عبد الصرايرية . الكافي في مفاهيم علوم المكتبات و المعلومات ، عربي إنجليزي ، من (د.م)، دار كنوز المعرفة العلمية ، 2010.
- 2 -مفتاح، محمد دياب.معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق، مصر-كندا : الدار الدولية و توزيع،1995.

الكتب:

- 1 -الزاهرية، منال هلال. نظريات الاتصال= communication. Theories عمان، عمان: دار المسيرة لنشر.ص.ص.31.32.
- 2 -عبد الله، مي البحث في العلوم الإعلام و الاتصال: من الأطر المعرفية الى الإشكالية البحثية، بيروت: دار النهضة، /د.ت./ص.64.
- 3 -أبو سمرة، محمد. الاتصال الإداري و الإعلامي. عمان: أسامة للنشر، 2008.ص.09.
- 4 -سعيد مبروك، إبراهيم . الاتصال الإداري و إدارة المعرفة و مرافق المعلومات، /د.م/. دار الوفاء للدنيا الطباعة و النشر.ط.2013.ص.111.
- 5 -طلعت، محمود منال. مدخل إلى الاتصال، مصر: المكتب الجامعي ، 2001.ص.341.
- 6 -العطروزي، محمد فهمي. العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة للشركات القاهرة: علم الكتب.1960. ص.341.

7 - رضا، هاشم حمدي. تنمية مهارات: الاتصال و القيادة الإدارية. عمان: دار الراية،
2009. ص91.

8 - ماهر، أحمد. السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات . ط 7. الإسكندرية: الدار الجامعية،
2006. ص.357.

9 - علي، محمد أمير. الاتصال التربوي. /د.م./: الدار العلمية للنشر و التوزيع،
2007. ص.52.

10 - بلخيري، رضوان. جابري، سارة. مدخل للاتصال و العلاقات العامة الجزائر:
جسور للنشر و التوزيع. 2013. ص.76.

11 - مجاهد، مجاهد شبية. شدوان، الخليفة طارق. مدخل إلى الاتصال الجماهيري.
الأردن: دار المعرفة الجامعية، 2009. ص.41.

12 - همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات و مراكز المعلومات عمان: دار
صفاء للنشر، 2001. ص.205.

13 - إسماعيل، وائل مختار. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات

administration et mongement of librorieset = information. التوزيع و

الطباعة. / ط1. 2009، ط2. 2012. /ص.199.

14 - حجاب، محمد منير. الاتصال الفعال للعلاقات العامة ، القاهرة: دار الفجر للنشر
و التوزيع. 2007. ص.273.

15 - العمار، إبراهيم عبد الله. واقع الاتصالات الكتابية في الأجهزة الحكومية. /د.م./:
معهد الادارة العامة، 1995. ص.22.

- 16 - نهر، هادي الخطيب. أحمد، محمود. إدارة الاتصالات و التوصيل: نظريات – العمليات- الوسائط – الكفايات. عمان: الكتب الحديثة، الأردن، 2009.ص.239.
- 17 - غربي ، علي . تنمية الموارد البشرية ، القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع، 2017.ص.ص.235.236.237.
- 18 - إبراهيم، السعيد مبروك. إدارة المكتبات الجامعية على ضوء اتجاهات المعاصرة: الجودة الشاملة الهندرة- إدارة المعرفة- الإدارة الالكترونية: librariesmanagemantdectionc ، /د.م/ : المجموعة العربية لنشر. / /د.ب/ /ص.ص. 225.226.
- 19 - دويدات، عبد الفتاح محمد. سيكولوجية الاتصال و الاعلام أصول و مبادئه . القاهرة: دار المعرفة الجامعية.2005.ص. 58.
- 20 - بدر، أحمد. أصول البحث العلمي و مناهجه. القاهرة: المكتبة الأكاديمية 1969.ص 97.
- 21 - حسن، سعيد أحمد. المكتبات الجامعية و أثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة : دار الفكر العربي، 1991.ص.23.
- 22 - وائل، مختار إسماعيل. إدارة و تنظيم المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع، 2012.ص.200.
- 23 - خطاب، السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات و تطور المعلومات . ط1، عمان :مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، 2014.ص.2008.

- 24 - همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. دار
الصفاء. 2008. ص. 90.
- 25 - صوفي، عبداللطيف. مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات
جامعة قسنطينة، 2001. ص. 103.
- 26 - عليوي، محمد عودة. الملكي. المكتبات النوعية / الوطنية، الجامعية، المتخصصة،
العامة، المدرسية/. القاهرة: الوراق للنشر و التوزيع، ص. ص. 156. 157. 158.
- 27 - دوايسية، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات.
عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع، 2000. ص. 21.
- 28 - عليان، ربحي مصطفى . خدمات المعلومات ، عمان: دار الصفاء،
2010. ص. ص. 49. 50.
- 29 - بختاوي، إبراهيم دسوالي. البحث الانتقائي للمعلومات : مكونات و الخدمات .
الإسكندرية: دار الثقافة العلمية ، 2004. ص. 16.
- 30 - حشمت، قاسم. خدمات المعلومات : مقوماتها و أشكالها . القاهرة : دار الغريب ،
1984. ص. 325.
- 31 - بدر، أحمد عبد الهادي . محمد ، فتحى . المكتبات الجامعية : تنظيمها و إدارتها و
خدماتها . و دورها في تطوير التعليم الجامعي و البحث العلمي . ط. 4 . القاهرة: دار
الغريب للطباعة و النشر و التوزيع ، 2001. ص. 21.
- 32 - بدر، أحمد أنور. المكتبات و مراكز المعلومات النوعية . القاهرة : دار الثقافة
العلمية. / د.ت./ ص. ص. 20. 21.

1 -اجغيم،الطاهر.واقعالإتصال في المؤسسات الجزائرية : جامعة منتوريين وباجي المختار

نموزجا . قسنطينة : أطروحة دكتوراة .2006.

2 -قواسمية ،خولة.الإتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة

المكتبية ، مذكرة مجيستار : علم المكتبات ،تبسة، 2015.

الويو غرافيا:

-http://bibte_bessa.blogspot.com/2012/04/blog-plog-post-html?m=1

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس-مستغانم-

كلية العلوم الاجتماعية

فرع علوم انسانية

تخصص تكنولوجيا هندسة المعلومات

استمارة استبانة

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر ل.م.د في علم المكتبات

والمعلومات تخصص تكنولوجيا هندسة المعلومات تحت عنوان: _____

الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في
تحسين الخدمة المكتبية

واستكمالا للشطر الميداني نود تعاونكم معنا بمعلومات تتعلق بالموضوع، فنرجو

مساعدتكم لنا والتفضل بملء هذه الاستمارة بعناية، ونتعهد لكم بأن لا تستخدم معلوماتها إلا

لغرض البحث العلمي.

من إعداد الطالبة : تحت إشراف الدكتور:

يوسف فتيحة

فرعون حمو

ثابتي عالية

السنة الجامعية : 2020-2019

البيانات الشخصية:

الوظيفة:

التخصص:

المؤهل العلمي:

عدد سنوات الخبرة :

على الأقل 10 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الأول: نجاح الخدمة المكتبية مرتبط بالاتصال الداخلي الجيد بين العاملين

1- ما طبيعة الخدمة التي تقدمها مكتبكم

تقليدية

حديثة

معا

2- ما هي أكثر الخدمات استخداما في مكتبكم

الإعارة

البحث في الفهارس

الرد على الاستفسارات

الخدمة المرجعية

الإحاطة الجارية

أخرى أذكرها

3- هل يمكنكم الاتصال داخليا مع زملائكم في العمل؟

نعم لا

4- ما نوع الوسيلة الداخل التي تفضلونها؟

الاجتماعات الهاتف الفاكس الإعلانات

البريد الالكتروني الانترنت الهاتف النقال

5- حسب رأيك ما الفائدة المرجوة في استخدام هذه الوسيلة ؟

كتابة التقارير

إيصال المعلومات

الاقتراحات

الشكاوي

التنسيق

أخرى ذكرها

6- هل الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على الخدمة المكتبية برأيكم ؟

لا

نعم

- إذا كانت الإجابة بلا هل هذا بسبب

- عدم تزويد المكتبة جميع مصالح المعلومات المناسب في الوقت المناسب

- وجود مشاكل داخل المكتبة

7- حسب رأيك كيف ترى مساهمة الاتصال الداخلي الجيد الذي يحسن الخدمة المكتبية

.....

المحور الثاني: معوقات الاتصال الداخلي بين العاملين تؤثر سلبا على الخدمة المكتبية

8- هل سبق وإن حدث لك مشكل بسبب سوء الاتصال بينك وبين الإدارة؟

نعم

- إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أسباب ذلك :

عدم الالتزام بالوقت عدم الالتزام بالتعليمات الإدارية
 التقصير في أداء المهام

أخرى أذكرها:

.....

9- هل المعوقات التنظيمية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا بسبب:

عدم وجود وحدة تنظيمية مخصصة لجمع وبث الرسائل الاتصالية.

عدم وجود سياسة واضحة لتأطير العملية الاتصالية في المكتبة.

كثرة المستويات الإدارية.

أخرى أذكرها:

10- هل المعوقات النفسية والاجتماعية للاتصال الداخلي تؤثر على الخدمة المكتبية

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا بسبب:

وجود صراعات داخل المكتبة.

وجود الحواجز النفسية والاجتماعية بين المدير والعاملين لتحقيق أهداف الاتصال داخل المكتبة

تباين مستوى الاستعداد النفسي لممارسة العملية الاتصالية.

أخرى أذكرها:

.....

11- هل المعوقات البيئية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية؟

لا

نعم

– إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا بسبب:

محدودية الحيز المكاني لممارسة العملية الاتصالية

تواجد شروط غير صحية في بيئة المكتبة لسوء (التهوية، الاضاءة، الضوضاء)

التنوع في تشكيلة اليد العاملة في بيئة العمل المكتبي من حيث مستوى الفهم تلقى

العملية الاتصالية

أخرى أذكرها.....

12- هل المعوقات الفنية الاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية؟

لا

نعم

– إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا بسبب:

غياب البرامج التدريبية لتنمية مهارات العاملين على استخدام تقنيات الاتصال.

قلة الاهتمام بتزويد المكتبة بتقنيات الاتصال الحديثة.

عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال وبالتالي عدم وضوح أهدافها.

أخرى أذكرها.....

13- ما هي اقتراحاتك لمواجهة هذه المعوقات من وجهة نظرك؟

.....

.....

.....

.....

الملخص:

تهدفدر استنالتتعرف فعلىدور الاتصلالداخلىفيتحسينالخدماتالمكتبيةمنوجهةنظر العاملينداخلامكتبةلتاقيالض
وء علىعنصر ينهمينوهماالاتصلالداخلىوالخدمةالمكتبية،واعتمدناعلىهذاالأساسعلىالمنهجالوصفىالمعتم
دعلىالتحليل،وتمتوظيفاستمارةاستبيانكأداةرئيسيةوالتيزوعتلى
23
عاملداخلامكتبةمعاعلا اعتمادعلىأسلوبإحصاءوتحليلالبياناتمنخلالالأجوبةالتيقدمهامجتمععالدراسة،أمانتنا
نجالمتوصلاإليهافقدجاءتفياًغلبيتهاوقالفرضياتالتيبينتعليلهاالدراسة،حيثتحققالفرضياتوهذااراجعإلىأنالات
صلالداخلىالجيدبينالعاملينحسبالخدماتالمكتبيةداخلامكتبة.
الكلماتالمفتاحية: الاتصلالداخلى- المكتباتالجامعية- الخدماتالمكتبية- مكتبةكليةالعلومالاجتماعية.

Résumé

Cette recherche s'intéresse à la connaissance du rôle de la communication interne dans l'amélioration des services bibliothécaire du point de vue des fonctionnaire de la bibliothèque afin d'éclaircir deux importants points qui sont la communication interne et les service bibliothécaire, dans ce contexte nous avons fait usage de la méthode descriptive baser sur l'analyse , un questionnaire a été utilisé comme moyen principal distribuer a 23 agent de la bibliothèque en faisant usage de la méthode statistique et analyse des données suivant les repense fournies par la société de l'étude. Et les résultats enregistré ont été conforme aux hypothèses de notre étude, ils ce sont tous réaliser vu que la bonne communication interne entre les fonctionnaires améliore les services offertes par la bibliothèque.

Les mots clef: communication interne, la bibliothèque universitaire – les services bibliothécaire– la bibliothèque de la faculté des sciences sociale.