

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية: علم المكتبات
إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

سامية سرارية

يوم: 01/07/2019

تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي
بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية
بجامعة محمد خيضر بسكرة- شتمة -.

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مح أ	د. السعيد بوعافية
رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	مراد سهلي
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	نور الدين ديخن

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية
علوم إنسانية: علم المكتبات
إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطالب:

سامية سرارية

يوم: 01/07/2019

تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي
بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية
بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مح أ	د. السعيد بوعافية
رئيس	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	مراد سهلي
مناقش	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ. مس أ	نور الدين ديخن

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

نحمد الله ونشكره ونتوجه إليه بخالص العرفان والامتنان الذي توكلنا عليه ونعم الوكيل فأحاطنا بالتوفيق في سبيل انجاز هذا العمل.

والى والديا الكريمين أطال الله في عمرهما ألف شكر وتقدير على وقفكما إلى جانبي ودعمهم المتواصل لي وتشجيعهم الدائم فأسأل الله أن يوفقني إلى تحقيق حلمكما الذي طالما حلمتما به.

ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان والامتنان إلى من لم يبخل عليا بنصائحه، وكان دوماً موجهني إلى: إستاذي المشرف الدكتور: بو عافية السعيد فقد كنت لي نعم المشرف ونعم الموجه وأنا تشرفت بإشرافك عليا وأشركك على ثقتك في عملي فجزاك الله عنا خير جزاء وأسأل الله أن يرزقك الصحة والعافية وأن يجعلك نبراساً علم نقندي به في تخصصنا هذا فبارك الله فيك .

ولا يفوتني أن اقدم شكري لكافة أساتذة علم المكتبات بجامعة محمد خيضر بسكرة على ما قدموه لنا من مجهودات.

ولا انسى أن اشكر الطاقم الإداري بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة — شتمة —

على حسن الاستقبال والتجاوب معنا في سبيل البحث في الموضوع.

الإهداء

اللهم أجهد هذا العمل خالصا لوجهك الكريم
يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا باليأس إذا فشلت...
وذكري دائماً أنّ الفشل من التجارب التي تسبق النجاح...
يا رب إذا أعطيتني نجاحاً لا تفقدني تواضعي...
وإذا أعطيتني تواضعاً لا تفقدني اعتزازي بكرامتي واجعلني من
الذين...

إذا أعطوا شكروا وإذا أؤذوا فيك صبروا وإذا أذنبوا استغفروا...
وإذا تقلبت بهم الأيام اعتبروا...
أمين يا رب العالمين.

أهدي ثمرة جهدي إلى فيض الحنان و ينبوع المحبة و أحق الناس
بصحبتي أمي أمي أمي
ناصحتي و مشجعتي و الداعية لي بالخير و النجاح أينما حَلتُ
إلى مصدر فخري و إعتزازي، إلى من غرس فنا حب التعلم و الكفاح
و شقي من أجل أن نسير في طريق

النجاح : أبي العزيز
إلى الشجرة المباركة التي أستفيء بظلها و كنز حياتي إخوتي و
أخواتي

إلى كل الأهل و الأحباب إلى كل من كان سندا لي في هذا البحث، إلى
كل الأصدقاء و أخص بالذكر صديقتي المفضلة و الرائعة الطيبة أميرة
ريقت، و إلى كل طلبة تخصص علم المكتبات دفعة 2019
إلى كل السائرين في طريق الخير و العلم و إنارة العقول.
إلى كل من نسيهم قلبي و يذكرهم عقلي.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
/	قائمة المحتويات
/	قائمة الجداول.
/	قائمة الأشكال.
/	قائمة المختصرات.
02	مقدمة
03	1. إشكالية الدراسة.
04	1.1 تساؤلات الدراسة.
04	2. فرضيات الدراسة.
05	3. أهمية الدراسة.
05	4. أهداف الدراسة
05	5. أسباب اختيار الموضوع.
06	6. منهج الدراسة.
07	7. المفاهيم الأساسية للدراسة.
07	8. الدراسات السابقة.
11	9. خطة الدراسة.
12	10. صعوبات الدراسة.
الفصل الأول : المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.	
14	تمهيد
14	1.2 ماهية المكتبات الجامعية.
14	1.1.2 مفهوم المكتبات الجامعية.
15	2.1.2 أهداف المكتبات الجامعية.
16	3.1.2 أنواع المكتبات الجامعية.

قائمة المحتويات

17	4.1.2 أهمية المكتبات الجامعية.
17	5.1.2 مقومات المكتبات الجامعية.
17	2.2. أساسيات المكتبات الجامعية.
17	1.2.2 خدمات المكتبات الجامعية.
24	2.2.2 وظائف المكتبات الجامعية.
24	3.2.2 العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية.
26	4.2.2 إمكانيات المكتبات الجامعية.
29	خلاصة الفصل الأول.
الفصل الثاني: تطبيقات الويب في المكتبات الجامعية.	
32	تمهيد
32	1.3 نظري حول الويب 2.0.
32	1.1.3 لمحة تاريخية عن الويب 2.0
32	2.1.3 مفهوم الويب 2.0
33	3.1.3 مقارنة بين الويب 1.0 والويب 2.0 (web2.0-web1.0)
37	4.1.3 خصائص الويب 2.0.
38	5.1.3 مبادئ الويب 2.0 ومعاييره
39	6.1.3 إيجابيات الويب 2.0 وسلبياته.
40	2.3 تطبيقات الويب 2.0.
40	1.2.3 الشبكات الاجتماعية.
44	2.2.3 المدونات.
47	3.2.3 الويكي.
49	4.2.3 الملخص الوافي.
51	5.2.3 البودكاست.
53	6.2.3 وصف المحتوى.
53	3.3 استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

قائمة المحتويات

53	1.3.3 استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات الجامعية.
54	2.3.3 استخدام المدونات في المكتبات الجامعية.
55	3.3.3 استخدام الويكي في المكتبات الجامعية.
55	4.3.3 استخدام الملخص الوافي في المكتبات الجامعية.
55	5.3.3 استخدام البودكاست في المكتبات الجامعية.
56	6.3.3 استخدام وصف المحتوى في المكتبات الجامعية.
57	خلاصة الفصل الثاني.
الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.	
59	تمهيد.
59	1.4 مدخل نظري للاتصال المؤسساتي.
59	1.1.4 مفهوم الاتصال المؤسساتي.
60	2.1.4 العناصر الرئيسية للاتصال المؤسساتي.
61	3.1.4 خصائص الاتصال المؤسساتي.
62	4.1.4 اهداف الاتصال المؤسساتي و أهميته.
63	5.1.4 انواع الاتصال المؤسساتي.
67	2.4 أساسيات الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.
67	1.2.4 تعريف الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.
67	2.2.4 خصائص الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية
68	3.2.4 أهداف الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية أهميته.
69	4.2.4 أنواع الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.
72	5.2.4 طرق الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية وأساليبه.
74	6.2.4 معوقات الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.
75	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية	
77	تمهيد

قائمة المحتويات

77	1.5 التعريف بمكان الدراسة
77	1.1.5 التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة . شتمة ..
78	2.1.5 الإمكانيات البشرية للمكتبة
79	3.1.5 الإمكانيات المادية للمكتبة
80	4.1.5 الإمكانيات المعلوماتية للمكتبة
81	2.5 إجراءات الدراسة الميدانية:
82	1.2.5 حدود الدراسة ومجالاتها:
82	1.1.2.5 الحدود البشرية.
81	2.1.2.5 الحدود المكانية.
81	3.1.2.5 الحدود الزمانية.
81	2.2.5 مجتمع وعينة الدراسة
81	3.2.5 أساليب وأدوات جمع البيانات.
84	3.5 نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها
84	1.3.5 تحليل البيانات
142	2.3.5 نتائج الدراسة
148	3.3.5 مقترحات الدراسة
151	خاتمة
153	قائمة المراجع
170	قائمة الملاحق
/	الملخصات

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح الفوارق التقنية بين الجيل الأول للويب والجيل الثاني للويب.	35
02	مقارنة بين مواقع الويب 2.0 و1.0 وخدماته.	36
03	يوضح الموارد البشرية العاملة بالمكتبة المركزية شتمة وتخصصاتهم.	78
04	يوضح الإمكانيات المادية للمكتبة .	79
05	يوضح رصد المكتبة المركزية	80
06	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس .	84
07	يوضح الفئات العمرية لعينة الدراسة.	85
08	يحدد المؤهل العلمي أو الشهادة المتحصل عليها لعينة الدراسة.	86
09	يحدد الرتب المهنية لأفراد العينة بالمكتبة.	87
10	يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية.	88
11	يوضح طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية شتمة.	89
12	يوضح إذا كانت هناك صعوبات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة.	90
13	يبين القنوات الاتصالية التي تعتمد عليها المكتبة المركزية في اتصالها الداخلي .	91
14	يوضح ما إذا كان هناك رضا عن وسائل الاتصال المستخدمة بالمكتبة المركزيه بشتمة .	92
15	يحدد نسبة رضا المبحوثين عن قنوات الاتصال المستخدمة بالمكتبة المركزية شتمة.	93
16	يوضح الاتصال الأكثر انتشارا بالمكتبة المركزية شتمة.	94
17	يوضح إذا كان هناك استخدام لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل.	95
18	يوضح تطبيقات الويب 2.0 التي تستخدمها المكتبة في الاتصال النازل.	96
19	يوضح مجالات استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة المركزية شتمة.	97
20	يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية شتمة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد.	98
21	يوضح التطبيقات التي تستخدمها المكتبة المركزية شتمة في الاتصال الصاعد.	99
22	يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات في اطار الاتصال الصاعد.	100
23	يوضح أسباب الاجابة بعدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد بالمكتبة المركزية شتمة.	101

قائمة الجداول

102	يوضح إذا كانت تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الافقي.	24
103	يوضح التطبيقات التي تستخدمها المكتبة المركزية شتمة في الاتصال الافقي.	25
104	يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات في الاتصال الافقي بالمكتبة المركزية شتمة.	26
105	يوضح إذا كان يوجد اتصال غير رسمي بالمكتبة المركزية شتمة.	27
106	يوضح التطبيقات الاكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي بالمكتبة.	28
107	بوضح اسباب اتقان المحافظ والموظفين لاستخدام هذه التطبيقات.	29
108	يوضح نتيجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية شتمة.	30
109	يوضح اذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة.	31
110	يوضح الاسباب التي حسنت الاتصال داخل المكتبة المركزية شتمة.	32
111	يوضح مدى امكان موظفي المكتبة أداء عملهم دون اللجوء الى تطبيقات الويب 2.0.	33
112	يوضح الاسباب التي دعت المبحوثين للقول بإمكانية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0.	34
113	يوضح تقييم الموظفين لأثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 للاتصال برؤسائهم والموظفين.	35
114	يوضح إذا كانت المكتبة تمتلك موقع الكتروني خاص بها .	36
115	يوضح الاساليب التي تعتمد عليها المكتبة في الاتصال بجمهورها الخارجي.	37
116	يوضح ما اذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهورها الخارجي.	38
117	يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجمهورها الخارجي.	39
118	يوضح تطبيقات الويب 2.0 المستخدمة في الاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة.	40
119	يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات.	41
120	يوضح ما اذا كان الجمهور الخارجي يستخدم تطبيقات الويب 2.0 في اتصاله بالمكتبة.	42
121	يوضح ما اذا كانت الاجابة بنعم فأى التطبيقات يستخدمونها في اتصالهم بالمكتبة.	43
123	يوضح ما اذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي.	44

قائمة الجداول

124	يوضح التطبيقات التي تعتمد على المكتبة في عرض وسائل الاتصال بجمهورها.	45
125	يوضح ما إذا كان هناك استخدام لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة.	46
127	يوضح تطبيقات الويب 2.0 المعتمدة بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى.	47
128	يوضح أسباب استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي.	48
129	يوضح ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال المؤسسي في المكتبة المركزية شتمة.	49
130	يوضح ما إذا كان يمكن اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية.	50
131	يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم فما هو السبب في	51
132	يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي في المكتبة المركزية شتمة.	52
133	يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية.	53
134	يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم فإلى ماذا يعود ذلك.	54
135	يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية .	55
136	يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم فإلى ماذا يعود ذلك.	56
137	يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية شتمة.	57
138	يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم فإلى ما يعود ذلك.	58
140	يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية.	59
141	يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم إلى ما يعود ذلك.	60

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الخريطه المفاهيميه توضح مفهوم الويب 0.2.	34
02	هيكل التنظيمي للمكتبه المركزيه جامعه محمد خيضر بسكره - شتمة - .	77
03	يمثل توزيع المبحوثين على متغير الجنس .	85
04	يبين الفئات العمريه لعينه الدراسه.	86
05	يبين توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي.	87
06	يحدد الرتب المهنيه لعينه الدراسه بالمكتبه.	88
07	يمثل توزيع عينه الدراسه حسب سنوات الخبرة.	89
08	يبين نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة موضع الدراسه.	90
09	يمثل ما اذا كانت هناك صعوبات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات بمكتبه محل الدراسه.	91
10	يبين القنوات الاتصاليه التي تعتمد عليها المكتبة المركزيه موضع الدراسه في اتصالها الداخلي .	92
11	يمثل ما اذا كان هناك رضا عن وسائل الاتصال المستخدمه بالمكتبه المركزيه بشتمة .	93
12	يبين نسبة رضا المبحوثين عن قنوات الاتصال المستخدمه بالمكتبه موضع الدراسه.	94
13	يحدد الاتصال الأكثر انتشارا بالمكتبه المركزيه شتمة.	95
14	يبين استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل.	96
15	يمثل تطبيقات الويب 2.0 التي تستخدمها المكتبة في الاتصال النازل.	97
16	يبين مجالات استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة المركزيه شتمة.	98
17	يبين ما إذا كانت المكتبة محل الدراسة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد.	99
18	يمثل التطبيقات التي تستخدمها المكتبة موضع الدراسة في الاتصال الصاعد.	100
19	يبين مجالات استخدام هذه التطبيقات في اطار الاتصال الصاعد.	101
20	يبين النسب التي تمثل أسباب الاجابة بعدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد بالمكتبه المركزيه شتمة.	102
21	يمثل التطبيقات التي تستخدمها المكتبة المركزيه شتمة في الاتصال الافقي.	103

قائمة الأشكال

104	يبين مجالات استخدام هذه التطبيقات في الاتصال الافقي بالمكتبة	22
105	يبين اذا كان هناك استخدام للاتصال غير الرسمي بالمكتبة محل الدراسة.	23
106	يبين التطبيقات الأكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي.	24
107	يوضح أسباب إتقان المحافظ والموظفين بالمكتبة لاستخدام تطبيقات الويب 2.0.	25
109	يمثل نتيجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية شتمة.	26
110	يبين إذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة.	27
111	يبين الاسباب التي أدت إلى تحسين الاتصال داخل المكتبة.	28
112	يوضح مدى إمكان موظفي المكتبة المركزية أداء عملهم دون اللجوء إلى تطبيقات الويب 2.0.	29
113	يوضح الاسباب التي دعت المبحوثين للقول بإمكانية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0.	30
114	يبين تقييم الموظفين لأثر استخدام الويب 2.0 في الاتصال برؤسائهم والموظفين.	31
115	يبين ما إذا كانت المكتبة تمتلك موقع الكتروني خاص.	32
116	يبين الأساليب التي تعتمد عليها المكتبة في الاتصال بجمهورها الخارجي.	33
117	يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية شتمة تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهورها الخارجي.	34
118	يبين ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال بجمهورها الخارجي.	35
119	يبين تطبيقات الويب 2.0 المستخدمة في الأتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة محل الدراسة .	36
120	مجالات أستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال الخارجي	37
121	يبين ما إذا كان الجمهور الخارجي يستخدم تطبيقات الويب 2.0 في إتصاله بالمكتبة.	38
122	يمثل التطبيقات التي يستخدمها الجمهور الخارجي في المكتبة موضع الدراسة .	39
124	يبين ما إذا كان إستخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية المكتبة وجمهورها الخارجي.	40
125	يحدد التطبيقات التي تعتمد عليها المكتبة في عرض وسائل الإتصال بجمهورها	41
126	يبين دائرة إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة محل الدراسة.	42

قائمة الأشكال

127	يمثل تطبيقات الويب 2.0 المعتمدة بدرجة أولى في الإتصال بالمكتبات الأخرى.	43
129	يبين أسباب إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال الخارجي.	44
130	يبين ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال المؤسساتي في المكتبة المركزية شتمة.	45
131	يمثل إمكانية إعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال المؤسساتي بالمكتبة موضع الدراسة .	46
132	يبين أسباب اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية شتمة.	47
133	يبين ما إذا كان بالإمكان إعتبار المشاكل المادية سببا في عدم إستخدام تطبيقات الويب 2.0 فب الاتصال المؤسساتي في المكتبة المركزية شتمة.	48
134	يوضح ما إذا كان بالإمكان إعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة محل الدراسة.	49
135	يبين أسباب إعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة محل الدراسة.	50
136	يبين ما إذا كان بالإمكان إعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة موضع الدراسة.	51
137	يبين اسباب اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم إستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الإتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزيه شتمة.	52
138	يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية شتمة.	53
139	يوضح اسباب اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة محل الدراسة	54
140	يبين ما اذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة موضع الدراسة	55
141	يبين اسباب اعتبار المشاكل سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزيه شتمة .	56

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات:

المختصر	معنى المختصر	مقابله باللغة العربية
AJAX	Asynchronous JavaScript And X .M.L	تقنيات تطوير الويب المساعدة
ARL	Association of Research libraries	جمعية مكتبات البحوث
E'd	Edition	الطبعة
HTML	Hyper Text Markup Language	لغة النصوص التشعبية
MCF	Meta Content Framework	إطار محتوى التعريف
MP3	MPEG Layer 3	الطبقة الثالثة للصوت
ODLIS	Online Dictionary Of Library And Information Science	قاموس علم المكتبات المعلومات على الخط
P	Page	الصفحة
RDF	ResourceDiscovery Framework)	إطار اكتشاف الموارد
RSS	Rich Site Summary	الملخص الوافي للموقع
www	World Wide Web	الشبكة العالمية أو رابط التغطية العالمية
XML	Extensible Markup Language	لغة الترميز القابلة للتوسع أو الإمتداد

مقدمة

مقدمة

مقدمة:

تميز العصر الذي نعيشه اليوم بقوة التغير والتحول، أو ما أسماه البعض بعصر التحولات، وهي شواهد اليوم على أن عالم الغد سيكون مختلفا جذريا عن عالم اليوم، لا لشيء إلا لأن سببها هو التكنولوجيا المتطورة والمتجددة باستمرار، و من أهمها شبكة الانترنت حيث كانت ولا تزال بفضل التجديد المستمر لهذا الفضاء الواسع الذي يكشف عن وجه متطور للمجتمعات الإنسانية وهو مجتمع المعلومات، الذي تصدرت فيه هذه الشبكة خاصة الويب جل الاهتمامات وغدا استخدامها حتمية لضمان مسايرة ومواكبة هذه الاهتمامات.

والممتنع لشبكة الانترنت يجدها في تطور نتيجة للتحسينات والتطورات الحديثة التي تطرأ عليها باستمرار، مما زاد من أهميتها وفعاليتها بشكل كبير في مجال المعلومات ونتيجة لهذه التطورات والتحسينات ظهر ما يسمى بالويب 2.0 والذي يعتمد على المشاركة والتفاعلية و يرتبط ارتباطا وثيقا بالتواصل الاجتماعي القائم على بناء العلاقات ونشر وتبادل الخبرات بين مستخدمي شبكة الانترنت و له الفضل في تحويل المستخدم من مقيد لا يمكنه أن يشارك في المحتوى الذي يتاح من خلال الشبكة إلى طرف مشارك في المعلومات المتاحة على الشبكة، من خلال التقنيات والتطبيقات التفاعلية التي تساهم في تعظيم دور المستفيد ومنحه القدرة على المشاركة في إثراء لمحتوى الانترنت وتسهيل الوصول إلى المعلومات وتقاسمها وتشاركها وتكوين العلاقات ودعم الاتصال. حيث يعتبر هذا الأخير من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد، و أن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم و تنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار والتي تكون أولا وأخيرا مضمون الاتصال. وكذلك بالنسبة لاتصالات المؤسسة فهي همزة الوصل الرابطة بينها وبين العمال من جهة أي الاتصال الداخلي الذي يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين و المسيرين كونه أحد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخل المؤسسة، ومع العالم الخارجي من جهة أخرى حيث أنه متخصص في إقامة وتدعيم العلاقات الجيدة بين المؤسسة و جماهيرها، وذلك من خلال مهامها الساعية للتعريف بالمؤسسة ونشاطاتها، إلى جانب دراسة انطباع الجماهير عن تلك النشاطات والأخذ بها لرسم سياسة المؤسسة المبنية على التفاهم المشترك بينها وبين جمهورها، مهما اختلفت طبيعة هذه المؤسسات خاصة أو عمومية، صناعية كانت أو خدمية.

ولقد كانت المكتبات الجامعية من القطاعات التي استفادت بصفة خاصة من استخدام أدوات أو تطبيقات الجيل الثاني للويب في الاتصال الداخلي الذي يحقق التفاهم و التنسيق ما بين العاملين بما ينعكس حتما على نوعية الخدمات التي سوف تقدمها هذه المكتبات سواء أكان هذا التأثير سلبا أو إيجابا فهو يعمل

مقدمة

على تطوير أساليب العمل وزيادة الفعالية بين العاملين أو الوقوف على العوامل المؤثرة في كفاءة عملها وتحسين الظروف المحيطة بها واستغلالها في دعم اتصالها الخارجي من خلال عرض خدماتها على جمهورها بأفضل الطرق واستقطاب أكبر قدر ممكن منهم وتلبية احتياجاتهم وتحقيق رضاهم من المعلومات. ونظرا لأهمية الاتصال الداخلي في التنسيق بين مختلف مصالح ووحدات العمل داخل المكتبة والاتصال الخارجي الذي هو أحد مجالات الإدارة الحديثة لدوره الفعال في تحقيق تكيف المؤسسة مع بيئتها الخارجية.

تأتي هذه الدراسة الموسومة ب: تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكر- شتمة- لتبرز هذه الأهمية والتأثير.

1. إشكالية الدراسة:

تشهد شبكة الويب العالمية تطورات وتحسينات تطراً عليها باستمرار ونتيجة لهذه التطورات ظهر ما يسمى بالجيل الثاني للويب والذي يعتمد على المشاركة والتفاعلية حيث أبان عن بيئة جديدة تغيرت فيها المعالم والمعطيات وتطورت ضمنها المهارات لتتجدد بها المهام والمسؤوليات هذه البيئة التي أضافت بعدا حيويا أساسه التقنيات المتطورة والتطبيقات الشبكية التي تتيح إمكانية تقاسم وتشاطر المعلومات والخبرات المهنية وتدعم الاتصال والتواصل حيث أعطت مرونة كبيرة للاتصال إذ أتاحت له فضاءات رقمية كبيرة فهو يعد احد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني ومن ابرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد وكذلك بالنسبة للمؤسسات حيث يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين كونه احد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها فهو يعمل على تنظيم وتسيير علاقاتها الداخلية والخارجية فلا يمكن تصور مؤسسة بدون اتصالات فالالاتصال الداخلي عامل ديناميكي للعمل التعاوني عن طريق تبادل المعلومات بينهم والتنسيق بين مختلف المصالح ووحدات العمل والأقسام داخل المؤسسة إلى جانب التفاعل بينهم في أمور العمل وحل المشكلات التي تعترضهم، والاتصالات الخارجية التي تعمل على إقامة وتدعيم العلاقات الجيدة بين المؤسسة وجمهورها فهو احد مجالات الإدارة الحديثة نظرا لدوره الفعال في تحقيق تكيف المؤسسة مع بيئتها الخارجية.

وحسب ما اشارت إليه الدراسات والأبحاث بان عمليات الاتصال تشكل ما يقارب 75% من نشاط المؤسسة سواء كانت خاصة أو عمومية، صناعية كانت أو خدمية كالمكتبات الجامعية فهي لأثقل أهمية عن المكتبات الأخرى في بناء المجتمع حيث تغذي وتنشط البرامج الأكاديمية وبرامج البحوث من خلال ما تقدمه من خدمات معلومات وقد اجمع الأكاديميون على أن المكتبة بمثابة الشريان الحيوي للجامعات والمؤسسات العلمية الأخرى وهذا يؤكد دور المكتبة الجامعية وفعاليتها في عملية التحصيل الأكاديمي والبحث العلمي، ويتوقف نجاح المكتبة الجامعية على مدى قدرتها وفعاليتها في توفير خدمات معلومات رفيعة المستوى بحيث تلبى احتياجات المستفيدين في فترة زمنية وجيزة، ونشر الوعي المكتبي الذي يركز على تدريب كافة

مقدمة

المستفيدين في كيفية الانتفاع والإفادة من مقتنيات وخدمات المكتبة وتقديم ذلك يحتاج إلى الاتصال الجيد الذي يحقق التفاهم والتنسيق مابين العاملين بنقل وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات المهنية بما ينعكس حتما على نوعية الخدمات التي تقدمها لمستفيديها والوقوف على العوامل المؤثرة في كفاءة عاملها وتحسين الظروف المحيطة بها وعلاقتها بالمؤسسات الأخرى.

وقد عرفت المكتبات الجامعية تحولات كبيرة خلال السنوات الأخيرة نظرا لما شهدته تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتغيرات التي أحدثتها على جميع الأصعدة وفي ظل هذه التغيرات التي خلقت ثورة من التسارع خاصة مع ظهور بيئة الويب 2.0 التي تقوم على التفاعل والمشاركة الجماعية. وضمن هذا السياق أردنا تسليط الضوء حول معرفة مدى تأثير تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة. شتمة. ومن هذا الباب يمكن طرح الإشكال التالي:

ما مدى تأثير تطبيقات الويب 2.0 في دعم الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - ؟.

1.1. تساؤلات الدراسة:

2. ما المقصود بتطبيقات الويب 2.0 وفيما تتمثل أهم هذه التطبيقات؟.
3. ما المقصود بالاتصال المؤسساتي وفيما تمثل أشكاله؟.
4. كيف يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 كقنوات اتصالية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر شتمة؟.
5. ما مدى مساهمة تطبيقات الجيل الثاني للويب في تحسين الاتصال داخل المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر - شتمة - ؟.
6. كيف تتجسد العملية الاتصالية الخارجية بالاعتماد على تطبيقات web2.0 بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر - شتمة - ؟.
7. ما هي معوقات التي تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة - ؟.

2. فرضيات الدراسة:

1. تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة - .
2. يساهم استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في تفعيل العلاقات والاتصالات الخارجية للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة - .
3. هناك بعض المشاكل التي تواجه استخدام تطبيقات web2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة - .

مقدمة

3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في:

1. الكشف عن مدى تأثير تطبيقات الويب 2.0 في العملية الاتصالية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة.
2. دراسة إستراتيجية الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر - شتمة .
3. الوصول إلى نتائج موضوعية حول دور تطبيقات الويب 2.0 في تحقيق الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر - شتمة.
4. محاولة رصد أكثر تطبيقات الويب 2.0 استخداما في تحقيق الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة.

4. أهداف الدراسة:

أساس أي بحث علمي هو تحقيق مجموعة من الأهداف والوصول إلى نتائج دقيقة ومفيدة، وتهدف هذه الدراسة إلى:

1. بيان مدى الاستفادة من تطبيقات الويب 2.0 في دعم الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة.
2. التعرف على واقع الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة.
3. معرفة مدى استخدام تطبيقات الويب 2.0 في تحقيق الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة.
4. التعرف على أهمية وعائد استخدام تطبيقات الويب 2.0 وأثره على اتصالات المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة.
5. معرفة اثر استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في تحسين الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة .

5. أسباب اختيار الموضوع:

اختيارنا لموضوع تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي يعود إلى عدة أسباب ذاتية وموضوعية أهمها:

1.5. الأسباب الموضوعية:

✓ حداثة موضوع الويب 2.0 وتطبيقاته في مجال المكتبات إلا أن الدراسات التي تعالج موضوع الجيل الثاني للويب ودوره في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية قليلة.

مقدمة

✓ رغبتنا في التشخيص والوقوف على معرفة واقع الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية (المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة-) وتحديد مدى استخدامهم لتطبيقات الجيل الثاني للويب في تحقيق ذلك وهذا من اجل تحديد وتيرة تقدم هذه المكتبات ومدى مساهمتها للتكنولوجيات المختلفة.
✓ مدى قابلية الدراسة للبحث الاجتماعي وذلك لإمكانية النزول بها إلى الميدان واختبار فرضياتها.
2.5. الأسباب الذاتية : أما الأسباب الشخصية في دراسة هذا الموضوع هو:

✓ الاهتمام بما توصلت إليه التكنولوجيات الحديثة.
✓ بالإضافة إلى هذا فإن موضوع الاتصال المؤسسي بشكل عام، وموضوع الجيل الثاني للويب بشكل خاص هو من المواضيع المشوقة والممتعة لدراستها ولا تبعث الملل في نفسية الباحث.
✓ اكتساب مهارات تساعد مستقبلنا المهني.
✓ اهتمامي الشخصي وميولاتي إلى الخوض في مثل هذا النوع من الدراسات والمتمثلة في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في تحقيق الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر شتمة .
✓ الرغبة في المزج بين موضوعين (التكنولوجيا المعلومات والتوثيق . إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات) في تخصص ما قبل التدرج وما بعد.

6. منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه " عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه".¹ وبالتالي فهو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها ومن ثم الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.² حيث يرتبط تحديد المنهج العلمي الذي سيستخدمه ويطبقه الباحث لدراسة ظاهرة أو مشكلة معينة بموضوع ومحتوى الظاهرة المدروسة.
ولهذا ارتأينا إتباع المنهج الوصفي القائم على التحليل بهدف وصف الظاهرة أو مشكلة البحث والمتمثلة في معرفة دور استخدام تطبيقات الويب 2.0 في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة -شتمة-، وتفسيرها تفسيراً كافياً والتعبير عنها تعبيراً كفيلاً وكمياً.

¹ Mourice , Angers. **inition pratique à la méthodologie des sciences humains**. éd :casbah Alger, cec- qubec ,1996. p .58.

² عليان، ربحي مصطفى. غنيم، عثمان محمد. **مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق**. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000. ص.33.

مقدمة

فالتعبير الكيفي يصف موضوع الدراسة ويوضح خصائصه والتعبير الكمي يعطينا وصفا كميا أو رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجتها وذلك من خلال تحليل البيانات الكمية التي تحصلنا عليها من خلال الدراسة الميدانية .

7. مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

- (1) **تطبيقات الويب:** مجموعة من التطبيقات المبنية على استخدام تقنيات تفاعلية على الانترنت.
- (2) **الاتصال:** هو عملية نقل الأفكار والآراء والمعلومات (الرسالة) عبر قناة أو وسيلة من مرسل إلى متلقي بهدف التأثير في تصرفاته وسلوكياته.
- (3) **المؤسسة:** هي كيان اجتماعي تتفاعل فيه الموارد البشرية وتوظف الموارد المادية بهدف إنتاج أشياء قابلة للتسويق قد تكون سلعا أو خدمات وقد تكون مؤسسات صناعية أو خدماتية... كالمكتبات الجامعية.
- (4) **الاتصال المؤسسي:** هو ذلك الاتصال الذي يجمع الأنشطة الاتصالية التي تهدف الى ترقية صورة المؤسسة بالنسبة لزيائنها والمتعاقدين معها.
- (5) **المكتبات الجامعية:** هي عبارة عن مؤسسة ذات نشاط خدماتي تنشأ داخل الحرم الجامعي يتم تمويلها من قبل الجامعة هدفها الأساسي هو توفير مختلف أوعية المعلومات تلبية لاحتياجات المستفيدين منها.

8. الدراسات السابقة:

1.8. استعراض الدراسات السابقة:

الدراسة الاولى:

للباحثة: بنت دخيل الله الخثعمي، مسفرة. توظيف تطبيقات الويب 2.0 في مؤسسات المعلومات والتحديات التي يمكن أن تحول دون الاستفادة منها دراسة استطلاعية نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).

تمحورت إشكالية الباحث في: ما مدى إمكانية توظيف تطبيقات الويب 2.0 في مؤسسات المعلومات وما التحديات التي يمكن أن تحول دون الاستفادة من ذلك؟ حيث كان الباحث يهدف ومن خلال هذه الدراسة الى: التعرف على مدى توافر معلومات سابقة لدى المتخصصين في مجال المعلومات عن تطبيقات الويب 2.0 ، وإمكانية توظيفها في مؤسسات المعلومات ومعرفة التحديات التي قد تواجه توظيفها دون الاستفادة منها، ولتحقيق الأهداف التي ترمي إلى تحقيقها هذه الدراسة تم استخدام المنهج المسحي وأداة الاستبيان في جمع البيانات وقد بلغ مجموع الاستبيانات الواردة: 85 استبيان من مجموع 100 استبيان.

وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

أن جميع مجتمع الدراسة يتوفر لديهم معلومات سابقة عن تطبيقات الويب 2.0 وان جميعهم يستخدمونها مع إمكانية توظيفها في مؤسسات المعلومات وان اكبر تحدي لمنع توظيفها هو ضعف القوى البشرية.

مقدمة

الدراسة الثانية:

للباحث حاكمي، أحمد. واقع الاتصال المؤسساتي: دراسة ميدانية لمديرية التجارة بسعيدة. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة د الطاهر مولاي بسعيدة، 2015/2016.

تمحورت إشكالية الباحث حول ما هو واقع الاتصال بمديرية التجارة بسعيدة؟، حيث هدف الباحث من خلال دراسته إلى إجراء دراسة تحليلية لواقع الاتصال ومعرفة نوع العوائق التي تواجهها المؤسسة في اتصالاتها الداخلية والخارجية والى إبراز الدور الفعال للعملية الاتصالية وأهميته ولتحقيق هذه الأهداف أتبع الباحث المنهج الوصفي في تفسير الوضع القائم للظاهرة حيث استخدم في جمع البيانات حول هذه المشكلة أداة المقابلة والملاحظة.

وقد تمثلت عينة الدراسة في طاقم مديرية التجارة بسعيدة من موظفي ورؤساء مصالح هذه المديرية، حيث خلصت هذه الدراسة إلى أن لمديرية التجارة بسعيدة اتصال فعال داخليا وخارجيا.

الدراسة الثالثة :

للباحث: طش، عبدالقادر. الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية لولايات الجنوب الجزائري دراسة وصفية لولايات الجنوب الجزائري. أطروحة دكتوراه. معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الجزائر، 2016.

حيث تتلخص إشكالية بحثه على النحو التالي: هل يمكن القول بأن العلاقات الاتصالية مطبقة تطبيقا فعليا في المؤسسات الشبانية؟، ومن أجل الضبط الموضوعي لجوانب الموضوع اعتمد الباحث المنهج الوصفي واستخدم أدوات بحث متنوعة تتمثل في المقابلة والاستبيان وأما عن اختيار العينة فقد كان بطريقة عشوائية عنقودية وفي الأخير خلصت دراسة الباحث إلى أن الاتصال أو العملية الاتصالية وذلك وفقا للعلاقات الاتصالية في المؤسسات الشبانية الرياضية أنه غير مطبق تطبيقا فعليا فيها سواء في أنشطتها أو مع جمهورها الداخلي أو الخارجي وإن وجد فقد كان بالعمى.

وقد وضع الباحث في دراسته مجموعة من المقترحات نذكر أهمها:

- ✓ وجوب تطبيق الاتصال في مختلف نشاطات المؤسسة وهيئاتها وفي كل معانيها من جوانب التاطير والتسيير وإنجاز الخدمات.
- ✓ استعمال طرق وأساليب الإعلام والاتصال المتبعة في ميدان العلاقات الداخلية والخارجية في النشاط الإعلامي والاتصال الخاص بمؤسسات الشباب وهيئاته.
- ✓ استعمال الاتصال في التوجيه والإرشاد والإقناع لتبيين أهمية المؤسسة ودورها في نظر جمهورها الداخلي والخارجي.
- ✓ حسن استخدام التكنولوجيات الجديدة للاتصال والعمل على ترشيدها خدمة لأهداف المؤسسة.

مقدمة

الدراسة الرابعة:

للباحثة قواسمية، خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة - تبسة - . رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي - تبسة -، 2016/2015.

تمثلت إشكالية الباحثة في البحث عن مدى تأثير الاتصال الداخلي على الخدمة المكتبية وذلك من خلال التساؤل المطروح: هل يؤثر الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية على تحسين الخدمة المكتبية؟.

حيث اعتمدت الباحثة في دراستها لهذا الموضوع على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل وقد استخدمت في جمع البيانات حول الظاهرة محل الدراسة أداة الاستبيان أما عن عينة الدراسة فقد استهدفت كل العاملين بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية الدائمين وغير الدائمين في علم المكتبات.

وقد خلصت الدراسة إلى أن نجاح الخدمة المكتبية مرتبط بالاتصال الداخلي الجيد بين العاملين وأن معوقات الاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

الدراسة الخامسة:

ل: بن سايح، حنان. زريقين، أميرة. المكتبة الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 0.2: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي. رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي بن مهدي. أم بواقي، 2018/2017.

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما مدى استخدام تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي بأم البواقي بالمكتبات الجامعية الجزائرية؟، حيث هدف الباحث من وراء دراسته إلى التعرف على مختلف تطبيقات الويب 0.2 التي تستخدم في المكتبات الجامعية ومعرفة دور هذه التطبيقات في تحسين خدمات المعلومات بالمكتبة.

ولدراسة هذا الموضوع اعتمد الباحث على المنهج الوصفي القائم على التحليل مستخدماً أداتين في جمع المعلومات وهما الاستبيان والملاحظة.

أما عن عينة الدراسة فقد كانت عينة قصدية مسحية تتمثل في مجموعة المكتبيين القائمين على المكتبة المركزية لجامعة العربي بن مهدي.

وقد خلصت الدراسة إلى أن المكتبة المركزية العربي بن مهدي بأم البواقي تستخدم تطبيقات الويب 2.0 بشكل متوسط .

حيث ختم الباحث دراسته بوضع مجموعة من المقترحات متمثلة في:

ضرورة التوعية المستمرة للعاملين في قطاع المكتبات والمعلومات بتطوير ومتابعة كل ما هو جديد من تطورات تقنية والتي من شأنها أن ترفع من مستوى الخدمة المقدمة والعمل على نشر ثقافة الويب ونوعية العاملين وتأهيلهم بأساليب مختلفة وتشجيع المكتبيين وأخصائي المعلومات لاستخدام تطبيقات الويب 2.0.

مقدمة

2.6. أهمية الدراسات السابقة بالنسبة للدراسة الحالية:

تم الاعتماد على الدراسات السابقة لأنها تتقاطع مع موضوع الدراسة في زوايا معينة:

فيما يخص دراسة الباحثة: بنت دخيل الله الخنعمي، مسفرة. توظيف تطبيقات الويب 2.0 في مؤسسات المعلومات والتحديات التي يمكن أن تحول دون الاستفادة منها دراسة استطلاعية نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. فتقاطعت دراستها مع الدراسة الحالية في متغير تطبيقات الويب 2.0 في مؤسسات المعلومات عامة إلا أن الدراسة الحالية درست تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية على وجه التحديد وتم ربطه بالمتغير الثاني ألا وهو الاتصال المؤسسي وهذا ما ستضيفه دراستنا الحالية.

بالنسبة لدراسة حاكمي، أحمد تحت عنوان: الاتصال المؤسسي: دراسة ميدانية لمديرية التجارة بسعيدة. فقد تقاطعت دراسته مع الدراسة الحالية في موضوع الاتصال المؤسسي إلا أن الباحث درس الاتصال المؤسسي بمديرية التجارة بولاية سعيدة في حين ركزت الدراسة الحالية على الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية إضافة إلى معرفة أثر تطبيقات الويب في دعم هذا الاتصال بالمكتبات الجامعية وهذا ما أضافته دراستنا الحالية

أما بالنسبة لدراسة الباحث: طش، عبد القادر المعنونة بـ: الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية لولايات الجنوب الجزائري دراسة وصفية لولايات الجنوب الجزائري. أطروحة دكتوراه. معهد التربية البدنية والرياضية. جامعة الجزائر، 2016. تتقاطع دراسته مع دراستنا الحالية كونها ركزت على الاتصال الداخلي والخارجي إلا أن الباحث ركز على دراسة الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية في حين ركزت دراستنا على إضافة متغير آخر وهو تطبيقات الويب ودورها في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية وهذا ما ستقدم دراستنا الحالية على إضافته.

فبالنسبة للدراسة التي قامت بها الباحثة قواسمية، خولة. حيث تمثل موضوعها في الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة - تبسة - رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي. تبسة، 2015/2016.

فإنها تتقاطع مع الدراسة الحالية في موضوع الاتصال إضافة إلى كون الدراستين في المكتبات الجامعية إلا أن الباحثة تطرقت إلى الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الخدمة المكتبية في حين أن دراستنا الحالية ركزت على تطبيقات الويب ودورها في دعم الاتصال المؤسسي داخلي و خارجي بالمكتبات الجامعية وهذا ما ستضيفه دراستنا الحالية

أما فيما يخص دراسة الباحثين بن سايح، حنان . زرقين، أميرة بعنوان: المكتبة الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 0.2: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي. رسالة ماستر. قسم علوم

مقدمة

الإعلام والاتصال وعلم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي
-، 2018/2017.

فقد تقاطعت دراستهما مع الدراسة الحالية في توظيف تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية وهذا
ماتسعى دراستنا الحالية للبحث فيه إلا أن دراستنا الحالية تسعى لمعرفة دور تطبيقات الويب 2.0 في دعم
الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبات الجامعية وهذا سنتضيفه دراستنا الحالية.

9. خطة الدراسة:

للإحاطة أكثر بموضوع البحث تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول، تتوزع بين:

المقدمة وتحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضيات البحث الثلاث المقترحة كحل مبدئي للإشكالية
وتساؤلاتها، وأهمية الدراسة والهدف منها بالإضافة إلى أسباب دراسة الموضوع والمنهج المعتمد في الدراسة
وتحديد مصطلحات البحث ثم إدراج لأهم الدراسات السابقة التي تشترك مع البحث الحالي في الاهتمام
بجوانب مختلفة من الموضوع بطريقة مباشرة، مع تحديد أوجه الإفادة منها في دراستنا هذه ثم عرض لخطة
الدراسة والصعوبات التي واجهتنا في هذا البحث.

في حين يعالج الفصل الأول والذي يحمل عنوان " المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم " مبحثين
أساسيين، يأتي المبحث الأول ليلقي الضوء على ماهية المكتبات الجامعية من خلال التطرق إلى مفهوم
المكتبات الجامعية وأهداف المكتبات الجامعية، أنواع المكتبات الجامعية ثم أهمية المكتبات الجامعية
ومقومات المكتبات الجامعية.

ثم يتطرق المبحث الثاني إلى أساسيات المكتبات الجامعية من خلال التعرض إلى: خدمات المكتبات
الجامعية و وظائف المكتبات الجامعية ثم يليها العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية ثم إمكانات المكتبات
الجامعية وفي النهاية خاتمة الفصل الأول.

أما الفصل الثاني والموسوم ب: " تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية" فيتطرق هو الآخر إلى
ثلاث مباحث: إذ يعالج المبحث الأول: مدخل نظري حول الويب 2.0 من خلال تحديد بدايات ظهور الويب
2.0 ومفهومه، والفرق بين الويب 2.0 والويب 1.0 و خصائص الويب 2.0 وكذا مبادئه وإيجابيات
وسلبات الويب 2.0 .

ويأتي المبحث الثاني ليلسط الضوء على: تطبيقات الويب 2.0 من خلال التطرق إلى: تطبيقات الويب 2.0
وذلك من خلال التطرق إلى كل من تطبيق المدونات والويكي والشبكات الاجتماعية وخدمة RSS، و
البودكاست و وصف المحتوى.

وأما المبحث الثالث تضمن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية وذلك من خلال عناصره
التمثلة في استخدام المدونات في المكتبات الجامعية واستخدام الويكي والشبكات الاجتماعية وخدمة RSS
أضف إلى ذلك البودكاست و وصف المحتوى في المكتبات الجامعية وفي الأخير خاتمة الفصل الثاني.

مقدمة

ثم الفصل الثالث والذي يحمل عنوان "الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية". يسلط الضوء على العديد من النقاط حيث شمل: مبحثين رئيسيين ، المبحث كان بعنوان: "مدخل نظري للاتصال المؤسساتي" وهذا بدوره أحتوى على عدة عناوين فرعية تتمثل في: مفهوم الاتصال المؤسساتي و عناصره الرئيسية وخصائص الاتصال المؤسساتي أضف إلى هذا أهداف الاتصال المؤسساتي و أهميته ثم يليها أنواع الاتصال المؤسساتي.

ويتطرق المبحث الثاني ل: "أساسيات الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية" حيث سلط الضوء على الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية وهذا من خلال التعرض ل: تعريف الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية وخصائصه و أهداف الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية أهميته يليها أنواع الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية ثم طرق الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية وأساليبه لنختم هذا الفصل بمعوقات الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية وفي الأخير خاتمة الفصل الثالث.

أما الفصل الرابع أو الفصل الميداني فتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث رئيسية، يتطرق المبحث الأول إلى التعريف بمكان الدراسة " المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة_ ، والذي تضمن: التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - و الإمكانيات البشرية و المادية و المعلوماتية للمكتبة.

وتطرق المبحث الثاني إلى: إجراءات الدراسة الميدانية، من خلال تسليط الضوء على أهم العناصر والتمثلة في: تحديد أساليب وأدوات جمع البيانات و ضبط مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى حدود الدراسة ومجالاتها الحدود البشرية و المكانية و الزمانية.

10. صعوبات الدراسة:

من المعروف أن أي دراسة أو بحث علمي تواجهه العديد من العراقيل والصعوبات والتي تصادف الباحث في مراحل إنجاز البحث، فقد واجهنا أثناء إنجاز دراستنا هذه بعض العراقيل نذكر منها:

- ✓ نقص المصادر المتعلقة بالمتغير الثاني في شقه الثاني والمتمثل في الاتصال الخارجي.
- ✓ نقص المصادر التي تتناول موضوع الاتصال الخارجي في مجال المكتبات.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

- 1.2 ماهية المكتبات الجامعية.
 - 1.1.2 مفهوم المكتبات الجامعية.
 - 2.1.2 أهداف المكتبات الجامعية.
 - 3.1.2 أنواع المكتبات الجامعية.
 - 4.1.2 أهمية المكتبات الجامعية.
 - 5.1.2 مقومات المكتبات الجامعية.
 - 2.2. أساسيات المكتبات الجامعية.
 - 1.2.2 خدمات المكتبات الجامعية.
 - 2.2.2 وظائف المكتبات الجامعية.
 - 3.2.2 العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية.
 - 4.2.2 إمكانات المكتبات الجامعية.
- خلاصة الفصل الأول.

تمهيد:

تعد المكتبة من المؤسسات التعليمية، والتربوية، والثقافية، ومن قوامها المصادر المختلفة التي تحويها مهما كان حاملها تاريخها، شكلها، وجملة العناصر البشرية التي تعمل بها، حيث أنهم يتولون القيام بالمهام اللازمة من خلال الجمع والاقتناء، بغية تزويد المكتبة بالمصادر التي يقوم العاملون بمعالجتها تكثيفها وفهرستها، وتصنيفها وترتيبها على الرفوف لتسهيل استرجاعها وتقديمها في إطار متكامل يكفل وصول المصادر إلى أكبر قدر ممكن من المستفيدين.

والمكتبة الجامعية دورها كبير في نشر العلم، والثقافة، والوعي، وتشجيع المقروئية بهدف تكوين مجتمع متطور وواع، وبذلك وهذا من خلال الخدمات المتعددة التي تقدمها لمختلف الشرائح: أساتذة، وطلبة، باحثين عن طريق كفاءات بشرية مؤهلة علميا وفنيا وتقنيا في مجال علم المكتبات والمعلومات، فمن خلال ما تقدمه المكتبة الجامعية يجعلها تحقق أهدافها، وكذلك الارتقاء بمستوى الجامعة وتحسين صورة خدماتها.

1.2 ماهية المكتبات الجامعية:

1.1.2 مفهوم المكتبات الجامعية:

لقد وردت عدة تعريفات للمكتبة الجامعية في مصادر عديدة ومتنوعة نذكر منها:

فالموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات تعرفها على أنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة احتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس، كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات"¹.

كما يعرفها عبد اللطيف صوفي بأنها: "قلب الجامعة النابض وعقلها وسبيلها نحو تطوير البحث العلمي".

تعرف المكتبة الجامعية بأنها: "تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تنشأ وتمول وتدار من قبل الجامعات وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة"².

وهي المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والأقسام العلمية وهي تقدم خدماتها لجميع الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وإداريين وتوفر مصادر المعلومات تساند المناهج الدراسية وكذلك المصادر التي تساعد الطلاب على انجاز أبحاثهم وكذلك توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية أو الجامعة ليستفيد منها طلاب الدراسات العليا.³

¹ خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: مؤسسة الوراق، 2013. ص 65.

² عليان، رجي مصطفى. المومني، حسن احمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع وجدار

للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009. ص. 44.

³ فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع. دار المشرق الثقافي، 2006. ص. 33.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

كما تعرف المكتبة الجامعية بأنها: تلك المكتبة أو مجموعة المكتبات التي تتشا وتمول وتدار من قبل الجامعات، وذلك لتقديم المعلومات والخدمات المكتبية المختلفة للمجتمع الأكاديمي المكون من الطلبة والمدرسين والإداريين والعاملين في الجامعة.¹

2.1.2 أهداف المكتبات الجامعية:

تهدف المكتبات الجامعية إلى القيام بالخدمات المكتبية والبيبليوغرافية و التوثيقة والالكترونية، التي تؤدي إلى تيسير انتفاع أعضاء الهيئات التدريسية والطلبة بمصادر المعلومات والبحث العلمي وهذا من خلال تحقيق الأهداف التالية:

✓ اختيار وتوفير المواد المكتبية المناسبة والتي تساعد في دعم وتطوير المناهج الدراسية المقررة في الجامعة.

✓ تيسير سبل الدراسة والبحث من خلال توفير المصادر اللازمة للطلبة والمدرسين والباحثين.

✓ تنظيم المجموعات من خلال إعداد الفهارس لها والتي تساهم في إرشاد المستفيدين إلى أماكن توفر المواد المكتبية المختلفة.

✓ تقديم الخدمات المكتبية المختلفة للمستفيدين بالطرق المناسبة.

✓ العمل كمركز لتدريب العاملين في حقل المكتبات من خلال عقد الدورات والندوات والمؤتمرات في مجال علم المكتبات والمعلومات.

✓ إصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافيات التي تساهم في تسيير البحث وتعطي مجتمع المستفيدين معلومات عن أهم أنشطة المكتبة ومنجزاتها.²

✓ توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازياً، بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام التي تحتاج إلى هذه الخدمات.

✓ تجميع واقتناء وتحليل وتنظيم واسترجاع وبث المعلومات المتخصصة وتقديم خدمات المعلومات المطلوبة للمستفيدين منها بأسرع وسيلة ممكنة.³

✓ تطوير علاقات التعاون مع المكتبات الجامعية الأخرى.

✓ تيسير سبل الدراسة والقراءة والبحث للطلبة والمدرسين والباحثين، والمساهمة في نقل التراث الفكري العالمي إلى المجتمع الجامعي من خلال توفير مجموعة جيدة من المصادر والمراجع الأجنبية.

✓ إقامة المعارض المختلفة خاصة في المناسبات الأكاديمية.

¹ عليان، ربحي مصطفى. المومني، حسن احمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. مرجع سابق. ص.44.

² سلماني، فطوم. تقييم الأداء في المكتبات الجامعية من خلال الخدمات المباشرة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوضياف- المسيلة - رسالة ماستر. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2009. ص.49.

³ خطاب، السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

- ✓ العمل كمركز لحفظ وتوزيع البحوث والدراسات التي يقوم بها المجتمع الجامعي والإعلام عن هذه الأعمال من خلال إعداد الببليوغرافيات والمستخلصات والمراجعات اللازمة وكذلك من خلال إهدائها وتبادلها مع المكتبات الأخرى.¹
- ✓ تهيئة أفضل الشروط والوسائل المساعدة للمطالعة والدراسة والبحث، وذلك من خلال القاعات المناسبة والمجهزة بالشروط الجيدة للتهوية والإضاءة والتدفئة.
- ✓ تدريب المستفيدين على حسن استخدام المكتبة ومصادرها وخدماتها المختلفة من خلال إعداد البرامج المناسبة لإرشادهم وتدريبهم.²

3.1.2. أنواع المكتبات الجامعية:

1.3.1.2. المكتبات المركزية: هي المكتبة الرئيسية للجامعة حيث نجد لكل جامعة مكتباتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، لكونها هي التي تزودها بالوثائق والكتب ووسائل المعلومات كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية والتنظيمية والعلمية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية، ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات والأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة: ملتقيات، وندوات ومحاضرات ومعارض وغيرها.³

2.3.1.2. مكتبات الكليات: تتواجد هذه المكتبات على مستوى الكليات، وغالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات وخطوط الارتباط بشبكة الانترنت، ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات الجامعية المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب والوثائق التي كانت تتقل كاهل المكتبات المركزية من حيث جوانب التنظيم والتخزين.⁴

3.3.1.2. مكتبات الأقسام: وتقوم بخدمة الدارسين والهيئة التدريسية في القسم، وتنمي مجموعاتها وتقدم خدماتها لخدمة تخصص القسم التابعة له، وقد ظهرت هذه الأقسام مع تعدد التخصصات العلمية وزيادة عدد الدارسين في التخصصات المختلفة.⁵

¹ عليان، رجي مصطفى. إدارة المكتبات الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009. ص. 35.

² سلمان، فطوم. تقييم الأداء في المكتبات الجامعية من خلال الخدمات المباشرة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة - مرجع السابق. ص. 50.

³ المدادحة، احمد نافع و مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014. ص. 56.

⁴ بوعافية، السعيد. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015. ص. 29، 30.

⁵ السعيد، مبروك إبراهيم. الإدارة الاستراتيجية للمكتبات في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة : الجودة الشاملة . الهندرة . إدارة المعرفة . الإدارة الإلكترونية. ط3. القاهرة: الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014. ص. 45.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

4.3.1.2. مكتبات المخابر: نجدها في الأقسام المجهزة بمخابر لإجراء التجارب العلمية والأعمال التطبيقية التي تتطلب مواد ووثائق خاصة هذه الأخيرة كانت أصلا موجودة بمكتبات المعاهد ونتيجة للحاجة المستمرة إليها في عين المكان، خصصت لها خزائن أو قاعات مجاورة للمخابر ومع مرور الوقت أصبحت تضم رصيذا مهما من الوثائق والمواد بشكل لا يمكن الاستغناء عنه لانجاز تجارب الباحثين والأساتذة والأعمال التطبيقية الموجهة للطلبة .

4.1.2 أهمية المكتبات الجامعية.

تتمثل أهمية المكتبة الجامعية في التالي:

- ✓ تشجيع البحث العلمي ودعمه بين الطلبة وأعضاء هيئة التدريس.
- ✓ تشجيع النشر العلمي (بحوث ودراسات وكتب وغيرها).
- ✓ المساهمة في البناء الفكري للمجتمع.
- ✓ حماية التراث والفكر الإنساني والحفاظ عليه وإتاحته للاستعمال.
- ✓ تعليم وإعداد كوادر بشرية متخصصة.¹

5.1.2 مقومات المكتبات الجامعية:

- لكي تحقق المكتبة الجامعية وظائفها وأهدافها بنجاح لابد من توفير بعض المقومات الأساسية وهي:
- ✓ الموقع المتوسط والمناسب والمبنى المشيد أصلا ليكون مكتبة جامعية والمؤثث بالشكل المناسب.
 - ✓ ميزانية مناسبة ودعم معنوي من قبل إدارة الجامعة.
 - ✓ مجموعة غنية من مصادر المعلومات المطبوعة وغير المطبوعة لجميع الملفات والأشكال والموضوعات بما يتلاءم مع احتياجات المستفيدين.
 - ✓ إدارة ناجحة قادرة على تسيير أمور المكتبة والقيام بالعملية الإدارية من تخطيط وتنظيم وإشراف وتوجيه وتقييم وتوزيع للمواد على أفضل وجه، لذا يشترط من محافظ المكتبة أن يكون على المستوى المطلوب.²

2.2 أساسيات المكتبات الجامعية.

1.2.2 خدمات المكتبات الجامعية.

قد ورد تعريف الخدمات المكتبية في أدبيات علم المكتبات والمعلومات تعريفات متعددة وكثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها:

تعريف "المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات والتوثيق والمعلومات" فقد عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبحث المعلومات".

¹ الدياس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون، 2008. ص. 91 .

² كياسرة، محي الدين. نظم التصنيف العالمية وتطبيقاتها في المكتبات الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. رسالة ماجستير.

قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2007. ص. 35.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

ويعرف "ربحي مصطفى عليان" الخدمة المكتبية: عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة القارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنيات وبأقل التكاليف".

كما أشار "ملفيل ديوي" إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف".¹

1.1.2.2. الخدمات غير المباشرة (الفنية):

1.1.1.2.2. خدمة الاختيار:

هو عملية تقرير أي المواد المكتبية التي يجب توفيرها للمكتبة كما هو إمكانية المقارنة والموازنة والمفاضلة بين مادتين أو أكثر، لتقرير أي منها يجب الحصول عليه وتوفيرها في المكتبة. و تأتي هذه الخدمة لأن الإنتاج العلمي المنشور سواء في شكله التقليدي المطبوع أو غير المطبوع ضخم لدرجة يستحيل فيها على المكتبات الجامعية أن تقوم بتوفيره كاملا لمجتمعها حيث يصدر سنويا أكثر من مليون عنوان كتاب ونصف مليون دورية هذا عدى عن المواد الأخرى ومنه أصبحت عملية الاختيار ضرورية ولا بد منها.² وهناك مبادئ عامة لا بد من مراعاتها في عملية الاختيار وبناء مجموعات المكتبة:

- ✓ أهداف المكتبة ووظائفها يجب أن تحدد عملية الاختيار بالأغراض العامة للمكتبة أي أن المادة المنتقاة يجب أن تخدم أهداف وغايات المكتبة.
- ✓ يجب أن تكون سياسة الاختيار محددة وواضحة ومكتوبة: وتكون بمثابة المرشد لمن له صلاحية الاختيار، حتى تخضع عملية انتقاء المواد إلى شروط ومقاييس موضوعية واضحة وثابتة وعلى المكتبة أن تلتزم بهذه السياسة وأن تراجعها بين فترة وأخرى وان تعدلها أو تبدلها إذا اقتضت الضرورة.
- ✓ أن يكون الاختيار لكافة أفراد المجتمع الحاليين والمحتملين وعلى المكتبة أن تحقق طلبات ورغبات قرائها الحاليين وتحاول أن تتوقع الحاجات المستقبلية كما توحى بها الحوادث والظروف وتزايد استخدام المكتبة.

✓ أن تختار أوعية المعلومات ذات المستوى العالي والجيد من حيث المضمون والتعبير والشكل ووفق مقاييس تجعل منها أدوات صالحة وفعالة في إثراء ثقافة القراء..³

2.1.1.2.2. خدمة التزويد:

هي عملية تنفيذ ومتابعة الإجراءات التي تتخذها المكتبة من اجل الحصول على مصادر معلومات التي تم اختيارها ولا تقتصر عملية التزويد على تأمين مصادر المعلومات التي تم اختيارها للمكتبة من خلال

¹ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000. ص.21.

² عليان، ربحي مصطفى . المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الحديث ودار للكتاب العالمي، 2006. ص. 91.

³ حسن صالح، عبد الله . الورغى، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد ، الفهرسة ، التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق. 1999. ص.17.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

قبول الهدايا أو التبادل بين المكتبات والشراء التعاوني لمصادر المعلومات بل تتضمن شراء المصادر أيضاً¹.

3.1.1.2.2. خدمة الفهرسة:

تعتبر هذه العملية من أهم العمليات الفنية التي تقوم بها المكتبات الجامعية حيث تعرف على أنها: "عملية الإعداد الفني لأوعية ومصادر المعلومات من كتب ودوريات ومخطوطات ومواد سمعية وبصرية بهدف أن تكون هذه الأوعية أو المواد المكتبية أو المصادر في متناول المستفيدين من المكتبة بأيسر الطرق وفي أقل وقت وجهد ممكنين". والفهرسة بشكل عام تنقسم إلى نوعين أساسيين هما:

1.3.1.1.2.2. الفهرسة الوصفية: وهي الفهرسة التي تهتم بوصف الشكل المادي لأوعية المعلومات عن طريق مجموعة من البيانات التي تعطي للقارئ صورة مصغرة عنها (أوعية المعلومات) بغية تسهيل عملية التعرف عنها وتمييزها

2.3.1.1.2.2. الفهرسة الموضوعية: فهي ذلك النوع من الفهرسة الذي يهتم بتحديد المحتوى الفكري أو الموضوعي لأوعية ومصادر المعلومات وتمثيله برؤوس الموضوعات.²

4.1.1.2.2. خدمة التصنيف:

التصنيف في اللغة هو تمييز الأشياء بعضها عن بعض، أي ترتيب الأشياء وتجميعها بحسب درجات تشابهها، وفصلها بعضها عن بعض بحسب درجات تباينها، بمعنى آخر جمع الأشياء المتشابهة مع بعض وفصل الأشياء غير المتشابهة عن بعض. والتشابه قد يكون في النوع أو الشكل أو الحجم أو اللون أو الجودة أو الزمن أو غير ذلك من الأمور العديدة التي يصعب حصرها.

أما التصنيف في اصطلاح علم المكتبات تعني ترتيب المواد ذات الموضوع الواحد ترتيباً منهجياً يتقدم فيها العام على الخاص، وتقسم الموضوعات تقسيمات دقيقة بحيث تمنع تزامم الأرقام الكبيرة، وبذلك يساعد التصنيف في الموضوع الواحد على إخراج جميع الكتب التي لا تمت إلى الموضوع بصلة، وبذلك يسهل على القارئ والمكتبي العثور على الكتاب المطلوب والموضوعات مجال البحث بسهولة ويسر.

إذاً الهدف من التصنيف هو ترتيب الأشياء بطريقة تمكن من الوصول إليها بسهولة ويسر، مما يوفر الوقت والجهد اللازمين لذلك³.

¹ ياسر يوسف، عبد المعطي. تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1998. ص. 28.

² عليان، ربحي مصطفى. أساسيات الفهرسة: دليل عملي لفهرسة المطبوعات في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. عمان: دار الإبداع للنشر والتوزيع، 1996. ص. 8، 25.

³ مديرية المراكز الثقافية. مختصر التصنيف في المكتبات ونظام ديوي العشري. دمشق، 2011. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع:

2018/12/13. متاحة على الرابط: http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070576/library_classification.pdf

. ص. 8، 9.

5.1.1.2.2. خدمة الكشف:

جاءت كلمة كشف index من اللغة اللاتينية وتعني ذلك الذي يدل على الطريق وقد دخلت الكلمة إلى الإنجليزية في القرن السادس عشر بمعنى قائمة هجائية توضع بنهاية الكتاب عادة وتتضمن محتويات الكتاب من أسماء الأشخاص وأسماء الأماكن والموضوعات مع إشارة إلى أماكن ورودها في النص أما بالمفهوم المكتبي أو المعلوماتي فقد ظهرت عدة محاولات لتعريف الكشف منها: تعريف جمعية المكتبات الأمريكية للكشاف بأنه: قائمة بالموضوعات والأسماء... الخ التي عولجت في كتاب أو مجموعة من الكتب مع إحالات إلى الصفحات التي تظهر فيها. تعريف معهد النقياس البريطاني للكشاف بأنه: دليل منطقي أو منظم لأماكن ورود الكلمات والمفاهيم والمواد الأخرى في الكتب أو الدوريات أو المطبوعات الأخرى.¹

6.1.1.2.2. خدمة الاستخلاص:

يعرف الاستخلاص بأنه عملية إنتاج المستخلصات أو هو فن استخراج أكبر قدر من المعلومات المطلوبة من الوثيقة والتعبير عنها بأقل عدد من الكلمات، والاستخلاص ليس مجرد تلخيص لمحتويات الوثيقة الأصلية فقط وإنما هو فن يتطلب استثمارا لقدرات كاتب المستخلص ومعارفه وملكاتة ومهاراته.²

2.1.2.2. الخدمات المباشرة:

1.2.2.2. خدمة الإعارة:

تعتبر خدمة الإعارة العصب الحيوي لخدمات المكتبات الجامعية وإحدى المؤشرات العامة على نشاط المكتبة وقدرتها على الوصول إلى مجتمع المستفيدين، وهي معيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات الجامعية في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها.

وتعرف الإعارة بأنها: "عملية تسجيل مصادر المعلومات من أجل استخدامها سواء داخليا (إعارة داخلية) أو إخراجها لاستخدامها خارج المكتبة (الإعارة الخارجية) لمدة معينة من الزمن .

وهي كذلك مجموعة الإجراءات التي يمكن للمكتبة من خلالها إتاحة الفرصة للمستفيدين لاستخدام مصادر المكتبة خارج مبنى المكتبة وفقا لضوابط معينة تكفل المحافظة على تلك المصادر وإعادتها في الوقت المحدد وتشمل الإعارة مايلي:

1.1.2.2.2. الإعارة الداخلية: سواء كانت مطبوعة (من خلال تسجيل المادة المعارة) أو غير

المطبوعة (دون تسجيل للمادة المعارة).

2.1.2.2.2. إعارة الخارجية: وفيها يستطيع المستفيد إخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة.

¹ العلى، احمد عبد الله. البيبلوجرافيا والتكشيف في المكتبات. مكتبة الإسكندرية، 1996. ص.25.

² محمد فتحي، عبد الهادي . عبد الحليم زايد، يسرية محمد. التكشيف والاستخلاص: المفاهيم . الأسس . المفاهيم . التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000. ص.133.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

3.1.2.2.2. الإعارة المتبادلة بين المكتبات: وتتم للمصادر المطلوبة والتي لا تمتلكها المكتبة ولكنها متوفرة في مكتبة قريبة ويجب أن يكون بين المكتبتين اتفاقية مسبقة للإعارة المتبادلة لكي تقدم المكتبة هذه الخدمة لجمهورها.¹

2.2.2.2. خدمة الإحاطة الجارية:

تعمل هذه الخدمة على جعل المستفيد على علم دائم بالجديد من خلال إحاطته علما بظهور أوعية معلومات جديدة في مجال اهتماماته الموضوعية سواء فيما يتعلق بمجال عمله أو غير ذلك حيث تملك هذه الخدمة أهمية بالغة من حيث الاستفادة والمكتبة فمن حيث الاستفادة توفر الوقت المخصص لفحص الإنتاج الفكري الجاري في مجال تخصصه واكتشاف أوعية معلومات جديدة أما من حيث المكتبة فنجد: ديناميكية الخدمة تعطي للمكتبة تقييم أفضل من وجهة نظر المستفيد ويصبح هناك استخدام أكثر لمصادر المعلومات المتوفرة بها وتجعل موظفي المكتبة في وضع أفضل لمعرفة احتياجات المستفيدين مما ينعكس أثرها ايجابيا على سياسة تنمية المجموعات وخدمات أخرى.²

3.2.2.2. الخدمة المرجعية:

يتمثل محتوى الخدمة المرجعية في الإجابة على كافة الأسئلة والاستفسارات المرجعية التي يتلقاها قسم المراجع من الرواد والباحثين ولا تقتصر الخدمة المرجعية على هذا فقط بل تتعداها لتشمل المهام والوظائف والخطوات اللازمة كلها التي تتطلبها عملية الإجابة على الاستفسارات وأسئلة المراجعين كاختيار الأعمال المرجعية وتنظيمها وإعداد الكشافات والأدلة والبيبليوغرافيات ومساعدة رواد المكتبة والباحثين في التعرف على بعض المراجع الأساسية في موضوع معين وتعريفهم بكيفية استخدام مرجع معين للإجابة على السؤال بالذات.³

4.2.2.2. الخدمة البيبليوغرافية:

تتضمن إعداد القوائم البيبليوغرافية الشاملة والموضوعية والكشافات والمستخلصات بالإضافة إلى إعداد الفهارس وهي من الأدوات المرجعية التي لا يجب أن تخلو منها المكتبة الجامعية وذلك لزيادة فعالية الخدمات واستخدام مصادر المعلومات ذاتها.

وهذه الخدمة هدفها الأساسي تسهيل وصول الرواد والمستفيدين للمعلومات المطلوبة بكل يسر وسهولة وفعالية لذلك عدت من الخدمات المهمة والضرورية التي تأكدت أهميتها في الوقت الحالي بحكم الانفجار المعرفي الذي شمل جميع أوجه النشاطات الفكرية.⁴

¹ عليان، ربحي مصطفى . المومني، حسن احمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث الأكاديمي. مرجع سابق. ص. 195،196.

² دسوقي البنداري، إبراهيم. البيث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004. ص. 17، 25.

³ النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. مرجع سابق. ص. 83.

⁴ مراد، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه العلوم في علم المكتبات. قسم علم المكتبات.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2008. ص. 93.

5.2.2.2. خدمة البث الانتقائي:

من خلال هذه الخدمة يتم تعريف المستفيد بالمطبوعات الحديثة والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله، وتضاهي هذه المعلومات الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناء على معلومات جمعت حول المستفيد من قبل بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية موضوعات بحثه الجارية واهتماماته العلمية والأوعية المتعلقة بموضوع بحثه.¹

6.2.2.2. خدمة التصوير والاستنساخ:

هي احد خدمات المعلومات للمستفيدين حيث يتم تصوير صفحات الأوعية التقليدية وغير التقليدية التي يرغبها القارئ وهذا يدخل في مجال علم الاستنساخ فقد لا يمكن استعارة أصل الوثيقة لأنها نسخة وحيدة مثلا، أنها مرجع لا يسمح بإعارته أو نادرة أو ضخمة الحجم صعبة النقل والإعارة، وقد لا يرغب المستفيد الحصول على النسخة الأصلية وإنما يريد استنساخ صفحات منها وقد يتم تصوير المطلوب في شكله الأصلي أو مصغرا على ميكروفيلم وهذا يتطلب وجود آلات التصوير والاستنساخ الحديثة.²

7.2.2.2. خدمة الترجمة:

تعتبر الحواجز اللغوية من اكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها ويمكن للمكتبات أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين ويمكن تقديم هذه الخدمة من خلال:

- ✓ تقديم ترجمات كاملة لبعض المصادر الأجنبية المهمة والمطلوبة.
- ✓ إعداد مستخلصات لهذه المصادر باللغة المحلية.
- ✓ توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة وتقديمها للباحثين.³

8.2.2.2. خدمة تدريب المستفيدين:

من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات الجامعية بشكل عام وتتمثل في تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات لهم، كما تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة تهدف إلى تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات والتعرف على إمكانات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات، وأدواتها من فهارس وكشافات وأدلة وتجهيزات وآلات كالحاسبات الالكترونية وآلات التصوير والاستنساخ وأجهزة العرض والاستماع وقارئات المصغرات وغيرها وسبل الاستفادة منها، والتعرف على خدمات المعلومات التي تقدمها

¹ كريبش، أمينة. تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسككدة. رسالة ماستر .

قسم علم المكتبات ومراكز المعلومات . معهد علم المكتبات . جامعة قسنطينة2، 2012/2013. ص. 17.

² هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014. ص. 161.

³ عليان، رجي مصطفى . المومني، حسن احمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. مرجع السابق. ص. 287، 288.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

المكتبة وسبل الاستفادة منها، والمهارات المكتبية الأساسية، وتقوم المكتبات بعدد من الأنشطة لتحقيق غايتها تلك حسب نوع المكتبة وإمكاناتها.¹

9.2.2.2. خدمة الإرشاد:

تشمل مهام خدمة الإرشاد ما يلي:

- ✓ تجميع المعلومات المتعلقة بمصادر المعلومات في إطار موضوعي معين .
- ✓ إعداد حصر شامل لمختلف أنواع خدمات المعلومات التي توفرها هذه الخدمات مع إعداد كشف موضوعي مفصل لتسيير الإفادة من هذا الحصر .
- ✓ إرشاد الباحثين إلى المصادر المناسبة لما يحتاجونه من معلومات تفصيلية.²

10.2.2.2. خدمة البحث بالاتصال المباشر:

عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق طرفي الحاسوب والمحطات الطرفية التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات آليا.³

11.2.2.2. خدمة البحث في الفهارس المتاحة على الخط المباشر:

وهي خدمة تتيحها المكتبة الجامعية على موقعها الإلكتروني من خلال تخصيص روابط تحيل المتصفح الولوج إلى الفهارس المتعددة للمكتبة الجامعية من أي مكان متصل بشبكة الانترنت وفي أي وقت والبحث فيها عن الأوعية الفكرية التي يحتاجها واخذ أرقام تصنيفها ومن ثم التوجه فعليا إلى مقر المكتبة متى أمكنه ذلك واستعارة هذه الأوعية.

12.2.2.2. خدمة الرسائل الجامعية المتاحة على الخط المباشر:

وهذا من خلال وضع إمكانية تصفح الرسائل الجامعية الموجودة في المكتبة أما تصفحا كليا أو تصفح مستخلصاتها ومن ثم تقرير أيا منها تخدمه في بحثه وقد توسع المكتبة الجامعية هذه الخدمة إلى إتاحة تحميل هذه الرسائل بما يتوافق مع حماية حقوق الملكية الفكرية لأصحابها.

13.2.2.2. خدمة البحث في قواعد المعلومات والدوريات الإلكترونية:

أصبح اشتراك المكتبات الجامعية في قواعد المعلومات الإلكترونية وكذا الدوريات الإلكترونية أمرا مألوفا لذا أخذت المكتبات الجامعية على عاتقها مهمة إتاحة هذه القواعد وهذه الدوريات لمستفيديها المتعددين من

¹ بدر الدين شيخ إدريس، محمد شيخ إدريس. مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الأمير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران. المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2018/10/30. متاحة على الرابط: https://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Bader_Aldin_2013.pdf. ص. 112.

² جنان ، صادق عبد الرزاق . حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مجلة كلية التربية الأساسية. العدد 2011، 5. ص. 54، 55.

³ بلحتات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين : دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجبالي. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجبالي بونعامة _ خميس مليانة _ ، 2017/2018. ص. 39.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

خلال موقعها الإلكتروني بعد حصولهم على كلمة السر الخاصة بكل واحد منهم وبذلك يمكن للمستفيد الولوج إلى هذه القواعد والدوريات الإلكترونية أينما كان وقتما شاء.¹

2.2.2 وظائف المكتبات الجامعية:

يمكن تلخيص وظائف المكتبة الجامعية وقدرتها على الاستجابة لاحتياجات الجامعة التي تخدمها كالآتي:

1.2.2.2 الوظائف الإدارية:

- ✓ يقوم بها أمين المكتبة الجامعية بالإضافة إلى رؤساء الأقسام وتتمثل في:
- ✓ عملية إعداد الميزانية وتوزيعها.
- ✓ تعيين الموظفين وتدريبهم والتخطيط لخدمات جديدة .
- ✓ تنظيم وحفظ السجلات المختلفة

2.2.2.2 الوظائف الفنية

- ✓ اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها وهذه المواد تشمل: الكتب، الدوريات، المخطوطات والأفلام والخرائط...الخ.
- ✓ استخدام التقنيات والمعايير المناسبة في تنظيم تلك المجموعات..
- ✓ فهرسة المجموعات المكتبية وتصنيفها وإعدادها للاستخدام.
- ✓ تجليد وتصنيف المجموعات والحفاظ عليها من التلف.

3.2.2.2 الوظائف المكتبية :

- ✓ تشجيع وتقديم خدمات الإعارة بأنواعها.
- ✓ تقديم الخدمات الإرشادية للقراء وتسهيل الحصول على المواد التي يحتاجون إليها في أبحاثهم.
- ✓ توفير أماكن القراءة والدراسة الخاصة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.
- ✓ التعاون مع المكتبات والهيئات الأخرى التي تقتني مجموعات علمية أو تاريخية هامة.²

3.2.2 العمليات الإدارية بالمكتبات الجامعية:

1.3.2.2 التخطيط:

وهو يتعلق بوضع الإطار العام للاحتياجات التي ينبغي تلبيتها مع بيان الطرق اللازمة لتحقيق الوصول إلى أهداف محددة، وإذا لم يكن التخطيط جزءاً أساسياً في برنامج إدارة جهاز التوثيق والمعلومات فمن

¹ بن طيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية : المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً. جامعة باتنة 1. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع 2019/06/23. متاحة على الرابط: <http://www.univ-constantine2.dz>

² المدادحة، احمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011. ص. 100.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

الصعب على مدير الجهاز ومعاونيه تصور ما يمكن أن يكون عليه الحال في المستقبل والتحضير له ذلك لأن التخطيط يتطلب التعرف الواسع على برنامج المؤسسة الأم التي تتبعها المكتبة وعادة ما يتضمن عمل المكتبة في التخطيط حصر وتحديد مدى الحاجة للمعلومات بالنسبة للمستخدمين من نظام المعلومات.¹

2.3.2.2. التنظيم:

عنصر رئيسي من عناصر إدارة المكتبات الجامعية وهو عكس الفوضى ويقصد به تقسيم نواحي النشاط في المكتبة من خلال الوحدات والأقسام المختلفة والربط والتنسيق بينهم من خلال وسائل اتصال مناسبة وبيان حدود السلطة والمسؤولية للأقسام والوحدات لتمكينها من ممارسة أعمالها ولتسهيل عمليات الرقابة والإشراف وهو يعني حصر وتحديد الوظائف والخدمات الرئيسية للمكتبة الجامعية مع إسناد كل مجموعة من الأنشطة المتشابهة إلى مدير يتمتع بالسلطة اللازمة لانجاز هذه الأنشطة بالتنسيق والتعاون مع الأقسام أو الوحدات الأخرى ذات العلاقة.²

3.3.2.2. التوظيف:

يعرف التوظيف بأنه: "النشاط الذي يقتضي الإعلان عن الوظائف الشاغرة وترغيب الأفراد المؤهلين للعمل بالمكتبة ثم الاختيار الأفضل للعناصر المتقدمة وتعيينهم وذلك بغرض تحقيق الأهداف الموضوعية" فهو "مجموعة النشاطات أو العمليات التي يجب القيام بها لتزويد المكتبة بالكوادر البشرية والمعلومات اللازمة، فنجاح المكتبات الجامعية يعتمد إلى حد كبير على نوعية العاملين فيها من حيث مؤهلاتهم وشخصيتهم والهدف الأساسي منه اختيار الشخص المناسب ووضعه في الوظيفة المناسبة.³

4.3.2.2. التوجيه:

ويتمثل في القرارات الإدارية التي تحدد إطار العمل في المكتبة وتشمل التسيير والتوجيه الآني للعمل في المكتبة وكذلك التصورات المستقبلية لرسم خطوات العمل ومراحله والتوجيه من أسس إدارة العمل المكتبي فالمكتبات الجامعية تعمل ضمن مخططات مبنية على المعطيات الحالية والتصورات المستقبلية لحاجيات المستخدمين من الخدمات.⁴

5.3.2.2. الرقابة:

الرقابة: هي ملاحظة تنفيذ الأعمال في المكتبة الجامعية والتأكد من أنها تسير في الاتجاه الصحيح وقياس ما تم انجازه بالمقارنة مع ما حددته الخطط من أهداف ومحاولة اكتشاف أي انحراف عن هذه

¹ بدر، احمد . محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4. القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001. ص. 94،95.

² مراد، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نموذجا. مرجع سابق. ص. 112.

³ هني، مشرية . خوالد، غزبل. تسيير الموارد البشرية في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية بجامعة تلمسان نموذجا. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية . كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد ابن باديس_ مستغانم_ ، 2015/2016. ص. 44.

⁴ عليان، رجي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002. ص. 83.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

الأهداف ومعالجته بعد معرفة أسبابه واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمنع وقوعه مستقبلا والتأكد من الوصول إلى النتائج المحددة وتحقيق الأهداف الموضوعية.¹

4.2.2 إمكانات المكتبات الجامعية :

يتطلب وجود خدمة المكتبة الجامعية وإسهامها في تحقيق الأهداف التعليمية والبحثية للجامعة توافر عدة مقومات مادية وبشرية ومالية ومعلوماتية .

1.4.2.2. الإمكانيات البشرية للمكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية مؤسسة خدمات في المقام الأول تتوقف فيها جودة الخدمة على جودة العاملين بها فإذا تمكنت من اجتذاب وتعيين الموظف الكفء فإنها بذلك سوف تحقق خدمة مكتبية فعالة.

هذا وهناك بعض العوامل التي تؤثر في طبيعة العاملين وعددهم، مثل عدد الطلاب وأعضاء هيئة التدريس وغيرهم من المستفيدين، حجم المكتبة وتصميم المبنى ، وعدد المجموعات ومدى نموها وعدد مكتبات الأقسام بالكلية، وعدد ساعات فتح المكتبة... وهذا بالإضافة إلى حجم الخدمات والأنشطة التي تقدمها المكتبة، وهناك عاملان يلزم إضافتهما إلى ما سبق من عوامل مؤثرة هما: الحالة المالية للجامعة ومدى اهتمام الجامعة بمكتباتها في مجال رفع مستوى البحث العلمي.²

ففي المكتبات الجامعية تصنف فئات العاملين بالمكتبات الجامعية حسب حسب: ولسون و تاوبرالى فئتين هما:

1. فئة المؤهلين: التي تشمل المؤهلون الإداريون: (تضم: مدير المكتبة ومساعد المدير ورؤساء الأقسام). المؤهلون الفنيون: (المشرفون على عمليات التزويد والفهارس والتجليد) المؤهلون الباحثون: (المراجع والبيبليوغرافيا والدوريات...) المؤهلون التعليميون للقيام بعملية الإعارة والعاملون بالمكتبات الفرعية

2. فئة غير المؤهلين: الكتابيون وتشمل موظفي الحسابات والسكرتارية والكتابة ...

3. فئات أخرى: تشمل الطلاب المساعدون وعمال النظافة والصيانة والحراس...³

2.4.2.2. الإمكانيات المالية للمكتبة الجامعية:

إن الميزانية هي العنصر الأساسي و العمود الفقري لأية مؤسسة، و بالنظر للوضع القانوني للجامعة و من ثم الوضع القانوني للوحدات المكونة لها و المكتبات الجامعية أحد مكوناتها، فإن الميزانية التي تمنحها الجامعة لمكتباتها هي المصدر الأساسي لتنمية مجموعاتها، في واقع الأمر تظهر توزيع النفقات و تصبح

¹ همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص.28.

² قشيدون، حليلة. الإدارة العلمية (المناجمنت) للموارد البشرية في المكتبات الجامعية: جامعة وهران السانبا نموذجا. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية. جامعة السانبا وهران، 2009/2008. ص. 85.

³ طهراوي، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2006 / 2007. ص. 101، 100.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

وسيلة هامة في الإدارة لتطبيق عملية الرقابة، والميزانية عادة تتناول سنة كاملة و يصبح تقسيمها على أجزاء السنة كأن تكون هناك ميزانية لسنة أشهر أو لثلاثة و على الأخص الاعتمادات المتغيرة لمواجهة التذبذبات الموسمية أو الناتجة عن ظروف طارئة.¹

3.4.2.2. الإمكانيات المادية للمكتبات الجامعية:

ومن المقومات المادية اللازمة لها مبنى المكتبة والأثاث والتجهيزات:

1.3.4.2.2. الموقع:

يمثل موقع المكتبة احد المقومات الأساسية في تقديم الخدمة المكتبية بصورة أكثر فعالية حيث يؤثر الموقع تأثيرا أساسيا في التردد على المكتبة والاستفادة من مصادر المعلومات بها. فقد أوصت المعايير الموحدة التي وضعتها اللجنة المشتركة بين جمعية مكتبات البحوث (ARL) Association of Research libraries ومكتبات البحوث والكليات الجامعية Association of college and Research libraries بان توضع المكتبات بمكان يتيح لمجتمع الجامعة الاتصال القريب بها.

وقد ذكر كيز مينكالف أن هناك 5 عوامل رئيسية ينبغي مراعاتها عند اختيار الموقع وهي: مساحة الموقع مناسبة وعلاقة الموقع بالمباني المجاورة وبالجامعة والاتجاه المحتمل لموقع المكتبة ومزايا وعيوب سطح ارض الموقع وأخير المضاعفات التي تؤدي إليها طبيعة موقع المكتبة.

رغم تعدد المواصفات الخاصة بالموقع المناسب للمكتبة إلا أنهم اتفقوا حول أن يكون الموقع وسط الحرم الجامعي في مكان يتيح للطلاب وأعضاء هيئة التدريس الوصول آلية ببسر وسهولة.²

2.3.4.2.2. المبنى:

يعد مبنى المكتبة المرتكز الأساسي الذي تعتمد عليه المكتبة في تقديم خدماتها، فلا توجد خدمة مكتبية بدون مكان مناسب تؤدي فيه العمليات و الإجراءات و الخدمات المكتبية، و يستوعب مجموعات المواد من كتب و دوريات و مواد سمعية و بصرية و غير ذلك من مصادر المعلومات، فضلا عن استيعاب الطلاب و الباحثين و أعضاء هيئة التدريس بصفتهم المترددين الأساسيين على المكتبة الجامعية.³

3.3.4.2.2. الأثاث والتجهيزات:

يعتمد التنظيم الداخلي للمبنى على أثاث مريح جيد التصميم يناسب المهنة التي وضع من اجلها حيث نجد من الأثاث المكتبي: إدراج الفهارس . مكاتب الإعارة....

¹ عميمور، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الالكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية . جيل .

رسالة ماجستير . قسم علم المكتبات . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011 . ص. 35.

² موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها ، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية: طبع - نشر - توزيع، 2012. ص. 158،159.

³ سواحي، فاطمة. مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. رسالة ماستر . قسم

العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي _ تبسة _ ، 2015/2016. ص. 14،15.

الفصل الأول: المكتبات الجامعية: أساسيات ومفاهيم.

✓ **المقاعد:** أكثر أثاث المكتبات استخداماً وأكثرها وجوداً ويجب أن يتصف مقعد المكتبة بثلاث صفات هي الراحة والمتانة وحسن المظهر.

✓ **المناضد:** تختلف أنماط المناضد من حيث الشكل والحجم فهناك ذات الشكل المربع والمستطيل ودائري وباختلاف مواد تلك الطاولة منها الخشبية والزجاجية و...

✓ **الخزائن:** تستخدم المكتبات الجامعية أنماطاً عديدة من الخزائن لإيواء مقتنياتها ولحفظ كتبها ودورياتها وتعد التجهيزات من المقومات المادية اللازمة لتقديم الخدمة المكتبية الجامعية الجيدة وذلك من أجل تقديم الخدمات وإنجاز العمليات المكتبية ينبغي توافر أجهزة الميكروفيلم وأجهزة التسجيل وآلات عرض الصور المتحركة.... وغيرها من التجهيزات والآلات.¹

مهما تنوعت هذه التجهيزات فعلى المسؤول على المكتبة المركزية أن يراعي عدة عوامل في اختياره لها وهذه العوامل هي: يجب تجنب الأثاث والتجهيزات الثابتة وإن تكون رفوف المكتبة في حجم موحد كما يفضل استعمال الأثاث المعدني لشدة تحمله وطول عمره.²

4.4.2.2. الإمكانيات المعلوماتية للمكتبات الجامعية:

ينبغي على المكتبة لكي تكون قادرة على أداء دورها بكفاية وفعالية إن تحصل على الكتب والدوريات وغيرها من المواد المكتبية بما يتلاءم واحتياجات البرامج الأكاديمية في التدريس والبحث وخدمة المستفيد. وهذا وقد أشارت المعايير الموحدة الأمريكية بضرورة إن تكون مجموعات مكتبة الجامعة ذات حجم ونوعية ملائمة لسد كافة الاحتياجات التعليمية ولتسهيل برامج البحث الجامعية، فيجب أن تشمل المكتبة الجامعية على مصادر معلومات مطبوعة (كتب . دوريات . رسائل جامعية...) وغير مطبوعة.³

¹ عبد اللطيف، سلمى. تسيير الموارد بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة العربي التبسي - تبسة - رسالة ماستر. قسم علم المكتبات.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي - تبسة - ، 2015/2016. ص. 35،36.

² بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهدي أم البواقي. رسالة ماستر.

قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي - تبسة - ، 2015/2016. ص. 23.

³ موسى غادة، عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات: ماهيتها . إدارتها . خدماتها . تسويقها. مرجع سابق. ص. 167.

خاتمة الفصل الأول:

تسعى المكتبات الجامعية لتلبية احتياجات مستخدميها وتحقيق رضاهم وهذا من خلال تحقيق الأهداف التي أنشأت لأجلها، والمتمثلة في توفير الأوعية المتنوعة التي تتلاءم مع احتياجات فئات المستخدمين وتتناسب مع المناهج والمقررات الدراسية، حيث أن المكتبات الجامعية تتنوع ما بين مكتبات مركزية ومكتبات الكليات ومكتبات المعاهد والأقسام وغيرها، وكانت مختلف هذه المكتبات تعمل على تشجيع النشر العلمي وكذا البحث العلمي، حيث تحتاج هذه المكتبات إلى إدارة ناجحة وميزانية كافية وموارد بشرية كفاء، وذلك من أجل تأدية العديد من الخدمات تنوعت ما بين الخدمات المباشرة والخدمات غير المباشرة، ونجاحها مرهون بنجاح عملياتها الإدارية بدءا من التخطيط إلى التنظيم ثم التوجيه لتليها الرقابة... وكل هذا ينحصر في الوظائف الإدارية والفنية والمكتبية.

الفصل الثاني: تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

تمهيد

1.3 نظري حول الويب 2.0.

1.1.3 لمحة تاريخية عن الويب 2.0

2.1.3 مفهوم الويب 2.0

3.1.3 مقارنة بين الويب 1.0 والويب 2.0 (web2.0-web1.0)

4.1.3 خصائص الويب 2.0.

5.1.3 مبادئ الويب 2.0 ومعاييرها

6.1.3 إيجابيات الويب 2.0 وسلبياته.

2.3 تطبيقات الويب 2.0.

1.2.3 الشبكات الاجتماعية.

2.2.3 المدونات.

3.2.3 الويكي.

4.2.3 الملخص الوافي.

5.2.3 البودكاست.

6.2.3 وصف المحتوى.

3.3 استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

1.3.3 استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات الجامعية.

2.3.3 استخدام المدونات في المكتبات الجامعية.

3.3.3 استخدام الويكي في المكتبات الجامعية.

4.3.3 استخدام الملخص الوافي في المكتبات الجامعية.

5.3.3 استخدام البودكاست في المكتبات الجامعية.

6.3.3 استخدام وصف المحتوى في المكتبات الجامعية.

خلاصة الفصل الثاني.

تمهيد:

يعد مجال المكتبات والمعلومات إحدى المجالات التي شهدت تطورا متسارعا في الآونة الأخيرة وذلك بفعل شبكة الانترنت والتي بدورها عرفت تطورات و تحسينات حديثة على مختلف تطبيقاتها وأدواتها المتسمة بالتفاعل والتشارك والتواصل ، مما زاد من أهميتها وفعاليتها بشكل كبير في هذا المجال، وكنتيجة لهذه التحسينات والتطورات ظهر ما يسمى بالويب 2.0 أو الجيل الثاني للويب، الجيل الجديد الذي كشف عن بيئة تعمل على ربط المستفيد بالمعلومات التي هو بحاجة إليها وفق أسلوب وفلسفة تقديم الخدمة له أينما كان وفي أي وقت شاء، وهذا من خلال مميزاته التي لم تظهر من قبل وتقنياته وتطبيقاته التفاعلية التي غيرت من طبيعة مستخدميها الذين كانوا عنصر مستقبل للمعلومات وأصبحوا طرفا مشاركا في صناعة المحتوى المعرفي.

1.3. مدخل نظري حول الويب 2.0.

1.1.3. لمحة تاريخية عن الويب 2.0.

كثيرا ما ينسب مصطلح الويب 2.0 لـ Tim O'Reilly رئيس مؤسسة O'Reilly Media الذي نشره وشاع على يده في عام 2004م فإن أول استخدام له كان من قبل نائب رئيس المؤسسة Dale Dougherty وذلك في عام 2003م O'Reilly Media وقد طرح بصفة رسمية في مؤتمر من اقترح Tim O'Reilly تم تنظيمه بمدينة بسان فرانسيسكو في 04 أكتوبر 2004م عرف بعد ذلك بمؤتمر الويب 2.0 أراد من خلاله أن يسلط الضوء على القفزة النوعية التي شهدتها بيئة الويب سواء من ناحية الشكل أو المحتوى وكان ذلك أثناء جلسة عمل لتبادل الأفكار جمعت بين مؤسسة O'Reilly Media ومجموعة Media Live International لتكنولوجيا المعلومات من اجل وضع المعالم الأولى لمفهوم الويب.¹

2.1.3. مفهوم الويب 2.0

في الواقع لا يوجد تعريفا واضحا ومباشرا وصريحا لمصطلح Web 2.0 هذا المصطلح الذي أصبحنا نسمع به كثيرا حيث لا يوجد له تعريف موحد عالمي متفق عليه فهناك من يعرفه:²

¹ ديدخ، نور الدين. توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب (web2.0) في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، وهران 1، احمد بن بلة . ، وقسنطينة . منتوري . انموذجا. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية. جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، 2014/2015. ص. 76.

² إصدارات وحدة التدريب والتنمية البشرية . استخدام الشبكات الاجتماعية في التعلم الإلكتروني. جامعة الملك عبد العزيز. ص. 10.

الفصل الثاني: تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

من الناحية اللغوية يتركب مصطلح الويب 2.0 من قسمين يتمثل القسم الأول في: لفظ "الويب" وقد تم استخدام هذه المفردة من قبل للدلالة على البيئة الافتراضية وتم التعبير عن القسم الثاني بلغة الأرقام: 2.0 وهو الأمر مستمد من فلسفة تطوير البرمجيات بحيث يعبر عن النسخة المتقدمة باستخدام لغة الأرقام وبهذا يمكن وصف الويب الذي تم تطويره قبل 2004م تحت اسم الويب 1.0¹.

من الناحية الاصطلاحية: نجد:

تعريف **jisc** في تقرير لها نشر في 2007 الويب 2.0 بانه: عبارة عن مرحلة انتقالية مهمة في تاريخ شبكة الويب والتي تتمثل في الانتقال من مفهوم المواقع التقليدية والتي يعتمد محتواها الموضوعي على ما ينشره مدير الموقع أو الجهة المسؤولة عنه، إلى مفهوم التطبيقات المتكاملة والتي توفر الخدمات التفاعلية للمستخدم الذي تطور دوره ليكون بمثابة المنتج والمستهلك للمحتوى في آن واحد.²

تعريف **ديشباندا**: الويب 2.0 هو مصطلح يعبر عن الموجة الثانية من الويب (www) وبمقتضى تلك التكنولوجيا الجديدة يتمكن الأفراد من النشر ومشاركة وتبادل الخبرات والمعلومات مع المجموعات والأفراد.³

تعريف **أندرسون**: أنها تطوير للنماذج والأدوات المستخدمة عبر الويب السائدة بحيث تصبح أكثر تفاعلية وتشاركية واجتماعية.⁴

ويؤكد **عارف والسريحي** إن مصطلح الويب 2.0 ظهر ليرمز الى المرحلة الثانية من تطور الشبكة العنكبوتية وخدماتها وبرمجياتها ليظهر الوجه الجديد لها المعتمد على المشاركة في بناء الخدمات وهو ما ظهر واضحا في المدونات والويكيبيديا....⁵

واهتمت العديد من الدراسات بهذا المصطلح الجديد ومن بين تلك الدراسات:

دراسة **لويس Lewis** التي أوضحت أن مفهوم الويب 2.0 يشير إلى الجيل الثاني من الخدمات المتاحة على الشبكة العنكبوتية الدولية Web والتي تسمح للمستخدمين بالتعاون ومشاركة المعلومات على الانترنت.

¹ ميرك، سامي. المكتبة الوطنية في بيئة الويب 2.0: نحو نموذج جيل ثاني للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة إرساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. قطر، نوفمبر 2012. ص. 929.

² كرتيو، إبراهيم . غزال، عبد الرزاق. انعكاسات الويب 2.0 على الاتصال العلمي وتبادل المعرفة بين الباحثين. تاريخ الإطلاع: 2019/06/10. متاحة على الرابط: http://digital.jilwan.com/digital2012/download2012.php?f=jalsa5/5_3.pdf

³ خليفة، محمود عبد الستار. الجيل الثاني من خدمات الانترنت : مدخل الى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. مجلة cybrarians . العدد 18، مارس 2009. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2018/11/25. متاحة على الرابط: http://urnal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382

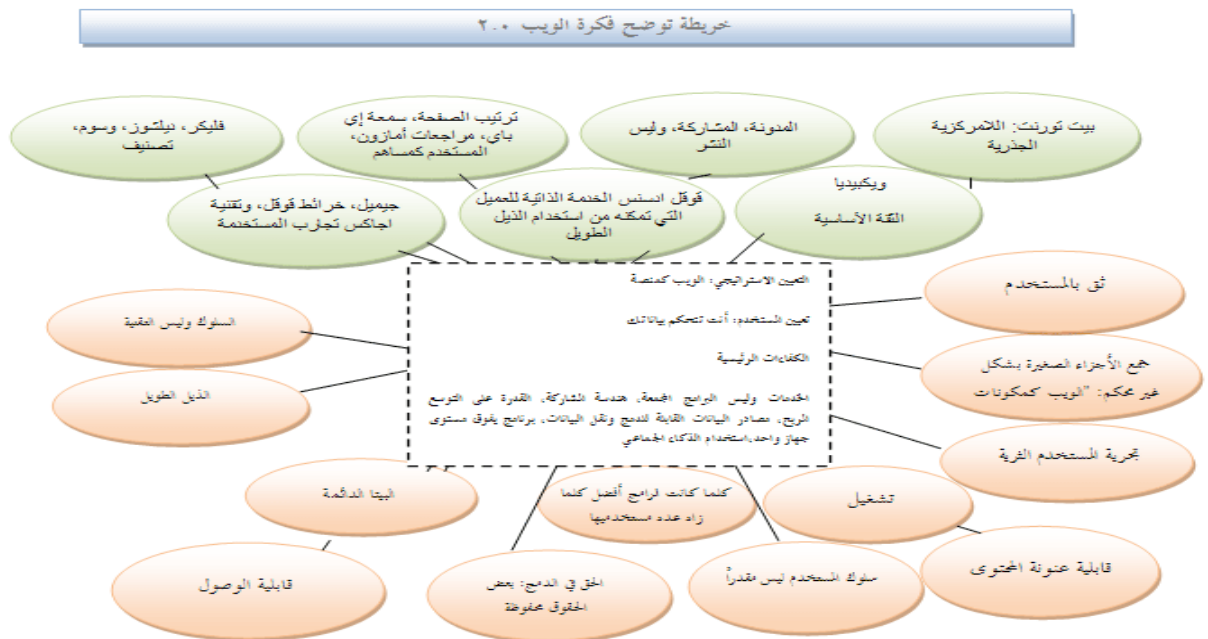
⁴ عباس، فاطمة . زديار، فتيحة. تطبيقات الجيل الثاني للوابع ومدى استخدامها من طرف الأساتذة الجامعيين: أساتذة قسم العلوم الإنسانية بجامعة خميس مليانة النموذج. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجيلاني بونعامة-خميس مليانة - ، 2018 . ص.37.

⁵ عارف، محمد جعفر . السريحي، حسن عواد. الجيل الثاني من المكتبات وواقع المكتبات الجامعية السعودية. مجلة اعلم المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، 2009. ص. 180.

الفصل الثاني: تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

وتضيف دراسة **انجلاند وفو England-Fu** التي كانت سنة 2011 أن الويب 2.0 عبارة عن بيئة تتوافر بها العديد من الفرص لتشكيل المحتوى المقدم بطرق عديدة ومشاركة المعلومات والتواصل بطرق مختلفة والتعاون بسهولة مع الأفراد الآخرين حول العالم والتعبير عن الذات من خلال النشر.¹ وانطلاقاً مما سبق يمكن تعريف الويب 2.0 على انه:

فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات الجيل الثاني من الويب تعتمد على دعم الاتصال الجمعي بين مستخدمي الانترنت، وتعظيم دور المستخدم في إثراء المحتوى الرقمي على الانترنت...² و بعد جلسة عصف ذهني في مؤتمر **FOO Camp**، أحد مؤتمرات أورابلي ميديا تم إنتاج خريطة مفاهيمية توضح بشكل مختصر مفهوم الويب 2.0³



الشكل رقم: 01: خريطة مفاهيمية توضح مفهوم الويب 2.0.

¹ قواسمية، عبد الغني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات : دراسة تحليلية تقييمية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية. جامعة وهران 1. احمد بن بلة ، 2015، ص. 40.

² الدسوقي، محمد ابراهيم. وآخرون . فاعلية توظيف ادوات الجيل الثاني للويب لتنمية مهارات التسويق السياحي لدى طلاب التعليم الثانوي الفندقي في ضوء معايير الجودة. مجلة العلوم التربوية. العدد 2 ، ابريل 2016. ص. 635.

³ Tim O'Reilly. What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software . 09/30/2005

3.1.3. مقارنة بين الويب 1.0 والويب 2.0 (web2.0-web1.0)

يتوافر في بيئة الشبكة العالمية نمطين من المواقع فهناك المواقع الديناميكية التفاعلية وهي التي في سبيلها ان تحل محل النمط الآخر والمتمثل في مواقع الجيل الاول من الويب والتي يطلق عليها المواقع الثابتة او الساكنة ولكي تتضح هذه الفروق يشير الجدول التالي الى الفروق الجوهرية بين كل من الجيلين:¹

الفوارق التقنية بين الجيل الأول للويب والجيل الثاني للويب:²

Web2.0	Web1.0
موجهة نحو المجتمعات الانسانية بقصد المشاركة في المعارف والآراء	موجهة نحو قطاع الاعمال ولغايات تجارية
يعتمد في المقام الاول على XML	يعتمد في المقام الاول على HTML
تهتم بالمشاركة بالمعلومات	تهتم بحقوق ملكية المعلومات
تعتمد على Tags	تعتمد في نسخها المصدرية على ال: Html Terns
تعتمد على مفهوم Peer To Peer	تعتمد على مفهوم خادم زبون Client /Server
تعتمد على الاتصالات ذات السعات العريضة	تعتمد على اي اتصال بالانترنت للعمل
الدخول الى المواقع عالي التكلفة	العتاد المادي عالي التكلفة
مصمم للكتابة بصورة رئيسية	مصمم للقراءة بصورة رئيسية
صفحة المدونات هي الصفحة الرئيسية	الصفحة الاساسية هي الصفحة الاولى
تحقيق امن المعلومات معقد ويحتاج الى جهد وتكلفة كبيرين	تحقيق امن المعلومات سهل
المستخدمون العاديون هم مطوروا الموقع	مطور الموقع هو من المبرمجين

الجدول رقم 01: الفوارق التقنية بين الجيل الأول للويب والجيل الثاني للويب

¹ فرج أحمد، أحمد. تقنيات الويب 2.0 وتوظيف تطبيقاتها في مؤسسات المعلومات. مجلة اعلم. العدد 7، اكتوبر 2010.

² قواسمية، عبد الغني. إتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات : دراسة تحليلية تقييمية. مرجع سابق. ص.41.

مقارنة بين مواقع الويب 2.0 والويب 1.0 وخدماته:¹

الويب 2.0	الويب 1.0
مدونات مواقع بسيطة ذات تصميم احترافي تمكن صاحبها من اضافة المقالات بشكل متقدم ويمكن للزوار الاطلاع على المقالات والتعليق عليها وحتى تقييمها.	مواقع شخصية عبارة عن مواقع تقدم من خلال صاحبها مايريده هو ويمكن للزوار الاطلاع على محتوياتها
شبكات اجتماعية تمكن مستخدميها من عمل الملفات الشخصية وتبادل التعليقات والتعرف على الاصدقاء وتكوين الجماعات الافتراضية.	مواقع جماعية ولا تختلف كثيرا عن المواقع الشخصية الا انها تتحدث عن مجموعة من الناس غالبا مايكونوا اعضاء في جماعة معينة
مواقع استضافة الملفات ومشاركتها في الانترنت مع جميع الناس او مجموعة معينة منهم كما تقدم في بعض الاحيان خدمة النسخ الاحتياطي	مواقع محتويات تقدم لزوارها عن طريق صاحبها ملفات مختارة حيث يستطيع الجميع تنزيلها والاطلاع عليها
الويكي مواقع تقدم المعلومات بطريقة تشاركية حيث يستطيع الاعضاء كتابة المقالات والتعديل عليها.	صفحات الاسئلة المتكررة غالبا ماتكون جامدة ولا تتغير وتكون مقدمة عبر ادارة الموقع
تطبيقات الويب برمجيات احترافية مقدمة عبر تقنيات ولغات برمجة ويب 2.0	برمجيات بسيطة تقدم بعض الامكانيات البسيطة لمستخدم ويب
خدمة RSS ، خدمة لتبادل الاخبار المجلوبة من منتدى او مدونة او اي موقع اخر دون الحاجة للوصول اليه كما انها جيدة في حالة التجوال.	خدمات اخرى لم تكن موجودة

الجدول رقم 02: يوضح الفرق بين الجيل الأول والجيل الثاني للويب 2.0.

¹ بنت صالح المحيسن، أفنان. استخدام تقنيات ويب 2.0 في التعليم والتعلم. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق تدريس دراسات إسلامية. جامعة طيبة، 1430. ص. 2.

4.1.3. خصائص الويب 2.0.

للجيل الثاني للويب العديد من الخصائص التي تبرز وتبين بطريقة مباشرة القدرات الإبداعية والتكنولوجية في شبكة الانترنت، وهذه بعض الخصائص الذي ينفرد بها الويب 2.0 على مختلف التطبيقات المنتشرة على الانترنت:

✓ الذكاء والحس الإبداعي:

عند المقارنة بين مواقع الويب والويب 2.0 فإننا نلاحظ الفرق الكبير في الإبداع فمثلا المدونات والمنديات على الرغم من الصفات والخصائص المشتركة بينهما تتميز المدونات بالليونة في تقديم المعلومات وتحديثها إضافة إلى إمكانية مشاركة المهتمين بمواضيع المدونات وعرض أفكارهم وآراءهم.¹

✓ الويب 2.0 منصة تطوير متكاملة:

فهو يتعامل مع الإنترنت كمنصة تطوير بمعزل عن أي عوامل تقنية أخرى ، الموقع يستفيد من موارد وخصائص الشبكة تماما كما يستفيد مطور التطبيقات من أوامر النظام الذي يبرمج برنامجا عليه.

✓ البيانات هي الأهم:

البيانات هي العصب الرئيس لمواقع Web 2.0 هو التركيز على المحتوى والبيانات ، طريقة عرض المحتوى ، نوعية المحتوى ، توفر المحتوى للجميع ، الخدمات الخاصة للاستفادة التامة من هذه البيانات ، بشكل أكثر بساطة يمكن أن نقول أن نوعية البيانات المعروضة وطرق الاستفادة من هذه البيانات هي التي تجعلنا نطلق على بعض المواقع بمواقع Web 2.0²

✓ أنظمة الويب 2.0 تتطور إذا كثر استخدامها:

فمثلا استخدام مواقع فيلكر بكثافة على سبيل المثال يعني ذلك تطوير خدمة فيلكر للفضل والمشاركات في خدمة الويكيبيديا يعني جعل موسوعة الويكيبيديا مصدرا مهما للمعلومات ونشر الروابط المفضلة في موقع Delicious يعني تطوير هذا الموقع ليكون مرجعا للروابط.

✓ الخدمات وليس حزم البيانات:

من أهم مفاهيم Web 2.0 هي أنها مجموعة من الخدمات المتوفرة في المواقع أو في التطبيقات وليست بحد ذاتها حزمة برمجيات تقدم للاستفادة منها مثل برنامج iTunes هو خدمة وليس حزمة برمجيات.³

1 مهري، سهيلة. بن جامع ، بلال. تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات : خدمة الملخص الوافي للموقع RSS نموذجاً. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع:

2019/06/10. متاحة على الرابط: <http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp>

content/uploads/sites/7/%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%B5-%

ص:4.

2 الغامدي، فائقة . نوف، المحميد. استخدامات الويب في التعلم الإلكتروني . قسم الادارة والتخطيط التربوي. كلية العلوم الاجتماعية . جامعة الإمام

محمد بن سعود الإسلامية . ص. 9.

3 عبد العزيز عابد، فاطمة نعمان. فاعلية ادوات الويب في تنمية مهارات تصميم خرائط التفكير والتواصل لدى الطلبة المعلمين بكلية التربية لجامعة

الاقصى بغزة. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق التدريس. كلية التربية. الجامعة الاسلامية - غزة - ، 2015. ص. 14،15.

✓ تقنيات التطوير المساندة:

تتميز مواقع الويب 2.0 باستفادتها القسوى من تقنيات التطوير المساندة مثل: RSS .XML XSLTI ومحاولة الحفاظ على المعايير القياسية في التصميم من الناحية الفنية أو من الناحية التخطيطية عن طريق تحقيق قابلية الوصول وقابلية التشارك والاستخدام

✓ الثقة بالزوار:

في مواقع الويب 2.0 المحتوى يبنه المستخدم أو يشارك مشاركة فعالة في بنائه، لذا فإن أهم المبادئ هنا هو إعطاء الثقة الكاملة للمستخدم للمساهمة في بناء الخدمة، خدمات مثل: فيلكر، فيسبوك ويكيبيديا تمنح المستخدم الثقة الكاملة في استخدام النظام وإدراج أي محتوى يرغب به، ومن بعد ذلك يأتي دور مراقبي الموقع لتصفية المحتويات التي تخالف قوانين الموقع.¹

✓ نهاية دورة إنتاج البرمجيات:

إن التطبيقات التي تعمل عليها مواقع الويب 2.0 هي تطبيقات لا تخضع لدورة حياة البرمجيات، بمعنى أن عملية التطوير مستمرة طالما أن هذا الموقع يقدم خدماته، وبالتالي جعل المستخدم مطور ومساعد على الموقع عن طريق آرائه وتصرفاته مع النظام.²

✓ المشاركة:

المستخدمون هم من يبنون خدمات الويب 2.0 وليس صاحب الموقع يقدم النظام كخدمة أو كفكرة قائمة أساسا على تفاعل المستخدمين بالمشاركة في هذه الخدمة.

✓ خدمة ذاتية للوصول إلى كل مكان:

أحد خصائص مواقع الويب 2.0 هو إمكانية نشر الخدمة خارج نطاق الموقع مثل تقنيات: RSS . AJAX . وغيرها يمكن من خلالها إيصال محتوى الخدمة خارج نطاق الموقع.³

✓ إمكانية توصيف المحتوى: بما أن العصب الرئيس في تقنيات ويب 2.0 مبنية على وجود المحتوى والذي ساهم به المستخدم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كان لابد من إيجاد طريقة تساعد المستخدم أيضًا على توسيم أي توصيف (هذه المحتويات لفرزها وترتيبها للرجوع إليها لاحقًا و الاستفادة منها⁴).

5.1.3 مبادئ الويب 2.0 :

¹ شبيخة عثمان، عبد ص الداود . تطبيقات الويب ويب 2.0 المدونات والويكي. كلية التربية تقنيات التعليم. جامعة الملك سعود، 1436. ص. 5 .

² بن سايح حنان. أميرة زرقين. المكتبة الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 2.0 دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2017/2018. ص. 15.

³ عباس، فاطمة . زديار، فتيحة. تطبيقات الجيل الثاني للوالب ومدى استخدامها من طرف الأساتذة الجامعيين: أساتذة قسم العلوم الإنسانية بجامعة خميس مليانة انموذج. مرجع سابق. ص. 40 .

⁴ الخليفة، هند بنت سليمان. توظيف تقنيات ويب 2.0 في خدمة التعليم والتدريب الإلكتروني. جامعة ساوثهمبتون. المملكة المتحدة. [على الخط المباشر].

تاريخ الإطلاع: 2019/06/19. متاحة على الرابط: <http://kenanaonline.com/files/0060/60413>

الفصل الثاني: تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

لقد ركز تيم أورلي في تعريفه للويب 2.0 على أربع مبادئ أساسية وهي:

✓ **التفاعلية:** تعتبر خاصية التفاعلية من أهم خدمات بيئة الويب 2.0 إذ تسمح التفاعلية لمستخدمي الويب من أن يجعل لنفسه تواجد أكثر فاعلية سواء تعلق الأمر بعمليات البحث عن المعلومات أو بإجراءات إنتاجها ومعالجتها وتشاطرها بل وحتى تقييمها في بعض الأحيان.

✓ **التواصل الاجتماعي:** بعد أن كانت البيئة الافتراضية قبل سنة 2004 موجهة بنسبة كبيرة لنشر المعلومات من أطراف محددة، ليتم تصفحها من طرف مستخدمي الويب بصفة عامة، فقد أصبحت خدمات الويب 2.0 تتيح لمستخدميها إمكانية التواصل الاجتماعي في ما بينهم بطريقة تشابه إلى حد كبير التواصل الاجتماعي في العالم الحقيقي.¹

✓ **المساهمة الجماعية في إنتاج المحتوى:** يعتبر المستخدم النهائي احد أهم العناصر الأساسية في تصميم بيئة الويب 2.0 والمقدرة على إنتاج المحتوى بطريقة جماعية.²

✓ **الآنية:** إذا اعتبرنا التواجد الافتراضي أهم ما جاءت به خدمات الانترنت لتعزيزه، فإن الآنية تعتبر إضافة جلية لخدمات الويب 2.0 لهذا التواجد. رغم ما يرتبط بها من تحديات إلا أنها تساهم في تجسيد فلسفة الإنتاج التفاعلي للفكر والمعرفة وبطريقة أكثر ديناميكية.

6.1.3. ايجابيات الويب 2.0 وسلبياته.

1.6.1.3 ايجابيات الويب 2.0:

✓ قليلة التكلفة.

✓ سهولة في الاستخدام.

✓ كمية الاختراعات والاكتشافات الجديدة التي أصبحت تضاف إلى رصيد الإنسانية يوما بعد يوم.

✓ السماح للمستخدمين بالتعبير عن أنفسهم ، اهتماماتهم، وثقافتهم.

✓ السماح للمستخدمين بتعديل قاعدة البيانات من خلال إضافة أو تغيير أو حذف المعلومات.

✓ تزويد المستخدمين بأنظمة تفاعلية تسمح بمشاركتهم في تفاعل اجتماعي.³

¹ محمد الجمل، بيسان الحسين. فاعلية توظيف أدوات Web2.0 في تنمية مهارات تصميم وإنتاج الوسائط المتعددة في التكنولوجيا لدى طلبة الصف الثامن الأساسي بغزة. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق تدريس. كلية التربية. الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين - 2015، ص. 929.

² مبرك، سامي. المكتبة الوطنية في بيئة الويب 2.0: نحو نموذج حبل ثاني للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة إرساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. مرجع سابق. ص. 23.

³ عبد العزيز عابد، فاطمة نعمان. فاعلية أدوات الويب في تنمية مهارات تصميم خرائط التفكير والتواصل لدى الطلبة المعلمين بكلية التربية لجامعة الأقصى بغزة. مرجع سابق. ص. 16.

الفصل الثاني: تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية.

✓ أدوات وتطبيقات رقمية مما يجعلها مرنة للغاية وتكاملية وسهلة في الاستخدام.

✓ منخفضة التكلفة أو مجانية مما يجعلها في متناول من لديه حاسوب.

✓ استجابة للإصدار السابق لها الويب 1.0 والذي لم يقدم سوى اتصال محدود.¹

2.6.1.3. سلبيات الويب 2.0:

✓ النموذج المفهومي للويب 2.0 لم ينضج بصورة كافية فما يعنيه الويب 2.0 لبعض المستخدمين قد لا يعنيه لغيرهم.²

✓ ليس شيئاً جديداً تقوم باستدعاء وظائف الويب 1.0 ولكن في الخلفية.

✓ يحتاج إلى تجهيزات أمنية عالية، وإضافات مكلفة، ومساحات في خوادم الانترنت.

✓ ضعف القوى البشرية في المهارات الإلكترونية والكفاءة على حد سواء الخصوصية والكشف عن البيانات الشخصية.³

2.3 تطبيقات الويب 2.0:

1.2.3 الشبكات الاجتماعية:

1.1.2.3 تعريف الشبكات الاجتماعية:

لقد وردت عدة تعريفات للشبكات الاجتماعية (Social Networking Service) في مصادر عديدة ومتنوعة نذكر منها:

قاموس (ODLIS) : هي خدمة الكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين.⁴

الموسوعة البريطانية تعرف الشبكات الاجتماعية بأنها: مواقع تشاركية يتشارك فيها الأعضاء في الحياة الاجتماعية والتواصل الاجتماعي، ويتفاعلون بعضهم البعض مكونين مجتمعاً على شبكة الإنترنت؛ يعبر كل فرد فيه بحرية عن آرائه وآماله.⁵

كما تعرفها هبة محمد خليفة بالقول: الشبكات الاجتماعية هي شبكة مواقع فعالة جداً في تسهيل الحياة الاجتماعية بين مجموعة من المعارف والأصدقاء، كما تمكن الأصدقاء القدامى من الاتصال و التواصل

¹ محمد الجمل، بيسان الحسين. فاعلية توظيف ادوات Web2.0 في تنمية مهارات تصميم ونتاج الوسائط المتعددة في التكنولوجيا لدى طلبة الصف الثامن الاساسي بغزة. مرجع سابق. ص. 26.

² شيخة عثمان، عبد الداود . تطبيقات الويب ويب 2.0 المدونات والويكي. مرجع سابق. ص. 6.

³ محمد الجمل، بيسان الحسين. فاعلية توظيف ادوات Web2.0 في تنمية مهارات تصميم ونتاج الوسائط المتعددة في التكنولوجيا لدى طلبة الصف الثامن الاساسي بغزة. المرجع نفسه . ص. 26.

⁴ حسن البلوشي، هنادي. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك FACEBOOK. رسالة ماجستير. قسم علم المعلومات. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة الملك عبد العزيز، 2016. ص. 31.

⁵ مجاهد، أماني جمال. الخصوصية وتطبيقات الويب 2.0 كيفية تحقيق المعادلة الصعبة. المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية- الرياض-، 2010. ص. 17.

المرئي والصوتي وتبادل الصور وغيرها من الإمكانيات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم.¹ وهي كذلك مجموعة المواقع التي تتيح للمستخدمين بناء موقع أو سجل شخصي يحتوي على بيانات تعريفية بالمستخدم تتفاوت في التفصيل من شخص لآخر، حيث تتيح هذه التطبيقات إمكانية إضافة محتويات مختلفة مثل الصور وملفات الفيديو... من أجل إشراك الآخرين في الإطلاع عليها والتعليق على محتواها.²

2.1.2.3. مراحل نشأة الشبكات الاجتماعية:

صيغ مصطلح الشبكات الاجتماعية في عام 1954 من قبل جون بارنز الذي كان باحثاً في العلوم الإنسانية في جامعة لندن وظهرت في السبعينات من القرن العشرين بعض الوسائل الإلكترونية الاجتماعية من النوع البدائي وبدأت مجموعة من شبكات التواصل الاجتماعي في الظهور بشكلها الحديث في أواخر التسعينات.³

وفي عام 1995 ظهر موقع Theglobe.com في أمريكا كأول موقع للتواصل الاجتماعي، ثم تلاه في نفس العام موقع Geocities وموقع Tripod حيث كانت تركز هذه المواقع على ربط لقاءات بين الأفراد، للسماح وفي نفس العام ظهرت مواقع كانت تهدف لربط الأفراد من خلال عناوين البريد الإلكتروني وكان أهمها موقع www.Clssmates.com مهتماً بربط الاتصال بين زملاء الدراسة السابقين وفي عام 1997 ظهر موقع SixDegrees.com الذي يركز على الروابط غير المباشرة، والملفات الشخصية للمستخدمين، والرسائل المتبادلة المدمجة ضمن قائمة أصدقاء.⁴

و مع بداية عام 2005 ظهر موقع MySpace ومعه منافسه الشهير فيسبوك والذي بدأ أيضاً في الانتشار المتوازي مع ماي سبيس حتى قام فيسبوك في عام 2007 بإتاحة تكوين التطبيقات للمطورين وهذا ما أدى إلى زيادة أعداد مستخدمي فيسبوك بشكل كبير.⁵

3.1.2.3. مميزات الشبكات الاجتماعية:

وتتميز الشبكات الاجتماعية بعدة مميزات منها ما يلي:

✓ **العالمية** : حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتخطى فيها الحدود الدولية.

¹ بن بلعباس، بدر الدين. شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين: الفيس بوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجاً. رسالة ماجستير. قسم العلوم الاجتماعية. قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014. ص. 27.

² المبرز، عبد الله بن إبراهيم. الأمن والخصوصية في الشبكات الاجتماعية على الإنترنت: اساليب الحماية والامان للاطفال والمراهقين. المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، أفريل 2010. ص. 3.

³ بلقرع، أحمد. مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التعريف بالمعالم السياحية لولاية برج بوعريج "دراسة ميدانية على طلبة جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعريج". رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2017. ص. 26، 27.

⁴ الدوي، إبراهيم أحمد. شبكات التواصل الاجتماعي: المنظمة العربية للهلل الأحمر والصليب الأحمر. ص. 4.

⁵ حفناوي، نورة. المضامين الخاصة بالمرأة عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية لعينة من صفحات شبكة الفيسبوك. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - 2014/2015. ص. 47.

✓ **التفاعلية**: فالفرد فيها كما هو مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك فهي تلغي السلبية المقيّنة في الإعلام القديم وتعطي حيز للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

✓ **التنوع**: وتعدد الاستعمالات من مختلف شرائح المجتمع ولأي غرض ثقافي، تعليمي.....

✓ **سهولة الاستخدام**: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالإضافة إلى الحروف وبساطة اللغة، الرموز، والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.

✓ **التوفير والاقتصاد**: اقتصادية في الوقت والجهد والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي¹.

4.1.2.3. أنواع الشبكات الاجتماعية:

✓ **شبكات شخصية أو محلية خاصة بأشخاص معينين**:

✓ هذه الشبكات تقتصر على مجموعة من الأصدقاء والمعارف والتي تعمل على التواصل الاجتماعي فيما بينهم بجميع الأشكال حيث يتم إتاحة ملفات للصور الشخصية والمناسبات الاجتماعية فيما بينهم بشكل منتظم للتواصل وعمل حياة اجتماعية²

✓ **شبكات خاصة بفئات موضوعية معينة**:

✓ هذه الشبكات نشأت لتجميع بعض المهتمين بموضوعات معينة مثل المهتمين بالطب والهندسة، وشبكات مهتمة بالكتب والمكتبات مثل Library³.

✓ **الشبكات المهنية**:

✓ هي شبكات تجمع رجال الأعمال وأصحاب الشركات والعاملين بها، والمثال الأشهر للشبكات الاجتماعية التي تستخدم في الأعمال موقع لينكدان، ومن خلال تلك الشبكات يمكن للمستخدم كتابة سيرته الذاتية في مجال تعليمه⁴.

5.1.2.3. خدمات الشبكات الاجتماعية:

✓ **إمكانية إنشاء ملفات شخصية**: هذه الخاصية توفر للمشارك في الموقع عمل ملف خاص به يحتوي على جميع البيانات كأسم الشخص، ووظيفته وتاريخ ميلاده، وحالته الاجتماعية... الخ، وهذا الملف يمكن لأي أشخاص متواصلون مع بعضهم الاطلاع عليه بسهولة⁵.

¹ الصاعدي، سلطان مسفر. **الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة**. شبكة الألوكة. المملكة العربية السعودية، 1432. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع 2018/03/23. متاحة على الرابط: <http://www.saaaid.net/book/18/9542.pdf>. ص. 11.

² مجاهد، أماني جمال. **استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة**. دراسات المعلومات. العدد 8. ماي 2010.

³ بونعاس، مليكة. ناصر، ياسمين. **الشبكات الاجتماعية ودورها في تفعيل خدمات المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات - قسنطينة**. رسالة ماستر. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. 2012/2011. ص. 28.

⁴ نحو مجتمع المعرفة. **المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية**. الإصدار التاسع والثلاثون. جامعة الملك عبد العزيز، 2012. ص. 66.

⁵ مجاهد، أماني جمال. **استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة**. مرجع سابق. ص. 9.

- ✓ **المجموعات:** تتيح كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصة إنشاء مجموعة اهتمام، ويوفر موقع الشبكة الاجتماعية لمالك المجموعة والمنضمين إليها مساحة أشبه ما تكون بمنتهى حوار مصغر وألبوم صور مصغر¹.
- ✓ **خاصية الصور:** تنتج هذه الخاصية للمستخدم إمكانية إعداد ألبوم صور خاصة به و كما يعرض من خلالها صور أصدقائه المرافقين إليه وصور عائلته وصور مناسباته الخاصة.
- ✓ **خاصية الفيديو:** توفر هذه الخاصية للمشاركين إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به ومشاركتها على هذا الموقع و بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو وإرسالها كرسالة مرئية (صوت وصور).
- ✓ **خاصية الأحداث الهامة:** هذه الخاصية تتيح للمشاركين إمكانية الإعلان عن حدث ما جارٍ حدوثه وإخبار الأعضاء والأصدقاء به.²
- ✓ **الأصدقاء / العلاقات:** الشبكات الاجتماعية تطلق مسمى "صديق" على الشخص المضاف لقائمة أصدقائك بينما تطلق بعض مواقع الشبكات الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال أو علاقة" على هذا الشخص المضاف لقائمتك.
- ✓ **إرسال الرسائل:** وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.³

6.1.2.3. عيوب الشبكات الاجتماعية:

- من بين عيوب شبكات التواصل الاجتماعي كالاتي:
- ✓ العزلة الاجتماعية وانتشار الشائعات و إضاعة الوقت.
- ✓ التسرع في تكوين صداقات مع الآخرين دون التحقق من خلفياتهم الفكرية والأخلاقية.
- ✓ نسخ معلومات واستعمالها كأنها شخصية، وهذه الظاهرة لها أبعاد سلبية في مجال الملكية الفكرية
- ✓ سهولة المراقبة عبر الشبكة الاجتماعية فالشبكة توفر فرصة لأي جهة معرفة التفاصيل الشخصية للمستخدم.

¹ سليمان السيد، أمينة عادل . خليفة عبد العال، هبة محمد. الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الأخصائي والمكتبة دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيسبوك جامعة حلوان. بحث مقدم للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات للمشاركة في المؤتمر الثالث عشر لأخصائي المكتبات والمعلومات . مصر، 5 إلى 7 يوليو 2009. ص. 13.

² العطاب، محمد عبد الله . السيد الحباطي، محمد خميس. واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل الباحثين اليمنيين في مصر: دراسة ميدانية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2019/02/05. متاحة على الرابط:

<https://ajadi.weebly.com/uploads/8/6/6/1/86616634/004>. ص. 235، 236.

³ خامسة، عبد الله . شريفي، حمزة. الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل المهني الأكاديمي بين المتخصصين في مجال المكتبات. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2011. ص. 44.

- ✓ انعدام الخصوصية مما يسبب الأضرار النفسية وقد تصل أحيانا إلى أضرار مادية.
- ✓ التعرض للجرائم الإلكترونية من الاختراقات، والفيروسات الضارة...¹

2.2.3 المدونات الإلكترونية

1.2.2.3 تعريف المدونات الإلكترونية:

المدونة لغة: هي التعريب الأكثر قبولا لكلمة Blog التي هي نحت من كلمتي Weblog وتعني سجل الشبكة. وتعرف في المعجم الوسيط : دون الديوان أنشأه أو جمعه، ودون الكتب جمعها ورتبها، وهي من كلمة دون بفتح الدال وشد الواو.

ويعرفه قاموس أكسفورد الإنجليزي كلمة المدونة كالاتي " :هي موقع ويب يتم تحديثه بانتظام وتتضمن عادة الملاحظات الشخصية، مقتطفات من مصادر أخرى.. الخ"² .

اصطلاحا: هي تطبيق من تطبيقات الانترنت يعمل من خلال نظام لإدارة المحتوى ، وهو في أبسط صورة عبارة عن صفحة ويب على الانترنت تظهر عليها مداخلات مؤرخة ومرتبطة ترتيبا تصاعديا كما يتضمن النظام آلية لأرشفة المداخلات القديمة ويكون لكل مدخلة منها مسار دائم لا يتغير منذ لحظة نشرها يمكن للقارئ الرجوع إلى تدوينة معينة في وقت لاحق عندما لا تعود متاحة في الصفحة الأولى للمدونة.³

تعريف **عبد الله ولد خاطري** بأنها عبارة عن مواقع الكترونية شخصية، يمكن توظيفها و استغلالها في كتابة الآراء و الكتابات الشخصية أو الصور التي يتم تسجيلها ووضعها في المدونة أو توظيفها في نشر الأخبار و الأحداث⁴

وعرفت بأنها صفحات من الويب دائمة التغيير يتم تأريخ الرسائل أو المداخلات في قوائم زمنية عكسية وأصبحت شائعة وتزايد كشكل من أشكال الاتصال على شبكة الإنترنت

ويعرفها محرك البحث (Technorati) والمتخصص في المدونات بأنها صحيفة شخصية على الويب تسمح بنشر الأفكار والتعليقات وهي أقرب إلى المحادثة منها إلى الأرشيف.⁵

¹ الهزاني، نورة بنت ناصر. الشبكات الاجتماعية وأثرها في تعزيز الأمن الفكري لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 23. العدد1، 2017. ص. 378.

² زعيم، نجود. التدوين الإلكتروني في الجزائر : الواقع والتحديات: دراسة وصفية ميدانية مع عينة من المدونين الجزائريين. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011. ص. 42.

³ حوش، مريم . خلافي، نور الهدى. واقع استخدام الطلبة الجامعيين للمدونات الإلكترونية التعليمية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل- . رسالة ماستر . قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف- مسيلة -، 2016/2017. ص. 20.

⁴ بن عمارة، لمياء. الاستخدامات المهنية للمدونات الإلكترونية في الجزائر: دراسة مسحية لعينة من صحفيي مؤسسة النهار الاعلامية. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم-، 2015/2014. ص. 63.

⁵ العميري، مطلق سعد. تأثير المدونات الإلكترونية الكويتية على اتجاهات طلبة قسم الإعلام في جامعة الكويت. رسالة ماجستير. كلية الإعلام . جامعة الشرق الأوسط. 2011/2010. ص. 22.

2.2.2.3. مراحل نشأة المدونات الالكترونية:

المرحلة الأولى:

حيث انطلقت المدونات في منتصف تسعينيات القرن الروحي، مع المدون الأمريكي "جورج بار غرفي" عام 1994 مع موقع "دراج ريبورت". وهو من كان وراء نشر فضيحة "مونيكا لفن سكي" السكرتيرة الخاصة للرئيس الأمريكي السابق "بيل كلنتون" سنة 1994م.

المرحلة الثانية:

أو الميلاد الحقيقي للمدونات خاصة بعد أحداث 11 سبتمبر، ففي هذه المرحلة دخل الصحفيون إلى معترك التدوين. وبدأت المدونات تكتسب شيئاً فشيئاً قدرتها بعد هجوم شنه عليه المدونون، إثر تصريحات أطلقها Trent lott على التأثير.¹

كما ظهر أن الغزو على العراق سنة 2003 كان سبباً آخر في انتشار المدونات، ومنذ ذلك الحين انتشر التدوين وأصبح وسيلة اتصال شعبية ومؤثرة، فقد ظهرت مدونات مؤيدة للحرب من أشهرها "آنستا بوندت". أما عند الغرب فأصبحت فيه المدونات وسيلة للعديد من الأشخاص المناوئين للحرب، ومنهم مشاهير السياسة الأمريكية من أمثال "هوارد دين".²

المرحلة الثالثة:

هي مرحلة النضج ومؤشراتها بدأت في النصف الثاني من العام 2004م، حين تحول التدوين إلى ظاهرة عالمية عرفت انفجاراً كبيراً ابتداء من سنة 2005م. فقد بدأت تظهر مجموعة جديدة مميزة على شبكة الإنترنت، تختلف عن بقية المواقع الكلاسيكية ومواقع الدردشة و البوابات و المواقع الشخصية.³

3.2.2.3. مكونات المدونات الالكترونية:

يري Vogle : أن المدونة الالكترونية يجب أن يتوافر فيها:

- ✓ محتوى منظم كمدخل مستقل: يشتمل على نص وروابط فائقة متاحة للمستخدمين في ترتيب زمني عكسي.
- ✓ تاريخ زمني لكل مدخل: بحيث يعرف المستفيد متى تم تدوين هذا المدخل على وجه التحديد.
- ✓ سجل أرشيفي لجميع المداخل السابقة: بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة من قبل المستخدمين.⁴

¹ شبكة ضياء للمؤتمرات والدراسات والأبحاث. ماهية المدونات الالكترونية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع 2019/05/01. متاحة على الرابط: [/https://diae.net/7344](https://diae.net/7344)

² مدونات ايلاف. مراحل نشأة المدونات الالكترونية. [على الخط المباشر]. . تاريخ الاطلاع: 2019/05/01. متاحة على الرابط <http://elaphblogs.com>

³ بوزيد، محمد يعقوب . الحيول، سلمى. استخدام طلبة الماستر المدونات الالكترونية في إعداد بحوثهم العلمية: دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة. قسم علم المكتبات والمعلومات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2010/2011. ص. 11.

⁴ بدوي، محمد محمد عبد الهادي. تنمية مهارات استخدام المصادر الرقمية لدى أمناء مراكز مصادر التعلم باستخدام أدوات الجيل الثاني للويب واتجاهاتهم نحوها. مجلة كلية التربية. العدد 134. الجزء الرابع، مارس 2011.

4.2.2.3. انواع المدونات الالكترونية:

من الهدف:

✓ **مدونات اليوميات الشخصية** : وهي المدونات التي يكتب فيها المدون تجاربه الشخصية التي لا تهم العامة، ولكنها تدخل في إطار نشر الحياة الخاصة، والسيرة الذاتية، وجمهورها غالبا ما يكون من الأقارب والأصدقاء وبعض الفضوليين.

✓ **مدونات الجمهور الخاص** : وهي مدونات موجهة لفئة معينة من القراء في إطار نوع خاص من التواصل، مثل مدونة مدير شركة يخاطب فيها الموظفين، ويعرض فيها جوانب العمل أو تفاصيل إيجابية أو سلبية في فريق العمل.

✓ **مدونات التأثير في الرأي العام** : وهي مدونات موجهة لجميع الناس وتهدف إلى توجيه قرائها في اتجاه معين، إزاء موضوع، أو قضية يتبناها المدون¹.

من حيث المحتوى:

✓ **المدونات الشخصية**: يكتب المدون فيها تجارب حياته اليومية.

✓ **المدونات السياسية**: هي أكثر أنواع المدونات انتشارا، بها وصلات لمواقع إخبارية و يضيف المدون فيها تعليقاته على الموضوع السياسي.

✓ **المدونات الإخبارية**: توفر الكثير من المدونات موجز للأخبار عن موضوع معين

✓ **المدونات التشاركية** : تكون غالبا مفتوحة لمشاركة الجميع و بعضها أو أقلها يكون محددًا لمجموعة من الأشخاص.

✓ **المدونات الموضوعية**: هي المدونات التي تركز على موضوع معين، وجل المدونات تسمح للمستخدم بإيجاد موضوع ما داخل الموقع.²

5.2.2.3. مميزات المدونات الالكترونية:

✓ والمدونة الناجحة لا بد أن تتوفر فيها الخصائص والمميزات الآتية:

✓ عدم كتابة موضوعات طويلة أو مفصلة في كل تدوينة

✓ التحديث المستمر للمدونات بحيث لا يمر أسبوع واحد إلا وهناك تدوينة جديدة مضافة

✓ تفعيل خاصية التعليقات على التدوينة ، وعدم غلقها أمام الزائرين.

¹ بضياف، سوهيلة. **المدونات الالكترونية في الجزائر: دراسة في الاستخدامات والإشباعات**. رسالة ماجستير. قسم علوم الاعلام والاتصال. كلية الحقوق. جامعة الحاج لخضر- باتنة، 2009/2010. ص. 107.

² جاري، أمينة. **المدونات التعليمية ودورها في تنمية التحصيل العلمي لدى طلاب جامعة قاصدي مرباح ورقلة: دراسة استكشافية**. رسالة ماستر. قسم العلوم الانسانية. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - ، 2014/2015. ص. 33.

✓ إمكانية تصنيف التدوينات وفقاً لتقسيمات موضوعية تظهر على واجهة المدونة.

✓ إمكانية الإشارة إلى الرابط لمجموعة من المواقع ذات الصلة بموضوع المدونة¹

6.2.2.3. مساوئ المدونات الإلكترونية

هناك العديد من المساوئ التي توجد بالمدونات الإلكترونية والتي تتمثل في:

✓ الآراء والمعتقدات الشخصية الصرفة لصاحب المدونات الإلكترونية التي يريد إقحامها وإعلانها بمدونته.

✓ مجهولية المؤلف و قلة السيطرة على مداخلات المدونة.

✓ إمكانية العبث والاختراق إذ لا توجد في كثير من المدونات الإلكترونية آلية للحماية .

✓ قلة السماح باستخدام بعض من تطبيقات الميديا، كملفات الصوت والصور الكبيرة.

✓ عدم تأهيل كثير من المدونين للتعامل الإعلامي الجيد مما يؤثر في الكتابة وفي العرض.²

3.2.3 الويكي:

1.3.2.3. نشأة الويكي:

ظهر أول موقع أطلق عليه اسم ويكي في 25 مارس 1995م وهو موقع Portland Patern Repository أي " مستودع نماذج بورتلاند " وقد أنشأه وورد كانينجهام لتسهيل تبادل الأفكار بين مبرمجي الحاسب.³

وقد استخدم كلمة ويكي بعد أن سمعها في مطار هونولولو (هونولولو هي عاصمة وأكبر مدن ولاية الهاواي الأمريكية. باللغة الهاوائية، تعني "الخليج المحمي" أو "الملجأ") من موظف المطار عندما طالبه باستخدام الممر السريع (Wiki Wiki) للوصول إلى طائرته قبل إقلاعها، فكلمة ويكي باللغة المحلية الدارجة في هاواي تعني السرعة. لذلك فإن كانينجهام يصف برنامجه على أنه أبسط قاعدة بيانات بإمكانها العمل إشارة إلى السرعة في تبادل المعلومات.⁴

وتم اكتشاف الويكي بعد ذلك كطريقة لتبادل المحتوى والأفكار بسهولة، وفي ديسمبر 2002 أطلقت شركة Text Social حل أول ويكي تجاري مفتوح المصدر وبحلول عام 2004م نمت الويكي مفتوحة المصدر مثل ميديا ويكي Media Wiki و كويكي Kwiki و تويكي Twiki .

¹ الوردى، زكي حسين. صحافة المدونات الإلكترونية على الإنترنت عرض وتحليل. مجلة الباحث العلمي . العدد 03، حزيران 2007. ص. 14،15،16

² منصور، عصام. المدونات الإلكترونية مصدر جديد للمعلومات. مجلة دراسات المعلومات. العدد 5، ماي 2009. ص. 99.

³ السيد الصاوي، صلاح. مواقع ويكي الوثائق والأرشيف: دراسة تحليلية لسماتها وأهميتها في مجالات التعاون بين الأرشيفيين والمستفيدين. جامعة السلطان قابوس، 2016. ص. 16.

⁴ غراف، نصر الدين. الويب 2.0: استخدامات جديدة للوصول إلى المعلومات ونشرها. مجلة العلوم الاجتماعية. العدد14، جوان 2011. [على الخط المباشر] تاريخ الإطلاع: 18 / 01 / 2014. متاحة على الرابط: <http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=556>.

2.3.2.3. مفهوم الويكي:

عرفت عدة تعاريف نذكر منها:

هو موقع مصمم بطريقة تمكن المستخدمين النهائيين من إضافة مواد أو تغيير المواد الموجودة أو حتى حذفها، فيمكن للمستخدمين العمل على محتوى معين بطريقة تشاركية، وتحديد محتويات الويكي الذي يستخدمونه كما يمكن أن يكون هناك مشرف على الويكي ليضمن استمرار تواجد الموقع.¹

هو موقع ويب يتيح لعدة مستخدمين عبر الانترنت التعاون في إضافة أو حذف أو تحرير محتوى، كما يتيح الربط بين أي عدد من الصفحات.²

ويعرف الويكي كذلك بأنه: سلسلة من صفحات الويب المترابطة والمتداخلة فيما بينها التي تعرض معرفة علمية بنائية عبر وسيط مباشر، حيث يستخدم الويكي نظام تحرير وتدوين مفتوح يسمح لكل فرد بالإسهام في إنشاء وكتابة وتحرير وإضافة صفحات من المعلومات.³

أشهر مواقع الويكي هو موقع ويكيبيديا Wikimedia المملوك لشركة⁴ (Wikipedia)

3.3.2.3. خصائص الويكي:

✓ سهولة إنشاء مواضيع جديدة أو تحديث مواضيع قديمة وتعديلها دون الحاجة إلى وجود رقابة توافق على إنشاء الصفحات أو تعديلها.

✓ ومعظم مواقع الويكي تكون مفتوحة لعامة الناس ولايحتاج إلى التسجيل في الموقع ليتمكن من إنشاء وتعديل المواضيع بل يستطيع مباشرة المساهمة في الموقع دون أي قيود.⁵

✓ دعوة كل المستخدمين لتحرير أي صفحة بإستثناء بعض الصفحات القليلة المحمية أو إنشاء صفحات جديدة داخل موقع الويكي على الويب، باستخدام متصفح الويب فقط دون الحاجة إلى أية متطلبات أخرى.

¹ مرزوقي، حسام الدين. توظيف مواقع المؤسسات الإعلامية الإخبارية على شبكة الانترنت لأدوات الاعلام الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية لعينة من المواقع الإخبارية الناطقة بالعربية. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية. جامعة الحاج لخضر - باتنة-، 2011/2012. ص.76.

² السيد الصاوي، صلاح. سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الانترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 18. العدد 2، 2012. ص. 228.

³ الكلثم، أحمد بن مرضي. فاعلية أنموذج تعلم قائم على المشروعات باستخدام الويكي wiki في تنمية المهارات التدريسية لدى الطلاب المعلمين تخصص تربية إسلامية. مجلة كلية التربية. العدد 20، 2016. ص. 13.

⁴ مرزوقي، حسام الدين. توظيف مواقع المؤسسات الإعلامية الإخبارية على شبكة الانترنت لأدوات الاعلام الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية لعينة من المواقع الإخبارية الناطقة بالعربية. مرجع السابق. ص. 76.

⁵ الحايك، هيام. تطبيقات الويب 2.0 في المكتبي المكتبات العربية : المكتبة الإلكترونية 2.0 تجربة حية لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في مكتبات الأطفال. مركز القطان للطفل. غزة، سبتمبر 2007.

✓ تعزيز أواصر الترابط الموضوعي بين صفحات الويب المختلفة، بواسطة إنشاء روابط Links بين الصفحات الموجودة.¹

4.3.2.3. سليات تطبيق الويكي:

✓ عدم الثقة الكاملة في المعلومات المنشورة في تطبيقات التأليف الحر: بما أنها مصادر حرة وتسمح لأي شخص بالاضافة والتحرير لمحتوياتها فتوجد احتمالات كبيرة بنشر معلومات خاطئة وبالتالي لا يمكن الاعتماد عليها كمصدر للمعلومات، وهو ما أكدته دراسة علمية في استراليا، حيث أوصت بعدم الاعتماد على الويكي بديا في مجال البحث العلمي.

✓ تطبيقات التأليف الحر مجال خصب للحرب المعلوماتية بين الدول والأشخاص: يمكن استغلال التأليف الحر في نشر معلومات مشوهة ومضللة حول المنافسين والأعداء وهو ما حدث بالفعل، حيث قامت وزارة الدفاع الأمريكية بتحرير الصفحة الخاصة بالرئيس الإيراني في الموسوعة الحرة Wikipedia.²

4.2.3 الملخص الوافي:

1.4.2.3 تعريف الملخص الوافي:

يشير اختصار RSS إلى Rich Site Summary أي ملخص مكثف للموقع. وهي خدمة إخبارية تتيح لمستخدميها إمكانية الحصول والاطلاع على أحدث الأخبار والأحداث الجارية بمجرد نشرها وإتاحتها على مواقع ويب التي قام مستخدم هذه التقنية بالإشتراك فيها. ومن ثم تعمل خدمة RSS على إخطار المستخدم بما يستجد لديها من موضوعات وأخبار وأحداث جارية على تلك المواقع فور إتاحتها.³ وقد أوضح سعد المؤمن أن هذه الأداة تسمح للمستخدم بمتابعة عدد ضخم من المواقع دون الحاجة لزيارة المواقع كلها، كما تُستخدم لنشر المحتوى بين المواقع بطريقة آلية وبالتالي تتيح لوكالات الأنباء إيصال أخبارهم "الأحدث" للمستخدمين، وتشتمل الأخبار المقدمة على عنوان الخبر، ومختصر لنص الخبر، ووصلة أو رابط للنص الكامل للخبر على الموقع المُنتج للخبر.⁴

¹ دسوقي أحمد، فايزة. **الويكي Wiki: تقنية واعدة**. مجلة المعلوماتية. قسم دراسات المعلومات. كلية علوم الحاسب والمعلومات . جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. ص:2. [على الخط المباشر]. متاحة على الرابط:

<http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=230>

² خليفة ، محمود عبد الستار. **الجيل الثاني من خدمات الإنترنت : مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0**. مرجع السابق.

³ بنت دخيل الله الختيمي، مسفرة. **توظيف تطبيقات الويب 2.0 في مؤسسات المعلومات والتحديات التي يمكن أن تحول دون الاستفادة منها: دراسة استطلاعية**. المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) . [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2018/09/08. متاحة على

الرابط: http://www.zu.edu.jo/MainFile/Profile_Dr_UploadFile/Conferences/Files/ConferenceFilef . ص. 240.

⁴ البيسوني، محمد محمد رفعت وآخرون. **فاعلية بيئة مقترحة للتعليم التشاركي قائمة على بعض أدوات الويب 2 لتطوير التدريب الميداني لدى الطلاب معلمي الحاسب الآلي**. كلية التربية النوعية بدمياط. جامعة المنصورة. ص. 8,9.

يستخدم الملخص الوافي لنشر المحتوى المجدد بشكل تكراري مثل: مداخلات المدونات، وعناوين الأخبار، والبث الإذاعي...¹.

2.4.2.3. النشأة والتطور:

تعود الفكرة الأساسية لتقنية Rss الى عام 1995 حيث فكر العالم ramanathan فى تقنية جديدة لإعادة هيكلة مواقع الانترنت وخاصة فيما يتعلق بوصف محتوى تلك المواقع وقام بإصدار Meta Content Framework (MCF) وذلك لتنظيم واصفات البيانات والميتادات الخاصة بالمواقع ، وكان ذلك ضمن مشروع بحثى لشركة Netscape وفى عام 1997 قام بإصدار RDF Site Summary (Resource Discovery Framework) اعتمادا على اللغة القابلة للتوسع XML، ومن خلال هذه الإصدار أصبحت هناك إمكانية المشاركة فى محتوى المواقع وإرسال التحديثات إلى المستخدمين²

وفى مارس 1999 قام Ramanathan V. Guha بإنتاج أول إصدار تحت مسمى RSS وتشغيلها فى الموقع الخاص بشركة Netscape وكانت هذه الإصدار تحت اسم RSS0.9 ، وتوالت بعد ذلك الإصدارات المختلفة لل:RSS، ومع ظهور متصفحات الانترنت أصبحت أكثر سهولة حيث يقوم المتصفح بالبحث تلقائيا فى المواقع التي تتوافر بها تقنية RSS.³

3.4.2.3. محتوى قارئ RSS :

من المحتويات التي يمكن قراءتها من خلال قارئ RSS ما يأتي:

✓ الأخبار: مثل جوجل و المقالات: مثل مقالات الويكيبيديا أو مقالات أي موقع آخر والصور مثل فليكر بالإضافة المواعيد مثل الخاصة بالمستخدمين.

¹ معوض، محمد عبد الحميد. موجز الويب RSS والإحاطة الجارية المأمول من مشروع (TICTOCS/GOLDDUST) في تحسين منظور المعلومات الأكاديمية. مجلة دراسات المعلومات. ص. 26.

² بن ضيف، فتحة. استخدام تقنية الملخص الوافي للموقع Rich Site SUMMRY RSS في مواقع المكتبات : دراسة وصفية تحليلية. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي- تبسة-، 2016 / 2017. ص. 44.

³ متولى، أحمد سعيد أحمد. استخدام تقنية "الملخص الوافي للموقع" RSS Rich site summary في مواقع المكتبات ومرافق المعلومات .

Cybrarian Journal . العدد 21، ديسمبر 2009 . - تاريخ الاطلاع: 2019/03/13. متاح على الرابط : http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=490

✓ الملفات: كالملفات الصوتية التي تسمى PODCAST ، أو ملفات الفيديو أو أي نوع آخر من الملفات ، إلى جانب الكثير من المحتويات الأخرى.¹

4.4.2.3. الخصائص والمميزات:

✓ سهولة الاشتراك في الخدمة : فوجود برنامج RSS Reader يكفي للاستفادة من هذه الخدمة ، ولا يتطلب الاشتراك ملىء نماذج للبيانات .

✓ توفير الوقت وخاصة عند متابعة المستفيد للعدد ضخم من المواقع ، برنامج RSS Reader يقوم باستيراد المعلومات تلقائياً من المواقع التي يتم تحديثها ، بدلاً من الاطلاع على كل موقع على حدا.
✓ التنظيم : يقوم RSS Reader بترتيب المعلومات التي تم استيرادها (تاريخياً/ هجائياً.. حسب اختيار المستفيد).²

✓ تسمح للمستفيد باختيار فئات المواقع المراد متابعتها ومتابعة التحديثات التي تتم بها، وبالتالي فلن يواجه المستفيد مشكلة الرسائل الدعائية والاعلانات في الخدمة.

✓ لا تحتاج لبيانات شخصية ولا تحتاج حساب للدخول عليها مما يحقق قدر من الخصوصية والامان للمستفيد.³

✓ تتيح للمستفيد معرفة أحدث المعلومات من اكثر من مصدر داخل الموقع الواحد، كقواعد البيانات والدوريات الإلكترونية المتاحة من خلال موقع المكتبة...الخ

✓ تعد اداة فعالة للتسويق لخدمات المكتبة عبر موقعها على الانترنت

✓ لا يحتاج تشغيل تقنية RSS مسئول خاص ، يمكن تشغيلها من خلال مدير الموقع ، مما يوفر النفقات والتكاليف⁴

5.2.3 البودكاست:

1.5.2.3. بداية ظهور البودكاست:

بدأ البودكاست في أواخر العام 2004 من الجيل الثاني من الويب عندما قامت المحطات الإذاعية على الإنترنت بتبني فكرة التدوين الصوتي لنشر محتوياتها الإذاعية ، وأول من أطلق التسمية بودكاست على هذه

¹ محمد عبد الله، نوال. خدمة الملخص الوافي RSS: ماهيتها، وواقعها وكيفية الاستفادة منها في المكتبات الجامعية العربية. المؤتمر العشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. جامعة حلوان. ص. 62.

² بوطالب، سعاد . بن زكة، وسام. الجيل الثاني لمواقع جمعيات المكتبات ودوره في تدعيم الاتصال المهني خدمات تفاعلية...خبرة ومعرفة مشتركة لتطوير المهنة المكتبي (دراسة تقييمية). المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2019/04/19. متاحة على الرابط: http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Wasam_2013.pdf. ص. 393.

³ قواسمية، عبد الغني. إتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقسيمية. مرجع السابق. ص. 63.

⁴ بوطالب، سعاد . بن زكة، وسام. الجيل الثاني لمواقع جمعيات المكتبات ودوره في تدعيم الاتصال المهني خدمات تفاعلية...خبرة ومعرفة مشتركة لتطوير المهنة المكتبي (دراسة تقييمية). المرجع نفسه. ص. 393.

التقنية هو الصحفي البريطاني بن هامرلسلي، وذكر أنه يوجد الآن أكثر من 550 ألفا من البودكاست النشط على الإنترنت، وهو في نمو سريع حيث يمتد لأكثر من 100 لغة مختلفة من جميع أنحاء العالم . وللبودكاست شعبية كبيرة في الدول الغربية وتجد لها جماهير ومتابعين كثيرا لانشغال الناس عن التلفاز ولوجود محتوى أكبر قيمة وأكثر حرية على الإنترنت يقدمها متخصصون أو هواة، وفي أميركا لا تكاد تجد رائد أعمال أو مفكرا إلا ويقدم أحد برامج البودكاست، مثل الكاتب الكبير مالكولم جلادويل، ومثل ريد هوفمان مؤسس موقع LinkedIn على الرغم من نجاحهما إلا أنهما يقدمان البودكاست، ولكن البودكاست في العالم العربي ما زال يخطو أولى خطواته وهو في تطور مستمر.

2.5.2.3. مفهوم البودكاست:

كلمة بودكاست عبارة عن مقطعين، الأول (Pod) مأخوذة من جهاز iPod الشهير من شركة أبل و المستخدم في حفظ الملفات الصوتية و تشغيلها والثاني. ويعني النشر (Cast) و في أواخر عام 2004 قامت المحطات الإذاعية على الإنترنت بتبني فكرة التدوين الصوتي لنشر محتوياتها الإذاعية¹. البودكاست (Podcast) هي خدمة تتيح الحصول على ملفات الصوت و الفيديو من موقع معين بمجرد أن تدرج فيه، دون الحاجة لزيارته في كل مرة و تحميل المحتوى يدويا .فالمستخدم الذي يملك تطبيقا على جهازه كتطبيق Apple iTunes مثلا، يمكنه الاشتراك في خدمة البودكاست لأي موقع يريد بشرط أن يقدم الموقع هذه الخدمة².

هي تقنية تسمح بتسجيل ملفات صوتية بصيغة MP3 ليقوم المستمع لاحقاً بتحميل الملفات الصوتية على جهاز المستخدم أو على مشغلات Mp3 والاستماع إليها في أي وقت³. البودكاست نوع من التدوين أو البث الصوتي وهو برامج إذاعية تبث عن طريق الإنترنت يمكن تحميلها والاستماع لها في أي وقت، وهو سلسلة من الحلقات المسجلة صوتيا أو حتى مرئيا التي عادة يمكنك الوصول إليها من خلال موقع ناشر البودكاست والتطبيقات المخصصة لها⁴.

3.5.2.3. أنواع البودكاست:

لا يقتصر التدوين على النص (التدوين الكتابي) ولكن يتضمن التدوين من خلال النص والصورة الثابتة والمتحركة (التدوين المرئي)، والتدوين من خلال التسجيل الصوتي (التدوين الصوتي) الذي تظهر أهميته في

¹ صالح المحيسن، أفنان. استخدامات تقنيات ويب 2.0 في التعليم والتعلم. مرجع سابق.

² محمد حمودة، أحمد يونس. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية. رسالة ماجستير. قسم

الدراسات الإعلامية. معهد البحوث والدراسات العربية. جامعة الدول العربية، 2013. ص. 60.

³ إصدارات وحدة التدريب والتنمية البشرية. استخدام الشبكة الاجتماعية في التعلم الإلكتروني. مرجع سابق. ص: 11.

⁴ صالح المحيسن، أفنان. استخدامات تقنيات ويب 2.0 في التعليم والتعلم. المرجع نفسه.

الأحداث والظروف الصعبة التي لا تسمح بالتصوير أو الكتابة، وهنا يلجأ صاحبها إلى المقابلة ثم ينشرها بعد ذلك عبر الانترنت ومن أمثلة هذه استخدام هذه التقنية نجد: تعليم المكفوفين وضعاف البصر: ¹

6.2.3 وصف المحتوى: Content Tagging

وصف المحتوى هو استخدام الكلمات المفتاحية في وصف الكيانات الرقمية، وهي تكون كلمات حرة لا تخضع لأي نظام مقنن. وتقوم فكرة تطبيقات وصف المحتوى على مشاركة المستخدم في إضافة الكلمات المفتاحية الخاصة به إلى المصادر، حيث يمكن أن يصف صورة أو ملف صوتي أو مرئي، وهذا التطبيق يحقق واحدا من أهم مبادئ الويب 2.0 وهو مبدأ مشاركة المستخدم في بناء المحتوى.²

3.3 استخدامات تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية:

1.3.3 استخدامات الشبكات الاجتماعية بالمكتبات الجامعية:

- ✓ يمكن للمكتبة من خلال خاصية الصور ان تنشئ البوم خاص يتضمن صور لقاعات المكتبة أو عرض صور لأغلفة الكتب التي وردت حديثا بالمكتبة...
- ✓ تستطيع المكتبة من خلال خاصية الفيديو وضع لقطات الفيديو الخاصة بها تشرح مثلا: طريقة استخدام المستفيد للنظام الآلي الذي تستخدمه المكتبة أو بإتاحة لقطات الفيديو لبعض الندوات التي عقدت بالمكتبة وبذلك يتمكن المستفيد من الحصول عليها سواء قام بحضور تلك الندوة أم لا...³
- ✓ إتاحة معلومات عامة للمستفيدين من خلال المناقشات والتعليقات على مجموعة المكتبة أو صفحاتها.
- ✓ إعلام مجتمع المكتبة بالتقنيات الحديثة.⁴
- ✓ التعريف بالخدمات الجديدة في المكتبة أولا بأول.
- ✓ مناقشة موضوعات متخصصة.
- ✓ إعلام مجتمع المستفيدين بالمناسبات في المؤسسة الأم لمجتمع المكتبة الجامعية.
- ✓ تسويق خدمات ومجموعات المكتبة الجامعية.
- ✓ إتاحة الفرصة للمستخدمين بتقديم اقتراحاتهم.⁵

¹ عليان، نجود حسين محمد. معلومات تصميم وتوظيف معلمي ومعلمات العلوم بالمملكة العربية السعودية لأدوات الجيل الثاني للويب في تعليم مادتهم وتعلمها. مجلة البحث العلمي في التربية. العدد 18، 2017. ص. 78.

² محمود عبد الستار خليفة. الجيل الثاني من خدمات الإنترنت : مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. مرجع سابق.

³ خامسة، عبد الله . شريف، حمزة. الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل المهني الأكاديمي بين المتخصصين في مجال المكتبات. مرجع سابق. ص. 45.

⁴ بن زكة، وسام. إختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وإمكانية التطبيق دراسة ميدانية بمكتبات جامعتي حبل وبجاية. أطروحة دكتوراه. معهد علم المكتبات. جامعة قسنطينة2 عبد الحميد مهري، 2014/ 2015. ص. 165.

⁵ بن سايح، حنان . زرقين، أميرة. المكتبة الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 2.0: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي. - المرجع السابق. 39.

2.3.3. استخدام المدونات الإلكترونية في المكتبات الجامعية:

مدونات المكتبيين: يمكن للعاملين بالمكتبات الجامعية من إنشاء المدونات الشخصية ذات العلاقة بتخصصهم، حيث تهدف مدونات المكتبيين عامة الى:

- ✓ العمل كمنتدى للمناقشة وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات فيما بين المكتبيين.
 - ✓ الإعلام عن الأحداث الجارية خاصة فيما يتصل بتقنيات المعلومات وما يدور حولها من قضايا.
 - ✓ الإشعار عن الاجتماعات المهنية (المؤتمرات، والندوات، ... الخ) قبل انعقادها، والإشعار عن محتوياتها بعد انتهائها.
 - ✓ التعرف على الإصدارات الحديثة من الكتب والدوريات والتقارير ، ... الخ، والمنشورة إلكترونياً أو ورقياً.
 - ✓ التنويه عن مصادر المعلومات الإلكترونية المتاحة على الشبكة العنكبوتية، بجميع فئاتها.
 - ✓ التعرف على الاتجاهات والقضايا الحديثة ذات الصلة بمجال المكتبات والمعلومات
 - ✓ أداة للتنمية المهنية للمكتبيين حيث تساعدهم في الحفاظ على حداثة معلوماتهم ذات الصلة بالمجال.¹
- مدونات المكتبات:

- ✓ أما أهداف إنشاء مدونة المكتبات الجامعية فتتمثل في:
- ✓ نشر تقارير النشاط الخاصة بمشروعات معينة في المكتبة.
- ✓ نشر قائمة الإضافات الحديثة للمكتبة.
- ✓ الإعلان عن الخدمات الجديدة والترويج لها.
- ✓ الإشعار عن مواقع الإنترنت المجانية ومراسد البيانات وغيرها من المصادر.
- ✓ الإعلان عن الدورات التدريبية وبرامج التعليم المستمر.
- ✓ التفاعل بين المكتبة والمستفيدين منها، والتواصل بين أخصائي المكتبات والعاملين
- ✓ بالمكتبة وتسويق الخدمات والمواد الجديدة²
- ✓ أن تكون المدونة ملحقاً لنشرة المكتبة، أو بديلاً عنها³.

¹ عباس إسماعيل، شيماء إسماعيل. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدراً للمعلومات مع إشارة خاصة لمدونات المكتبات ومدونات المكتبيين. cybrarians journal. ع 13، يونيو 2007. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2019/05/03. متاح على الرابط: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=536:2011-08-22-14-11-41&catid=230:2011-07-21-09-46-08&Itemid=76

² أحمد فايز ، أحمد سيد . رحاب فايز ، أحد سيد. تحديات وقضايا الجيل الثاني للويب في المكتبات ومراكز المعلومات. دراسات المعلومات. العدد 14، ماي 2012. ص.77.

³ فراج، عبد الرحمن. المدونات الإلكترونية Blogs. قسم المكتبات والمعلومات. جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع 2019/05/03. متاح على الرابط: <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4991>

✓ وهناك العديد من المواقع التي يمكنك بناء مدونتك الخاصة عن طريقها وأشهرها www.blogger.com¹

3.3.3. استخدامات الويكي في المكتبات الجامعية:

- ✓ تشجيع تبادل الثقة بين مهنيي المكتبات الجامعية، وكذلك بين المهنيين وجمهور المستفيدين.
- ✓ الاستثمار في قدرات المستفيدين بالسماح لهم بمشاركة معارفهم بطريقة تعاونية تضمن لهم الحرية في النشر وتضمن لهم حقوق الملكية الفكرية من جهة أخرى.
- ✓ المساهمة في تطوير أشكال مصادر المعلومات الرقمية، وجعلها تتماشى ومتطلبات البيئة الافتراضية، ومنه تسهيل المهمة أمام المكتبة في جمع ومعالجة وإتاحة المعلومات بمختلف أشكال مصادرها وأنماط الولوج إليها.

✓ أنتاج ونشر المحتوى الرقمي بطريقة أكثر سهولة وديناميكية في محيط تحكمه مبادئ الشفافية²

4.3.3. استخدامات الملخص الوافي في المكتبات الجامعية:

- ✓ يمكن استغلال خدمة RSS من طرف المكتبة الجامعية في عدة أشكال:
- ✓ بإمكان المكتبة نشر أحدث الفهارس أو ملحقات بالمقتنيات الجديدة في أوقات قياسية.
- ✓ يمكن للمكتبة استخدام تقنية RSS لجلب معلومات لموقعها حول التخصصات التي تحتويها من المواقع الأخرى التي تحتوي نفس تخصصاتها.
- ✓ يمكن أن تستخدمها المكتبة لتبليغ الطلبة عن آخر المصادر والبحوث التي تصل إليها ليتمكن الطالب من استخدامها.³
- ✓ يمكن أن تقوم المكتبة بجعل خدمة RSS بمقابل مادي وتكون عنصراً من العناصر التي تثرى الموارد المالية بالمكتبة.⁴
- ✓ تمكن RSS من جلب محتويات المواقع التي اشتركت بها في هذه الخدمة إلى جهازك دون زيارة المواقع، فبدلاً من تصفح المواقع والبحث عن المواضيع الجديدة فإن خدمة RSS تجلب ما يستجد.⁵

5.3.3. استخدام البودكاست في المكتبات الجامعية:

يمكن استعمالها مهنياً في:

- ✓ إطار اليقظة حيث تسمح للمكتبيين بمتابعة المستجدات في بيئة عملهم من خلال إمكانية تسجيل المؤتمرات، الأيام الدراسية والدورات التكوينية ووضعها على الخط.

¹ جمال مجاهد، أماني. توظيف بعض إمكانات الشبكة العنكبوتية ويب 2 لتقديم خدمات متطورة في المكتبات. مرجع سابق.

² مبرك، سامي. المكتبة الوطنية في بيئة الويب 2.0: نحو نموذج جيل ثاني للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة إرساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. مرجع سابق. ص.932.

³ الغامدي، فائقة. نوف، المحميد. استخدامات الويب في التعلم الإلكتروني. مرجع سابق. ص.13،14.

⁴ مجاهد، أماني جمال. توظيف إمكانات الشبكة العنكبوتية ويب 2 لتقديم خدمات مكتبية متطورة في المكتبات. مرجع سابق.

⁵ شيخة عثمان، عبد العزيز الداود. تطبيقات WEB 2.0 المدونات والويكي. مرجع سابق. ص.13.

✓ تسمح للمكتبي بالإنفتاح أكثر حول العالم الخارجي والاستفادة من التجارب المهنية في المجال السمعي- بصري¹.

6.3.3 استخدامات وصف المحتوى في المكتبات الجامعية:

- ✓ استخدام لغات حرة في وصف المصادر بدلا من اللغات المقننة المأخوذة من قوائم رؤوس الموضوعات التي تستخدمها المكتبات الجامعات، وغالبا لا تكون مألوفة.
- ✓ حفظ تلك الوسوم أو الواصفات واستخدامها كأحد حقول البحث.
- ✓ يمكن الإعتماد على تلك المصطلحات من قبل واضعي رؤوس الموضوعات عند صياغة رؤوس جديدة، بحيث يتم اختيار الوسوم الأكثر رواجاً بين المستخدمين².
- ✓ تنظيم لمحتوى الموقع من خلال وجهة نظر المستخدمين و بالمصطلحات و المفاهيم التي يرون أنها مناسبة لوصف ذلك المحتوى
- ✓ دعم مفهوم إدارة المعلومات الشخصية بواسطة المستخدمين في الانظمة المفتوحة و البيانات الافتراضية
- ✓ دعم و تعزيز التعاون بين أخصائي المكتبة من جهة و بين المستخدمين .
- ✓ توفير مبادرات ضخمة و متعددة لمواقع المكتبة لتسهيل عملية الاسترجاع فيه
- ✓ استخدام تلك التقنية على فهرس المكتبة وتحويله لفهرس اجتماعي مع اتاحة امكانيات أخرى مثل تقدير المحتوى و التعليق عليه و مراجعته³.

¹ بوطالب، سعاد . بن زكة، وسام. الجيل الثاني لمواقع جمعيات المكتبات ودوره في تدعيم الاتصال المهني خدمات تفاعلية...خبرة ومعرفة مشتركة لتطوير المهنة المكتبي (دراسة تقييمية). مرجع سابق. ص. 395.

² بن سايح، حنان . زرقين، أميرة. المكتبة الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 2.0: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي. مرجع سابق. ص. 39.

³ بن زكة، وسام. إختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وإمكانية التطبيق دراسة ميدانية بمكتبات جامعتي جيجل وبجاية. مرجع سابق. ص. 240 .

خلاصة الفصل الثاني:

وفي الأخير نخلص إلى أن فلسفة الويب 2.0 هي فلسفة حديثة ظهرت بعد الجيل الأول للويب الذي تميز بمواقع ثابتة تعدل فقط من طرف مسؤولها ومنع المشاركة والتعليق والمستخدم في هذا الويب بإمكانه القراءة فحسب ليأتي الجيل الثاني للويب الذي يعكس خصائص الويب 1.0 فتميز بالمشاركة والتفاعلية وإمكانية التغيير والتعديل والإضافة وهذا من خلال مجموعة من التطبيقات منها المدونات Blog والويكي Wiki والشبكات الاجتماعية وخدمة RSS وغيرها من التطبيقات التي تقوم على عدة تقنيات ك: AJAX و XML وغيرها.

ونتيجة لهذه السمات التي أتت بها هذه التطبيقات الشبكية سعت المكتبات عامة والمكتبات الجامعية خاصة إلى استخدام هذه التطبيقات في تقديم خدماتها المكتبية وتسيير أعمالها الإدارية فتعتمد المكتبات الجامعية على كل تطبيق وما يتواءم معه من مواصفات الخدمة أو الأداء الذي ستقدمه.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

تمهيد.

1.4 مدخل نظري للاتصال المؤسسي.

1.1.4 مفهوم الاتصال المؤسسي.

2.1.4 العناصر الرئيسية للاتصال المؤسسي.

3.1.4 خصائص الاتصال المؤسسي.

4.1.4 أهداف الاتصال المؤسسي و أهميته.

5.1.4 أنواع الاتصال المؤسسي.

2.4 الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

1.2.4 تعريف الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

2.2.4 خصائص الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية

3.2.4 أهداف الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية

أهميته.

4.2.4 أنواع الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

5.2.4 طرق الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية

وأساليبه.

6.2.4 معوقات الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتقد الكثير من الناس أن الاتصال ما هي إلا عملية بسيطة تحدث في حياتهم اليومية و تعتمد على وسائل اتصال معروفة كالهاتف، التلفاز و الراديو و لكن الحقيقة هي عكس ذلك لأننا لو تعمقنا في مفهوم الاتصال لوجدناه ظاهرة معقدة يصعب لكثير منا حسن استعماله لأنها عملية ديناميكية تتطلب الاستمرارية في مزاولته، ومع تطور العصور و ظهور التكنولوجيا أصبح لابد من تطوير وسائل الاتصال. إذ أصبح الاتصال الفعال إحدى المقومات الرئيسية التي تتركز عليه الإدارة من أجل تنفيذ أعمالها و لهذا الغرض تطرقنا في هذا الفصل إلى عدة جوانب منه بدءا بتعريف الاتصال و معرفة وسائله و أهدافه في المؤسسة و إلى عملية الاتصال من خلال تناول عناصره الأساسية وواقعه في المكتبات الجامعية و العراقيل التي قد تعيقه و إلى غير ذلك.

1.4. مدخل نظري للاتصال المؤسساتي.

1.1.4. مفهوم الاتصال المؤسساتي.

1.1.1.4. تعريف الاتصال: بصفة عامة هو:

إن كلمة الاتصال المترجمة عن الانجليزية Communication مشتقة أصلا من الكلمة اللاتينية Communis التي تعني الشيء المشترك وفعالها Communicare أي يذيع أو يشيع. والاتصال لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية¹ ويعرفه قاموس أكسفورد الاتصال بأنه: "نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة".

وتعرف جمعية إدارة الأعمال الأمريكية الاتصال بأنه: "أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى".²

2.1.1.4. التعريف الاصطلاحي: للاتصال هو:

تعريف مارتن أندرسون "الاتصال هو العملية التي نفهم من خلالها الآخرين ويفهموننا". وعرفه سمير حسين بأنه: "النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية والذبوع أو الانتشار أو الشبوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين".

¹ بخوش، أحمد. الاتصال والعولمة دراسة سويو ثقافية. الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008. ص. 15.

² السعيد، مبروك إبراهيم. الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لعنبا الطباعة والنشر،

2013. ص. 111.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

في حين عرفته **عاطف العبد** بأنه نقل المعلومات والأفكار والاتجاهات من طرف إلى آخر من خلال عملية ديناميكية مستمرة، ليس لها بداية أو نهاية.¹

تعريف الاتصال المؤسسي:

✓ هو العملية التي يتم من خلالها نقل رسالة ما بين تنظيمين، عن طريق مجموعة من الرموز المعروفة لدى الطرفين، وذلك من خلال وسائل الاتصال المختلفة، بحيث يكون غرضها تحقيق هدف معين يرمي إليه المرسل والذي قد يكون إخبارياً أو إقناعياً أو استعلامياً أو إصدار أوامر...²

✓ ويمكن تعريفه أيضاً: انه التعريف بالمؤسسة وتعريف عملائها الداخليين والخارجيين بها، ويقصد بالعملاء الداخليين: الموظفين، أما العملاء الخارجيين، فيقصد بهم الزبائن أو جمهور المؤسسة، ويتم ذلك بعدة طرق منها: الإعلان والعلاقات العامة...³.

✓ تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات داخل الهيكل التنظيمي وخارجه بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين.⁴

2.1.4. عناصر الاتصال المؤسسي:

لخص هارولد لاسويل Harold Lasswell عملية الاتصال بأسئلته المشهورة التالية:

من هو؟. ماذا يقول؟ لمن؟. بأي وسيلة؟. وبأي تأثير؟.

✓ **المرسل (المصدر):** يقصد به الفرد المبتدر للعملية الاتصالية، وهو صاحب الرسالة التي يود إبلاغها، والذي يصوغ الرسالة اعتماداً على ذخيرته المعرفية وباستعمال إمكاناته التعبيرية.⁵

✓ **المستقبل:** المستقبل هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة الاتصالية ويقوم بحل رموزها بغية الوصول إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها.⁶

✓ **الرسالة الاتصالية:** هي المضمون أو المحتوى الذي ينقله المصدر إلى المستقبل من خلال الوسيلة وهي عبارة عن رموز لغوية أو مصورة.⁷

¹ احمد العبد، ابو السعيد . عابد، زهير عبد اللطيف. **مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين**. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014، ص. 22، 23.

² قاسمي، ناصر. **الاتصال في المؤسسة : دراسة نظرية وتطبيقية**. ط2 الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016، ص. 8.

³ السيد علي، أسامة زكي. **مهارات الاتصال (الإنساني والأكاديمي)**. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016، ص. 21.

⁴ دليو، فضيل. **تاريخ وسائل الإعلام والاتصال**. ط: 4. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2013، ص. 17.

⁵ قلندر، محمود. **وسائل الاتصال والمجتمع: تاريخ وخصائص وسائل الاتصال ودورها في نمو المجتمعات وتطورها**. الكويت: مكتبة الفلاح، 2015، ص. 22، 23.

⁶ بخوش، أحمد. **الاتصال والعولمة دراسة سوسيو ثقافية**. مرجع سابق، ص. 19.

⁷ سلطان، محمد صاحب. **مبادئ الاتصال: الأسس والمفاهيم**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014، ص. 80.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.

- ✓ **الوسيلة:** اعتبر بعض العلماء وعلى رأسهم مارشال ماكلوهان بأن الوسيلة تلعب دورا هاما في عملية الاتصال فاستعمال وسيلة معينة في عملية التواصل قد تحدث تغيرا جذريا في الأشخاص يفوق بكثير من التغيير الذي يحدثه المضمون الاتصالي.¹
 - ✓ **التأثير:** ويشير إلى نتيجة العملية الاتصالية أو ما يطرأ على المتلقي من تغير في المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات أو السلوكيات وقد يكون هذا التأثير ايجابيا أو سلبيا.
 - ✓ **رجع الصدى:** وقد يطلق عليه البعض التغذية الراجعة أو المرتدة ويشير رجع الصدى إلى رد الفعل المحتمل من المتلقي تجاه الرسالة الواردة إليه، وقد يكون رجع الصدى لفظيا أو غير لفظي.²
 - ✓ **التشويش:** مهما كان نوع عملية الاتصال أو مستواها أو الوسيلة المستخدمة يوجد دوما عنصر سلبي يتخلل العملية الاتصالية التي قد ترتبط بإحدى العناصر السالفة مما يؤثر في نجاح العملية الاتصالية³
- ### 3.1.4. خصائص الاتصال المؤسساتي:

- يتسم الاتصال بأشكاله المختلفة بمجموعة من الخصائص من أهمها :
- ✓ يأخذ الاتصال عدة أشكال مختلفة، و تختلف هذه الأشكال فيما بينها من حيث طبيعتها و متطلباتها و تأثيرها.
 - ✓ يدور الاتصال بأشكاله المختلفة حول شيء معين سواء في المجال الإعلامي أو الثقافي أو التجاري أو الاقتصادي، أي أن الاتصال ليس نشاطا مستقلا بذاته، و إنما هو نشاط يرتبط بأوجه الأنشطة الأخرى في المجتمع.
 - ✓ تتكون العملية الاتصالية من خمسة عناصر أساسية هي المصدر و الرسالة و الوسيلة و المستقبل و رجع الصدى.
 - ✓ يتخذ الاتصال اتجاها يتأثر بنوع الاتصال، و هذا إما اتجاه واحد كما هو في معظم حالات الاتصال من وسائل الاتصال إلى قادة الرأي، و منه إلى الجمهور المستهدف . و الاتصال ذو الاتجاهين هو النمط الأمثل في عمليات الاتصال بأشكاله المختلفة.
 - ✓ الرسالة الاتصالية تأخذ عدة أشكال فهي إما مطبوعة، أو مسموعة، أو مرئية كما قد تكون علامة أو شعار أو رمز⁴.

1 المشاقبة، بسام عبد الرحمن. **نظريات الاتصال**. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010. ص. 134، 135.

2 درويش، عبد الرحيم. **مقدمة إلى علم الاتصال**. القاهرة : علم الكتب، 2012. ص. 86.

3 أبو أصعب، صالح. **الاتصال الجماهيري 2010**. عمان: دار البركة، 2009. ص. 9.

4 بن قيط، جودي. **استراتيجية الاتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية دراسة وصفية للإدارة الإستشفائية بالأغواط**. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر 03، 2011/2012. ص. 32.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

4.1.4. أهداف الاتصال المؤسسي وأهميته:

1.4.1.4. أهداف الاتصال المؤسسي:

- ✓ قيادة وتوجيه الأفراد والتنسيق بين جهودهم وتحفيزهم للعمل.
- ✓ تحقيق التفاهم بين الإدارة والعاملين فيها، وبين أعضاء الإدارة العليا.
- ✓ تهيئة المناخ التنظيمي الجيد لتحقيق الرضا في العمل ورفع الروح المعنوية.
- ✓ نقل اقتراحات وشكاوي العاملين إلى الإدارة العليا و الاستشارة ومناقشة المشاكل.¹
- ✓ زيادة فرص التفاهم المتبادل والانسجام بين المؤسسات والجمهير المتعاملة معها.
- ✓ تقديم المعلومات المتكاملة من وإلى المؤسسة وإيضاح العلاقات التبادلية بينها وبين الجمهور لإحداث نوع من الجاذبية المتبادلة تعود بالنفع والفائدة على الجميع.²
- ✓ الإقناع و بناء صورة ايجابية وسمعة جيدة.
- ✓ الالتزام بالقوانين والتشريعات ذات العلاقة.
- ✓ كسب ونيل ثقة وموافقة الجماهير .
- ✓ التقليل من التكاليف والاضطرابات في المؤسسة.³
- ✓ تقوية جسور الترابط بين المؤسسة وجمهورها الخارجي تأثيرا وتأثرا.
- ✓ تلميع صورة الذهنية للمؤسسة .
- ✓ تشكيل حلقة من العلاقات العامة الهادفة لخدمة مصالح المؤسسة.
- ✓ تحقيق إستراتيجية المؤسسة على النطاق الواسع.⁴

2.4.1.4. أهمية الاتصال المؤسسي:

تبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة في المجالات التالية:

- ✓ **اتخاذ القرارات:** حيث يلعب الاتصال دورا هاما في اتخاذ القرار إذ عن طريقه يمكن تسهيل عملية إيصال المعلومات و البيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج و التي تساعد على اختيار أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات.
- ✓ **التوجيه:** حيث يستطيع المدير وباستخدام الوسائل المتاحة له أن يوجه ويحدد للعاملين أهداف المؤسسة والإمكانات التي تضعها تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف .

¹ عليان، ربحي مصطفى. الإدارة المكتبية. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016. ص. 273، 274.

² محمد آل مساعد، حصة . العقابوي، أحلام عبد السميع. مهارات الاتصال والتفاعل. القاهرة: عالم الكتب، 2011. ص. 51، 52.

³ سعدون، سمية. الاتصال التنظيمي وأثره على تطبيق استراتيجية الإدارة بالمعرفة: دراسة ميدانية في مركب فصل غاز البترول GP2 / Z. رسالة

ماجستير. قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران السانبا، 2013/2014. ص. 11.

⁴ زاوي، جمال. المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمانية: دراسة حالة جامعة المدية المدة الممتدة من 2016 إلى

2017. اطروحة دكتوراه. قسم الاتصال. كلية علوم الاعلام والاتصال. جامعة الجزائر 03، 2016/2017. ص. 169.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

✓ **التنسيق:** حيث يقصد به التوفيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة وهذا يتم بوجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة¹.

تكمُن أهمية الاتصال الخارجي في :

✓ تحقيق شهرة المؤسسة في تكوين صورة ايجابية عنها بتركيز وتطوير وضمان انتشار النماذج الخاصة بالمؤسسة والمشاركة في المناسبات كالمعارض .

✓ تعريف الرأي العام بسياسة المؤسسة والخدمات والمنتجات وتقييمها لها من خلال ما يقوم به الاتصال الخارجي من شعارات وملصقات.

✓ تقدم المعلومات التي يرغب الجمهور الخارجي في معرفتها وهذه المعلومات إما عن المنتج أو الخدمة عن طريق وسائل الاتصال الخارجي من شعارات وملصقات.

✓ يساهم في توضيح رفاهية المؤسسة أي أكثر من تحقيق الربح والكسب المادي من خلال تقنيات الاتصال الخارجي من أعمال خيرية ومساعدات مادية.²

5.1.4. أنواع الاتصال المؤسسي:

1.5.1.4. الاتصال الداخلي:

1.1.5.1.4. تعريف الاتصال الداخلي للمؤسسة:

✓ هو مجموعة من الأفعال والعمليات الاتصالية اللفظية وغير لفظية والكتابية... توجه نحو العمال في مؤسسة ما، ويشمل كل من الاتصال الصاعد والنازل والأفقي.³

✓ يعرف كذلك على أنه: مجموعة المبادئ الخاصة بالعمل وتنفيذه من أجل حث الكل على علاقات أحسن للوصول إلى عمل مشترك جماعي.⁴

✓ بالإضافة إلى ذلك هو مجموع التبادلات اللغوية الرسمية الإلزامية لمختلف المعلومات (المهنية، التحفيزية، الرمزية، العاطفية، الثقافية...) التي تحدث داخل المؤسسة مع وبين العمال.⁵

¹ عوني، محمد العيد. الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي تبسة، 2015/2016. ص. 36.

² نويوة، الزهرة . شريفي، الخنساء. **فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة**. رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف_ المسيلة_، 2016/2017. ص. 13.

³ رضاوية، جازية. **الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة نفضال المقر الاجتماعي**. شرافة. رسالة ماجستير. قسم علم

الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر 2، 2010/2011. ص. 42.

⁴ جعالة، فريدة. **الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي: دراسة حالة المؤسسة العمومية للأشغال العمومية**. رسالة ماجستير. كلية

العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3، 2012/2013. ص. 64.

⁵ سبع، فضيلة. **ثقافة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال الاتصال الداخلي: دراسة استطلاعية لواقع ثقافة مؤسسة سونطراك**. أطروحة دكتوراه.

قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية الإعلام والاتصال. جامعة الجزائر 3، 2016/2017. ص. 73، 72.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

2.1.5.1.4. أنواع الاتصال الداخلي بالمؤسسة:

(1) الاتصال الرسمي:

وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية وقد تكون خارجية، وهي بصفة عامة تقسم إلى ثلاثة أنواع على النحو التالي:

1.1 الاتصالات العمودية: وتتقسم إلى:

1/ الاتصال النازل: وهي الاتصالات التي تتدفق من أعلى التنظيم إلى أسفل، وتهدف إلى نقل الأوامر والتعليمات والتوجيهات والقرارات، وتتم عادة بالعديد من الصيغ المألوفة في الاتصال مثل المذكرات والمنشورات...، وغالبا ما تكون التغذية العكسية في هذا النوع من الاتصالات منخفضة.¹

مزايا الاتصال النازل: للاتصالات النازلة مزايا عديدة منها:

تعليم الموظفين وتوجيههم وتوضيح المواقف لهم، وهذا ما يعمل على إزالة مخاوفهم وشكوكهم بالإضافة إلى: خلق الشعور لدى الموظف بأنه موضع إهتمام وتقدير الإدارة في المستويات العليا، مما يخلق لدى الأفراد روحا من الكبرياء وعزة النفس والعمل وتمكين العاملين من متابعة التغييرات والتجديدات المختلفة التي تحدث في المؤسسة مما يساعد على المحافظة على التوازن العام للمؤسسة.²

وهذا النوع من الاتصال تشوبه مجموعة من المعوقات تتمثل في: كثرة عدد المستويات الإدارية التي تمر بها الرسالة و البعد الجغرافي بين المرسل والمستقبل أحيانا بالإضافة إلى الفروق في الدافعية بين المرسل والمستقبل.³

2/ الاتصال الصاعد:

وهي الاتصالات من أسفل إلى أعلى أي من العمال والموظفين إلى المستويات الادارة الوسطى فالعليا أي بشكل تصاعدي، حيث أن هذا النوع من الاتصالات يحمل معلومات عن سيرورة إنجاز المهام ومدى التقدم فيها وكذا الآراء والاتجاهات، ويظهر هذا الشكل من خلال النقابات وصناديق الاقتراحات والاجتماعات.⁴ ويتضمن الاتصال الصاعد ما يلي:

✓ تقديم تقارير عن الأداء وظروف العمل وكذا تقديم تقارير ايجابية أو سلبية عن الآخرين.

✓ تقديم الشكاوي وطلب المساعدة والتعليمات التي يحتاجها العمال.

¹ السكارنه، بلال خلف. مهارات الاتصال Communication Skills. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015. ص. 30،31.

² بوعطيط، جلال الدين. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عناية. رسالة ماجستير. قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008. ص. 41،42.

³ عليان، ربحي مصطفى. الإدارة المكتبية. مرجع سابق. ص. 305.

⁴ بلعربي، عادل عبد الرحمان. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب GL4 / z: دراسة ميدانية بمركب أريزو. رسالة ماجستير.

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران، 2012/2011. ص. 18.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

✓ الإجابة عن الأسئلة الواردة من أعلى.

✓ طلب توضيحات واستفسارات في سياسة المنظمة أو في أداء عمل ما.¹

معوقات الاتصال الصاعد:

✓ بعد المسافة بين الإدارة العليا والمستويات التنظيمية الدنيا.

✓ تحريف المعلومات أو تشويهها أثناء نقلها إلى أعلى.

✓ انتشار ظاهرة الخوف لدى المرؤوسين. عزلة الرؤساء.²

(2) **الاتصال الأفقي:** هو انسياب المعلومات والأفكار... بين الأفراد الذين هم في نفس المستوى الإداري أو الوحدات الإدارية في المؤسسة، ويعد الاتصال الأفقي أفضل أنواع الاتصال لكثرة فاعليته وحسن مردوده، إذ أنه:

✓ يوفر عمليات التنسيق الضرورية للعمل.

✓ يساعد ويشجع تبادل المعلومات والأفكار بين الأفراد.

✓ يعزز ترابط أطراف الموقف التواصلي بصيغته الرسمية وغير الرسمية.³

2.1 الاتصال غير الرسمي: يحدث خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي، ويمكن اعتباره مساعد للاتصال الرسمي، فطالما أنه ليس بالاتصال الهابط أو الاتصال الصاعد أو الاتصال الأفقي المنظم بين وحدات من نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور والتعاون فما لم يكن كذلك فإنه يعتبر حينئذ اتصالاً غير رسمياً. وعليه فإن الاتصال غير الرسمي يشمل جميع عمليات الاتصال والتفاعل التي تحدث بطريقة غير رسمية بين الموظفين مثل النقاشات التي تثار بين الزملاء في المؤسسة...⁴

2.5.1.4 الاتصال الخارجي:

1.2.5.1.4 تعريف الاتصال الخارجي:

الاتصال الخارجي عكس الاتصال الداخلي يوجه إلى الجمهور الخارجي للمؤسسة ويعرف على أنه:

✓ تبادل المعلومات مع أفراد خارج المؤسسة ويتمثل هؤلاء الأفراد في الممولين، الزبائن، البنوك، الإدارات... الخ
إذن فالالاتصال الخارجي يسهل التعامل مع محيط المؤسسة ويقصد به كذلك:

¹ بن داود، العربي. فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية يتركب الرافعات والمخارج C.P.G.. عين السمارة.

قسنطينة. رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع والديمقراطية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2008. ص. 155.

² عليان، ربحي مصطفى. الإدارة المكتبية. مرجع سابق. ص. 305.

³ السيد علي، أسامة زكي. مهارات الاتصال (الإنساني والأكاديمي). مرجع سابق. ص. 61.

⁴ زاوي، جمال. المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمية: دراسة حالة جامعة المدية المدة الممتدة من 2016 إلى

2017. مرجع سابق. ص. 168.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

- ✓ "مجموعة عناصر تحيط بالمؤسسة لها علاقة بها وتؤثر فيها وتحدد تواجدها"¹
- ✓ ويتمثل الاتصال الخارجي في اتصالات المؤسسة مع المحيط الذي تنشط فيه، ويتمثل هذا المحيط في المؤسسات التي تتعامل معها والموردين بالإضافة إلى العملاء...²
- ✓ و هي الاتصالات التي يتم تبادلها بين المنظمة و البيئة التي تعمل فيها، وتهدف إلى تحقيق التفاهم بين المنظمة و جماهيرها الخارجية وجمع المعلومات عن الظروف التي تعمل فيها و التي لها أهميتها عند اتخاذ القرارات أو وضع الاستراتيجيات الشاملة لها.³

2.2.5.1.4. أنواع الاتصال الخارجي:

يقسم الاتصال الخارجي للمؤسسة إلى ثلاث أنواع وهي كالآتي:

1/ الاتصال الخارجي العملي: يكون هذا النوع من الاتصال منطلق أعضاء المؤسسة وشعورهم بوجود تقديم خدماتهم لها في نطاق اتصالي مباشر مع المحيط لاعتبارهم ممثلين لهذه المؤسسة ومرآة عاكسة لها أمام الجمهور العام، وذلك من خلال إعطاء صورة ايجابية عنها، و الحصول على معلومات يتم دمجها ضمن شبكة المعلومات التي تستخدمها المؤسسة كمدخلات وتحويلها كمخرجات.⁴

2/ اتصال خارجي إستراتيجي:

ويشمل هذا النوع صنفين من الاتصال:

الصنف الأول: يتولى إنشاء وتكوين الشبكات لأن هدف المؤسسة هو البحث عن مكان لها في المحيط والتواجد وتحقيق الذات وتنمية علاقات نشيطة مع المحيط الخارجي، و **الصنف الثاني:** ويسمى بالسمع الخارجي حيث تضع المؤسسات قنوات لجلب المعلومات من البيئة المحيطة وهذا بجمع معطيات عن المؤسسات المنافسة، كل هذا يمكن الاستعانة به في عملية اتخاذ القرارات على المدى المتوسط والبعيد.

3/ اتصال خارجي حول الصورة: يعتبر هذا النوع هو الاتصال الخارجي في حد ذاته، وهذا نظرا لانتشاره الواسع واستعمالاته المتعددة في المؤسسة، وفي هذا النوع من الاتصال ليس أفراد المؤسسة هم الذين يقومون بالإعلام والاتصال، لكن المؤسسة هي التي تعلم قصد التعريف بخدماتها وتحسين صورتها.⁵

¹ بولعويديات، حورية. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق **GRTG قسنطينة**. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري - قسنطينة - ، 2009/2008. ص. 40 .

² السوفي، أم الخير. وسائل الاتصال الحديثة ودورها في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بشركة طبية فود كمباني بالروبية. رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر 2- بوزريعة، 2013/2012. ص. 62.

³ قادري، محمد. **الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية**. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية. جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان - ، 2010/2009. ص. 59.

⁴ مبني، نور الدين. **الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة AMC سطيف**. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008. ص. 58.

⁵ لقصير، رزيقة. **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة**. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية. جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006. ص. 44.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.

2.4. أساسيات الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية:

1.2.4 تعريف الاتصال المؤسساتي :

يعرفه كارل هوفلاند: HAFFLAND انه عملية يقوم بمقتضاها المرسل لإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره¹.

تعريف شانون وويفر: أن الاتصال يمثل كافة الأساليب والطرق التي يؤثر بموجبها عقل في عقل آخر باستعمال رموز.

تعريف ميللر: يرى أن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص ما ويريد توصيلها إلى مكان آخر أو شخص آخر.

تعريف جيهان ريشتي: الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، يتم في هذا التفاعل نقل أفكار ومعلومات . منبهات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد أو واقع معين.²

ويعرف كذلك على أنه: " عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك" و في تعريف آخر: هو عملية نقل المعلومات اللازمة وتوفيرها وتبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة، وكذلك بين المؤسسة ومحيطها الخارجي.³

2.2.4 خصائص الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية:

- ✓ عملية تفاعل بين طرفين سواء كانا شخصين أو أكثر، الأول يسمى المرسل و الثاني يسمى المستقبل.
- ✓ عملية ديناميكية تنظر للأحداث على أنها متغيرة يجب مسايرتها.
- ✓ عملية إنسانية تؤدي دورا بارزا في إقامة الثقة والاحترام والتفاهم المتبادل وتوثيق العلاقات بين طرفي الاتصال.
- ✓ عملية الإتصال عملية مستمرة عبر الزمن.
- ✓ عملية اجتماعية نفسية يمكن استخدامها في التأثير على الآخرين بغية تحقيق أهداف محددة⁴.

¹ أيت حمي، كهيبة. دور الاتصال وفعالته في تسيير المؤسسة " اتصالات الجزائر بفرندة نموذجاً". رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال.

كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم - ، 2012/2013. ص. 29.

² مكاي، حسن عماد. العبد، عاطف عدلى. نظريات الإعلام. مركز بحوث الرأي العام. كلية الإعلام. جامعة القاهرة، 2007. ص. 4،7.

³ بولعويديات، حورية. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة

نقل الغاز بالشرق GRTG - قسنطينة - مرجع سابق. ص. 52.

⁴ شريفي، خيرة. دور الاتصال في تحفيز وتنمية المورد البشري. جامعة المدية. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2019/04/13. متاحة على

الرابط: <http://www.enssea.net/enssea/majalat/1306.pdf>.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.

3.2.4. أهداف الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية وأهميته:

1.3.2.4. أهداف الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية:

✓ بناء صورة ذهنية ايجابية، وسمعة لدى الجمهور عن المكتبة.

✓ نيل ثقة الجمهور وقبوله.

✓ مواكبة التطورات، والتغيرات المستجدة.¹

✓ ايجاد تفاعل بين المكتبة وجمهورها الخارجي.

✓ معرفة الرغبات والأهواء والتغيرات في حاجة المهور الخارجي للمكتبة.²

✓ تزويد الجمهور بالحقائق حول أنشطتها وفعاليتها و الحصول على التغذية العكسية منه.

✓ تصحيح الأفكار الخاطئة عن المؤسسة و محاربة الإشاعات التي تمسها.

✓ خلق علاقات التعاون بين المؤسسة و مؤسسات أخرى.³

فيما يلي سيتم استعراض لأهداف الاتصال المؤسساتي الداخلي بالمكتبات الجامعية:

✓ الشرح للسياسات الإدارية والتعليمات والقرارات بشكل تفصيلي وتوجيه الموظفين لما يجب عمله وكيفية عمله.

✓ توزيع المهام على الموظفين ومتابعة مدى تقديم العمل ومن ثم التصحيح لأخطاء الموظفين.

✓ الحصول على البيانات والمعلومات عن العمل والموظفين.

✓ التفاوض مع الزملاء حول أمور العمل والتوسط في المشاكل التي تحدث بين الموظفين.

✓ تحفيز العاملين ورفع الروح المعنوية واتخاذ القرارات اللازمة.⁴

2.3.2.4. أهمية الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية:

✓ يعمل على تحقيق شهرة المكتبة في تكوين صورة ايجابية عنها بتركيز وتطوير وضمان انتشار النماذج

الخاصة بها كالمشاركة في المناسبات كالمعارض والمؤتمرات.

✓ تقديم المعلومات التي يرغب الجمهور الخارجي في معرفتها من مستفيدين وغيرهم وهذه المعلومات إما عن

الخدمات أو الأرصدة المعلوماتية عن طريق وسائل الاتصال الخارجي.

¹ عناب، أمينة. معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة: دراسة ميدانية بكلتي الآداب اللغات، والعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهيدي . أم البواقي ..رسالة ماجستير . قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،2013/2014. ص. 69.

² آيت حمي، كهيبة. دور الاتصال وفعاليتيه في تسير المؤسسة " اتصالات الجزائر بفرندة نموذج. مرجع سابق. ص. 47.

³ بوهلة، شهيرة. إستراتيجية الاتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (موبليس). رسالة ماجستير . قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر 03، 2012/2011. ص. 38-39.

⁴ فرحاتي، لويذة. الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية: دراسة حالة . مطاحن الأوراس . جامعة الحاج لخضر - باتنة - 2008/2007. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2018/12/25. متاحة على الرابط: <http://theses.univ-batna.dz/index.php/theses-en-ligne/doc>

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

- ✓ تعريف الرأي العام بسياسات المكتبة وخدماتها وتقييمها لها من خلالها لما يقوم به الاتصال الخارجي من اشهارات وملصقات.
- ✓ اقناع الجمهور بأفكار معينة وهذا ما يدفعه إلى الرضا عن المكتبة بالإضافة إلى تحقيق التفاهم والإنسجام بين المكتبة والجمهور الخارجي لها.¹
- وفيما يلي سيتم استعراض أهمية الاتصال الداخلي بالمكتبات الجامعية فهو:
- ✓ عبارة عن نشاطات إدارية واجتماعية ونفسية داخل المكتبة، إذ تساهم في نقل وتحويل المفاهيم والآراء عبر القنوات الرسمية، مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمكتبة وتحقيق أهدافها.
- ✓ يعتبر وسيلة لتوجيه وتغيير السلوك على الصعيدين الفردي والجماعي في المكتبة.
- ✓ اطلاع الرئيس على أنشطة مرؤوسيه، وتعرفه على مدى تقبلهم لآرائه وأفكاره.
- ✓ يعتبر وسيلة للرقابة والإرشاد من الرئيس لمرؤوسيه وهو يساهم في اتخاذ القرارات الادارية مما يساعد على ضمان نجاح المكتبة.²

4.2.4. أنواع الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية:

1.4.2.4. الاتصال الداخلي

1.1.4.2.4. تعريف الاتصال الداخلي بالمكتبات الجامعية.

على أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة داخل المكتبة وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين العاملين وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الأهداف المطلوبة، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.³

2.1.4.2.4. أنواع الاتصال الداخلي بالمكتبات الجامعية:

(1) الاتصال الرسمي: تتمثل عملية الاتصال الرسمي في تلك الاتصالات التي تظهر في الخريطة التنظيمية للمكتبة وفقا للنظم واللوائح المنظمة له ووفقا للبناء التنظيمي الذي يحكمه، و تأخذ تدفقات المعلومات والبيانات الاتجاهات الآتية:⁴

¹ عسنون، نصيرة . بوعدة، فتيحة. واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة نموذج جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة: دراسة حالة.

رسالة ماجستير . قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2018/2017. ص. 40.

² بن بريكة، بسمة. **فعالية الاتصال التنظيمي في الإدارة المحلية : دراسة ميدانية ببلدية بسكرة.** رسالة ماجستير. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014. ص. 69.

³ قواسمية، خولة. **الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية ب: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

جامعة – تبسة – . رسالة ماجستير . قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي – تبسة – ،2016/2015. ص.

34.

⁴ جعالة، فريدة. **الاتصال الداخلي ودوره في إنجاح التغيير التنظيمي.** مرجع سابق. ص. 65.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.

1/ الاتصال الصاعد: تنطوي الاتصالات الصاعدة على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من قاعدة الهرم أو السلم الإداري إلى القمة ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن ومن هنا تبدأ عملية التفاعل بين المرؤوسين والمشرفين حيث يقدم المرؤوسين اقتراحات أو شكاوي إلى الرؤساء الذي يستدعي التدخل لحل المشكل.¹

2/ الاتصال النازل:

يتم هذا النوع من الاتصال بطريقة رسمية داخل المكتبة، حيث تتدفق فيه المعلومات من المستويات العليا للمكتبة إلى الأقل منها تبعاً للهيكل التنظيمي السائد بالمكتبة حيث أن هذا النوع له مجموعة من الأشكال تتمثل في: الأوامر والتعليمات الخاصة بالعمل ومجموعة المعلومات المتعلقة بفهم العمل ومدى ارتباطه بالأعمال الأخرى بالمكتبة...²

3/ الاتصال الأفقي: ويسمى أيضاً بالاتصال الجانبي أو الموازي، ويتمثل هذا النوع في الاتصال الذي يحدث بين الوحدات التنظيمية في المستوى التنظيمي المماثل أو بين الأشخاص أنفسهم في الوحدة التنظيمية نفسها، ويتصف هذا النوع من الاتصال بكونه استشارياً يشجع إلى التعاون والتنسيق والتكامل بين العاملين في المكتبة الجامعية.³

4/ الاتصالات المتقابلة أو المحورية: وتشمل الاتصالات بين المدراء وجماعات العمل في إدارات غير تابعة لهم تنظيمياً، ويحقق هذا النوع من الاتصالات التفاعلات الجارية بين مختلف التقسيمات في المنظمة.⁴

(2) الاتصال غير الرسمي: الاتصال المؤسساتي غير الرسمي هو اتصال غير مباشر يتواجد مع الاتصال الرسمي داخل المكتبة ويتم خاصة بين الفاعلين والأصدقاء حيث تتصف العلاقات بينهم بالاستقلالية عن الوظيفة والسلطة الرسمية ويمتاز بسرعة وسهولة الانتشار حيث أن الخبر قد ينتشر قبل بثه في القنوات غير الرسمية.⁵

¹ ميدون، محمد أسامة. صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر: دراسة حالة شركة شلوم بارغر schlombarger الأمريكية بحاسي مسعود - ورقلة -. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014. ص. 27.

² عاشوري، جمال الدين. الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة الأسمنت عين الكبيرة. SCAEK. رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، 2014/2015. ص. 29، 30.

³ برقية، سهيلة. أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 24، جوان 2016. ص. 219.

⁴ فرحاتي، لويزة. الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية: دراسة حالة - مطاحن الأوراس - مرجع سابق.

⁵ ميدون، محمد أسامة. صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر: دراسة حالة شركة شلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود - ورقلة -. مرجع سابق. ص. 27.

2.4.2.4. الاتصال الخارجي:

1.2.4.2.4. تعريف الاتصال الخارجي بالمكتبات الجامعية:

يعرفه مصطفى حجازي على أنه حلقة وصل بين المكتبة ومحيطها الخارجي فهي الاتصالات التي يتم تبادلها بين المكتبة والبيئة المحيطة بها وتهدف الى تحقيق التفاهم بين المكتبة الجامعية والجمهور الخارجية من مستفيدين وموردين وعملاء والإدارات الأخرى، وجمع المعلومات عن الظروف التي تعمل فيها.¹ هي الجهود المخططة للتأثير في الرأي العام، من خلال الأسلوب الجديد و الأداء المسؤول الذي يعتمد على الاتصال الثنائي المتبادل أي من خلال علاقة التأثير و التأثير فهو وظيفة من وظائف الإدارة التي تقيم اتجاهات الجمهور و تحدد سياسات و إجراءات الفرد و المنظمة مع الصالح العام و تخطيط و تنفيذ برامج العمل لتحقيق الفهم و القبول العام.²

2.2.4.2.4. أنواع الاتصال الخارجي في المكتبات الخارجية:

حيث أن هناك صنفين من هذا النوع فنجد:

الاتصالات الخارجة : أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال عن ذلك عرض مجلة المكتبة، المصقات، المطويات.

الاتصالات الداخلية : وهي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك بيانات عن المستفيدين، أو المكتبات الأخرى المنافسة... الخ.³

5.2.4 طرق الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية وأساليبه :

1.5.2.4 طرق الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية:

(1 طرق الاتصال الداخلية:

وهي التي تعدها المؤسسة و التي تكون موجهة الى جماهيرها الداخلية من الموظفين أو الجمهور الداخلي ومن أمثلة وسائل الاتصال الداخلية (المطبوعات المؤسسة، الكتيبات، لوحة الإعلانات الداخلية،...).

(2 طرق الاتصال الخارجي:

هي تلك الوسائل التي تكون موجهة إلى جماهير المؤسسة الخارجية كصحف و التلفزيون والراديو وغيرها، و حتى يستطيع الرجل العلاقات العامة، أن يتعامل مع وسائل الاتصال الخارجية فعليه أن يفهم مزايا كل وسيلة

¹ عسنون، نصيرة . بوعدة، فتحة. واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة نموذج جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة: دراسة حالة. مرجع سابق. ص. 39.

² عماري، ميمونة. تأثير تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أداء البنك الجزائري . حالة البنك الخارجي نموذجا .. رسالة ماستر . قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد بن باديس . مستغانم ، 2016/2017. ص. 16،17.

³ كرامة، سميرة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقوت. رسالة ماستر . قسم العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ، 2010/2011. ص.18،19.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

ويقارن بين كافة الوسائل لاختيار انسبها.¹

2.5.2.4. اساليب الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية:

1.2.5.2.4. الأسلوب الاتصال الشفوي:

هو عبارة عن تبادل الأفكار والبيانات والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمة المنطوقة، ومن أمثلة هذا الاتصال: الاتصال المباشر بين طرفي الاتصال، المناقشات، المكالمات الهاتفية... ويسمح هذا النوع من الاتصال بالتعرف على ردود أفعال الذين يتلقون الرسالة ويمكن من تعديل القرارات والتعليمات بصورة فورية لتلائم مع الموقف بعد المناقشة.² ومن أمثلة ذلك نجد:

✓ الندوات: للندوات دورين أساسيين، هما:

■ الدور الإعلامي: قد تهدف الندوة إلى إصدار تعليمات و توصيات إذ" يقوم المسؤول بعقد ندوة مع الموظفين ليمرر لهم أهم التوصيات والقرارات المتخذة من قبل الإدارة .

■ الدور الإتصالي: قد تستعمل الندوة في مثل هذا النوع لتمرير انشغالات الموظفين إلى القمة³.

2.2.5.2.4. أسلوب الاتصال الكتابي:

يتميز هذا الاسلوب بأنها طريقة مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، حيث تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها، ويمكن أن تقرأ من قبل جمهور كبير حيث يشمل: التقارير، الشكاوي، والمجلات وغيرها.⁴ ويتصف كذلك هذا النوع بإمكانية الاحتفاظ بالكلمات المكتوبة حتى يمكن الرجوع إليها كلما اقتضى الأمر ذلك ويتصف بدقة أكبر في التعبير مقارنة بالاتصال الشفوي.⁵ ومن أمثلة ذلك نجد:

¹ غشة، زينب. دور إدارة العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة: دراسة ميدانية بوكالة الاتصال موبليس بسكرة. رسالة ماستر. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، 2015/2016. ص. 57.

² داودي، أميرة . صابر، صفاء. الاتصال الشفوي ودوره في نقل الموروث الثقافي: دراسة لبعض الأمثال المتداولة في منطقة وادي سوف. رسالة ماستر. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي - ، 2014/2015. ص. 19.

³ بلحاجي، وهيبة. الاتصال المؤسسي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع حالة المجلس الشعبي الوطني: دراسة وصفية استطلاعية 2002-2000. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر، 2002/2003. ص. 59.

⁴ ربابعة، إبراهيم علي. مهارة الاتصال. شبكة الألوكة. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2018/12/17. متاحة على الرابط: www.alukah.net

⁵ كلوش، أحلام. دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمانية الجزائرية: دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - ، 2015/2016. ص. 67.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسساتي في المكتبات الجامعية.

✓ **الصحف:** هذا النوع من الوسائل يعتمد أساسا على التحرير والطباعة بشكل أدق، حيث تنقسم إلى قسمين الصحافة اليومية، والأسبوعية والثاني يقصد به المجلات والصحف المتخصصة.¹ و يتم تداولها بصورة واسعة وفي نفس الوقت تعتبر الصحف من حيث التكلفة وسيلة متاحة لجميع المنتجين بغض النظر على إمكانياتهم.²

✓ **المجلات:** هي وسيلة إعلانية تستقطب جمهور معين وتحتوي عادة على موضوعات مختلفة.³
3.2.5.2.4. أسلوب الاتصال الإلكتروني:

تعتبر شبكة الانترنت اليوم اكبر جزء من تقنية المعلومات في العالم كأداة اتصال وتواصل بين كافة الأفراد في جميع انحاء العالم يتم عن طريقها إجراء المعاملات المختلفة ومراسلة المتعاملين معها وجمهورها سواء الداخلي أو الخارجي بتكلفة قليلة وتبادل المعلومات والخبرات⁴ فهو يساهم في انسياب البيانات والمعلومات بين المؤسسة وطالب الخدمة وبأقل تكلفة وأعلى كفاءة وأسرع وقت بالإضافة إلى سرعة الإنجاز حيث يتيح هذا المفهوم تقديم الخدمات 24 ساعة خلال 7 أيام.⁵

✓ **الإذاعة(الراديو):** إن الراديو من وسائل الاتصال القومية التي يمكنها أن تصل إلى جميع الناس بسهولة، فالرسالة المذاعة مهما كانت طبيعتها تكون أكثر فعالية من الرسالة التي تنقل بالاتصال المواجهي لأنه يمكن تقويتها بالموسيقى والمؤثرات الخاصة التي تترك انطبعا قويا.⁶
✓ **التلفزيون:** هو وسيلة اتصال سمعية بصرية تعمل على نقل الصورة والصوت والحركة في آن واحد عبر موجات كهرو مغناطيسية باستعمال أقمار صناعية، تهدف إلى الإخبار والتأثير وحتى الإقناع والتغيير.⁷

¹ غالب، عبد الوهاب. الإشهار والثقافة الاستهلاكية في الجزائر مؤسسة جازي نموذجا. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية. جامعة وهران السانبا، 2006/2007. ص. 47،50.

² ستو، سهيلة. دور الإعلان في ترويج الخدمة: دراسة حالة مؤسسة موبليس ورقلة. رسالة ماستر. قسم العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2013. ص. 06.

³ يحي، مروى. تأثير الإعلان على الثقة لدى المستهلكين: دراسة حالة عينة من منتجات بلاط. رسالة ماستر. قسم العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014. ص. 26.

⁴ صاحبي، صبيحة. اتجاهات الشباب الجزائري نحو مصادر الأخبار بين الإعلام التقليدي والإعلام الجديد: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -، 2017/2018. ص. 102.

⁵ شادي، فاطمة. إقتراح برنامج في الاتصال الكتابي لتحسين أداء العمال: دراسة ميدانية بالمؤسسة صناعية. أطروحة دكتوراه. قسم علم النفس. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017/2018. ص. 105.

⁶ غالب، عبد الوهاب. الإشهار والثقافة الاستهلاكية في الجزائر مؤسسة جازي نموذجا. المرجع نفسه. ص. 50.

⁷ بومنجل، فوزي. الإعلان في الجزائر بين القانون والممارسة: الدراسة الميدانية في المؤسسات الإعلامية والإعلانية بإقليم مدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه. قسم علم الاجتماع والديمغرافيا. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. ص. 95.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

✓ الهواتف المحمولة: أضحى الهاتف النقال أو المحمول يكتسي أهمية بالغة في تقريب المسافات وفي عمليات الاتصال والتواصل ليس فقط بين الأفراد العاملين بل بين مختلف المؤسسات.¹

6.2.4 معوقات الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية:

1.6.2.4 معوقات بين الأشخاص:

ضعف تشجيع المعلومات المرتدة وإهمالها بين العاملين ، وضعف العلاقات الاجتماعية بين العاملين، و تباين إدراك العاملين في الإرشاد واختلاف فهمهم للأوامر والتعليمات، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة ، والاختيار الخاطئ لوسيلة الاتصال من قبل بعض العاملين، وتعدد قنوات الاتصال غير الرسمية التي يستخدمها العاملين، والقصور في معارف بعض العاملين بتفاصيل الأعمال الموكلة إليهم.²

2.6.2.4 معوقات شخصية :

✓ تضارب الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل بسبب اختلاف الشخصية والاتجاهات والميول والخلفية العلمية والخبرة.

✓ الإدراك الانتقائي من قبل المستقبل، فالمستقبل يميل غالبا إلى قراءة أو سماع ما يتوافق مع قيمه واتجاهاته وإهمال المعلومات التي تتعارض مع هذه القيم.

✓ الحكم المسبق من قبل المستقبل قبل تمام قراءة الرسالة أو الاستماع إليها.

✓ عدم الإصغاء الجيد من قبل المستقبل.³

3.6.2.4 معوقات التنظيمية:

عدم تحديد المستويات التي تقوم بإرسال المعلومات واستقبالها، و نطاق الإشراف حيث يتم تحديد العدد وغير المناسب من العاملين الذين يستطيع المشرف أن يخضعهم لإشرافه، و عدم وجود الهيكل التنظيمي يؤدي إلى وجود هيكل ضعيف ، وعدم وضوح الاختصاصات والمسئوليات يؤدي إلى تشويه المعلومات، مما ينتج عنه فشل عملية الاتصال، و عدم وجود مصدر للمعلومات يؤدي إلى عجز القائمين بالعمل على الحصول على البيانات اللازمة لأداء أعمالهم و القصور في إيجاد قنوات لربط المكتبة بالبيئة الخارجية بصورة سريعة ودائمة.⁴

¹ مومني، اسمهان. إستراتيجية الاتصال الخارجي في الشركات المتعددة الجنسيات: دراسة حالة مجموعة كوكاكولا في الجزائر. رسالة ماجستير. قسم الإعلام والاتصال . كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر 03، 2013/2012. ص. 67.

² احمد العبد، أبو السعيد . عابد، زهير عبد اللطيف. مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين. مرجع سابق. ص. 22، 23.

³ المطرفي، ذياب سعد جبير. فاعلية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاتها لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين. رسالة ماجستير. قسم الإدارة التربوية والتخطيط. كلية التربية. جامعة أم القرى، 2012. ص. 42.

⁴ احمد العبد، ابو السعيد . عابد، زهير عبد اللطيف. مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين. مرجع سابق . ص. 22، 23.

الفصل الثالث: الاتصال المؤسسي في المكتبات الجامعية.

4.6.2.4. معوقات فنية: وتتضمن: ما يلي: قدم وسائل الاتصال المستخدمة، واستغراق الاتصال لفترات طويلة، ورداءة التجهيزات المكتبية بين العاملين، وارتفاع تكلفة تهيئة المناخ المناسب للحفاظ على تقنيات الاتصال الحديثة، وارتفاع أسعار تقنيات الاتصال الحديثة، وعدم كفاية المخصصات المالية لاقتناء وسائل الاتصال الحديثة، وتزييف بعض المعلومات، وسوء صيانة أجهزة الاتصال المتوفرة، وتكرار حدوث الأعطال في وسائل الاتصال المتاحة، وارتفاع تكلفة صيانة تقنيات الاتصال الحديثة¹.

5.6.2.4. اللغة: وبخاصة عندما تكون غير واضحة أو غامضة، أو عند استخدام اللغة الخاصة أو المتخصصة في غير مناسبتها واختلاف اللهجات واختلاف مدلولات الألفاظ بين البيئات المختلفة عائقا كبيرا ومن مشكلات اللغة أيضا إساءة تفسيرها من قبل المستقبل وعدم القدرة على التعبير².

خلاصة الفصل الثالث:

وفي الختام نستنتج أن الاتصال الداخلي والخارجي له دور كبير في المؤسسات عامة حيث يسمح بنقل المعلومات وتبادلها ومنه نفهم مدى وجوب توفر عناصر أساسية للعملية الاتصالية فهذه العملية التي تتصف بالديناميكية والاستمرارية وغيرها و هذا من أجل تحقيق عدة أهداف على المستويين الداخلي والخارجي حيث أن هذه الوظيفة جعلته يمتلك أهمية بالغة في تسيير المؤسسة وتحقيق غايتها، وقد كانت المكتبات الجامعية من بين المرافق التي أعطت أولوية لوظيفة الاتصال وذلك لتحقيق التفاهم والانسجام بين العاملين وكذا بين الموظفين وجمهورها الخارجي رغم وجود عدة مشاكل تعترض نجاح وفعالية الاتصال داخلها وخارجها.

¹ على، عادل عبد السميع. معوقات الاتصال الإداري وتأثيرها على أداء العاملين بالمنظمة الإرشادية كما يراها قيادات العمل الإرشادي على المستوى

التنفيذي بمحافظة الدلتا. معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية. مركز البحوث الزراعية. ص. 2327.

² إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009. ص 217.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

1.5 التعريف بمكان الدراسة

1.1.5 التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر
بسكرة - شتمة -

2.1.5 الإمكانيات البشرية للمكتبة

3.1.5 الإمكانيات المادية للمكتبة

4.1.5 الإمكانيات المعلوماتية للمكتبة

2.5 إجراءات الدراسة الميدانية:

1.2.5 أساليب وأدوات جمع البيانات.

2.2.5 مجتمع وعينة الدراسة

3.2.5 حدود الدراسة ومجالاتها:

1.3.2.5 الحدود البشرية.

2.3.2.5 الحدود المكانية.

3.3.2.5 الحدود الزمانية.

2.5 نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها:

1.2.5 تحليل البيانات:

2.2.5 نتائج الدراسة:

3.2.5 مقترحات الدراسة

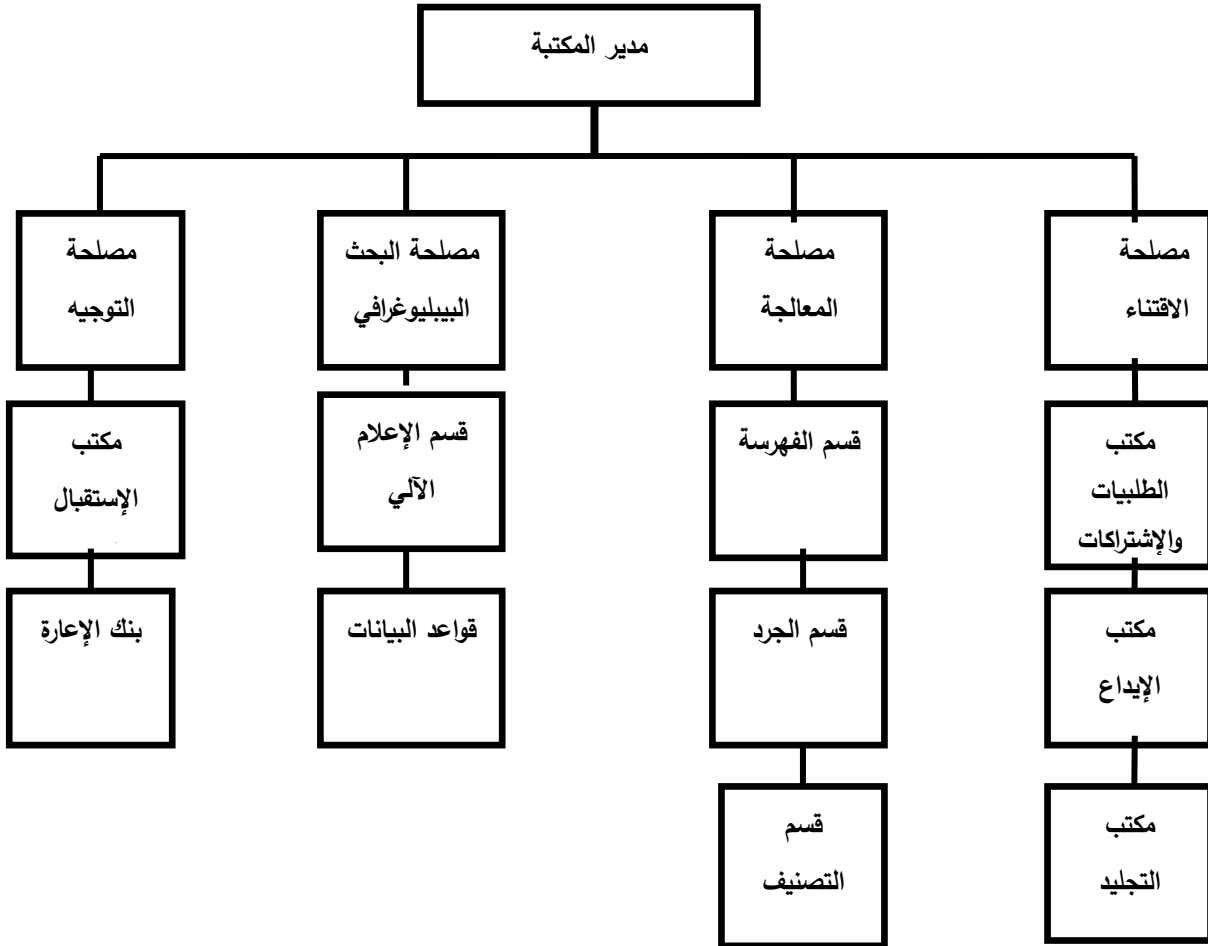
تمهيد:

نحاول من خلال الدراسة الميدانية إثبات الدراسة النظرية وذلك من خلال التطبيق والممارسة الفعلية الواقعية للوقوف على موضوع الدراسة، وبناءا على ذلك سيتم استعراض في هذا الفصل كل من تعريف بمكان الدراسة والجراءات المنهجية المتبعة لجمع البيانات الميدانية وعرض بيانات الدراسة وتحليلها وتفسيرها ونتائجها.

1.5: التعريف بمكان الدراسة:

1.1.5: التعريف بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - :

هي مكتبة مركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة تقع بالقرب الجامعي شتمة، استلم قرار تأسيسها بموجب المرسوم رقم 219/98 المؤرخ في 07 جويلية من عام 1998 والمتضمن إنشاء الجامعة ككل، فتحت أبوابها مباشرة بعد تدشينها من قبل معالي وزير التعليم العالي والبحث العلمي الأستاذ الدكتور طاهر حجار يوم 16 ذي الحجة 1437 الموافق ل 18 سبتمبر 2016، فتحت أبوابها بشكل رسمي يوم 2016/10/02.



الشكل رقم(2): الهيكل التنظيمي المكتبة المركزية قطب شتمة.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتضح من خلال الهيكل التنظيمي أن المكتبة المركزية للجامعة تتشكل من أربعة مصالح تم تحديدها في المادة 21 من القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 08 رجب 1425 هـ الموافق لـ 24 غشت 2004، المحدد للتنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.

حيث تتكون المكتبة من أربع طوابق والتي تشمل مايلي :

✓ الطابق الارضي : مكتب الاستقبال و التوجيه /بنك الاعارة الخارجية / مصلحة المقننيات و الجرد /المخزن .

✓ الطابق الاول : قاعة المطالعة و البحث البيبلوغرافي /قاعة الاعارة الداخلية /المصالح التقنية.

✓ الطابق الثاني: قاعة إعارة داخلية (الموسوعات والمعاجم) / قاعة المطالعة والبحث البيبلوغرافي / قاعة إعلام آلي وانترنت.

✓ الطابق الثالث: مكتب المحافظ / قاعة المطالعة و البحث البيبلوغرافي / قاعة الاساتذة.

2.1.5 الإمكانيات البشرية للمكتبة:

تعتبر الموارد البشرية في المكتبات الجامعية احد أهم المقومات الضرورية والتي بدونها لا يمكن للمكتبة القيام بخدماتها، فهي تحتاج إلى جهود عقلية ومهنية توظفها للقيام بكافة الأنشطة والعمليات، ويضم طاقم المكتبة المركزية للقطب الجامعي شتمة مجموعة من الموظفين موزعين على مختلف المصالح والجدول الحالي يوضح الوضعية الحالية لعمال المكتبة :

عدد الموظفين والعاملين	وظيفة	تخصصاتهم
01	محافظ رئيسي	تخصص مكتبات
05	ملحق مستوى اول	تخصص مكتبات
02	مساعد بالمكتبات	تقني سامي ارشيف وتوثيق
02	أمن	أمن ووقاية
01	مهندس دولة	اعلام الي

الجدول رقم (3): يوضح الموارد البشرية العاملة بالمكتبة المركزية وتخصصاتهم¹.

¹ الجدول رقم (1): يوضح الموارد البشرية العاملة بالمكتبة المركزية وتخصصاتهم. احصائيات المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة،

3.1.5 الإمكانيات المادية للمكتبة:

القاعات		الطوابق
قاعة الاحتياجات الخاصة		
المكاتب	المقاعد	الطابق
مكتب 12	12	الارضي
قاعة الاولى البحث البيبلوغرافي والانترنت		
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	الطابق الاول
مقاعد البحث البيبلوغرافي	حواسيب البحث	
مكتب (6 person) 14	84	12
قاعة الثانية البحث البيبلوغرافي والانترنت		
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	الطابق الثاني
مقاعد البحث البيبلوغرافي	حواسيب البحث	
مكتب (6 person) 14	74	19
قاعة الاولى البحث البيبلوغرافي والانترنت		
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	الطابق الثاني
مقاعد البحث البيبلوغرافي	حواسيب البحث	
مكتب (6 person) 14	84	11
قاعة الثانية البحث البيبلوغرافي والانترنت		
المكاتب	مقاعد البيداغوجية	الطابق الثاني
مقاعد البحث البيبلوغرافي	حواسيب البحث	
مكتب (6 person) 14	84	0
قاعة الموسوعات والمعاجم		
المكاتب	المقاعد البيداغوجية	الطابق الثالث
مكتب (3 person) 04	12	
قاعة طلبة الدكتوراه		
المكاتب	المقاعد البيداغوجية	الطابق الثالث
مكتب (4 person) 42	204	
مكتب (3 person) 12		0
564 مكتب	564 مقعد بيداغوجي	32 مقعد بحث
		38 حاسوب

الجدول رقم (4): الإمكانيات المادية بالمكتبة¹.

¹ الإمكانيات المادية للمكتبة. احصائيات المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - ، 2018/2019.

4.1.5 الإمكانات المعلوماتية للمكتبة:

تحرص المكتبة المركزية على اقتناء مواد مكتبية تكون متنوعة وشاملة تغطي كافة التخصصات وتسد الاحتياجات المعرفية لمجتمع المستفيدين منها، و تتلاءم مع البرامج الأكاديمية والمقررات الدراسية في الجامعة، حيث تتميز المصادر المعلوماتية بتنوع في أشكالها من كتب و دوريات و معاجم و موسوعات إضافة إلى مصادر المعلومات الالكترونية، حيث يتم الاعتماد على شكل الوعاء في تحديد نوع الإتاحة و التي تكون داخلية في حالة المعاجم و الموسوعات و الدوريات و إتاحة خارجية بالنسبة للكتب ، ويقدر عدد الرصيد الحالي للمكتبة المركزية بـ 38215 وعاء موزع بالشكل التالي:

التخصصات	العناوين	النسخ
المكتبات	118	897
الادارة والاقتصاد	124	1108
القانون	1395	14161
قانون شريعة	152	1022
الادب واللغات	52	451
العلوم سياسية	305	2585
الخدمات الاجتماعية	176	1493
علم النفس	235	1729
الاعلام والاتصال	108	867
التاريخ والجغرافيا	401	2564
علم الاجتماع	415	4581
المعارف العامة	70	1023
الفلسفة	181	1209
التربية والتعليم	296	2317
العلوم الطبيعية	22	292
العلوم التطبيقية	145	968
الفنون والرياضة	156	941
المجموع	4351	38215

الجدول رقم (5): يوضح رصيد المكتبة المركزية¹.

¹ الجدول رقم (3): يوضح رصيد المكتبة المركزية. احصائيات المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة، 2018/2019.

2.5 إجراءات الدراسة الميدانية:

من خلال هذا الجزء سنتطرق إلى إجراء الدراسة الميدانية بغية التعرف على دور استخدام تطبيقات الويب 2.0 في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - وكذا التعرف على أهم التطبيقات المعتمدة من قبل المكتبة في تحقيق اتصالها على المستوى الداخلي والخارجي، وذلك انطلاقاً من البيانات المستقاة من الدراسة الميدانية والمعتمدة أساساً على دليل المقابلة المقننة كأداة أساسية لجمع البيانات من ميدان الدراسة.

1.2.5 حدود الدراسة:

تنصب الدراسة الميدانية على تحليل واقع الميدان الذي يجري فيه البحث، و بما أن كل دراسة تتوفر على البعد الميداني لا بد أن تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، إذ أن تحديد هذه المجالات يعد بمثابة توفير أدوات فعلية للتحكم أكثر في موضوع البحث وهذه المجالات في دراستنا هي كالآتي:

1.1.2.5 الحدود المكانية:

وهي الإطار المكاني الذي أجريت فيه هذه الدراسة والذي تتوزع عليه عينة البحث وتطبق عليه أدوات جمع البيانات، وكما هو واضح في العنوان فالإطار المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة ..

2.1.2.5 الحدود البشرية:

يتجلى المجال البشري لأي دراسة في مجموع المبحوثين الذين تطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال الجغرافي المحدد، وللتعرف على دور استخدام تطبيقات الويب 2.0 في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - تمثل المجال البشري لدراستنا في العاملين بالمكتبة المركزية محل الدراسة، حيث شملت كل من محافظ المكتبة المركزية والموظفين المتخصصين في مجال علم المكتبات والمعلومات.

3.1.2.5 الحدود الزمنية:

يتمثل هذا المجال في الوقت الذي استغرقت فيه الدراسة الميدانية بدءاً من تحديد مجالها واختيار عينتها وتصميم أدوات جمع البيانات المستخدمة فيها والمتمثلة في المقابلة، وصولاً إلى إجراء المقابلة على عينة الدراسة وتحليل هذه البيانات والخروج بالنتائج ثم اخراج البحث في شكله النهائي، وقد استغرقت هذه الدراسة في شقها الميداني (2) شهر.

2.2.5 المجتمع الأصلي وعينة الدراسة:

إن مجتمع الدراسة يعد الأساس الذي تبنى وفقه الدراسات الميدانية، ولذا فقد كان من الضروري تحديده بدقة ووضوح، الشيء الذي يساعد على وضع الأسلوب العلمي والعملية الأمثل لدراسة هذا المجتمع، إذ يتعين على الباحث منذ البداية أن يوضح هدفه ويحدد بالضبط نوع الدراسة وكذا الأفراد الذين تشملهم ومن لا تشملهم الدراسة. ومنه فمجتمع الدراسة هم العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-، ونظرا لطبيعة الموضوع المدروس وعلى أساسه تم أخذ عينة قصدية شملت العاملين المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات بالمكتبة المركزية موضع الدراسة ويقدر عددهم ب (06) موظفين فاخترت هذه العينة كان بطريقة غير عشوائية قصدية.

3.2.5 أدوات جمع البيانات:

إن البحوث العلمية في كافة مستوياتها وتخصصاتها بحاجة إلى أدوات لتحصيل البيانات، فالدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية تتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات معينة لجمع البيانات والمعلومات الضرورية الخاصة بدراسته وتختلف أهمية هذه الأدوات بالنسبة للباحث وذلك لارتباطها بطبيعة مشكلة البحث وفروض الدراسة والأهداف المتوخى تحقيقها من هذه الدراسة، ونظرا لطبيعة الموضوع ومختلف تغيراته فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من الأدوات التي ساعدتنا في جمع البيانات حول موضوع البحث وتمثلت هذه الأدوات في:

1.3.2.5 أدوات جمع البيانات الأساسية:

اعتمدنا في دراستنا لموضوع البحث على المقابلة والملاحظة كأداتين أساسيتين في جمع البيانات نظرا لملائتهما كل من المنهج المستخدم والعينة البحثية للدراسة.

➤ المقابلة:

تعتبر المقابلة أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها وتعتمد على استنطاق أفراد العينة من أجل الحصول على إجاباتهم. فالمقابلة العلمية هي أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة على تساؤلات البحث، أو اختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من الباحث والإجابة عليها من المبحوث¹.

بحيث طبقت المقابلة المقننة مع مسؤول المكتبة المركزية محل الدراسة ومع المكتبيين وذلك بهدف جمع المعطيات التي تخدم هذه الدراسة، حيث تمحورت أسئلة المقابلة حول استخدام تطبيقات الويب 2.0 ودوره في دعم الاتصال المؤسساتي بالمكتبات الجامعية وتم بناء أسئلة كل محور انطلاقا من فرضيات الدراسة و

¹ عبد المؤمن، على معمر. البحث في العلوم الاجتماعية: الوجيه في الاساسيات والمناهج والتقنيات. منتدى سور الأزيكية، 2008، ص. 247.

منه فقد قسمنا هذا موضوع المقابلة إلى أربع محاور وتضمن كل محور مجموعة أسئلة فرعية، وقد تنوعت هذه الأخيرة بين أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة.

المحور الأول: البيانات الشخصية : ضمت (05) أسئلة لكل من المحافظ والمكتبيين. مرقمة من (01) إلى (05).

المحور الثاني: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-.

ضم هذا المحور (13) سؤال لمحافظ المكتبة المركزية والموظفين فهي مرقمة من (06) إلى (18).
المحور الرابع: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-.

ضم هذا المحور (09) أسئلة مرقمة من (19) إلى (31) فيما يخص دليل المقابلة الموجه للمحافظ أما بالنسبة للدليل الخاص بالموظفين فكانت مرقمة من (19) إلى (27) .

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة-.

ضم المحور الأخير من دليل المقابلة المقننة (08) أسئلة مرقمة من (28) إلى (39) بالنسبة للمحافظ وفيما يخص الموظفين فهي مرقمة من (28) إلى (35) .

➤ الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان إجراء الدراسة، ذلك أن الملاحظة في البحث العلمي " هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولا بأول، وتستخدم الملاحظة عادة لتلك المظاهر من السلوك التي لا تسهل دراستها بالوسائل الأخرى".¹ والملاحظة كوسيلة بحثية تتمتع بفوائد كبيرة تميزها عن الوسائل الأخرى حيث تعطي للباحث إمكانية ملاحظة سلوكيات وعلاقات وتفاعلات المبحوثين.

وقد استعنا بالملاحظة بالمشاركة في عملية جمع المعلومات حول الظاهرة الاتصالية بالمكتبة المركزية التي تحدث بين الموظفين والمسؤولين وبين الموظفين مع بعضهم، وتعرف الملاحظة بالمشاركة بأنها "طريقة يشارك فيها الباحث في الحياة اليومية للمجموعة الإجتماعية موضوع البحث، بهدف مضاعفة المعارف هذه الطريقة تلغي المسافة الفاصلة بين الباحث وموضوع البحث وتحول الباحث إلى فاعل لا مجرد متفرج".² وتمثلت فترة استخدام هذه الأداة أثناء فترة التريص الميداني الذي أجري بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - حيث ساعدتني كثيرا في جمع المعلومات حول الظاهرة الاتصالية بالمكتبة المركزية

¹ قنديلجي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار البازوري العلمية، 1999، ص. 172.

² الحبيب، ثابتي. استخدام منهجية الملاحظة المشاركة لتطوير وأئسنة أدوات تحليل العمل وتوصيف الوظائف محاولة تموقع استمولوجي

وتأصيل منهجي. مجلة الحكمة. العدد 4، سبتمبر_ديسمبر 2010. ص. 16.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

التي تحدث بين الموظفين والمسؤولين وبين الموظفين مع بعضهم البعض، وملاحظة سلوكيات وردود أفعال الموظفين في اتصالهم الداخلي والخارجي.

2.3.2.5. أدوات جمع البيانات الثانوية:

تشمل كل المصادر والمراجع والأوعية المعلوماتية من: كتب، ومقالات وأبحاث علمية وكل ماله صلة بموضوع الدراسة والتي بدورها ساعدتنا في جمع معلومات عن الإطار النظري للدراسة.

3.5 نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها:

هذا الجانب أو الإطار الذي يتم فيه تحليل مختلف إجابات عينة الدراسة عن كل الأسئلة التي عرضت في دليل المقابلة المقننة، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج الدراسة سواء كانت النتائج العامة أو النتائج على ضوء الفرضيات التي شكلت المنطلق للبحث، من خلال السعي للتأكد من صحة الفرضيات المقترحة والإجابة عن إشكالية الدراسة، ثم على أساس تلك النتائج يتم تقديم جملة من المقترحات التي قد تشكل انطلاقة لأبحاث أخرى جديدة.

1.3.5 جدول وتحليل البيانات:

سوف نحاول في هذا الجزء تحليل البيانات المستقاة من إجابات عينة الدراسة عن المقابلة التي أجريت مع محافظ المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة_ والموظفين المتخصصين في مجال المكتبات، بعد إخراج تلك البيانات في جداول وأشكال (دوائر نسبية) من أجل تقريب الصورة أكثر والتمكن من تحليل جميع إجابات المبحوثين عن الأسئلة الموجهة إليهم.

1.1.3.5 تحليل بيانات المحور الأول: البيانات الشخصية:

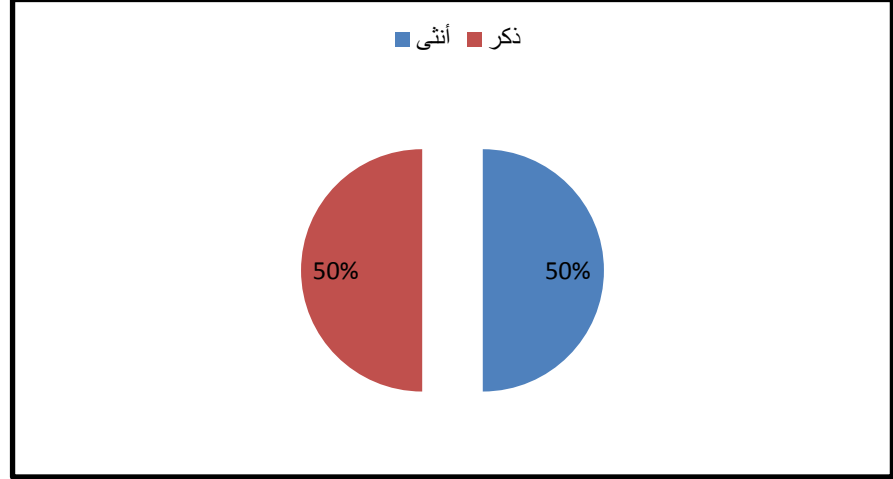
نقوم في هذا العنصر بوصف عينة الدراسة، من خلال التطرق إلى المميزات الشخصية لها، من حيث الدرجة العلمية والرتبة المهنية وسنوات الخبرة وغيرها. كل أسئلة المحور الأول موجهة للمحافظ والموظفين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة_ شتمة_ بنفس الصياغة.

الجدول رقم 05: يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة %
أنثى	03	50%
ذكر	03	50%
المجموع	06	100%

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

بين الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور منهم 50% ونسبة الإناث 50% وبذلك فنسبة كل من الجنسين العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة _ متساوية رغم تفاوت نسبة الإناث والذكور في المكتبات الجامعية الأخرى.



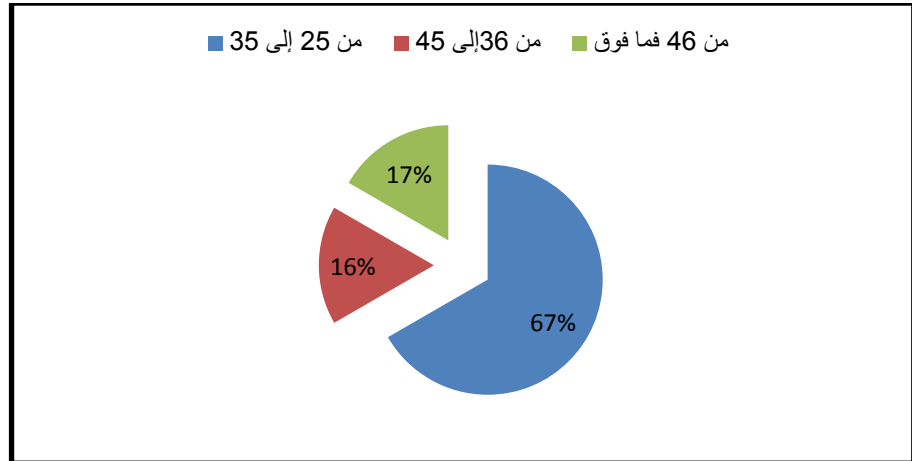
الشكل رقم(03): بين توزيع المبحوثين على متغير الجنس.

الجدول رقم07: يوضح الفئات العمرية لدى عينة الدراسة:

العمر	التكرار	النسبة%
من 25 إلى 35	04	66,66%
من 36 إلى 45	01	16,66%
من 46 فما فوق	01	16,66%
المجموع	06	100

يعد تحديد السن من أهم محددات خصائص العينة المدروسة وذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات وحاجات محددة.

وانطلاقاً من الجدول رقم (02) نلاحظ أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (من 25 إلى 35) يحتلون أكبر نسبة والمقدرة ب 66,66% وهذا ما أكده 04 مستجوبين ويمكن تفسير أن هذه المرحلة مرحلة العطاء وبذل الجهود ، وبينما يأتي في المرتبة الثانية بنفس النسبة المقدرة ب: 16,66% لكل من تتراوح أعمارهم {(من 36 إلى 45) و(من 46 فما فوق)} والأفراد الذين يدخلون ضمن الفئتين الأخيرتين هم الذين يتحملون المسؤوليات ولديهم أقدمية وخبرة في العمل.



الشكل رقم (04): يبين الفئات العمرية لعينة الدراسة.

الجدول 08: يحدد المؤهل العلمي أو الشهادة المتحصل عليها لعينة الدراسة:

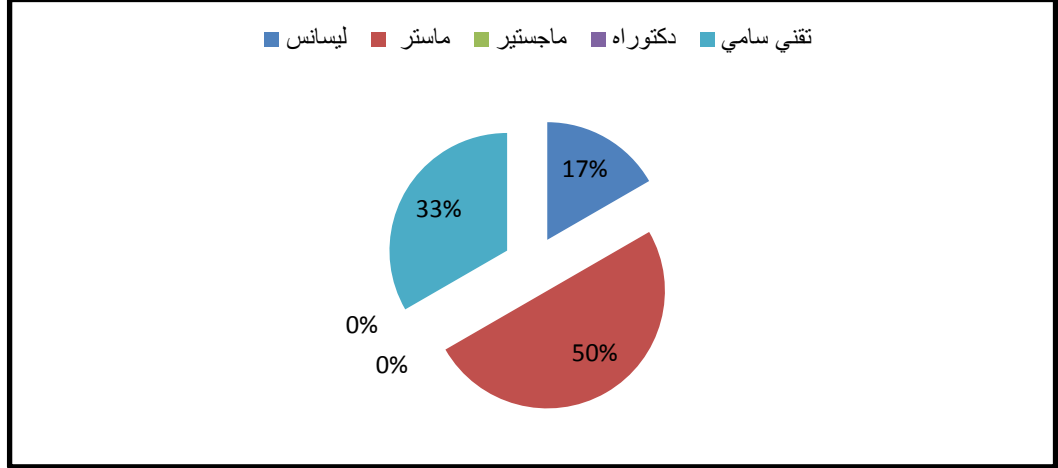
النسبة %	التكرار	الشهادة المتحصل عليها
16,66%	01	ليسانس
50%	03	ماستر
00%	00	ماجستير
00%	00	دكتوراه
33,33%	02	تقني سامي
100%	06	المجموع

يؤثر المؤهل العلمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستحدثة، ويتوزع افراد العينة حسب الشهادة المتحصل عليها إلى ثلاث (03) فئات: الفئة الأولى والتي تحتل درجة كبيرة وهم المتحصلين على شهادة الماستر والمقدرة نسبتهم 50% في حين تأتي الفئة الثانية للمتحصلين على شهادة تقني سامي بنسبة 33,33% والمتحصلين على شهادة الليسانس كانت نسبتهم مقدرة ب 16,66% .

ويلاحظ من خلال هذا التوزيع انعدام نسبة حاملي شهادة الماجستير والدكتوراه رغم أهمية وجود هذا المستوى بالنظر إلى حجم المكتبة والإمكانات المادية والمعلوماتية الوفيرة .

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

مما سبق نستخلص أن أكثر من نصف العاملين في المكتبة المركزية متحصلون على شهادة جامعية (ليسانس _ ماستر) قدرت نسبتها %66,66 وهذا يدل على التأهيل العلمي العالي لأفراد العينة فأكثر من نصف العينة هم إدارات متخرجة في التخصص (علم المكتبات) وذات مستوى عالي.



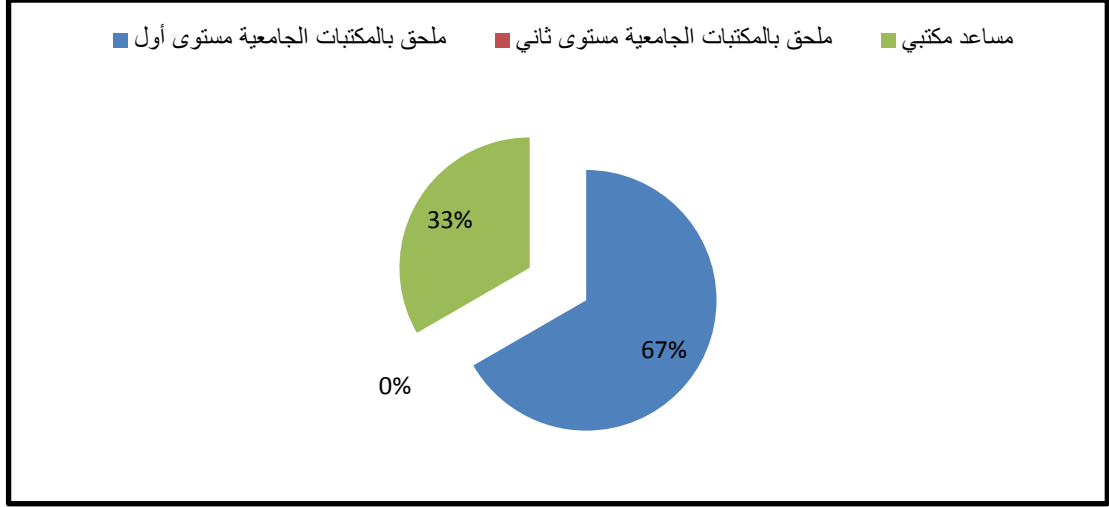
الشكل رقم(05): يبين توزيع المبحوثين حسب المؤهل العلمي (الشهادة المتحصل عليها).

الجدول رقم09: يحدد الرتبة المهنية لأفراد العينة بالمكتبة:

الرتبة المهنية	التكرار	النسبة %
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول	04	66,66%
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني	00	00%
مساعد مكتبي	02	33,33%
المجموع	06	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان من يشغلون منصب ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول تقدر نسبتهم ب %66,66 وهي في المرتبة الأولى لتليها مباشرة وفي المرتبة الثانية منصب مساعد مكتبي بنسبة مقدرة ب: %33,33 ليتضح لنا وجود نسبة منعدمة لمن يشغلون منصب ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني.

وتفسير ذلك كون هذا المنصب أو الرتبة المهنية يحتاج للالتحاق به شهادة الماستر أو يترقى إليها ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول بشروط محددة ، وهذا أمر منطقي.



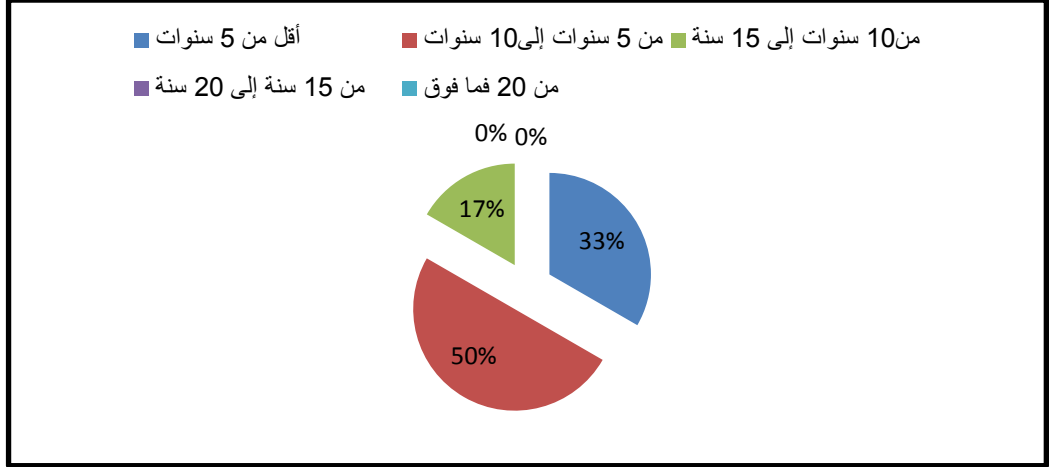
الشكل رقم (06): يحدد الرتب المهنية لعينة الدراسة بالمكتبة.

الجدول رقم 10: يوضح توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	02	33,33%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	03	50%
من 10 سنوات إلى 15 سنة	01	16,66%
من 15 سنة إلى 20 سنة	00	00%
من 20 فما فوق	00	00%
المجموع	06	%100

إن الأقدمية في العمل تكسب الفرد خبرة في سيرورة أداء الأعمال تعود على المكتبة بفوائد للتقدم نحو الأحسن وبين الجدول رقم (05) توزيع المبحوثين تبعا لأقدميتهم في العمل، حيث نجد نسبة 33,33% من مجتمع الدراسة خبرتهم أقل من خمس سنوات، بينما نسبة 50% من لديهم خبرة (من 06 إلى 10) وتليها نسبة 16,66% من لديهم خبرة (من 10 إلى 15 سنة)، في حين نسبة سنوات الخبرة المنحصرة بين { (من 15 إلى 20) و(أكثر من 20 سنة) } منعدمة تماما.

ومنه نستخلص بأن أغلب العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة _ تتراوح سنوات خبرتهم (من 05 إلى 10 سنوات) وذلك راجع كون أن أغلبهم من فئة الشباب وحديثي التوظيف.



الشكل رقم(07): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.

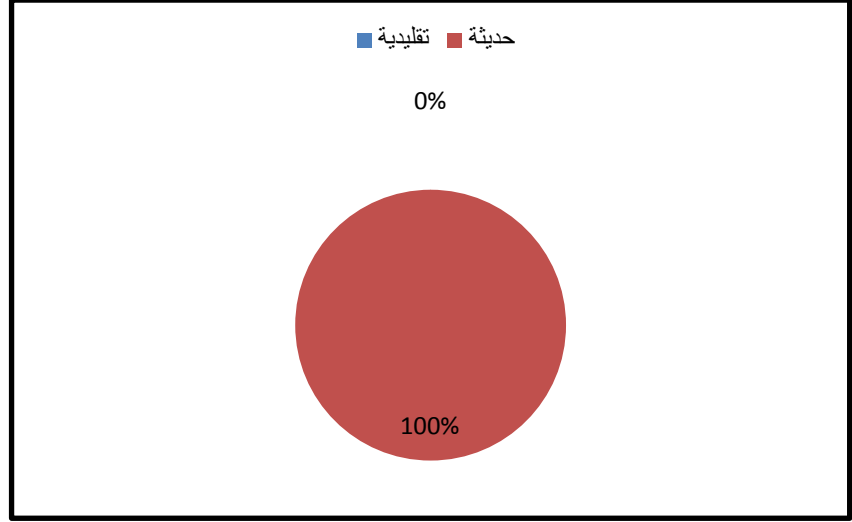
2.1.3.5. تحليل بيانات المحور الثاني: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - :

الجدول رقم11: يوضح طبيعة الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة . شتمة .(سؤال موجه للمحافظ):

نوع الخدمة	التكرار	النسبة %
تقليدية	0	00%
حديثة	1	100%
المجموع	1	100%

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول رقم(07) أنتضح أن المكتبة المركزية لا تشرف على تقديم خدمات تقليدية وإنما هناك نسبة 100% تدل على أن المكتبة المركزية تقدم خدمات حديثة.

ويمكن إرجاع هذا إلى توفير الامكانيات المادية والبشرية التي تمكنها من تقديم خدماتها بطريقة حديثة ومواكبة التطور التكنولوجي.

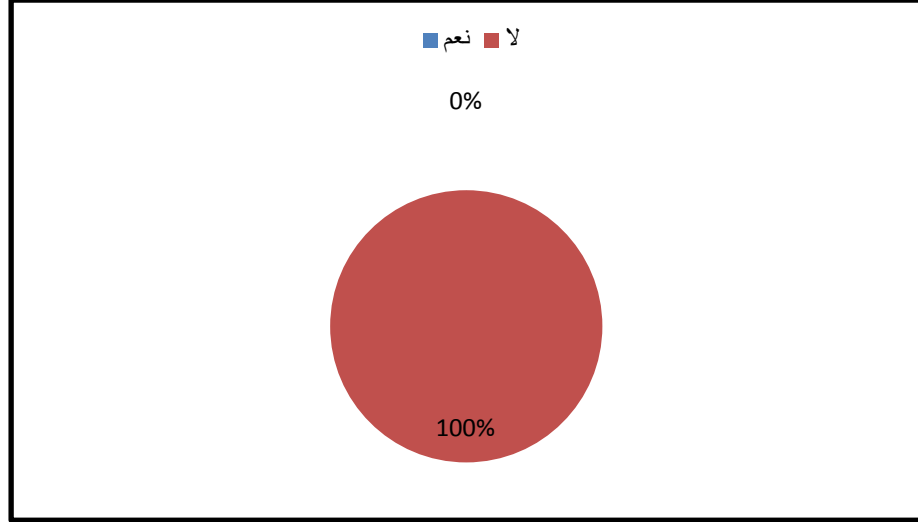


الشكل رقم (08): يبين نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة موضع الدراسة.

الجدول رقم 12: يوضح إذا كان هناك صعوبات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة:

النسبة %	التكرار	
00%	00	نعم
100%	06	لا
100%	06	المجموع

من خلال قراءة الأرقام المسجلة في الجدول يتبين أن نسبة 100% أقرت بعدم وجود صعوبات تواجههم في استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة، وهذا واضح من خلال السؤال السابق الذي يقر بتقديم خدمات مكتبية حديثة مما جعل موظفي المكتبة يخضعون منذ البداية إلى التعامل مع التكنولوجيا داخل المكتبة بالإضافة إلى مواكبتهم للتطورات التكنولوجية الحاصلة سهل عليهم التعامل معها.



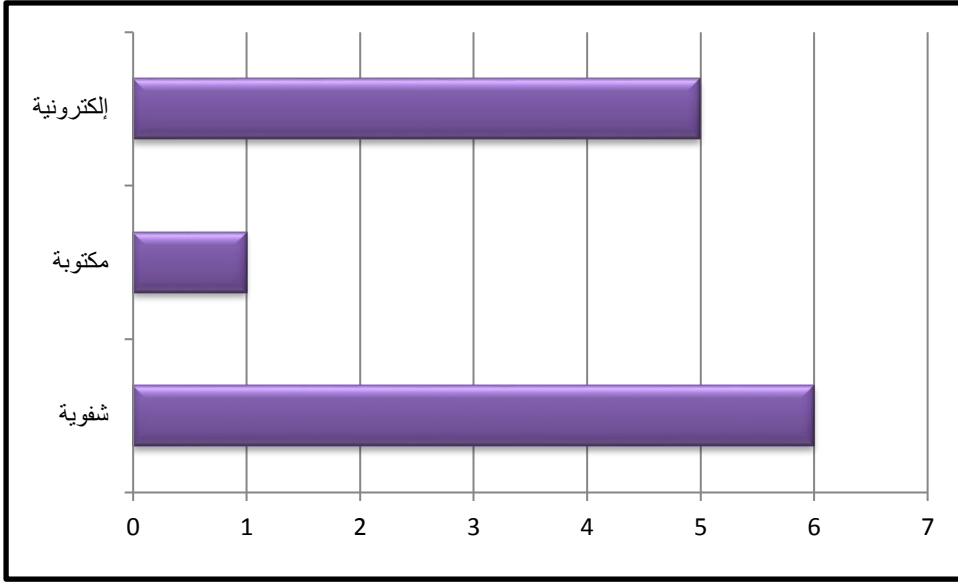
الشكل رقم (09) يمثل ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمكتبة محل الدراسة.

الجدول رقم 13: يبين القنوات التي تعتمد عليها المكتبة في اتصالها الداخلي:

القناة	التكرار	النسبة %
شفوية	06	100%
مكتوبة	01	16,66%
إلكترونية	05	83,33%

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتبين أن نسبة 100% تعتمد على الأسلوب الشفوي في عملية الاتصال داخل المكتبة لتكون هناك نسبة 16,66% يعتمدون على الأساليب المكتوبة كقناة اتصالية داخل المكتبة، ولترتفع درجة استخدام الأساليب الإلكترونية في عملية الاتصال بالمكتبة بنسبة مقدرة ب: 83,33%.

ويمكن تفسير ذلك: أن ارتفاع النسبة الأولى واحتلالها المرتبة الأولى هو نتيجة فعالية الأسلوب الشفوي في نجاح العملية الاتصالية داخل المكتبة وكذا سهولة نقل المعلومات بواسطته وضمان إيصالها في الوقت المناسب ويضمن تقادي اللبس والغموض، ونظرا لانخفاض نسبة الاعتماد على الأساليب المكتوبة فيمكن إرجاع ذلك لبطئ هذا الأسلوب في توصيل المعلومة وقد تترك نوعا من الغموض في فهم محتوى الرسالة الاتصالية، وفيما يخص الأسلوب الإلكتروني فنسبته عالية ويمكن رد ذلك لسرعة تبادل ونقل المعلومات داخل المكتبة بأقل وقت وجهد وتكلفة.

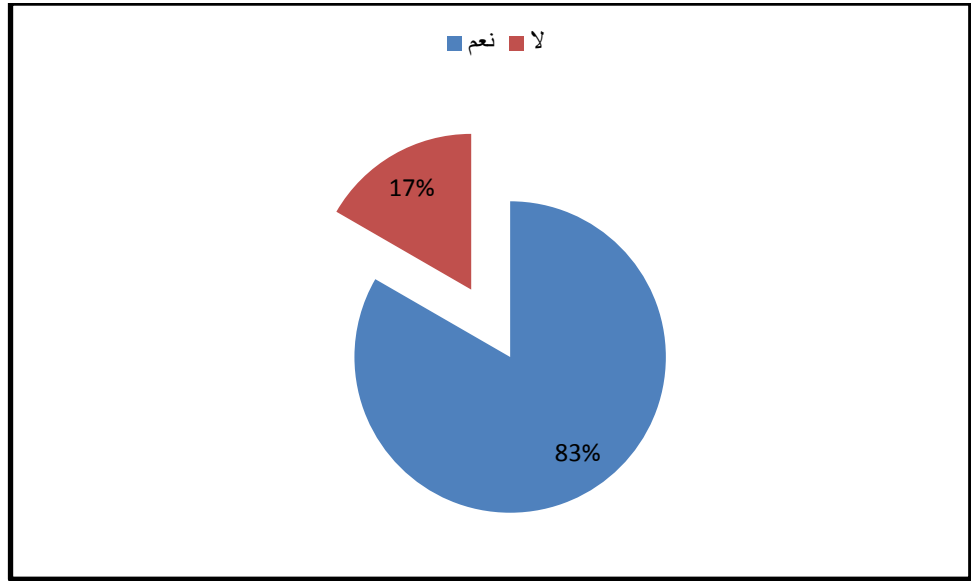


الشكل رقم(10): يبين القنوات الاتصالية التي تعتمد عليها المكتبة المركزية موضع الدراسة في اتصالها الداخلي.

الجدول رقم14: يوضح ما إذا كان هناك رضا عن وسائل الاتصال المستخدمة بالمكتبة المركزية شتمة:

التكرار	النسبة%
05	83,33%
01	16,66%
06	100%

من خلال تفحص المعطيات الواردة في الجدول أعلاه يتضح أن هناك درجة كبيرة تعبر عن رضا العاملين بالمكتبة لوسائل الاتصال المستخدمة بالمكتبة بنسبة تقدر 83,33% في حين نسبة 16,66% ليست راضية عن وسائل الاتصال المستخدمة داخل المكتبة.



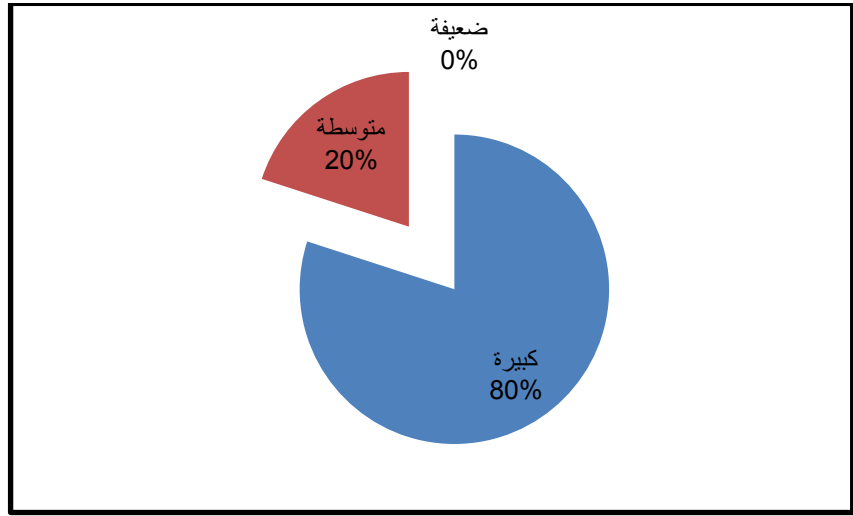
الشكل رقم(11): يمثل ما إذا كان هناك رضا عن وسائل الاتصال المستخدمة بالمكتبة المركزية بشتمة.

الجدول رقم 15 : يحدد نسبة رضا المبحوثين عن قنوات الاتصال المستخدمة بالمكتبة المركزية شتمة:

التكرار	النسبة %	
04	80%	كبيرة
01	20%	متوسطة
00	00%	ضعيفة
05	100%	المجموع

يتضح من النسب التي تظهر في الجدول رقم(10) أن نسبة 80% من عينة الدراسة نسبة رضاها عن وسائل الاتصال المستخدمة داخل المكتبة بدرجة كبيرة في حين هناك نسبة 20% نسبة رضاها متوسطة، لتكون هناك نسبة منعدمة لدرجة رضا ضعيفة.

ومنه نستخلص أن رضا افراد العينة وبدرجة كبيرة عن وسائل الاتصال المستخدمة في الاتصال الداخلي بالمكتبة يمكن ارجاعه لملائمة اسلوب الاتصال المعتمد لمحتويات الرسالة الاتصالية داخل المكتبة وضمن فعاليتها ونجاحها في توصيل تلك الرسالة.



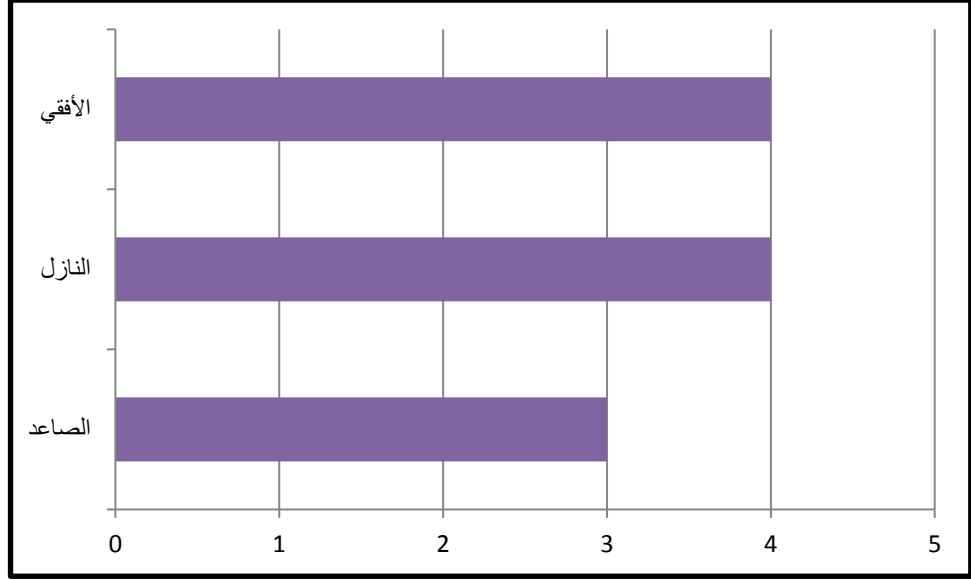
الشكل رقم(12): يبين نسبة رضا المبحوثين عن قنوات الاتصال المستخدمة بالمكتبة موضع الدراسة.

الجدول رقم16: يوضح الاتصال الأكثر انتشارا بالمكتبة المركزية شتمة :

الاتجاه الاتصال	التكرار	النسبة %
الصاعد	03	50%
النازل	04	66,66%
الأفقي	04	66,66%

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن نصف افراد العينة يعتبرون أن الاتصال الصاعد هو الاتصال الأكثر انتشارا في وسط المكتبة بنسبة قدرت ب:50% في حين قدرت نسبة كل من يعتبرون ان الاتصال النازل هو الأكثر انتشارا ب: 66,66% ليكون هناك موقف ثالث يتساوى مع الموقف الثاني بنفس النسبة فيما يخص الاتصال الأفقي.

مما سبق نستخلص أن هناك ارتفاع في نسبة انتشار كل من الاتصال النازل والأفقي وهذا ما يدل على أن الموظفين بالمكتبة محل الدراسة توجد بينهم علاقات طيبة سواء من حيث الاتصال النازل الذي يعبر عن مدى احترام المحافظ للموظفين والتفاهم الحاصل بينهم ومن حيث الاتصال الأفقي الذي يدل على مدى للتعاون والتنسيق بينهم.



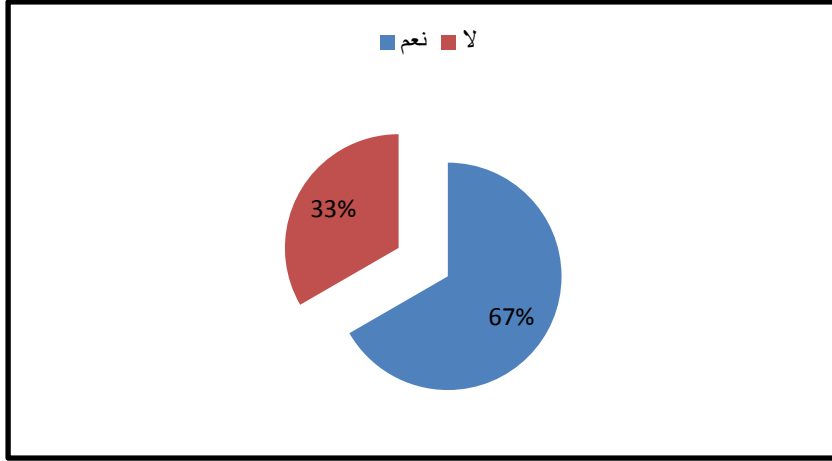
الشكل رقم(13): يحدد الاتصال الأكثر انتشارا بالمكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم17: يوضح اذا كان هناك استخدام لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل:

التكرار	النسبة%	
04	66,66%	نعم
02	33,33%	لا
06	100%	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات التي تظهر في الجدول أعلاه إجابات المستجوبين حول ما اذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل ليتضح أن نسبة 66,66% أجابت بنعم في حين نسبة 33,33% أجابت بلا.

نستنتج أن الرئيس لا يجد صعوبة كبيرة في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بمرووسيه وأن عملية الاتصال بالاتجاه النازل لا تعيقها مشاكل وهذا ما يدل عن مدى تمكن المسؤول في استخدام تطبيقات الويب 2.0.

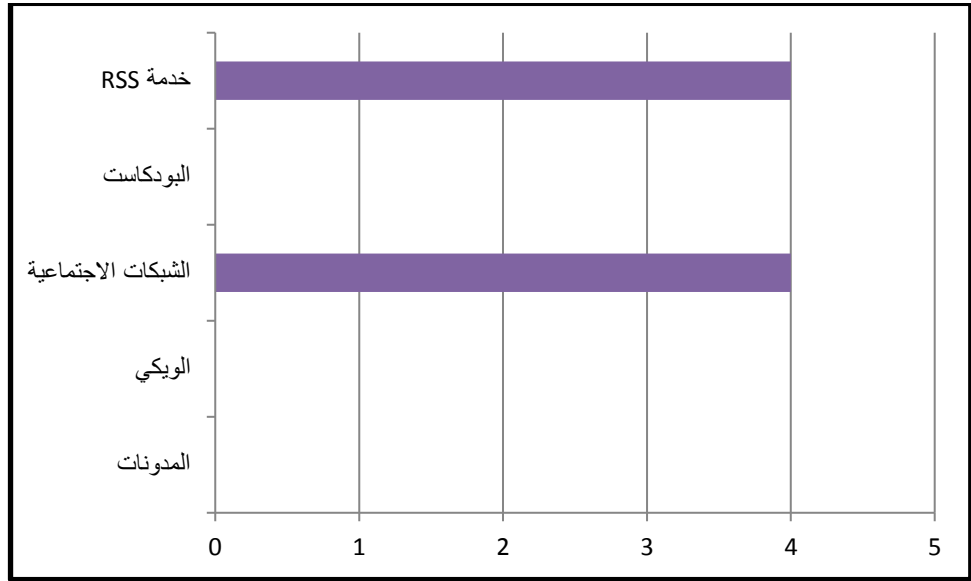


الشكل رقم(14): يبين استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل.

الجدول رقم18: يوضح أي تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 تستخدم في هذا الاتصال النازل:

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	04	66,66%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	04	66,66%

من خلال النظر والتمعن في الأرقام الواردة في الجدول أعلاه يتبين من إجابات المبحوثين أن المكتبة المركزية تستخدم تطبيق الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS بنسب متساوية قدرت قيمتها 66,66% في الاتصال النازل من الرئيس إلى مرؤوسيه في حين انعدمت نسبة بقية التطبيقات. فمن خلال المعطيات السابقة الذكر يتضح أن الرئيس يعتمد على كل من الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS بشكل كبير للاتصال بمرؤوسيه كون هذين التطبيقين يتميزان بتوفير الوقت وسرعة الاتصال وتوفير خاصية الصور والفيديو التي توضح المراد من الرسالة وتوافق هذين التقنيتين لمحتويات الرسالة الاتصالية النازلة من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا من توجيهات العمل وترشيد العمل وغيرها...



الشكل رقم(15): يمثل تطبيقات الويب 2.0 التي تستخدمها المكتبة في الاتصال النازل.

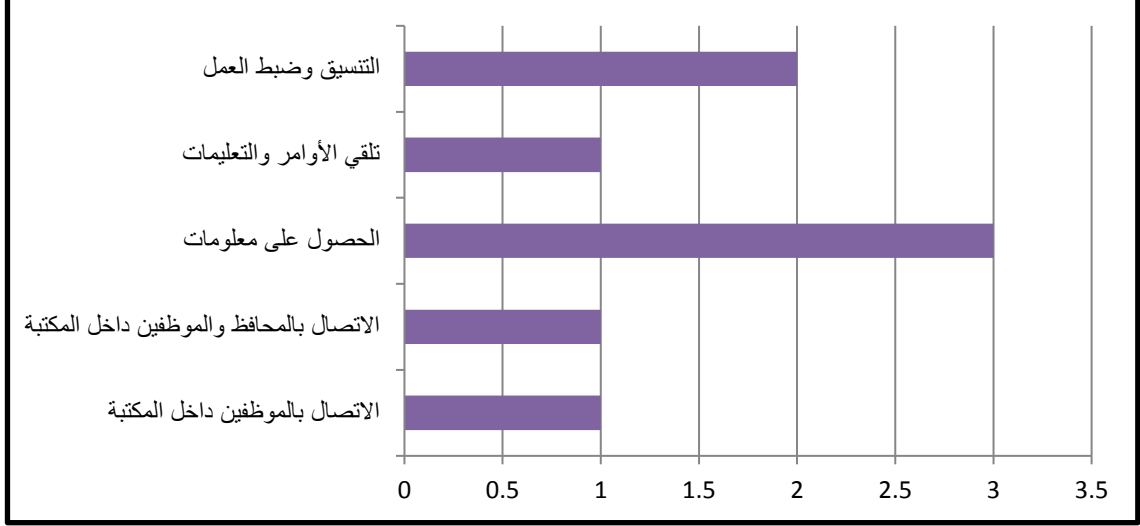
الجدول رقم19: يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات في المكتبة المركزية شتمة:

النسبة %	التكرار	الوصف
16,66%	01	الاتصال بالموظفين داخل المكتبة
16,66%	01	الاتصال بالمحافظ والموظفين داخل المكتبة
50%	03	الحصول على معلومات
16,66%	01	تلقي الأوامر والتعليمات
33,33%	02	التنسيق وضبط العمل

يتضح جليا في الجدول أعلاه الذي يوضح مجالات استخدام التطبيقات المختارة في الاتصال النازل، حيث تنوعت إجابات المبحوثين فنسبة 16,66% ترى أن مجال استخدام هذه التطبيقات هو الاتصال بالموظفين داخل المكتبة، وهذا حسب اجابة محافظ المكتبة، وبنفس النسبة 16,66% من عينة الدراسة ترى أن مجال استخدام هذه التطبيقات هو للاتصال بالمحافظ والموظفين داخل المكتبة، لترتفع نسبة إجابة أفراد عينة الدراسة بتقدير 50% لاعتبار أن الحصول على المعلومات هو مجال استخدام كل من الشبكات الاجتماعية و خدمة RSS ، ونسبة 16,66% لتلقي الأوامر والتعليمات، وأما من اعتبروا أن التنسيق وضبط العمل هو مجال استخدام كل من الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS بنسبة مقدرة ب: 33,33%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين أن المكتبة المركزية تستخدم التطبيقين السابقين الذكر بنسبة 50% ويمكن رد ذلك إلى مدى ملائمة محتوى الرسالة والمتمثل في الحصول على المعلومات مع ما تتمتع به هذين التطبيقين من سرعة تبادل و وصول المعلومة.



الشكل رقم(16): يبين مجالات استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم20: يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية شتمة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال

الصاعد:

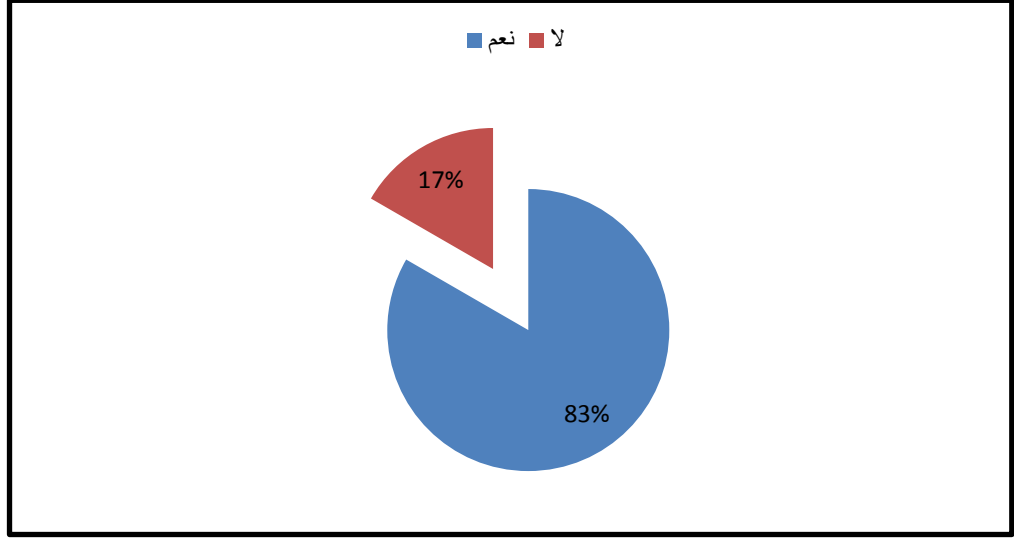
النسبة %	التكرار	
83,33%	05	نعم
16,66%	01	لا
100%	06	المجموع

من خلال الأرقام المسجلة في الجدول أعلاه الذي بدوره يوضح ما إذا كان هناك استخدام لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد، أي من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا فكانت إجابة المبحوثين بالموافقة على هذا الرأي بنسبة 83,33%، في حين أجاب بعض المبحوثين بعدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد بنسبة مقدرة ب: 16,66%.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم 15 أن الموظفين يستخدمون تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بمسؤول المكتبة المركزية، وهذا ما يؤكد على أن المكتبيين متمكنون بدرجة كبيرة في استخدام تطبيقات الجيل

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

الثاني للويب، ويجدون مرونة في استخدامها، وهذا دليل على أن في ذلك مواكبة للتطور التكنولوجي الحاصل.



الشكل رقم(17): يبين ما إذا كانت المكتبة محل الدراسة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المساعد.

الجدول رقم 21: يوضح أي التطبيقات تستخدم المكتبة المركزية شتمة في الاتصال المساعد:

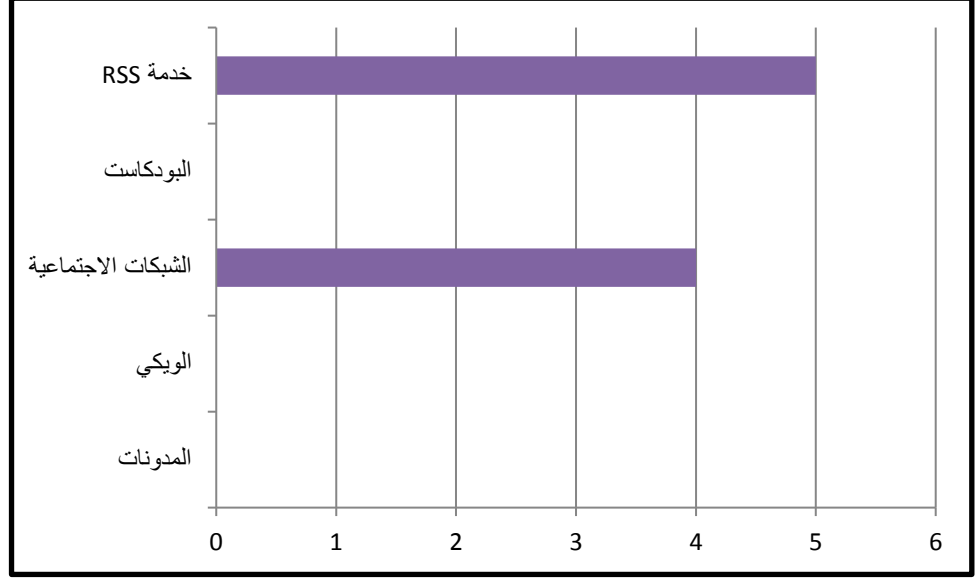
التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	04	66,66%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	05	83,33%

يوضح الجدول رقم(16) إجابات عينة الدراسة حول التطبيقات التي يعتمد عليها الموظفين في الاتصال برئيسهم، فقد تفاوتت إجاباتهم حول هذا الرأي، فكانت هناك نسبة 66,66% تقر باستخدامها للشبكات الاجتماعية، في حين ذهبت فئة أخرى باستخدامها لخدمة RSS بنسبة مقدرة ب: 83,33% في حين تظهر نسب منعدمة لبقية التطبيقات (المدونات _ الويكي _ البودكاست).

فلاحظ من خلال هذه المعطيات أن الموظفين يستغلون خدمة RSS بنسبة كبيرة جدا في التعامل وتبادل المعلومات مع رؤسائهم ويرجع ذلك إلى ما تتمتع به هذه التقنية بحيث يسهل الاشتراك بها سواء من

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

جهة الموظف أو المسؤول، والتنظيم الذي تتسم به في عرض المعلومات وتوفر الوقت لدى الرئيس بحيث لا يطلع على كل موقع على حدا وإنما تقوم هذه الخدمة بتوفير كل جديد في المواقع لدى المسؤول .



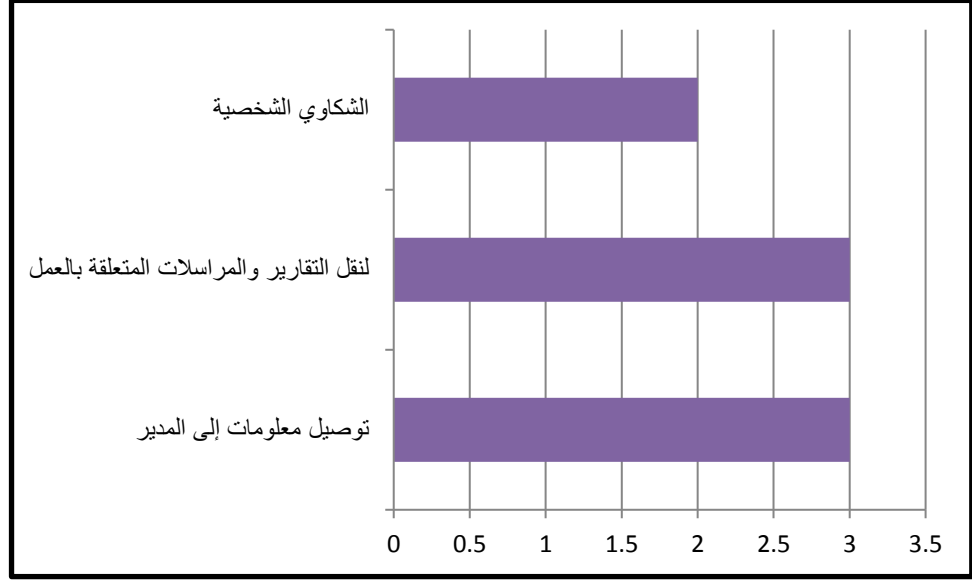
الشكل رقم(18): يمثل التطبيقات التي تستخدمها المكتبة موضع الدراسة في الاتصال الصاعد.

الجدول رقم22: يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات في إطار الاتصال الصاعد:

النسبة %	التكرار	الوصف
50%	03	توصيل معلومات إلى المدير
50%	03	لنقل التقارير والمراسلات المتعلقة بالعمل
33,33%	02	الشكاوي الشخصية

بعد النظر والتمعن في بيانات الجدول رقم(17) يتضح لنا جليا أن الموظفين يستخدمون تطبيقات الويب 2.0 في اتصالهم برئيسهم في مجالات مختلفة فكانت إجابات المبحوثين حول ذلك أن نسبة 50% تستخدم تطبيقات الجيل الثاني للويب في مجال توصيل المعلومات إلى المدير. بينما أدل 50% من أفراد العينة أنهم يستخدمون هذه التطبيقات في مجال نقل التقارير والمراسلات المتعلقة بالعمل إلى رئيسهم، ولتكون نسبة 33,33% من المبحوثين تستخدم هذه التطبيقات لتقديم الشكاوي الشخصية.

ومن خلال الإطلاع على هذه المعطيات نلاحظ أن الموظفين يستخدمون تطبيقات الجيل الثاني للويب (الشبكات الاجتماعية _ خدمة RSS) في اتصالهم بالمسؤول عليهم في مجالات متنوعة هذا ما يؤكد على أن العاملين بالمكتبة المركزية يستغلون هذه التطبيقات نظرا لتلائمها مع هذه المجالات .



الشكل رقم(19): يبين مجالات استخدام هذه التطبيقات في إطار الاتصال الصاعد.

الجدول رقم23: يوضح أسباب الإجابة بعدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد بالمكتبة المركزية شتمة :

النسبة %	التكرار	السبب
50%	01	عدم ملائمة الوسيلة لمضمون الرسالة
00%	00	الخوف من فقدان الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه
50%	01	صعوبة في استخدام تطبيقات الويب 2.0
100%	02	المجموع

يوضح الجدول أعلاه الأسباب التي دفعت أفراد عينة الدراسة للإقرار بعدم استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في الاتصال الصاعد، فأجاب نصف أفراد العينة 50% بأن السبب عدم ملائمة الوسيلة لمضمون الرسالة في حين النصف الآخر من المبحوثين اعتبر السبب هو صعوبة في استخدام تطبيقات الويب 2.0 .

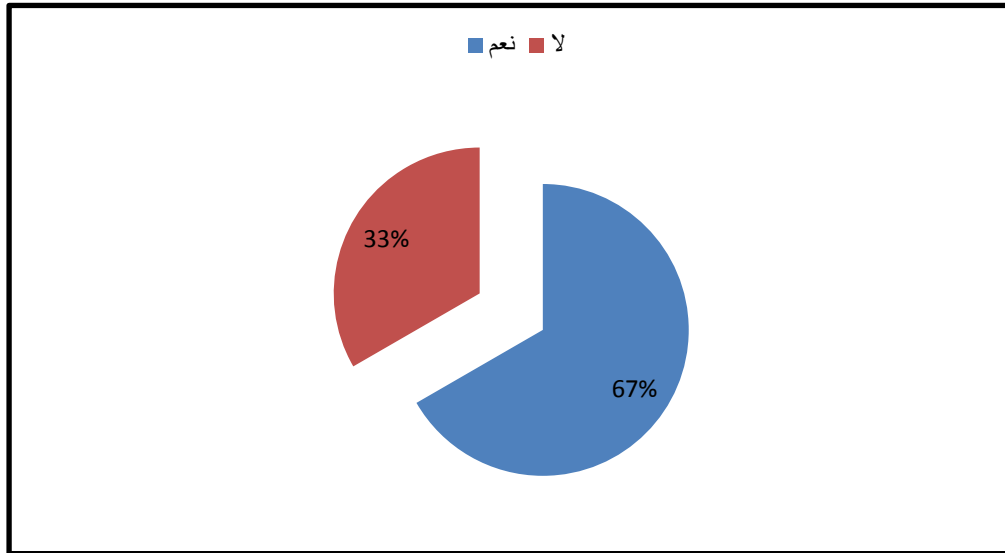
من خلال هذه القراءة نخلص إلى أن الموظفين يتجنبون استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في الاتصال برؤسائهم ومرد ذلك هو الخوف من عدم فهم الرسالة وكذلك عدم كفاءة الموظفين بالمكتبة المركزية للتعامل مع التكنولوجيا باعتبار أن الويب 2.0 من إفرزات هذه التكنولوجيا.

الجدول رقم 24: يوضح إذا كانت تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الأفقي :

النسبة %	التكرار	
66,66%	04	نعم
33,33%	02	لا
100%	06	المجموع

يتضح لنا بعد قراءة مجموعة البيانات الواردة في الجدول أعلاه الذي يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الأفقي أم لا، ليجيب نسبة 66,66% من المبحوثين بالإجابة نعم في حين تظهر نسبة 33,33% من أفراد العينة بأن المكتبة المركزية لا تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الأفقي.

وبعد التمعن في هذه المعطيات يمكننا القول بأن الموظفين داخل المكتبة المركزية يستخدمون تطبيقات الجيل الثاني للويب وهذا ما يعني حتماً أن الموظفين وجدوا سهولة في تبادل المعلومات والاتصال والتواصل بينهم باستخدام هذه التقنيات.



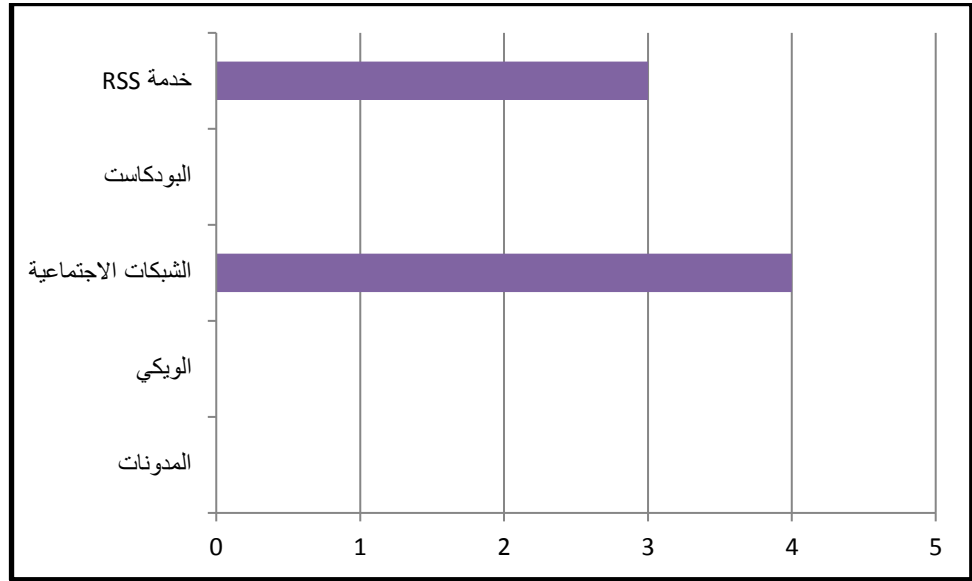
الشكل رقم (20): يبين النسب التي تمثل أسباب الإجابة بعدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المساعد بالمكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم 25: يوضح التطبيقات التي تستخدمها المكتبة المركزية شتمة في الاتصال الأفقي:

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	04	66,66%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	03	50%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) الذي يوضح أي التطبيقات التي تستخدم في الاتصال الأفقي لتظهر إجابات مختلفة فنسبة 66,66% من أفراد عينة الدراسة تستخدم الشبكات الاجتماعية في اتصالها مع الموظفين معها، في حين تظهر نسبة 50% من المبحوثين تستخدم خدمة RSS في الاتصال الأفقي بالمكتبة المركزية.

نستنتج من خلال قراءة ما تم ملاحظته أن استخدام كل من الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS في الاتصال الذي يحدث بين العاملين في نفس الوحدة أو المستوى التنظيمي أو غير ذلك حيث أن تطبيق الشبكات الاجتماعية يتمتع بخصائص تساعد الموظفين على تبادل الخبرات والتعاون على أداء الأعمال المكتبية ، وأما عن خدمة RSS فهي توفر من وقت الموظفين في اطلاعهم على ما ينشر زملائهم من أعمال وأحداث جديدة.



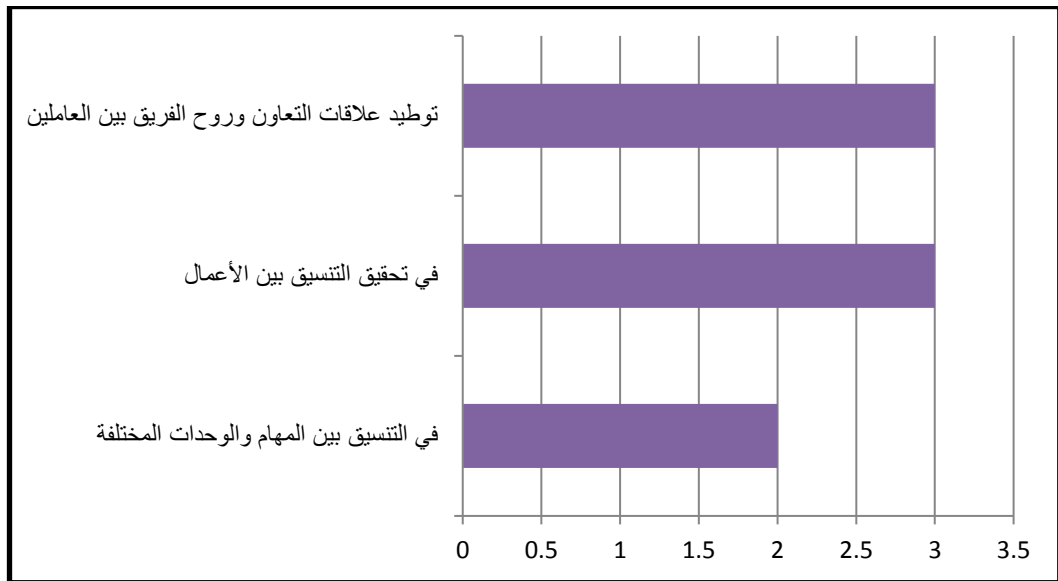
الشكل رقم (21): يمثل التطبيقات التي تستخدمها المكتبة المركزية شتمة في الاتصال الأفقي.

الجدول رقم 26: يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات في الاتصال الأفقي بالمكتبة:

النسبة %	التكرار	
33,33%	02	في التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة
50%	03	في تحقيق التنسيق بين الأعمال
50%	03	توطيد علاقات التعاون وروح الفريق بين العاملين

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) الذي يوضح مجالات استخدام كل من الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS في الاتصال الأفقي فكانت إجابات المبحوثين من هذا السؤال أن نسبة 33,33% ترى أن مجال استخدام هذين التطبيقين هو للتنسيق بين المهام والوحدات المختلفة، في نسبة 50% ترى أن مجال استخدامها هو تحقيق التنسيق بين الأعمال وتؤكد نسبة 50% من المبحوثين أن مجال استخدامها هو توطيد علاقات التعاون وروح الفريق بين العاملين.

نستخلص من خلال قراءة معطيات الجدول أن الموظفين بالمكتبة المركزية وجدوا في هذه التطبيقات ما يحقق لهم الأداء الاحسن والأمثل ويفعل تعاونهم من خلال خاصية المجموعات التي توفرها الشبكات الاجتماعية والشبكات المهنية التي توفرها هذه الشبكات بالإضافة إلى ما تتيحه خدمة RSS من توفير معلومات في التخصص من مواقع الوحدات التنظيمية من نفس المستوى للمكتبيين بالمستوى الآخر بالمكتبة لمعرفة الجديد حول عملهم ليتم التنسيق بينهم وبين أعمالهم.



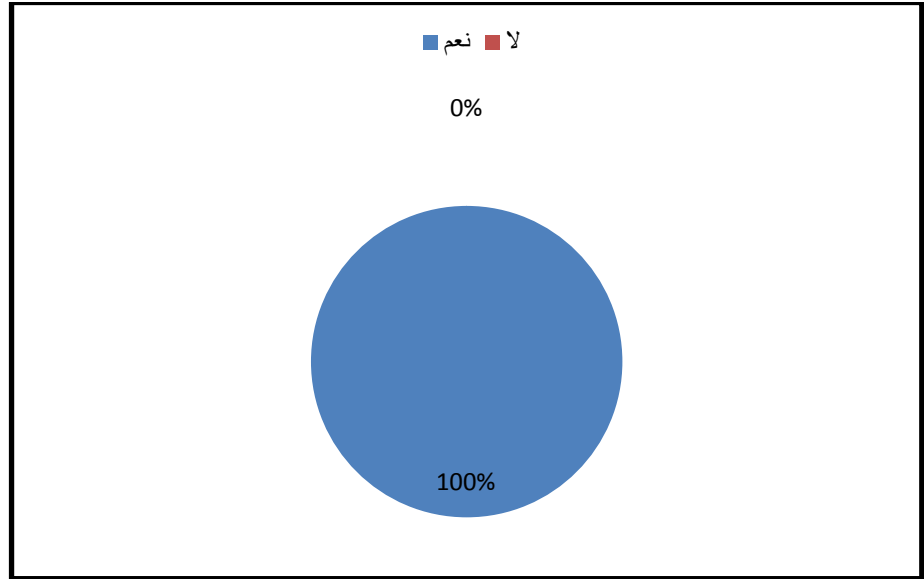
الشكل رقم (22): يبين مجالات استخدام هذه التطبيقات في الاتصال الأفقي بالمكتبة.

الجدول رقم 27: يوضح إذا كان يوجد اتصال غير رسمي بالمكتبة المركزية :

النسبة %	التكرار	
100%	06	نعم
00%	00	لا
100%	06	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه الذي يوضح إذا ما كان يتوفر بالمكتبة المركزية اتصال غير رسمي أم لا، فأجابت نسبة 100% من المبحوثين على أن المكتبة تتوفر بها اتصال غير رسمي بين الموظفين.

في تفسير هذه البيانات اتضح أن مجموع المبحوثين لهم علاقات شخصية خارجة عن نطاق العمل وأن لهم اتصالات وتفاعلات تحدث بطريقة غير رسمية مثل النقاشات التي تحدث بين الزملاء في المكتبة أو اللقاءات بين الموظفين في أماكن غير مكان العمل.

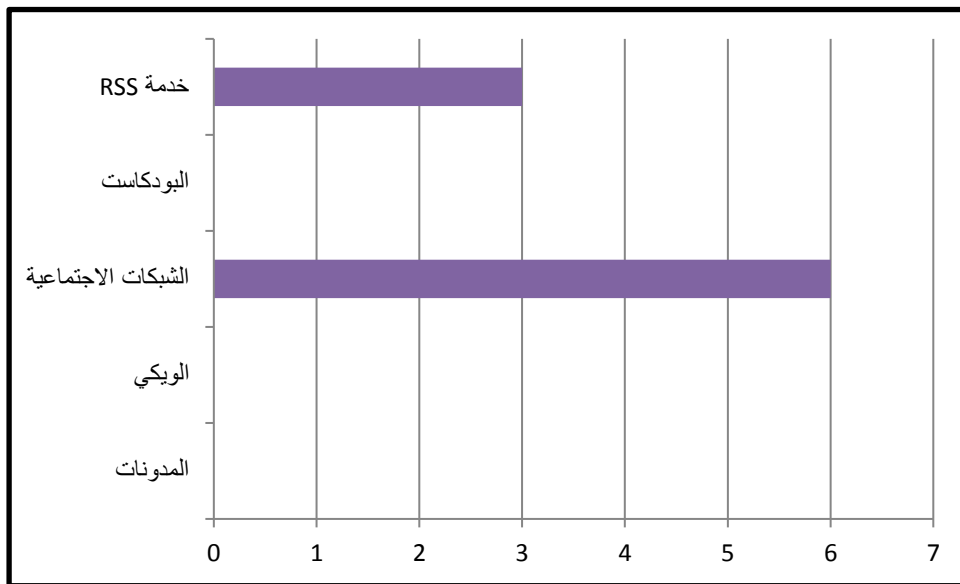


الشكل رقم (23): يبين إذا كان هناك استخدام للاتصال غير الرسمي في المكتبة محل الدراسة.

الجدول رقم 28: يوضح التطبيقات الأكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي بالمكتبة:

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	06	100%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	03	50%

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه الذي يوضح أي التطبيقات الأكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي بالمكتبة المركزية، فأجاب المبحوثين بنسبة 100% أن الشبكات الاجتماعية هي التطبيق الذي يستخدم في الاتصال غير الرسمي بالمكتبة المركزية، ونسبة 50% تعتمد على خدمة RSS في اتصالها غير الرسمي في حين انعدم استخدام بقية التطبيقات في الاتصال غير الرسمي. نستخلص مما سبق أن المكتبة المركزية تتوفر على اتصال غير رسمي داخل تنظيمها وان قناة تفعيله تطبيقات الويب 2.0 (الشبكات الاجتماعية و خدمة RSS) حيث أن هذين التطبيقين ساعدا في جمع الموظفين خارج الإطار الرسمي بالمكتبة وخلق علاقات شخصية بينهم علاقات صداقة وزمالة.



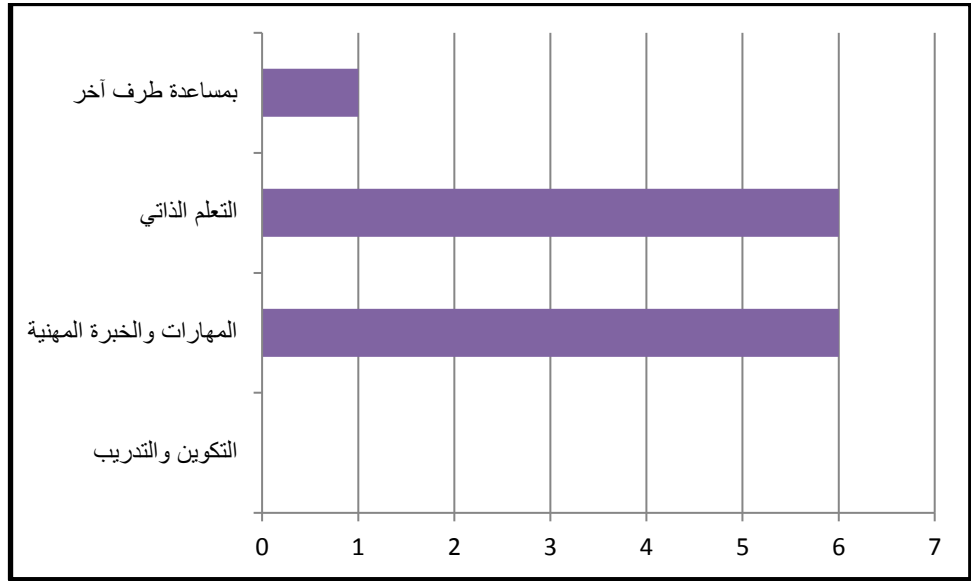
الشكل رقم (24): يبين التطبيقات الأكثر استخداما في الاتصال غير الرسمي.

الجدول رقم 29: يوضح أسباب إتقان المحافظ والموظفين لاستخدام هذه التطبيقات:

النسبة %	التكرار	
00%	00	التكوين والتدريب
100%	06	المهارات والخبرة المهنية
100%	06	التعلم الذاتي
16,66%	01	بمساعدة طرف آخر

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يوضح أسباب إتقان المحافظ والموظفين لاستخدام هذه التطبيقات حيث أجاب المبحوثين بنسبة 100% أن سبب إتقانهم هذه التطبيقات كان عن طريق المهارات والخبرة المهنية ونسبة 100% أجابت أن سبب إتقانها هو التعلم الذاتي في حين نسبة 16,66% من اجابات المبحوثين تدلي بأن سبب اتقانها لهذه التطبيقات كان بمساعدة طرف آخر في حين تتعدم نسبة التكوين والتدريب كسبب في هذا الاستخدام.

نستنتج من خلال ما لاحظناه أن الواقع المهني للموظفين بالمكتبة المركزية ونظرا لطريقة عمل المكتبة التي تقدم خدمات حديثة وإلى ما تتوفر عليه المكتبة من تجهيزات ومعدات، والبرمجية المستخدمة في المكتبة PMB هذا اكسب الموظفين مهارات وخبرات ساعدتهم في استخدام تطبيقات الويب 2.0 بالإضافة إلى أن الموظفين في المكتبة عامتهم متخصصين في المجال هذا ما دفعهم لمحاولة التعلم بناءا على ذاتهم للتمكن من استخدام هذه التقنيات الحديثة.



الشكل رقم (25): يوضح أسباب إتقان المحافظ والموظفين بالمكتبة لاستخدام تطبيقات الويب 2.0.

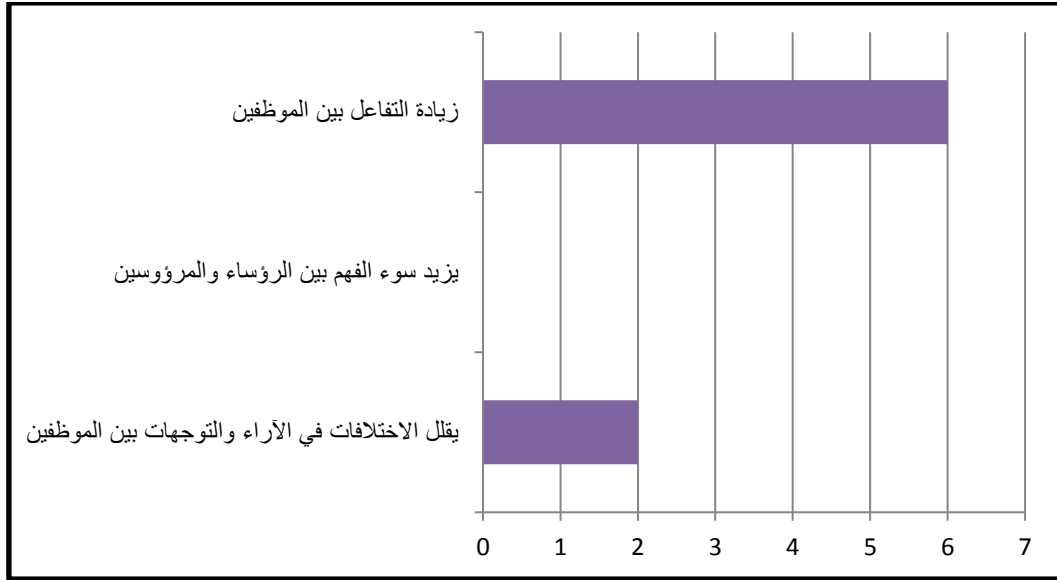
الجدول رقم 30: يوضح نتيجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية:

النسبة %	التكرار	النتيجة
33,33%	02	يقل الاختلافات في الآراء والتوجهات بين الموظفين
00%	00	يزيد سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين
100%	06	زيادة التفاعل بين الموظفين

من خلال الجدول رقم 25 يتضح لنا نتيجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية فأجاب أفراد عينة الدراسة بنسبة 33,33% بأن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية يقلل الاختلافات في الآراء والتوجهات بين الموظفين ، ثم انعدمت نسبة آراء المبحوثين حول اعتبار أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية يزيد سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين لتكون هناك نسبة 100% من إجابة أفراد العينة المدروسة ترى أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية يساهم في زيادة التفاعل بين الموظفين. يتبين لنا بعد قراءة هذه المعطيات أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية كان له نتائج ايجابية وأهمها في أنها تزيد من التفاعل بين الموظفين وهذا انطلاقاً من خصائص هذه

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

التطبيقات والفرق الذي تميزت به عن الجيل الأول للويب حيث أن الويب 2.0 يتميز بالتفاعلية والمشاركة وإعطاء الحرية للشخص سواء بالإضافة أو التعديل أو التعليق...

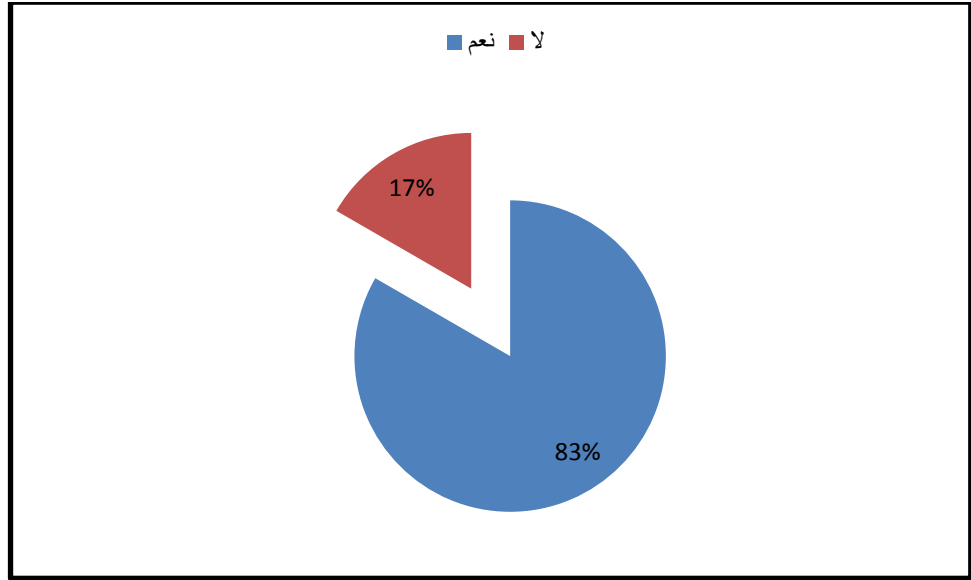


الشكل رقم(26): يمثل نتيجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية.

الجدول رقم31: يوضح إذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة أم لا:

النسبة %	التكرار	
83,33%	05	نعم
16,66%	01	لا
100%	06	المجموع

يتبين من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم(26) ما إذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 قد حسنت الاتصال داخل المكتبة أم لا، لتجيب نسبة 83,33% من أفراد العينة بالموافقة على أن استخدام المكتبة المركزية لتطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة في حين كانت هناك نسبة 16,66% تدلي بعكس ذلك وتقر بأن استخدام المكتبة المركزية لتطبيقات الويب 2.0 لم يحسن من الاتصال داخل المكتبة. انطلاقاً من هذه المعلومات نخلص إلى أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة المركزية أثرت على نجاح وفعالية العملية الاتصالية داخل المكتبة المركزية، وأن استخدام هذه التطبيقات خلصت المكتبة من المشاكل الاتصالية التي كانت تواجهها.



الشكل رقم (27): يبين إذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة .

الجدول رقم 32: يوضح الأسباب التي حسنت الاتصال داخل المكتبة:

النسبة %	التكرار	
83,33%	05	سرعة تداول ووصول المعلومة
66,66%	04	سهولة الاتصال بين الموظفين
83,33%	05	مواكبة التطورات الحاصلة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي جاء ليوضح إذا ما كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية فإلى ما يعود وهنا اختلفت آراء الباحثين فنسبة 83,33% من أفراد العينة ترجع ذلك إلى سرعة تداول ووصول المعلومة، ونسبة 66,66% ترجعه إلى سهولة الاتصال بين الموظفين وأخيرا نسبة 83,33% من الباحثين ترجع ذلك إلى مواكبة التطورات الحاصلة.

بعد التمعن في المعطيات الواردة في الجدول رقم 26 اتضح لنا انه حقت استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة المركزية وهذا راجع حتما لما نتج عن هذا الاستخدام، فهذه التطبيقات هي عصارة العصر التكنولوجي حيث أن هذه التكنولوجيا ساهمت سرعة تبادل المعلومة من مرسلها إلى متلقيها، بأقل وقت وجهد وتكلفة بالإضافة إلى تفعيل العلاقات بين الموظفين مادامت تستخدم تطبيقات ميزتها

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

الأساسية التفاعلية مع الإشارة إلى أنه يجب دائما تحديث القنوات والوسائل الاتصالية بما يتلائم مع التطور التكنولوجي الحاصل.



الشكل رقم(28): يبين الأسباب التي أدت إلى تحسين الاتصال داخل المكتبة.

الجدول رقم33: يوضح مدى إمكان موظفي المكتبة المركزية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات

الويب 2.0:

النسبة %	التكرار	
33,33%	02	نعم
66,66%	04	لا
100%	06	المجموع

من خلال الأرقام والبيانات الواردة في الجدول رقم(28) الذي يوضح إذا كان يمكن موظفي المكتبة

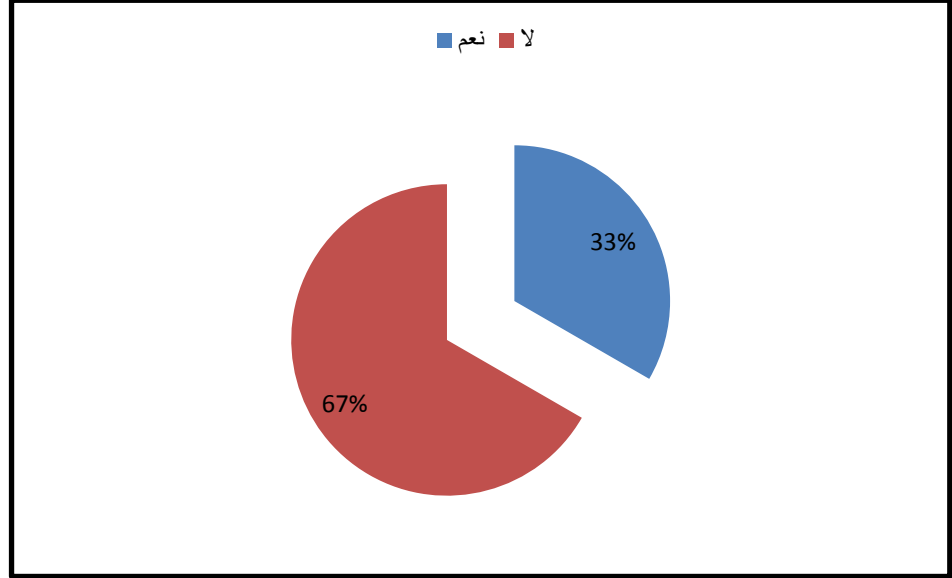
المركزية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0 و على ضوء هذا كانت إجاباتهم كما يلي:

أن نسبة 33,33% تجيب بنعم، في حين نسبة 66,66% من أفراد عينة الدراسة تجيب بلا.

نلاحظ من خلال التمعن في هذه المعطيات أن الموظفين يستخدمون تطبيقات الويب 2.0 ولكن هذا لا

يعني أن المكتبة استغنت عن وسائل الاتصال الأخرى سواء التقليدية من مراسلات وتقارير أو حديثة من

الهاتف النقال والفاكس....الخ.



الشكل رقم (29): يوضح مدى إمكان موظفي المكتبة المركزية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب
2.0.

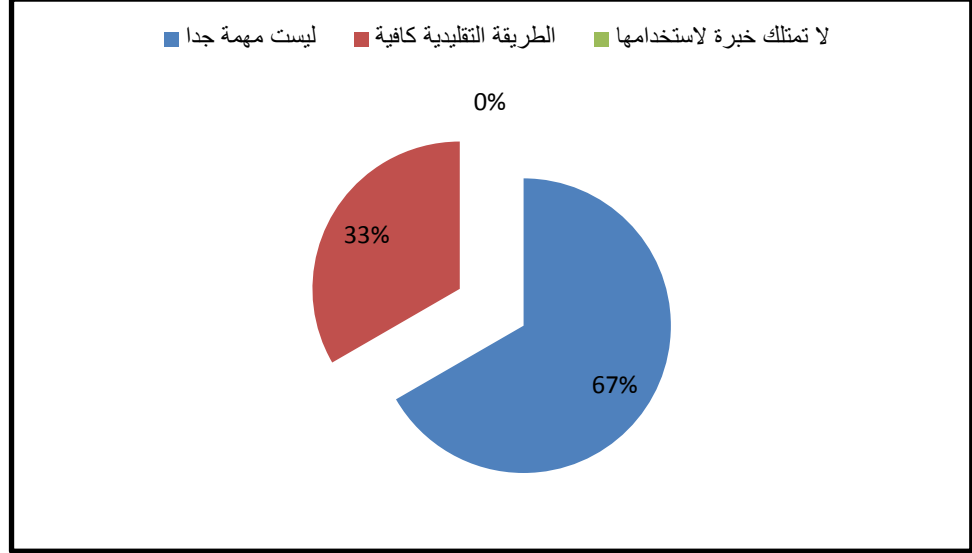
الجدول رقم 34: يوضح الأسباب التي دعت المبحوثين للقول بإمكانية أداء عملهم دون اللجوء
لتطبيقات الويب 2.0 :

النسبة %	التكرار	
66,66%	02	ليست مهمة جدا
33,33%	01	الطريقة التقليدية كافية
00%	00	لا تمتلك خبرة لاستخدامها
100%	03	المجموع

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه الذي يوضح بدوره إذا كان يمكن لموظفي المكتبة المركزية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0 فلاي سبب، لتأتي إجابات المبحوثين بنسبة مقدرة 66,66% بأنها ترى هذه التطبيقات ليست مهمة جدا ونسبة قدرت ب: 33,33% من أفراد العينة تقر بأن الطريقة التقليدية كافية، وانعدمت نسبة من يرون بأن السبب يعود لعدم امتلاك خبرة لاستخدامها.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

وبعد التمعن الجيد في مضمون بيانات الجدول التي تحدد الأسباب التي تجعل الموظفين يؤدون أعمالهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0 استنتج من تلك النسب ومضمون أن النسب أن هؤلاء المبحوثين تواجههم صعوبات في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبة المركزية وليست لهم خبرات ومهارات كافية تمكنهم من استخدامه في اتصالهم وأداء أعمالهم.



الشكل رقم(30): يوضح الأسباب التي دعت المبحوثين للقول بإمكانية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0.

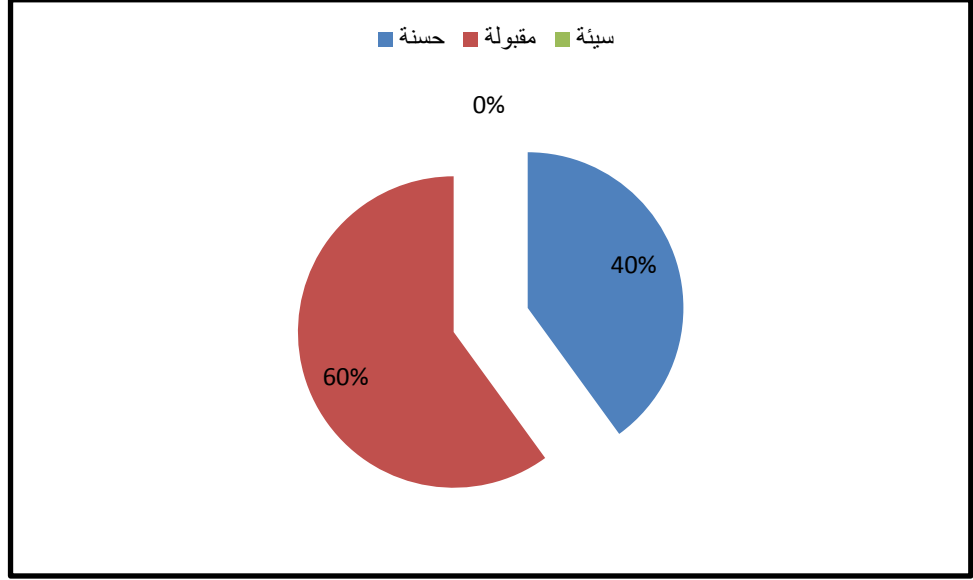
الجدول رقم35: يوضح تقييم الموظفين لآثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال برؤسائهم والموظفين :

النسبة%	التكرار	
40%	02	حسنة
60%	03	مقبولة
00%	00	سيئة
100%	05	المجموع

نلاحظ من خلال البيانات والمعطيات الواردة في الجدول أعلاه والذي يوضح تقييم الموظفين لآثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال برؤسائهم والموظفين معهم فقد كانت إجابات المبحوثين كآآتي: نسبة 40% تدلي بأن أثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال برؤسائهم والموظفين معهم حسنة، ونسبة 60% ترى بأنها مقبولة، وأما عن سيئة فاندعت نسبتها تماما.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

نستنتج بأن هناك تأثير ايجابي لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في اتصال الموظفين برؤسائهم والموظفين معهم وهذا ما يؤكد على فعالية هذه التطبيقات المستخدمة ومدى نجاحها في توصيل المعلومات.



الشكل رقم(31): يبين تقييم الموظفين لاثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال برؤسائهم والموظفين.

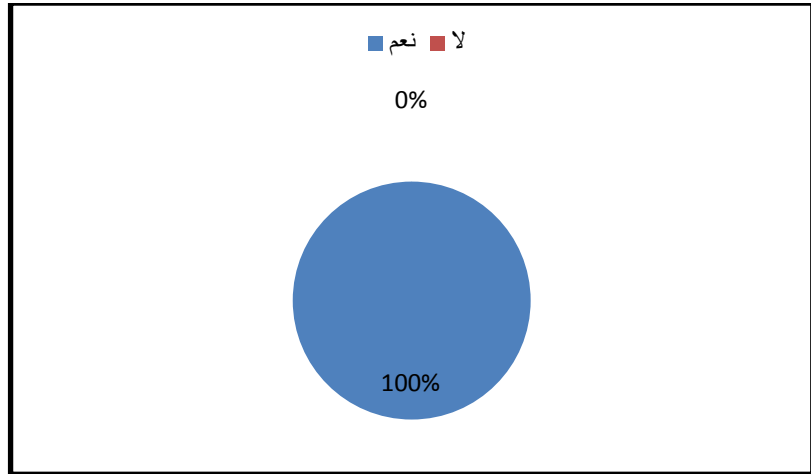
3.1.2.5. تحليل بيانات المحور الثالث: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - :

الجدول رقم36: (خاص بالمحافظ): يوضح إذا كانت المكتبة تمتلك موقع إلكتروني خاص أم لا:

النسبة %	التكرار	
100%	01	نعم
00%	00	لا
100%	01	المجموع

انطلاقاً من بيانات الجدول رقم(31) فإن نسبة 100% تؤكد على أن المكتبة تمتلك موقع إلكتروني خاص بها.

نستخلص أن المكتبة تستفيد من موقعها الإلكتروني على الشبكة في تقديم صورة جيدة لها وعرض خدماتها ونشاطاتها، واجتذاب المستفيدين إليها .



الشكل رقم (32): يبين ما إذا كانت المكتبة تمتلك موقع إلكتروني خاص.

الإجابة عن السؤال 20: حيث اجاب محافظ المكتبة بأن الجمهور الخارجي للمكتبة يتمثل في الناشرين والموردين والطلبة والأساتذة.

نلاحظ من خلال إجابة المحافظ أن للمكتبة علاقات تعامل مع الموردين والناشرين وذلك لاقتناء التجهيزات الخاصة بالمكتبة ومجموعة مصادر المعلومات المختلفة وذلك لتلبية احتياجات جمهورها الثالث والمتمثل في الطلبة والأساتذة.

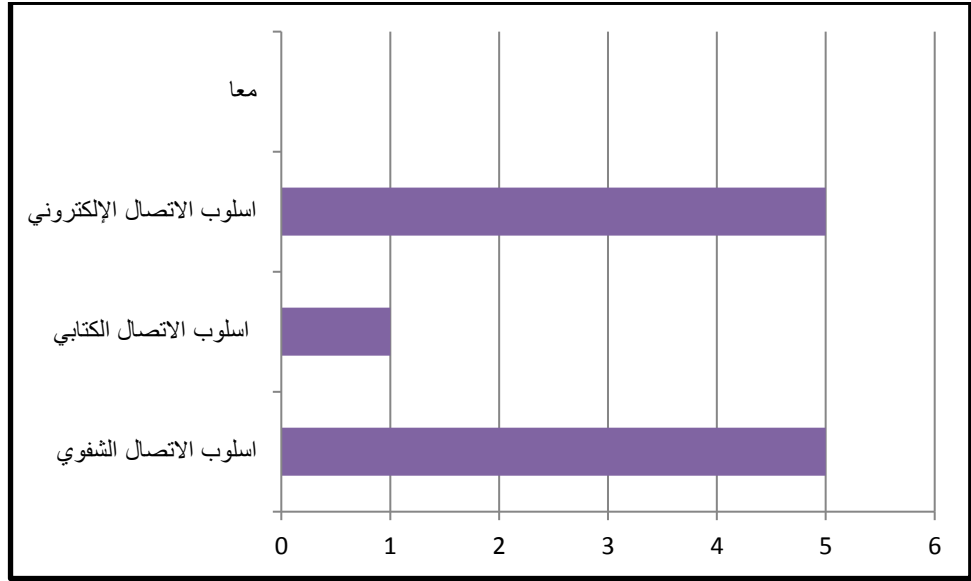
الجدول رقم 37: يوضح الأساليب التي تعتمد عليها المكتبة في الاتصال بجمهورها الخارجي:

النسبة %	التكرار	
83,33%	05	اسلوب الاتصال الشفوي
16,66%	01	اسلوب الاتصال الكتابي
83,33%	05	اسلوب الاتصال الإلكتروني
00%	00	معا

تعتبر الأساليب الاتصالية التي تعتمد عليها المكتبة من بين مكونات وعناصر العملية الاتصالية حيث لا يمكن أن تكون هناك عملية اتصالية في غياب هذا العنصر، و يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن 83,33% تمثل نسبة الاعتماد على اسلوب الاتصال الشفوي في علاقتها مع جمهورها الخارجي وتتنخفض نسبة الاعتماد على اسلوب الاتصال الكتابي بنسبة مقدرة ب: 16,66% ثم تتساوى نسبة الاعتماد على اسلوب الاتصال الإلكتروني مع الحالة الأولى بنفس النسبة 83,33%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال هذه النسب أن الاعتماد بدرجة كبيرة في عملية الاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة على كل من الأسلوب الشفوي والإلكتروني وذلك راجع إلى أن الأسلوب الشفوي عبارة عن اتصال مباشر بين الطرفين يمكن من فهم الرسالة بصورة آنية ومعرفة ردود الأفعال حول المواقف مما يسمح بتعديل القرارات على ضوءها أما الأسلوب الإلكتروني فهو أكثر سهولة في التعامل وأسرع من حيث تبادل المعلومات وغير مكلف ولا يحتاج إلى جهد وقت طويل.

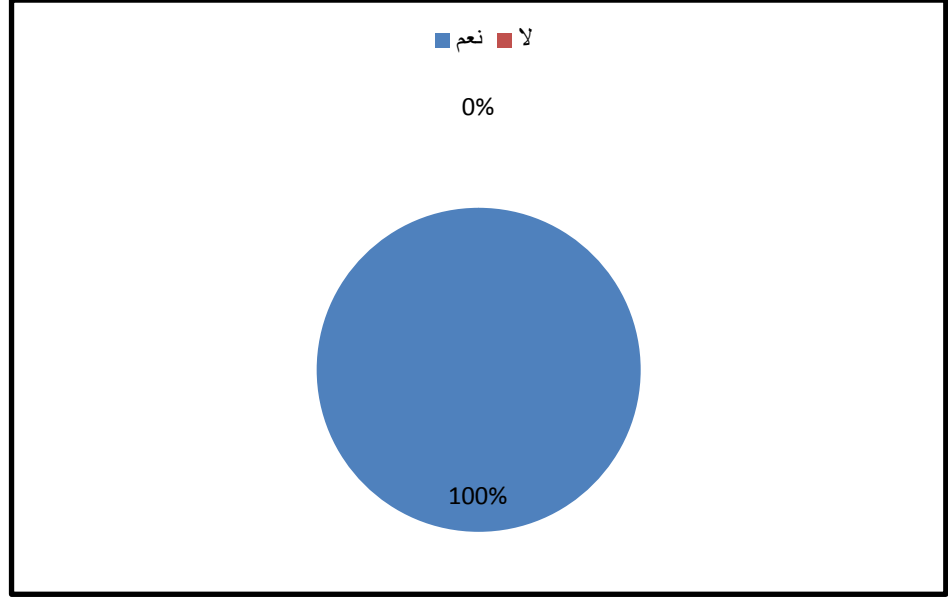


الشكل رقم(33): يبين الأساليب التي تعتمد عليها المكتبة في الاتصال بجمهورها الخارجي.

الجدول رقم38: يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهورها الخارجي:

النسبة%	التكرار	
100%	06	نعم
00%	00	لا
100%	06	المجموع

من الجدول رقم(33) يتبين أن المكتبة المركزية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهورها الخارجي 100% ومنه نستخلص أن المكتبة تستخدم هذه التكنولوجيا نظراً لما تحققت لها من فعالية ونجاح للعملية الاتصالية.



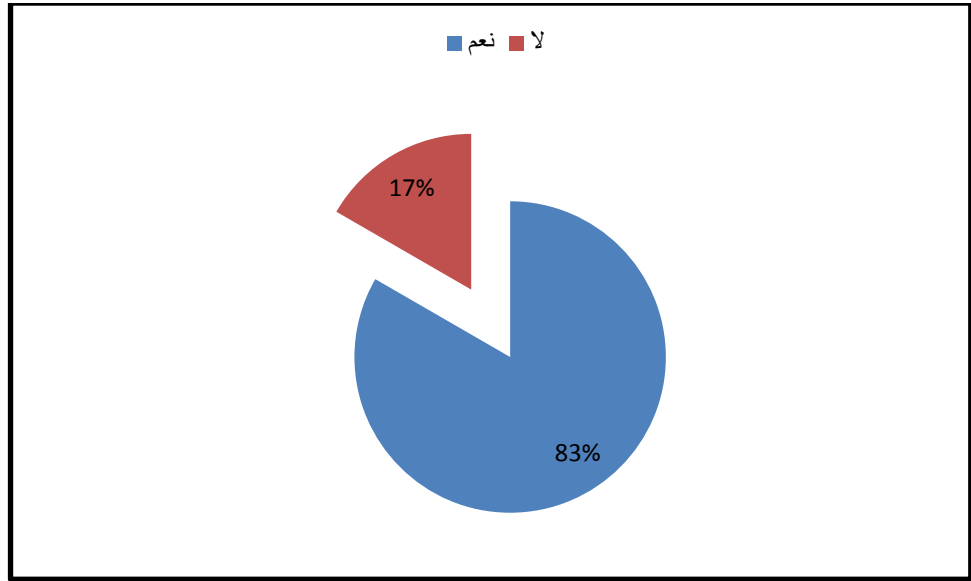
الشكل رقم(34): يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهورها الخارجي.

الجدول رقم 39: يوضح ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجمهورها الخارجي:

النسبة %	التكرار	
83,33%	05	نعم
16,66%	01	لا
100%	06	المجموع

من خلال البيانات الظاهرة في الجدول أعلاه تظهر نسبة 83,33% تجيب بأن المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجمهورها الخارجي ، وتظهر نسبة 16,66% تبين أن المكتبة المركزية لا تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجمهورها الخارجي.

نلاحظ من خلال هذه القراءة لمعطيات الجدول (34) أن المكتبة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجمهورها الخارجي ويمكن إرجاع ذلك أن المكتبة تستطيع أن تؤدي بها العديد من الوظائف الإدارية وتقديم الكثير من الخدمات المكتبية لجمهورها الخارجي، بالإضافة إلى خاصية التفاعل بين مقدم الخدمة وطلبها وسرعة حصوله على طلبه.



الشكل رقم(35): يبين ما إذا كانت المكتبة المركزية تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجمهورها الخارجي.

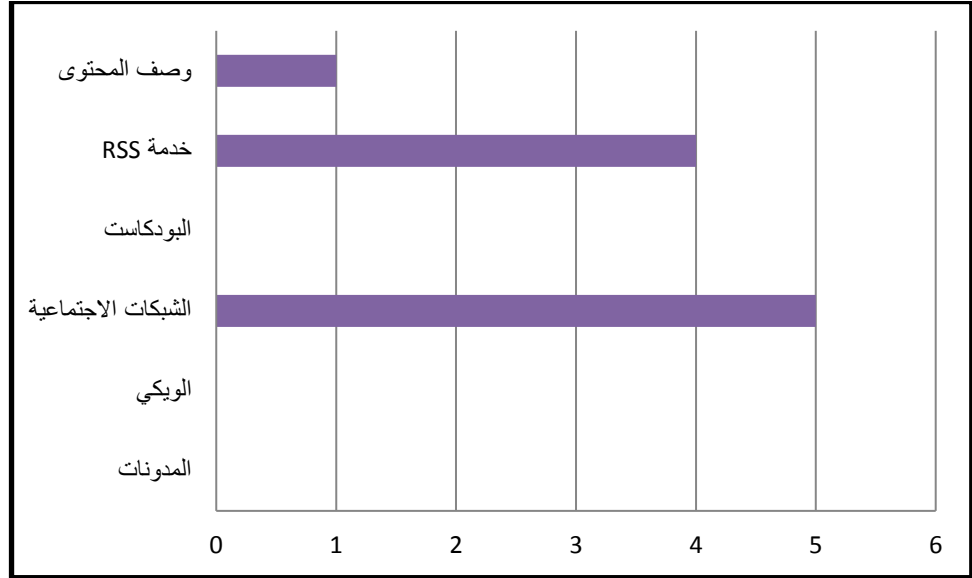
الجدول رقم40: يوضح تطبيقات الويب 2.0 المستخدمة في الاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة:

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	05	83,33%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	04	66,66%
وصف المحتوى	01	16,66%

نلاحظ من خلال إجابات الباحثين أن التطبيقات التي تعتمد عليها المكتبة في اتصالها الخارجي تمثلت في الشبكات الاجتماعية وذلك بنسبة 83,33% ويمكننا رد ذلك إلى ما تتميز به الشبكات الاجتماعية من تفاعلية والتشاركية بين أخصائي المعلومات والمستفيد إضافة لسهولة استخدامه ومرونته وتكلفته التي جعلتهم يعتمدونه دون التطبيقات الأخرى، وخدمة RSS قدرت نسبتها 66,66% ذلك أن هذا التطبيق ساعد المكتبة في إعلام المستفيدين بكل المستجدات عن المكتبة أي أن هذه التقنية توفر خدمة بث أحدث محتويات الموقع في شكل خلاصات، بالإضافة إلى ما توفره من الوقت للمستفيد ولا يحتاج إلى زيارة المكتبة للبحث عن

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

الجديد و أما عن خدمة وصف المحتوى فقدرت نسبتها ب: 16,66% حيث أن هناك استخدام ضعيف لهذا التطبيق في حين ينعلم استخدام بقية التطبيقات من (المدونات و الويكي و البودكاست) رغم ماتوفره من مزايا في مجال الاتصال.



الشكل رقم(36): يبين تطبيقات الويب 2.0 المستخدمة في الاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة محل الدراسة.

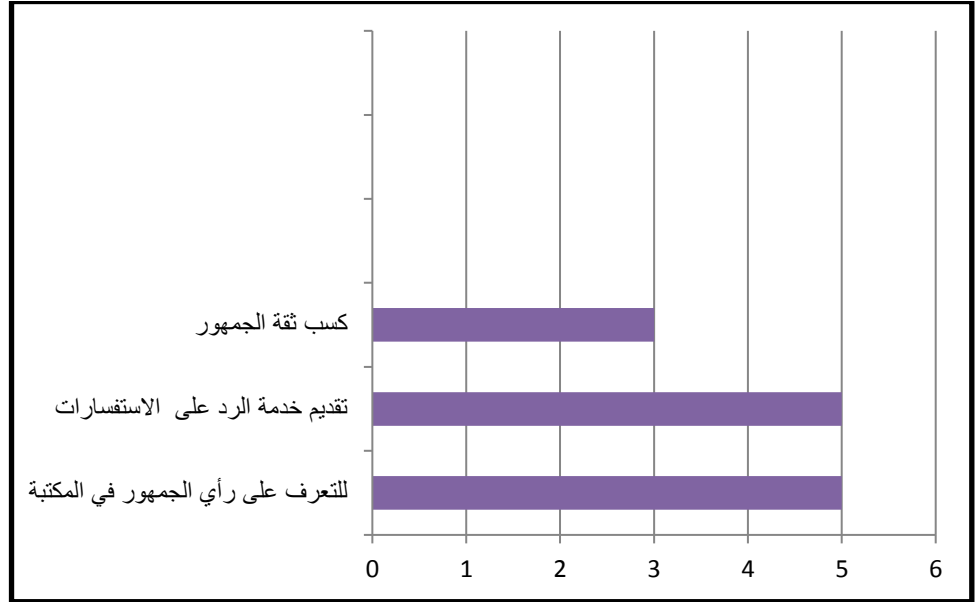
الجدول رقم 41: يوضح مجالات استخدام هذه التطبيقات:

النسبة %	التكرار	الوصف
83,33%	05	للتعرف على رأي الجمهور في المكتبة
83,33%	05	تقديم خدمة الرد على الاستفسارات
50%	03	كسب ثقة الجمهور

يوضح الجدول أعلاه وبعد تحديد التطبيقات التي تعتمد عليها المكتبة في اتصالها بجمهورها في الجدول السابق فكانت مجالات استخدام هذه التطبيقات في: التعرف على رأي الجمهور في المكتبة بنسبة 83,33% فنلاحظ ومن خلال هذه النسبة أنها مرتفعة وهذا دلالة على أهمية هذا المجال حيث يساعد المكتبة في تحقيق هدفها وهو تلبية حاجات المستفيد انطلاقا من هذا المجال.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

وقد رت نسبة تقديم خدمة الرد على الاستفسارات كـمجال ثاني ب: %83,33 أيضا وهذه الخدمة من أهم الخدمات التي تقدمها المكتبة وتعطيها صورة حسنة لدى مستخدميها، في حين بلغ استخدام تطبيقات الويب 2.0 المحددة في كسب ثقة الجمهور نسبة %50 فكسب ثقة الجمهور تساعد المكتبة في تأييد الجمهور لها والإقبال على خدماتها والتردد المستمر عليها والاستفادة من مصادرها. وفي هذا السؤال بالتحديد أضاف 2 من أفراد العينة مجالات أخرى لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 أثناء الاتصال بـجماهيرها: وكان مضمون هذه الإجابة هو أن هذه التطبيقات تستخدم لمعرفة احتياجات الطلبة واقتراحاتهم، ومدى تفاعلهم مع المكتبة، بالإضافة لإعلامهم بكل جديد في المكتبة. لاحظنا من خلال هذه الإجابة أن غرض المكتبة من استخدام تطبيقات الويب 2.0 هو عملية التقييم والتي على ضوءها يتم التعديل والتغيير واتخاذ القرارات، مدامت المكتبة في خدمة مستخدميها فهي هكذا تنطلق من المستفيد والتعديل وفقا لاحتياجاته.



الشكل رقم(37): مجالات استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي .

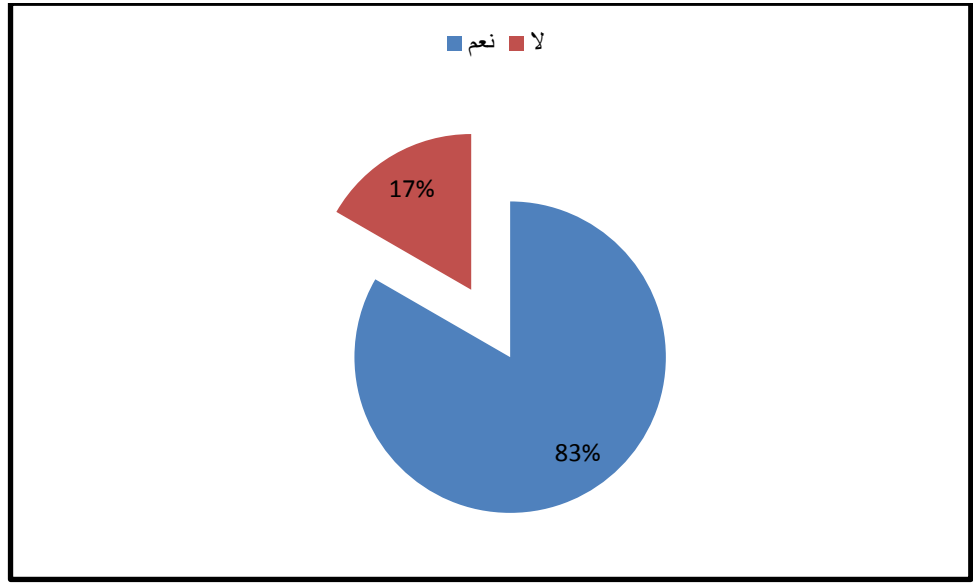
الجدول رقم42: يوضح ما إذا كان الجمهور الخارجي يستخدم تطبيقات الويب 2.0 في اتصاله بالمكتبة:

النسبة %	التكرار	
83,33%	05	نعم
16,66%	01	لا
100%	06	المجموع

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (37) إجابات المبحوثين حول ما إذا كان الجمهور الخارجي يستخدم تطبيقات الويب 2.0 في اتصاله بالمكتبة فكانت نسبة 83,33% ومن خلال هذه النسبة يتبين لنا أن الجمهور الخارجي يستخدم التكنولوجيا (تطبيقات الويب 2.0) بدرجة كبيرة في اتصاله بالمكتبة وفي هذا دلالة على أن المكتبة تتواصل مع جمهورها بواسطة تطبيقات الويب 2.0.

في حين نسبة 16,66% لم تظهر موافقتها على هذا السؤال حيث أنها تقر بعدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 من قبل الجمهور الخارجي للمكتبة وهي نفس الفئة التي تعترض على أن المكتبة تستخدم تطبيقات الويب 2.0.



الشكل رقم (38): يبين ما إذا كان الجمهور الخارجي يستخدم تطبيقات الويب 2.0 في اتصاله بالمكتبة.

الجدول رقم 43: يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم فأي التطبيقات يستخدمونها في اتصالهم بالمكتبة:

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	05	83,33%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	02	33,33%
وصف المحتوى	01	16,66%

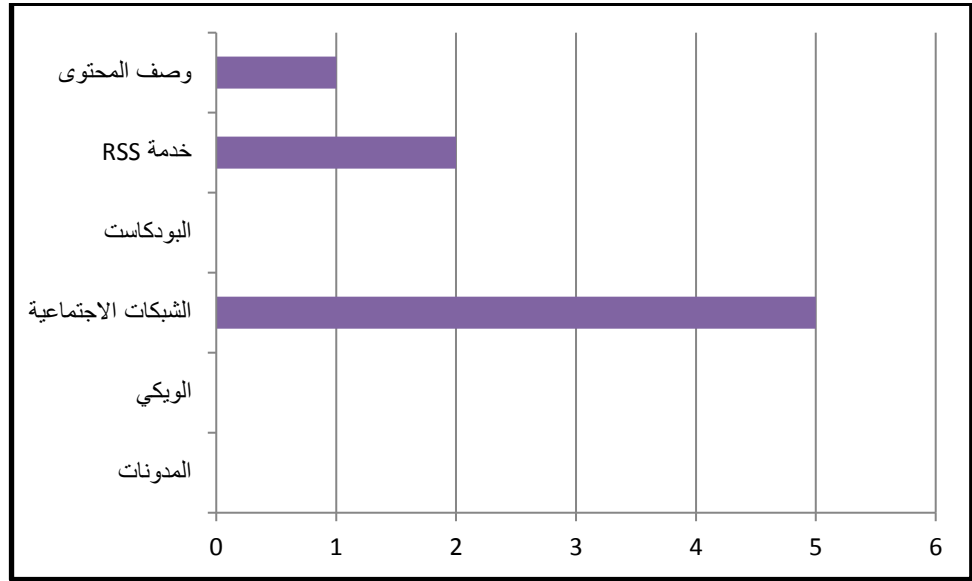
الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه وانطلاقاً من معلومات الجدول السابق يتبين أن التطبيقات التي يستخدمها الجمهور الخارجي للاتصال بالمكتبة هي: (الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS و وصف المحتوى) وكانت نسبهم بالترتيب: 83,33% ثم 33,33% و 16,66%.

نلاحظ أن استخدام الجمهور الخارجي للمكتبة للشبكات الاجتماعية بنسبة كبيرة نظراً لسهولة استخدامها وقلة تكلفتها وتعدد الخصائص التي توفرها، في حين استخدام خدمة RSS منخفضة نوعاً ما، إلا أن قد يكون سبب ذلك هو صعوبة التعامل واستخدام هذه التقنية، بينما مشاركة ومساهمة المستفيد في وصف المصادر والأوعية المكتبية قليل.

تحليل السؤال رقم(26): الموجه إلى محافظ المكتبة المركزية شتمة: الذي يوضح الخدمات التي تتيحها المكتبة لمستفيديها من خلال تطبيقات الويب 2.0: فكانت إجابة المحافظ بأن حدد خدمتين وهما خدمة الإحاطة الجارية والبلث الانتقائي وهذا من خلال تطبيق الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS.

نلاحظ من خلال هذه الإجابة أن مضمون هذين الخدمتين التي تقدمها المكتبة تتناسب مع المزايا التي توفرها هذه التطبيقات حيث تضع المكتبة كل ما هو جديد من خلال تقنية RSS لتصل لكل مستفيد مشترك في هذه الخدمة والبلث الانتقائي بعد ان يكون هناك اتصال بين أخصائي المعلومات والمستفيد من خلال الفيسبوك مثلاً فيتعرف على اهتمامات وتخصص ذلك المستفيد فهنا يمكنه التواصل معه وإبلاغه.



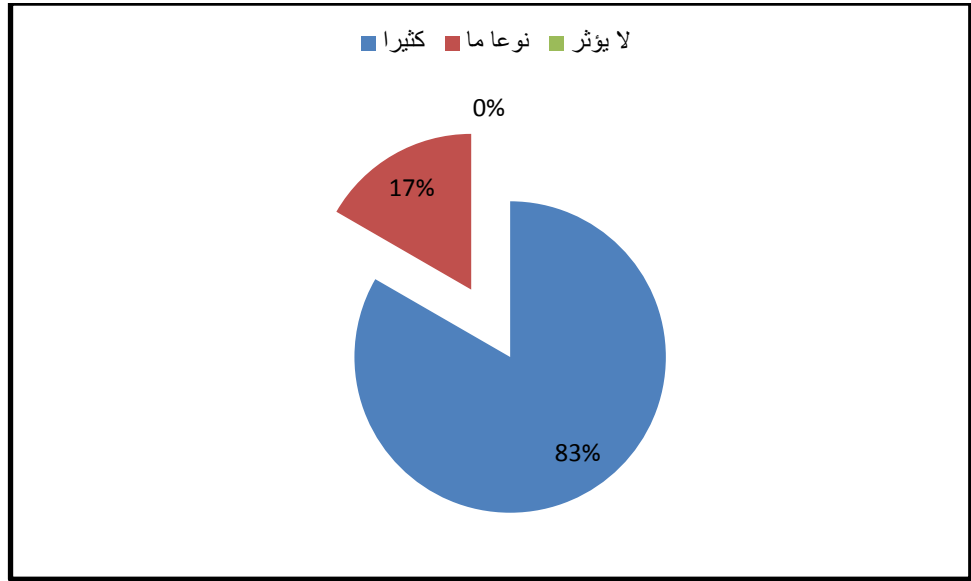
الشكل رقم(39): يمثل التطبيقات التي يستخدمها الجمهور الخارجي في اتصال بالمكتبة موضع الدراسة.

الجدول رقم 44: يوضح ما إذا استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي:

النسبة %	التكرار	
83,33%	05	كثيرا
16,66%	01	نوعا ما
00%	00	لا يؤثر
100%	06	المجموع

يتبين لنا من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه وحسب رأي المبحوثين في ما إذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي، فأدلت غالبية أفراد العينة أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي كثيرا بنسبة بلغ تقديرها: 83,33%، في حين أقرت البقية من أفراد عينة الدراسة أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي نوعا ما بنسبة مقدرة ب: 16,66%، لم تكن هنا فئة ترى أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي.

نستخلص من خلال هذه الملاحظات أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي كثيرا وهذا ما يدل على هذه التطبيقات تتميز بصفات تلائمت مع ما يحتاجه كل من المكتبة ومستفيديها بالإضافة إلى ما تتمتع به تطبيقات الجيل الثاني للويب بالتفاعلية والمشاركة وإبداء الرأي من جهة وسرعة عمله ومرونته وتوفيره للوقت والجهد.



الشكل رقم(40): يبين ما إذا كان استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة وجمهورها الخارجي

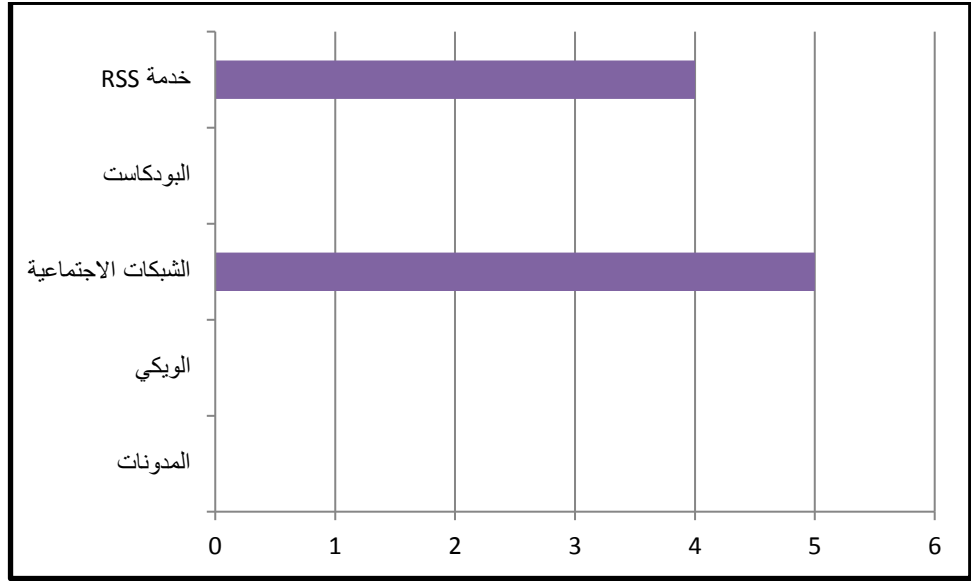
الجدول رقم45: يوضح التطبيقات التي تعتمد عليها المكتبة في عرض وسائل الاتصال بجمهورها (مجلة المكتبة، بث المعارض، زيارات الافتراضية، ...):

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	05	83,33%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	04	66,66%

من خلال المعلومات الواردة في الجدول أعلاه الذي جاء ليبين مجمل التطبيقات التي تعتمد عليها المكتبة في عرض وسائل الاتصال بجمهورها (مجلة المكتبة، بث المعارض، زيارات الافتراضية، ...) ووفقا لذلك كانت إجابة الباحثين أنهم يعتمدون على تطبيق الشبكات الاجتماعية بنسبة 83,33% لتأتي في الدرجة الثانية خدمة RSS بنسبة 66,66%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

نستنتج من هذه القراءة أن المكتبة لجأت للشبكات الاجتماعية في عرض وسائل الاتصال بجمهورها لما تتوفر عليه من خاصية الفيديو وخاصة الصور والصوت والاحداث و...الخ بالإضافة إلى اعتبارها تتسم بالتفاعلية، وأما عن خدمة RSS فلا غنى عن مزاياه خاصة في ما تقدمه للمستخدمين في هذه الخدمة من جمهورها الخارجي حيث تسمح لهم بالإطلاع على كل ما هو جديد ومستحدث يخص المكتبة كالأعلان عن تنظيم دورات تدريبية لفئة المستخدمين من المكتبة على النظام الذي تستخدمه.



الشكل رقم(41): يحدد التطبيقات التي تعتمد المكتبة في عرض وسائل الاتصال بجمهورها (مجلة المكتبة، بث المعارض، زيارات الافتراضية، ...).

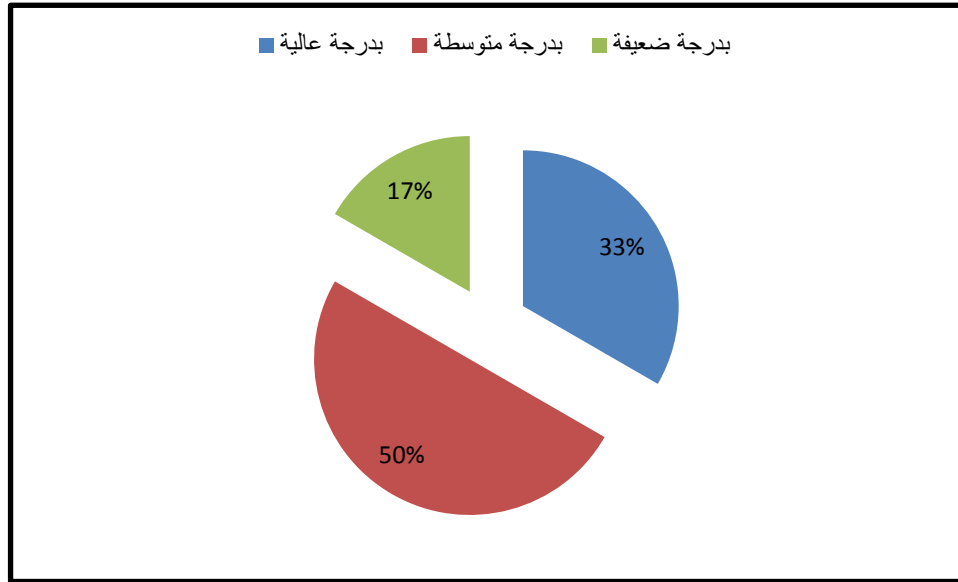
الجدول رقم46: يوضح ما إذا كان هناك استخدام لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة:

النسبة %	التكرار	الدرجة
33,33%	02	بدرجة عالية
50%	03	بدرجة متوسطة
16,66%	01	بدرجة ضعيفة
100%	06	المجموع

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

من خلال ما ورد في الجدول أعلاه الذي يحدد إجابات المبحوثين حول ما إذا كان هناك استخدام لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة، فاختلفت درجات الإجابة عن هذا وتفاوتت، فبعض من أفراد عينة الدراسة أدلوا بأن درجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة عالية بنسبة قدرت ب: 33,33%، في حين كانت هناك نسبة 50% لمن اعتبروا بأن درجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة متوسطة وفي الأخير قدرت نسبة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة بدرجة ضعيفة ب: 16,66% .

من خلال عرض هذه المعلومات فيمكن التفسير على ضوءها بأن نسبة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة اغلبها ضعيفة فقد يكون هذا بسبب طريق عمل هذه المؤسسات فقد لا تستخدم هذه التطبيقات وليست لها صفحات أو مواقع على الشبكة.



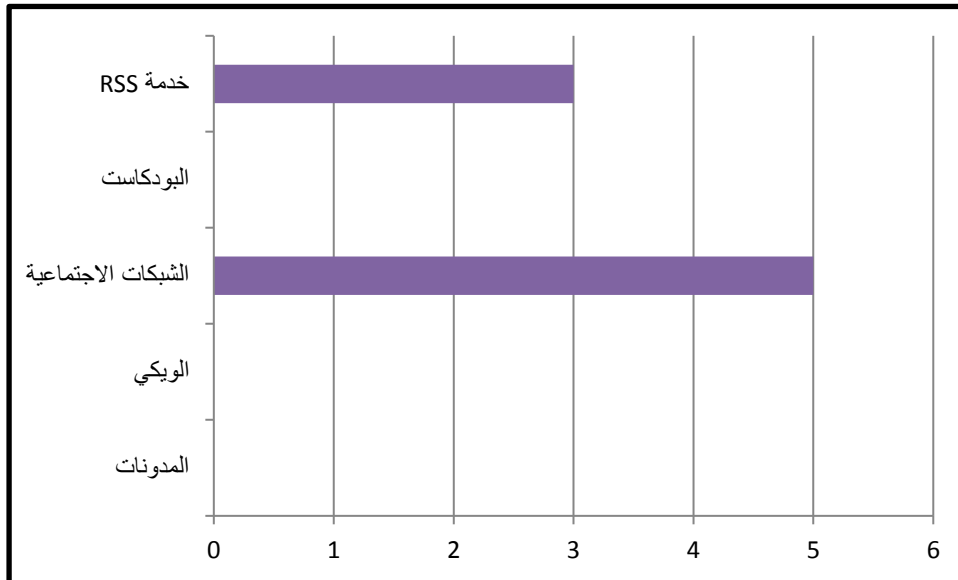
الشكل رقم(42): يبين درجة استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة محل الدراسة.

الجدول رقم 47: يوضح تطبيقات الويب 2.0 المعتمدة بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى:

التطبيق	التكرار	النسبة %
المدونات	00	00%
الويكي	00	00%
الشبكات الاجتماعية	05	83,33%
البودكاست	00	00%
خدمة RSS	03	50%

نلاحظ من خلال الأرقام الواردة في الجدول أعلاه أن المكتبة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبات الأخرى وقد كانت إجابة المبحوثين حول أي التطبيقات المعتمدة بدرجة أولى في هذا الاتصال وقع الاختيار على الشبكات الإجتماعية وذلك بنسبة 83,33% ثم تأتي خدمة RSS بنسبة مقدرة ب: 50% .

يتبين لنا من خلال هذه القراءة أن المكتبة تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبات الأخرى بنسبة مرتفعة في الشبكات الإجتماعية وذلك لسهولة استخدامها وطبيعة الخصائص المتعددة التي تتيحها وكذلك مع خدمة RSS فهي تساعدنا في الإطلاع على كل ما هو جديد ويعرض في المكتبات الأخرى سواء من خدمات أو أنشطة أو مصادر معلومات...الخ.



الشكل رقم (43): يمثل تطبيقات الويب 2.0 المعتمدة بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى.

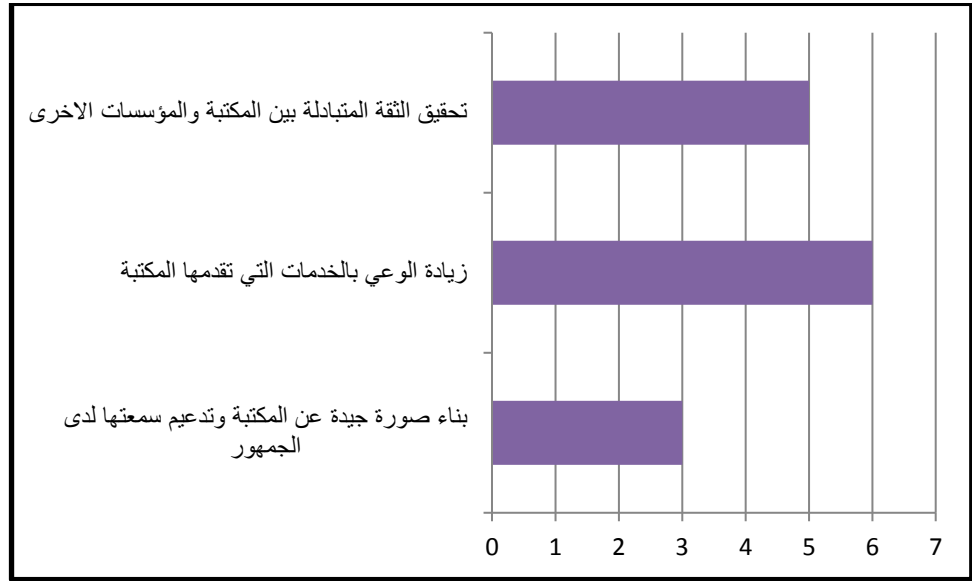
الجدول رقم 48: يوضح أسباب استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي:

النسبة %	التكرار	
50%	03	بناء صورة جيدة عن المكتبة وتدعيم سمعتها لدى الجمهور
100%	06	زيادة الوعي بالخدمات التي تقدمها المكتبة
83,33%	05	تحقيق الثقة المتبادلة بين المكتبة والمؤسسات الأخرى

يبين الجدول رقم (43) إجابة المبحوثين حول أسباب استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي ، حيث قدرت نسبة اعتبار بناء صورة جيدة عن المكتبة وتدعيم سمعتها لدى الجمهور سببا في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي 50% في حين بلغت نسبة اعتبار زيادة الوعي بالخدمات التي تقدمها المكتبة 100%، لتكون في الدرجة الثانية نسبة 83,33% لاعتبار تحقيق الثقة المتبادلة بين المكتبة والمؤسسات الأخرى سببا أساسيا في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي.

فنستخلص من خلال هذه الإجابات أن المكتبة تسعى من وراء استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي هو جذب أكبر عدد من المستفيدين ولكسب ثقتهم في الخدمات التي تقدمها المكتبة لهم ليس هذا وحسب وإنما لتحقيق علاقات حسنة مع المؤسسات سواء كانت مكاتب أو موردين وناشرين وهذا ما يدعم التعاملات بينهم.

وفي هذا السؤال أجاب أحد المبحوثين أن هناك سبب آخر لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي للمكتبة والمتمثل في مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل. فنلاحظ من خلال رأي المبحوث فيه دلالة على أن الرأي مطلب أساسي تسعى المكتبة دوما لتطبيقه في جميع مستوياتها سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي.



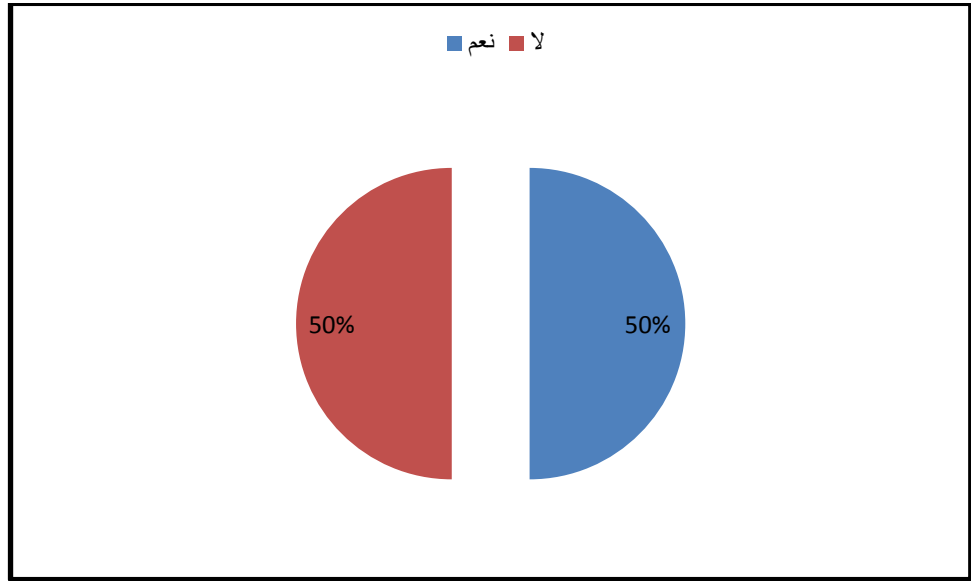
الشكل رقم(44): يبين أسباب استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي.

4.1.2.5. تحليل بيانات المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي و الخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة . شتمة :

الجدول رقم49: يوضح ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه استخدام تطبيقات الويب2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية:

النسبة %	التكرار	
50%	03	نعم
50%	03	لا
100%	06	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن هناك إقرار بوجود صعوبات تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية بنسبة قدرت ب:50% ليكون هناك إقرار من نصف أفراد عينة الدراسة بنسبة 50% توجهها صعوبة في استخدام هذه التطبيقات. ومنه فالعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة_شتمة _ المتخصصين في مجال المكتبات لهم نسب متساوية من حيث استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة.

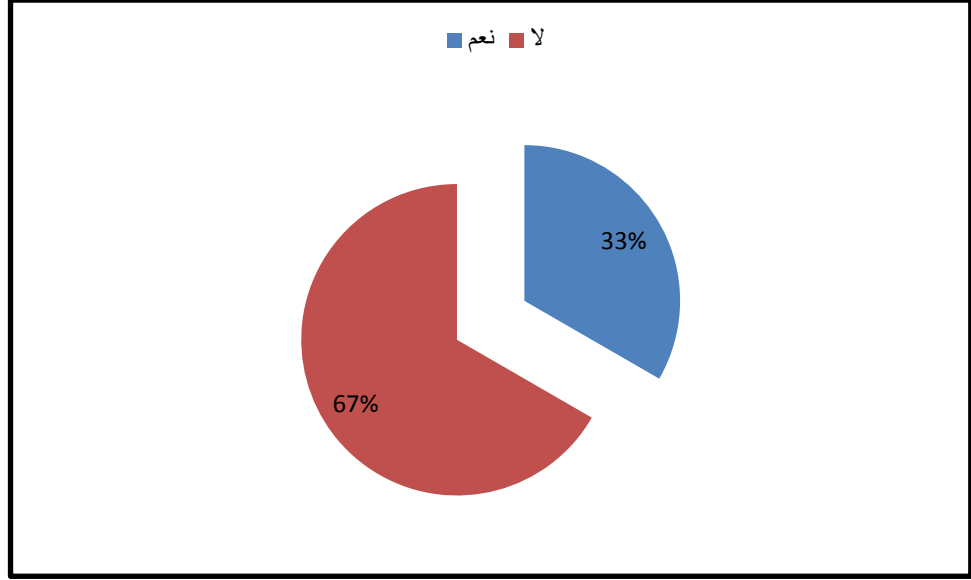


الشكل رقم(45): يبين ما إذا كانت هناك صعوبات تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم50: يوضح ما إذا كان يمكن اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية:

النسبة %	التكرار	
33,33%	02	نعم
66,66%	04	لا
100%	06	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم(45): الذي يوضح إذا كان يمكن اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية، حيث نجد نسبة 33,33% تعتبر المشاكل التنظيمية سببا يعيق استخدام تطبيقات الويب في العملية الاتصالية الداخلية للمكتبة، في حين نجد نسبة 66,66% تنفي اعتبار المشاكل التنظيمية عائقا لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبة. يمكن تفسير هذه النسب بأن المكتبة لا تعترضها مشاكل تنظيمية أو إدارية تعرقل استخدام تقنيات اتصالية حديثة في اتصالها الداخلي والخارجي، وذلك يعني أن المكتبة لها هيكل تنظيمي محدد ومحددة للمستويات الإدارية بها.



الشكل رقم(46): يمثل إمكانية اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 0.2 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة موضع الدراسة.

الجدول رقم 51: يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم ما السبب في ذلك:

النسبة %	التكرار	
100%	02	عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال
00%	00	تعدد المستويات الادارية
00%	00	عدم تحديد العلاقات بين اسام وادارات ووحدات المكتبة
100%	02	المجموع

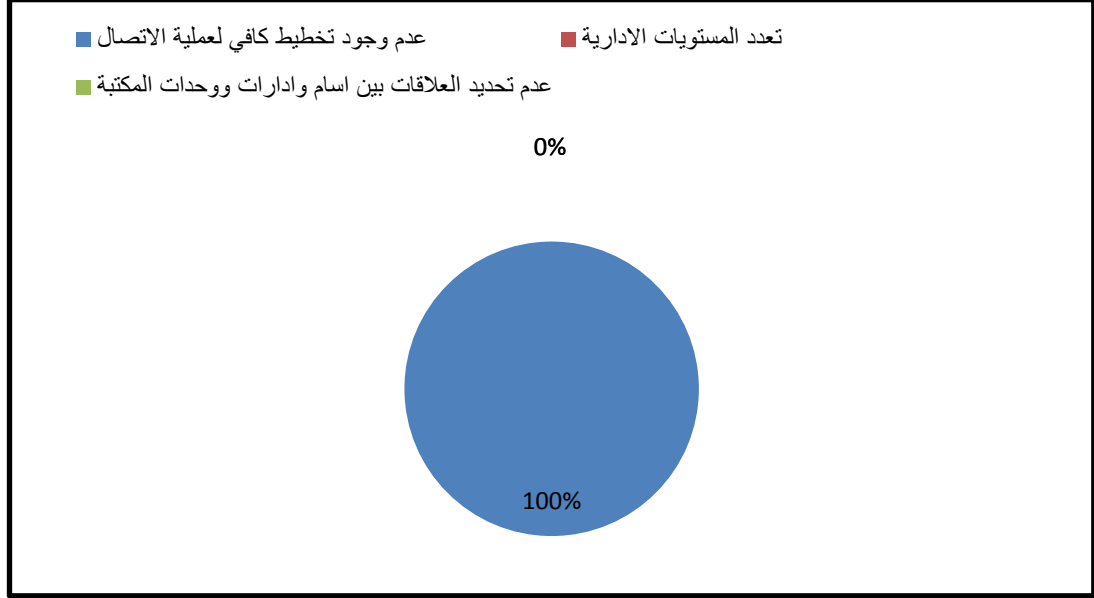
يوضح الجدول أعلاه السبب الذي جعل بعض أفراد العينة يعتبرون المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية حيث كان اعتبار عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال سببا في ذلك وقدرت نسبته ب: 100% .

وانطلاقا من هذه النسبة فالسبب في ذلك أن الاتصال بصفة عامة داخل المكتبة وخارجها لا يحظى بالاهتمام اللازم من قبل المسؤولين رغم أهميته في تسير المكتبة وتحقيق أهدافها وكونه من الوظائف الإدارية للمكتبة.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

في هذا السؤال يضيف محافظ المكتبة المركزية شتمة سببا يؤدي إلى اعتبار المشاكل التنظيمية معوقا أمام استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة وهو: غياب أو عدم وجود ثقافة اتصالية .

نفهم من خلال هذا أن المشكل هو قلة وعي الموظفين والجمهور الخارجي بدور تقنيات الاتصال الحديثة ومدى تأثيرها في سير العمل المكتبي.



الشكل رقم(47): يبين أسباب اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم52: يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسستي بالمكتبة المركزية:

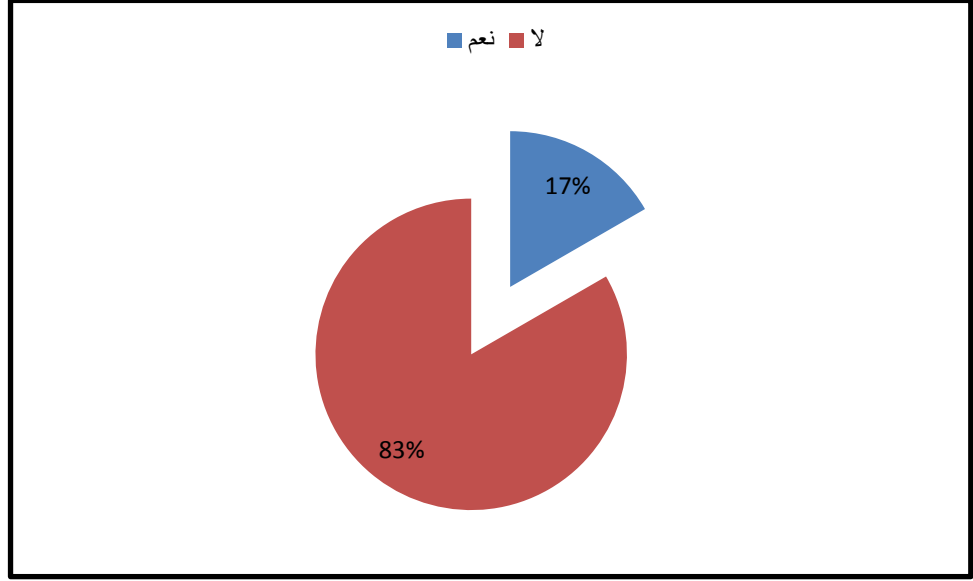
النسبة %	التكرار	
16,66%	01	نعم
83,33%	05	لا
100%	06	المجموع

من خلال الجدول رقم (47) يوضح إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسستي بالمكتبة المركزية لتكون هناك نسب متفاوتة في الإجابة بنعم أم لا، فنسبة 16,66% تؤكد على الإجابة بنعم، بينما الإجابة الثانية والتي محتواها لا يمكن اعتبار المشاكل

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية بنسبة قدرت ب: 83,33% .

وانطلاقا من قراءة هذه المعطيات يمكن القول أن الإمكانيات والموارد والأوضاع المادية للمكتبة جيدة ولا يمكن أن تكون عائقا أمام استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية فهناك أسباب أخرى تعيق هذا الاستخدام.



الشكل رقم(48): يبين ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية شتمة.

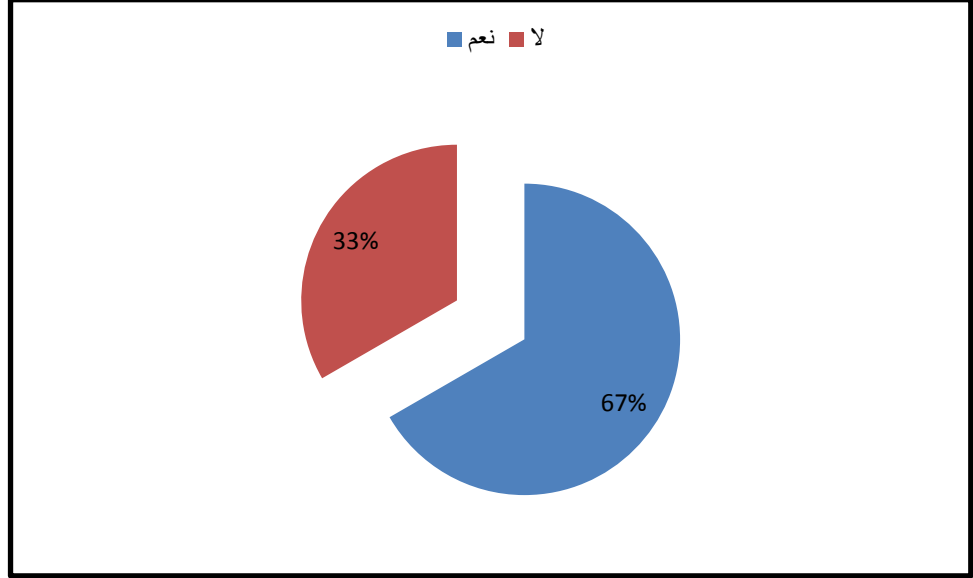
الجدول رقم 53: يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية:

النسبة %	التكرار	
66,66%	04	نعم
33,33%	02	لا
100%	06	المجموع

يتبين من المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن معظم افراد العينة اعتبروا المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية وذلك بنسبة قدرت ب: 66,66% لتكون هناك نسبة أخرى مقدرة ب: 33,33% تنفي اعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

ومن خلال هذه النسب والمعطيات يتضح أن نسبة اعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة كبيرة جدا ويمكن إرجاعه إلى مشاكل شخصية بين الموظفين وصعوبة تبادل المعلومات بينهم واختلاف القدرات الإدراكية للعاملين بالمكتبة.



الشكل رقم(49): يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة محل الدراسة.

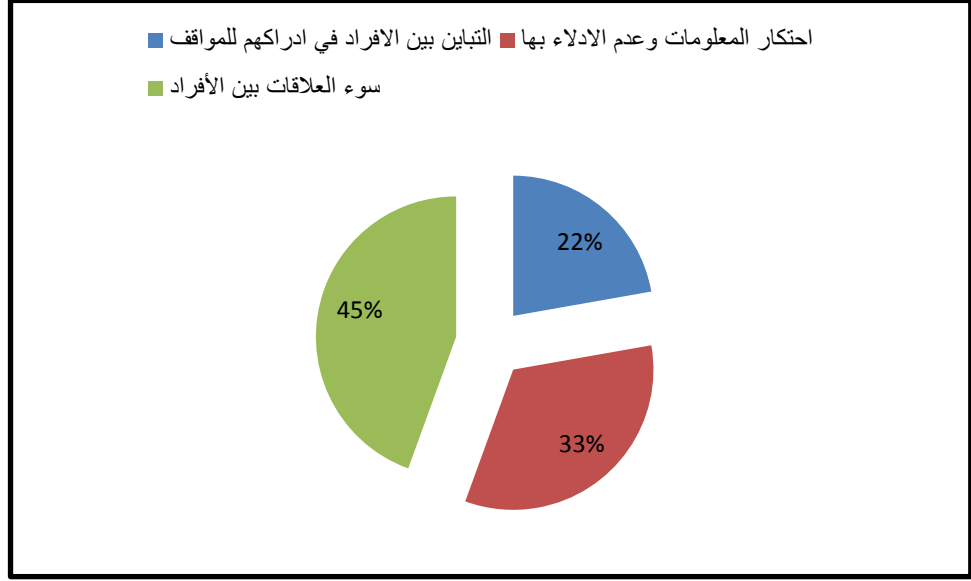
الجدول رقم54: يوضح ما إذا كانت الاجابة بنعم فهل هذا يعود إلى:

النسبة %	التكرار	
33,33%	02	التباين بين الافراد في ادراكهم للمواقف
50%	03	احتكار المعلومات وعدم الادلاء بها
66,66%	04	سوء العلاقات بين الأفراد

يحدد لنا الجدول رقم(49) آراء الباحثين الذين أدلوا بأن المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية وأن هذه الأسباب تم تحديدها كآآتي:
قدرت نسبة اعتبار التباين بين الافراد في ادراكهم للمواقف 33,33%، في حين حجة احتكار المعلومات وعدم الإدلاء بها بنسبة 50% لتكون سوء العلاقات بين الأفراد في المرتبة الأولى وبأعلى نسبة قدرت ب: 66,66%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

وبعد قراءة هذه المعطيات نلاحظ ان كل هذه الأسباب لها نسب متفاوتة ومتقاربة ومرتفعة خاصة عند السببين الأخيرين مما يدل وبكثير على أن احتكار المعلومات وعدم الإدلاء بها فيه محاولة لإبراز ذاتية العامل أمام مسؤوله ومنع غير من ذلك وأن العلاقات بين الأشخاص العاملين بالمكتبة يتخللها اضطرابات قد تكون ناتجة عن اختلاف الأفكار والتوجهات والعقائد مما صعب على العاملين التعامل مع بعضهم.



الشكل رقم(50): يبين أسباب اعتبار المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية.

الجدول رقم 55: يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية:

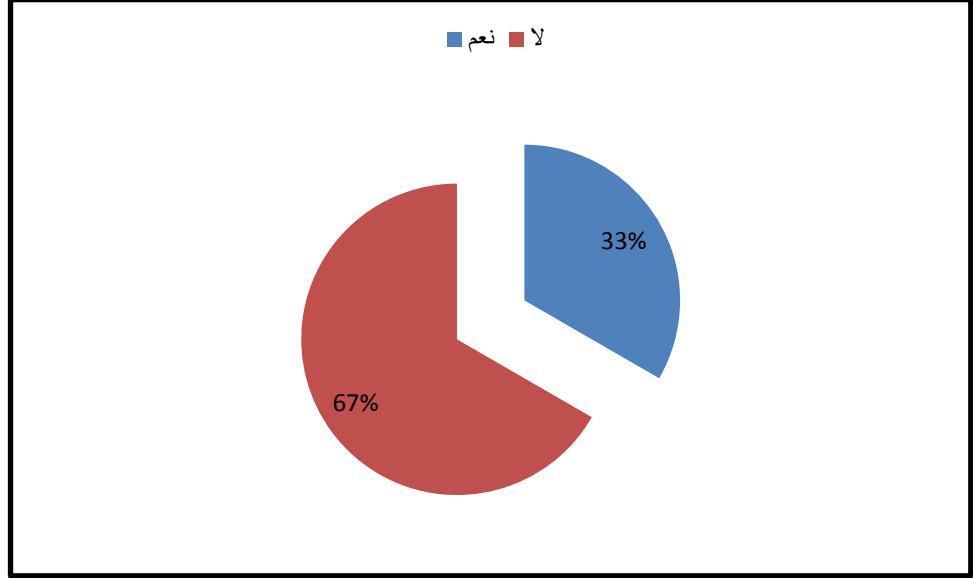
النسبة %	التكرار	
33,33%	02	نعم
66,66%	04	لا
100%	06	المجموع

توضح بيانات الجدول أعلاه إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية وفي هذا اختلف آراء المبحوثين فذهب بعض من عينة الدراسة للقول المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

المركزية بنسبة قدرت ب: 33,33% لتظهر نسبة كبيرة من افراد العينة رأيا بنفي هذه الفكرة هذه النسبة من خلال الجدول مقدرة ب: 66,66%.

وحسب ما ظهر لنا في الجدول من أرقام ونسب يمكننا القول أن المكتبة لا تعاني من مشاكل بيئية كبيرة وهذا راجع لمدى اهتمام المسؤول بالتسيير الجيد والحسن للمكتبة من خلال متابعته وتقييمه المستمر للظروف البيئية داخل المكتبة وخارجها.



الشكل رقم(51): يبين ما إذا كان بالإمكان اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة موضع الدراسة.

الجدول رقم 56: يوضح ما إذا كانت الاجابة بنعم فهل هذا يعود إلى:

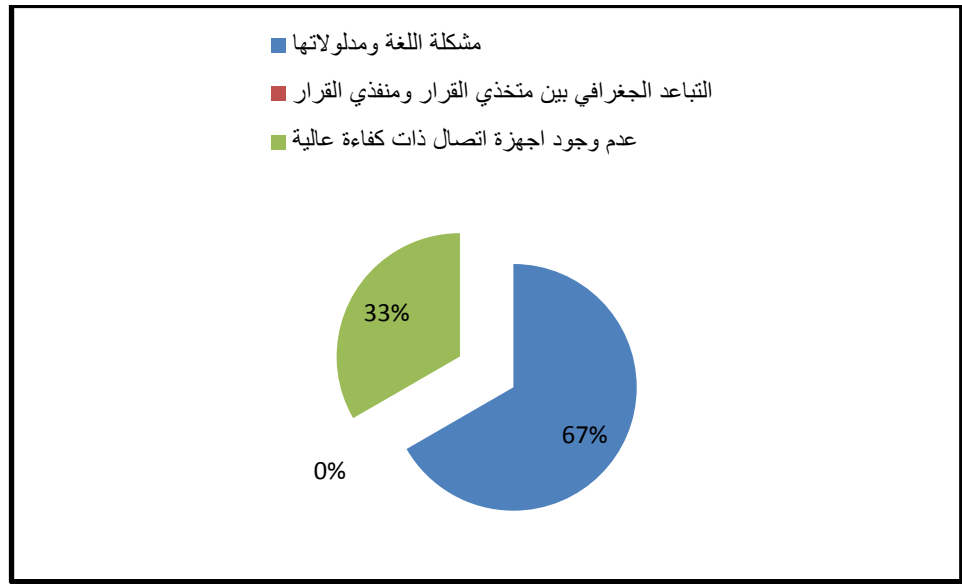
النسبة %	التكرار	
66,66%	02	مشكلة اللغة ومدلولاتها
00%	00	التباعد الجغرافي بين متخذي القرار ومنفذي القرار
33,33%	01	عدم وجود اجهزة اتصال ذات كفاءة عالية
100%	03	المجموع

يوضح الجدول أعلاه رأي الباحثين الذي أكدوا على أن المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية وبعد اقتراح مجموعة من الأسباب التي يمكن إرجاعها لأسباب هذه المعوقات فكانت نسبة السبب الأول والمتمثل في مشكلة اللغة ومدلولاتها في المرتبة

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

الأولى بنسبة قدرت ب: 66,66%، أما في الدرجة الثانية كانت بسبب عدم وجود أجهزة اتصال ذات كفاءة عالية بنسبة مقدرة ب: 33,33%، في حين انعدمت نسبة إمكانية اعتبار التباعد الجغرافي بين الرئيس ومرؤوسيه كسبب لهذا العائق بالمقارنة مع نوع المكتبة وحجم مستقيدها ونوعية الخدمات التي تقدمها.

ومنه يمكن إرجاع سبب ارتفاع النسبة الأولى الفهم الخاطئ لمضمون الرسالة والتي قد تكون نتيجة لعناصر تشويش قد تتخللها و استخدام وسائل اتصالية لا تتلائم ومحتوى الرسالة الاتصالية مما يصعب على العامل أو المستفيد فهمها أو فهمها فهما خاطئا.



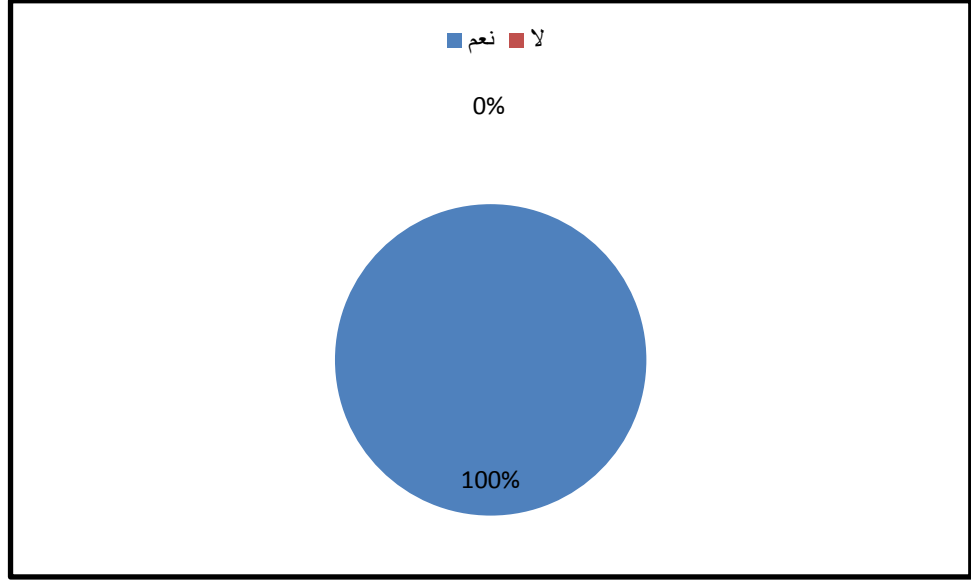
الشكل رقم(52): يبين أسباب اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم 57: يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية:

النسبة %	التكرار	
100%	06	نعم
00%	00	لا
100%	06	المجموع

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

واضح أن العنصر البشري في المكتبة هو من أهم المتطلبات اللازمة لتسيير المكتبة والتوجه نحو تحقيق أهدافها ، حيث يتبين لنا من خلال الجدول رقم (52) أن نسبة 100% أكدت على أنه بالإمكان اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية وذلك باعتبار أن العنصر البشري هو المحرك الأساسي للعملية الاتصالية و القائم الفعلي والأساسي بالاتصال سواء الداخلي أو الخارجي للمكتبة فهو يستطيع التأثير في العملية الاتصالية إما الايجا أو السلب.



الشكل رقم(53): يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية شتمة.

الجدول رقم 58: يوضح ما إذا كانت الإجابة بنعم فهل هذا يعود إلى:

النسبة %	التكرار	
50%	03	نقص الكفاءة المهنية للمكتبيين في التعامل مع التكنولوجيا
50%	03	مشاكل تتعلق بالخبرة والتكوين
33,33%	02	انعدام الرغبة الشخصية نحو استخدام هذه التطبيقات

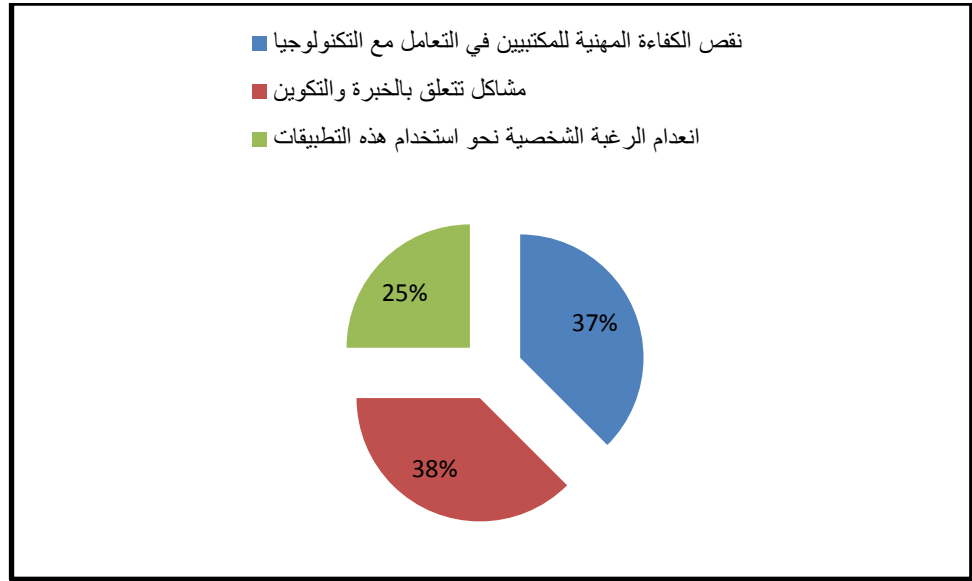
يوضح الجدول أعلاه الأسباب التي جعلت بعض أفراد عينة الدراسة يدلون بأن المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة حيث كانت النسبة التي توافقت نقص الكفاءة المهنية للمكتبيين في التعامل مع التكنولوجيا بنسبة 50% في حين المشاكل التي تتعلق بالخبرة

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

والتكوين قدرت نسبتها ايضاً ب: 50% أما عن انعدام الرغبة الشخصية نحو استخدام هذه التطبيقات فنسبتها 33,33% .

ومن خلال هذه المعطيات نلاحظ أن معظم المشاكل البشرية حسب افراد عينة الدراسة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالخبرة والكفاءة المهنية ويمكن رد ذلك قلة سنوات الخبرة لدى العاملين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة _ وغياب البرامج التكوينية والدورات التدريبية للموظفين والجمهور الخارجي للمكتبة كالمستفيدين المنظمة من قبل إدارة المكتبة.

في هذا السؤال أضاف محافظ المكتبة المركزية شتمة أن هناك سبب آخر يجعل المشاكل البشرية سبباً في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة والمتمثل في: حصر استخدام تطبيقات الويب 2.0 ضمن الخصوصيات الشخصية أو العلاقات الشخصية وعدم توسيع ذلك لمجال العمل سواء مع الموظفين أو الجمهور الخارجي. والمؤكد أن هذا الأمر يعيق تطوير العملية الاتصالية للمكتبة.

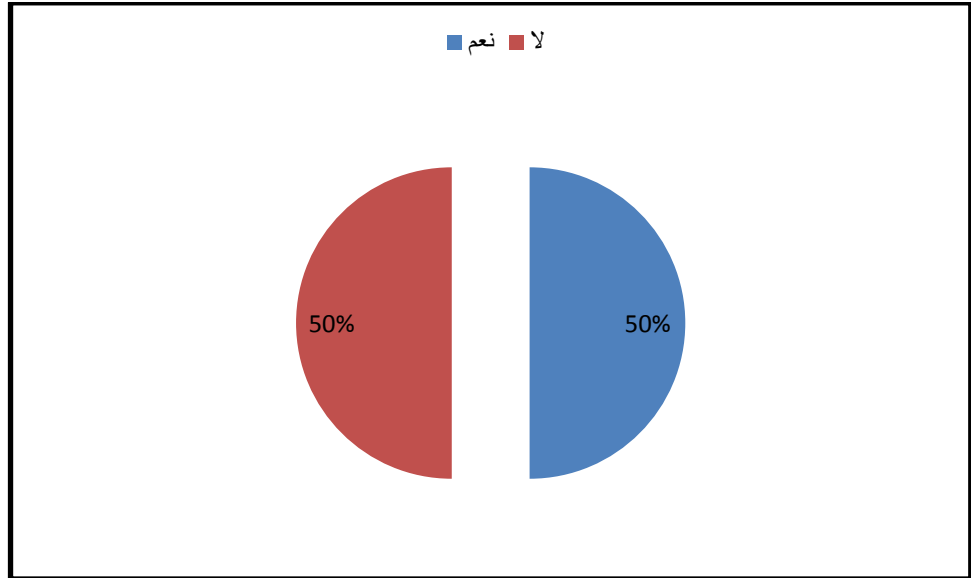


الشكل رقم(54): يوضح أسباب اعتبار المشاكل البشرية سبباً في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة محل الدراسة.

الجدول رقم 59: يوضح ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية:

النسبة %	التكرار	
50%	03	نعم
50%	03	لا
100%	06	المجموع

يحدد الجدول رقم (54) ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لتكون نسبة الإجابة بنعم 50% والإجابة بلا بنسبة مقدره ب: 50% أيضا، نلاحظ أن هناك نسب متساوية في الرأي العاملين بالمكتبة المركزية مما يوضح أن المكتبة لا تخلو من مشاكل تقنية تعرقل استخدامها لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي.

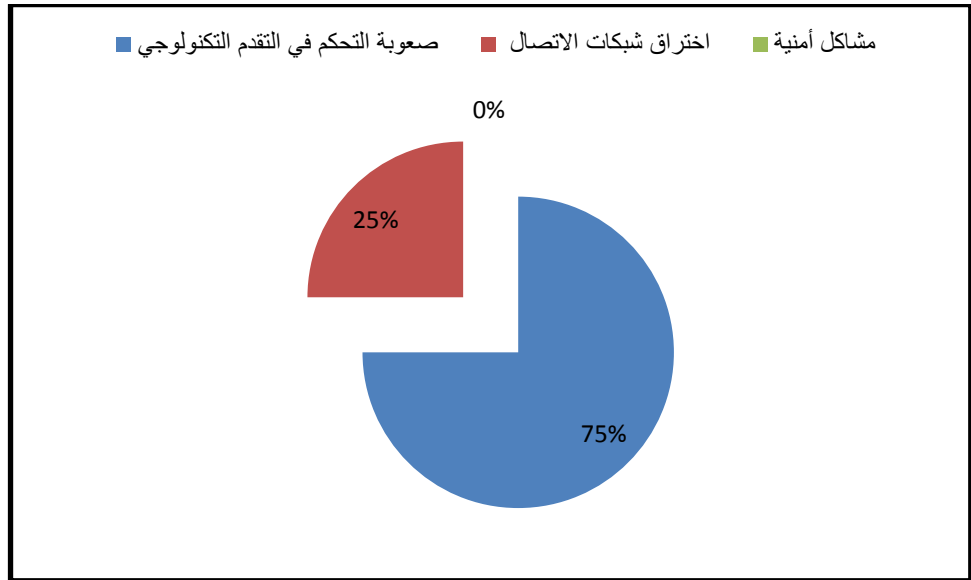


الشكل رقم (55): يبين ما إذا كان بالإمكان اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة موضع الدراسة.

الجدول رقم 60: يوضح ما إذا كانت الاجابة بنعم فهل هذا يعود إلى:

النسبة %	التكرار	
75%	03	صعوبة التحكم في التقدم التكنولوجي
25%	01	اختراق شبكات الاتصال
00%	00	مشاكل أمنية
%100	04	المجموع

يتحدد من خلال المعطيات والأرقام المسجلة في الجدول أعلاه أن نسبة 75% ترجع سبب المشاكل التقنية إلى صعوبة التحكم في التقدم التكنولوجي، ونسبة 25% اختراق شبكات الاتصال. نلاحظ من خلال هذه النسب أن المكتبة تعاني وبدرجة كبيرة من صعوبة التحكم في التقدم التكنولوجي حيث أن العصر الحالي يتميز التطورات المتلاحقة والمتواترة والسريعة بالمقارنة مع الاستعدادات المادية والمالية للمكتبة في تزامنها لهذا.



الشكل رقم(56): يبين أسباب اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسستي بالمكتبة المركزية شتمة.

تحليل السؤال 39 فيما يخص دليل المقابلة الموجه لمحافظ المكتبة والسؤال 35 فيما يخص دليل مقابلة الموظفين: الذي يتمثل في آراء المبحوثين حول الآليات المناسبة لتطوير استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة - .

فكانت إجابة المبحوثين تتفق كلها في مجموعة من النقاط الرئيسية وهي كالآتي:

- السعي دائما لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة خاصة في ما يخص تفعيل استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الإداري بالمكتبة وكذا الاتصال الخارجي للمكتبة .
- تنظيم دورات تكوينية للإمام بكل ما هو جديد فيما يخص تطبيقات الويب 2.0,
- تطوير البنية الرقمية للمكتبة .
- تطوير خدمات المكتبة المركزية ومحاولة عرضها من خلال تطبيقات الويب 2.0.

2.3.5 نتائج الدراسة:

نحاول في هذا الجزء استخراج النتائج التي توصلت إليها الدراسة، بدءا بالتحقق من صحة الفرضيات أو عدمه وكذا أهم النتائج العامة، وذلك بعدما تم تحليل مختلف إجابات عينة الدراسة عن جميع الأسئلة الموجهة إليهم.

1.2.3.5 نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

على ضوء المعطيات التي تم تجميعها من الميداني وانطلاقا من الفرضيات التي شكلت أساسيات هذه الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات المبحوثين عن أسئلة المقابلة المجرات معهم يمكن استخلاص النتائج التالية:

الفرضية الأولى: التي مفادها: تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر شتمة. وانطلاقا من تحليل إجابات عينة الدراسة عن أسئلة المحور الثاني والتي خرجنا منها بالنتائج التالية:

- ✓ تقدم المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر خدمات حديثة وذلك بنسبة 100% وهذا راجع لما تتوفر عليه المكتبة من إمكانات مادية والموارد البشرية المؤهلة.
- ✓ لا تواجه المكتبة المركزية صعوبات في استخدام تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ تعتمد المكتبة في اتصالها الداخلي على أساليب الاتصال الشفوية بنسبة 100% والإلكترونية بنسبة 83,33% مما يفسر توافق القنوات الاتصالية السابقة الذكر مع محتوى الرسالة الاتصالية للمكتبة، إضافة إلى توفير الوقت والجهد والتكلفة.
- ✓ هناك رضا من قبل المبحوثين عن وسائل الاتصال المستخدمة بالمكتبة المركزية وذلك بنسبة مقدرة ب: 83,33% وانخفاض نسبة عدم الرضا عن ذلك مقارنة بالرضا، وكانت درجة الرضا كبيرة بنسبة 80%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- ✓ يوجد هناك انتشار للاتصال النازل والأفقي بنسبة 66,66% والصاعد بنسبة 50% وهذا ما يعني أن التنظيم الرسمي مفعّل داخل المكتبة.
- ✓ تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل بنسبة 66,66% وتعتمد بكثرة على الشبكات الاجتماعية بنسبة 66,66% وخدمة RSS بنسبة 66,66% وتستخدم هذه التطبيقات من أجل الحصول على المعلومات بنسبة مقدرة ب: 50%.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد بنسبة 83,33% وهذه نسبة كبيرة حيث تعتمد في هذا الاتصال على الشبكات الاجتماعية بنسبة قدرت ب: 66,66% وخدمة RSS بنسبة 83,33% ويعتبر مجال استخدام هذين التطبيقين في هذا الاتصال هو: توصيل المعلومات إلى المدير بنسبة بلغ تقديرها: 50% ونقل التقارير والمراسلات المتعلقة بالعمل بنسبة 50% كذلك، وكانت هناك نسبة 50% من إجابات المبحوثين التي لا تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الصاعد بسبب عدم ملائمة الوسيلة لمضمون الرسالة و 50% بسبب صعوبة استخدام تطبيقات الويب 2.0.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الأفقي بنسبة 66,66% وتعتمد بدرجة أولى في هذا الاتصال على الشبكات الاجتماعية بنسبة 66,66% وخدمة RSS بنسبة 50% وتستخدم هذا التطبيقات في الاتصال الأفقي في مجال: تحقيق التنسيق بين الأعمال بنسبة 50% ولتوطيد علاقات التعاون وروح الفريق بين العاملين بنسبة 50%.
- ✓ تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال غير الرسمي بنسبة 100% حيث تستخدم في تحقيق هذا الاتصال الشبكات الاجتماعية بنسبة 100% وخدمة RSS بنسبة 50%.
- ✓ يتقن المبحوثين أفراد عينة الدراسة استخدام تطبيقات الويب 2.0 انطلاقاً من خبرتهم المهنية وذلك بنسبة 100% وعن طريق التعلم الذاتي بنسبة 100%.
- ✓ ساهم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية في زيادة التفاعل بين الموظفين بنسبة 100%.
- ✓ استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة المركزية وهذا بنسبة 83,33% وذلك لأسباب وهي كالاتي:
- ✓ سرعة تداول ووصول المعلومة بنسبة مقدرة ب: 83,33% سهولة الاتصال بالموظفين بنسبة 66,66% ومواكبة التطورات الحاصلة بنسبة 83,33% فكل النسب مرتفعة هذا ما يدل على أن هناك تحسن في عملية الاتصال الداخلي.
- ✓ عدم إمكانية الموظفين بالمكتبة المركزية أداء عملهم دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0 وذلك نظراً للنسبة التي ظهرت من خلال التحليل والمقدرة ب: 66,66%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- ✓ وقد تمثلت أسباب إقرار بعض المبحوثين بإمكانية أداء عملهم دون اللجوء لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 بسبب: أن هذه التطبيقات ليست مهمة جدا وذلك ما أقرته نسبة 66,66% من المبحوثين مما يؤكد على قلة وعي هذه الفئة بمزايا استخدام هذه التطبيقات.
- ✓ يؤثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي تأثيرا إيجابيا بدرجة مقبولة قدرت نسبتها 60% من مجموع آراء عينة الدراسة.
- ومن خلال هذه النتائج المتعلقة بالمحور الثاني يتبين أن الفرضية الأولى محققة .
- الفرضية الثانية: التي مفادها يساهم استخدام تطبيقات الجيل الثاني للويب في تفعيل العلاقات والاتصالات الخارجية للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر شتمة.
- وانطلاقا من تحليل إجابات عينة الدراسة عن أسئلة المحور الثالث والتي خرجنا منها بالنتائج التالية:
- ✓ تمتلك المكتبة موقع إلكتروني خاص بها وذلك حسب إجابة عينة الدراسة المقدرة بنسبة 100% هذا الذي يساعد المكتبة المركزية في تقديم صورة حسنة لها لدى جماهيرها.
- ✓ تتعامل المكتبة مع فئات مختلفة من الجمهور الخارجي والمتمثل في الموردين والناشرين والطلبة والأساتذة.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية أسلوب الاتصال الشفوي بنسبة 83,33% وأسلوب الاتصال الإلكتروني بنفس النسبة 83,33% للاتصال بالجمهور الخارجي لها.
- ✓ وارتفاع هذه النسبة دلالة على مدى نجاح هذه الأساليب في التأثير على الجمهور الخارجي للمكتبة
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهورها الخارجي بنسبة 100% وفي هذا مواكبة للتطور التكنولوجي والتقني.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بجماهيرها وذلك بنسبة مقدرة ب: 83,33% حيث تعتمد على كل من الشبكات الاجتماعية بنسبة 83,33% وخدمة RSS بنسبة بلغ تقديرها: 66,66%، أما عن تطبيق وصف المحتوى فيستخدم بنسبة ضعيفة مقدرة ب: 16,66% وذلك للاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة المركزية، وتستخدم هذه التطبيقات في مجالات عدة منها: التعرف على رأي الجمهور في المكتبة بنسبة 83,33% وتقديم خدمة الرد على الاستفسارات بنفس النسبة 83,33% وكسب ثقة الجمهور بنسبة: 50%، فاستخدام تطبيقات الويب 2.0 لا يقتصر على مجال واحد فقط وإنما يشمل استخدامها عدة مجالات، هذا ما يدل على تعدد خصائص هذه التطبيقات.
- ✓ يستخدم الجمهور الخارجي تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبة المركزية بنسبة 83,33% وهذا ما يدل على أن المكتبة تتعامل مع جماهيرها باستخدام تطبيقات الويب 2.0 .
- ✓ حيث كان يلجأ الجمهور الخارجي للمكتبة إلى استخدام الشبكات الاجتماعية حيث قدرت نسبة إجابات المبحوثين ب: 83,33% في حين هناك استخدام ضعيف لكل من خدمة RSS والتي قدرت نسبتها ب: 33,33% و وصف المحتوى بنسبة: 16,66%.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- ✓ تعتمد المكتبة على كل من تطبيق الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS في تقديم خدمة الإحاطة الجارية وخدمة البث الانتقائي، أي أن المكتبة تقدم بعض خدماتها من خلال تطبيقات الويب 2.0.
- ✓ استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة والجمهور الخارجي بدرجة كثيرا والتي بلغت نسبتها %83,33.
- ✓ تستند المكتبة في عرض وسائل الاتصال بالجمهور الخارجي من مجلة المكتبة أو الزيارات الافتراضية...تطبيق الشبكات الاجتماعية بنسبة %83,33 وخدمة RSS بنسبة %66,66 .
- ✓ تستخدم المكتبة تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات التي لها علاقة بالمكتبة المركزية كالجامعة والمتاحف ودور النشر... بدرجة متوسطة قدرت نسبتها حسب أفراد عينة الدراسة ب: %50.
- ✓ تعتمد المكتبة المركزية على الشبكات الاجتماعية بنسبة %83,33 بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى.
- ✓ توجد هناك مجموعة من الأسباب التي دفعت المكتبة المركزية لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي وهذه الأسباب هي: زيادة الوعي بالخدمات التي تقدمها والتي قدرت نسبتها ب: %100 وتحقيق الثقة المتبادلة بين المكتبة والمؤسسات الأخرى كسبب ثاني قدرت قيمته ب: %83,33.
- ومن خلال هذه النتائج المتعلقة بالمحور الثالث يتبين أن الفرضية الثانية محققة.
- الفرضية الثالثة: والتي مفادها التالي: هناك بعض المشاكل التي تواجه استخدام تطبيقات web2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر- شتمة - . وانطلاقا من تحليل إجابات عينة الدراسة عن أسئلة المحور الأول والتي خرجنا منها بالنتائج التالية:
- ✓ تواجه المكتبة المركزية صعوبات في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية بنسبة %50 و%50 تقر بعدم وجود صعوبات تعترض هذا الاستخدام
- ✓ تعتبر المشاكل التنظيمية عائقا أمام استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة المركزية وهذا انطلاقا من نسبة المبحوثين الذين أدلو بهذا والتي قدرت نسبتهم ب: %66,66 حيث يعتبرون أن السبب المباشر في ذلك هو عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال بالمكتبة المركزية وهذا انطلاقا من تحليل إجابات المبحوثين الذي قدرت نسبته ب: %100
- ✓ لا تعتبر المشاكل المادية عائقا أمام استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية حيث قدرت نسبة إجابة المبحوثين ب: %83,33.
- ✓ تعتبر المعوقات الشخصية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية حيث قدرت نسبة اعتبار هذا مشكلا %66,66 ويعود السبب في ذلك إلى سوء العلاقات بين الأفراد والتي بلغت نسبتها %66,66 من مجموع المبحوثين ونسبة %50 بسبب احتكار المعلومات وعدم الإدلاء بها.

- ✓ لا تؤثر المعوقات البيئية على استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية وذلك بناء على تحليل إجابات عينة الدراسة والتي بلغت نسبتها %66,66.
- ✓ تعتبر العوائق البشرية حاجزا أمام استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي والخارجي للمكتبة المركزية بنسبة مقدرة ب: 100% والسبب في ذلك مرده لنقص الكفاءة المهنية للمكتبيين في التعامل مع التكنولوجيا بنسبة %50 ومشاكل مرتبطة بالخبرة والتكوين ونسبتها: %50 كذلك.
- ✓ تؤثر المشاكل التقنية بنسبة %50 في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية والسبب في ذلك إرجاعه إلى صعوبة التحكم في التقدم التكنولوجي وذلك بنسبة %75 فهو أكبر عائق أمام هذا الاستخدام.

ومن خلال هذه النتائج المتعلقة بالمحور الرابع يتبين أن الفرضية الثالثة محققة

2.2.3.5. النتائج العامة للدراسة:

- من خلال النتائج التي تم التوصل إليها على ضوء فرضيات الدراسة الثلاث يمكن إدراج النتائج العامة التالية:
- ✓ تقدم المكتبة المركزية بجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة _ خدمات حديثة .
 - ✓ تستخدم المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات بنسبة عالية.
 - ✓ تستخدم المكتبة المركزية وسائل الاتصال الشفوية والإلكترونية بدرجة أولى.
 - ✓ الموظفون بالمكتبة المركزية راضين عن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي.
 - ✓ تتوفر المكتبة المركزية على كافات الاتصالات الرسمية داخلها.
 - ✓ استخدام المكتبة المركزية لتطبيقات الويب في الاتصال النازل ويعتمد على الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS في هذا الاتصال للحصول على معلومات داخل التنظيم الإداري للمكتبة.
 - ✓ ينتشر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المساعد باستخدام أكبر لخدمة RSS بنسبة كبيرة جدا وذلك من أجل توصيل المعلومات إلى المسؤول.
 - ✓ تعتمد المكتبة المركزية على تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الأفقي في المكتبة من أجل التنسيق بين الأعمال وتنمية روح العمل والفريق.
 - ✓ يوجد بالمكتبة المركزية اتصال غير رسمي ومنتشر بصورة واسعة جدا. و تعد الشبكات الاجتماعية هي التطبيق الذي فعل وساعد هذا النوع من الاتصال على الانتشار.
 - ✓ تحتوي المكتبة على موارد بشرية مؤهلة، تتقن استخدام تطبيقات الويب 2.0.
 - ✓ ساهم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في القضاء على العديد من المشاكل بالمكتبة.
 - ✓ أدى استخدام تطبيقات الويب 2.0 لتحسين واقع الاتصال الداخلي للمكتبة المركزية بنسبة كبيرة لأسباب أولها مواكبة التطورات الراهنية.
 - ✓ يؤثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 على نجاح العملية الاتصالية داخل المكتبة المركزية.

- ✓ الاستخدام الكبير والمتكرر للشبكات الاجتماعية وخدمة RSS
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية موقعها الإلكتروني للتعرف بها وبخدماتها ورصيدها...
- ✓ تنتوع فئة الجمهور الخارجي الخاص بالمكتبة من: موردين وناشرين ومستفيدين من طلبة وباحثين وأساتذة.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية في الاتصال الخارجي على الأساليب الشفوية والإلكترونية.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية تكنولوجيا المعلومات في التعامل مع الجمهور الخارجي الخاص بها كما تعتمد على تطبيقات الويب 2.0 في هذا الاتصال.
- ✓ تعتمد المكتبة على الشبكات الاجتماعية كأداة أساسية في التعامل مع جماهيرها والتي بدورها تساعد في التعرف على رأي هذا الجمهور.
- ✓ يستخدم الجمهور الخارجي تطبيقات الويب 2.0 استخداما عالي النسبة في الاتصال بالمكتبة المركزية ونخص بالذكر استخدام الشبكات الاجتماعية من قبل الجمهور الخارجي للمكتبة.
- ✓ استخدام تطبيقات الويب 2.0 زاد من فاعلية العلاقة بين المكتبة المركزية وجمهورها الخارجي كثيرا.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS في عرض وسائل الاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة.
- ✓ ساهم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في تفعيل العلاقة بين المكتبة والمؤسسات ذات العلاقة بها بدرجة متوسطة.
- ✓ تستخدم المكتبة المركزية الشبكات الاجتماعية بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى.
- ✓ تهدف المكتبات الجامعية من وراء استخدامها لتطبيقات الويب 2.0 زيادة الوعي بالخدمات التي تقدمها المكتبة .
- ✓ تواجه المكتبة صعوبات تعيق استخدامها لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال على الصعيدين الداخلي والخارجي للمكتبة.
- ✓ يعتبر عدم وجود التخطيط الكافي لعملية الاتصال بالمكتبة معوقا من المعوقات التنظيمية التي تعيق استخدامها لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال على الصعيدين الداخلي والخارجي للمكتبة.
- ✓ يساهم سوء العلاقات بين الأفراد من المشاكل الشخصية التي تعرقل استخدامها لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال على الصعيدين الداخلي والخارجي للمكتبة.
- ✓ لا تؤثر المعوقات البيئية بدرجة كبيرة استخدام المكتبة المركزية لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال على الصعيدين الداخلي والخارجي للمكتبة.
- ✓ تعتبر نقص الكفاءة المهنية والخبرة وغياب التكوين للموظفين من أكبر المشاكل البشرية التي تعيق استخدامها لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال على الصعيدين الداخلي والخارجي للمكتبة والمشاكل البشرية أكبر معيق لتحقيق هذا الاستخدام.

✓ تؤثر المشاكل التقنية بنسبة كبيرة على استخدام المكتبة المركزية لتطبيقات الويب 2.0 في الاتصال على الصعيدين الداخلي والخارجي للمكتبة.

3.3.5 مقترحات الدراسة:

على ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، إرتأينا إدراج المقترحات التالية والتي نأمل لو أخذت بعين الاعتبار في تعزيز استخدام لتطبيقات الويب 2.0 بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة_ في دعم الاتصال التنظيمي لها وكذا في اتصالاتها الخارجية:

✓ إنشاء وإقامة مصلحة خاصة بالإعلام والاتصال والعلاقات العامة بالمكتبة المركزية موضع الدراسة تكون مسؤولة عن تنشيط الوظيفة الاتصالية بها وحل معظم مشاكلها.

✓ ضرورة ادراك المكتبة المركزية محل الدراسة لأهمية استخدام تطبيقات الويب 2.0 في نجاح عملياتها الاتصالية.

✓ محاولة المكتبة المركزية موضع الدراسة لاستخدام بقية تطبيقات الويب 2.0 والاستفادة من مزاياها وعدم اقتصر استخدامها على تطبيقي الشبكات الاجتماعية وخدمة RSS .

✓ استخدام تطبيقات الويب 2.0 في مجالات متنوعة وتجنب حصر هذا الاستخدام على مجالات محددة انطلاقا من الخصائص المتنوعة لهذه التطبيقات.

✓ تنظيم برامج تكوينية ودورات تدريبية لتأهيل الموارد العاملة بالمكتبة المركزية ميدان الدراسة .

✓ نشر الوعي لدى الموظفين حول استخدام تطبيقات الويب 2.0 وتخليصهم من حاجز الخوف في استخدامه.

✓ تطوير وتفعيل الاتجاهات الاتصالية داخل المكتبة المركزية مجال الدراسة تصاعديا وتنازليا وأفقيا.

✓ تنظيم دورات تكوينية للجمهور الخارجي من المستفيدين والباحثين...في كيفية استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبة.

✓ التطوير المستمر لأشكال الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة_ مواكبة للتطورات التكنولوجية الحاصلة.

✓ ترشيد الاتصال غير الرسمي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة_ وفقا لما يخدم أهداف المكتبة.

✓ عرض كل ما يخص المكتبة من إعلانات وأنشطة و... تخص جمهورها الخارجي بواسطة كل تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 ومحتوى الرسالة الاتصالية.

✓ استخدام كافة تطبيقات الويب 2.0 المختلفة للاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة المركزية محل الدراسة.

✓ محاولة التخلص من المشاكل التنظيمية التي تعترض استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي للمكتبة محل الدراسة.

✓ التخطيط الجيد لعملية الاتصال على المستوى الداخلي والخارجي للمكتبة مجال الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

- ✓ التخلص من المعوقات الشخصية وبين الأشخاص من خلال تحسين العلاقات بين الأفراد العاملين بالمكتبة المركزية شتمة.
- ✓ محاولة القضاء على مشكلة اللغة ومدلولاتها وهذا من خلال حسن اختيار الوسيلة المناسبة للرسالة المراد توصيلها.
- ✓ القضاء على المشاكل البشرية التي تعيق الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة موضع الدراسة.
- ✓ محاولة التخلص من المشاكل الأمنية ومسايرة التقدم التكنولوجي.
- ✓ توفير بنية تحتية تقنية قوية.

خاتمة

خاتمة:

بعد التغيرات الكبيرة التي طرأت على شبكة الويب والتي أدت بدورها إلى ظهور الويب 2.0 هذا الجيل من الويب يقوم على تبني مجموعة من التطبيقات التي تدعم وتحقق المشاركة والتفاعلية من خلال مجموعة التطبيقات التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب كالمدونات، الويكي، والشبكات الاجتماعية... وغيرها.

ونظرا للسمات التي جاءت بها هذه التطبيقات كانت مجال تنافس العديد من المؤسسات و كانت المكتبات الجامعية من بين هذه المؤسسات التي لجأت لتطبيق هذه الأدوات حيث لم تستخدمها في زاوية فحسب وإنما سعت إلى توسيع نطاق استخدامها ليشمل أهم الوظائف الإدارية التي تشرف على تقديمها ألا وهي وظيفة الاتصال فهذه العملية ليست ظاهرة حديثة وإنما تعود إلى عصور قديمة جدا ظهرت مع ظهور الإنسان ولكن كانت تتطور في كل حقبة جديدة إلى غاية عصرنا هذا عصر التطور التكنولوجي.

فالمكتبة الجامعية نشأت لتحقيق عدة أهداف ومن بين أهم أهدافها تلبية احتياجات جماهيرها وتحقيق رضاهم حول مصادر المعلومات والخدمات المكتبية التي تقدمها، هذا الأمر الذي يلزمه التخطيط الجيد للعملية الاتصالية التي تبدأ من داخل المكتبة لتصل إلى المحيط الخارجي للمكتبة، وهذا ما يعني استغلال كافة الطرق والأساليب الاتصالية في الاتصال على مستوى أقسام ومصالح المكتبة مما يحقق التنسيق بين الأعمال وتحسين الخدمة المكتبة التي ستقدم إلى الجمهور الخارجي للمكتبة. حيث تستخدم المكتبة العديد من أساليب الاتصال: الشفوية والمكتوبة والإلكترونية أيضا وكل أسلوب يستخدم حسب موائمه للرسالة المراد تبليغها، ولأن المكتبة ترى أن مواكبة التطور التكنولوجي شعارها حاولت استغلال تلك التطبيقات التفاعلية في تحقيق الفعالية الاتصالية على مستواها الداخلي والخارجي.

ولقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف عن قرب على واقع استخدام تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة _، و معرفة أي التطبيقات المستخدمة في الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة محل الدراسة، والكشف عن أهم الصعوبات التي تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة موضع الدراسة.

إذ بينت الدراسة أن المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة _ تستخدم تطبيقات الويب 2.0 في اتصالها الداخلي أي على مستوياتها الرسمية وغير الرسمية، وكذا الاعتماد عليها في علاقاتها الخارجية مع جماهيرها، وقد كانت الشبكات الاجتماعية و خدمة RSS أكثر التطبيقات استخداما في اتصالها، رغم وجود بعض المشاكل البشرية والتقنية والتنظيمية التي تعرقل استخدام هذه التطبيقات . وعليه يجب معالجة هذه المشاكل حتى تتمكن المكتبة من الاستخدام الكامل لتطبيقات الويب 2.0 في اتصالها الداخلي والخارجي.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

✓ الكتب:

- (1) أبو أصبع، صالح. الاتصال الجماهيري 2010. عمان: دار البركة، 2009.
- (2) احمد العبد، ابو السعيد. عابد، زهير عبد اللطيف. مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2014.
- (3) إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2009.
- (4) بخوش، أحمد. الاتصال والعولمة دراسة سويو ثقافية. الجزائر: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2008.
- (5) بدر، احمد . محمد فتحي، عبد الهادي. المكتبات الجامعية : تنظيمها وإدارتها وخدماتها ودورها في تطوير التعليم الجامعي والبحث العلمي. ط4. القاهرة : دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2001.
- (6) بوعافية، السعيد. إدارة الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية بين النظرية والتطبيق. الجزائر: دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، 2015.
- (7) حسن صالح، عبد الله . الورغي، إبراهيم أمين. الإجراءات الفنية في المكتبات ومراكز المعلومات: التزويد ، الفهرسة ، التصنيف. عمان: مؤسسة الوراق .1999.
- (8) خطاب، السعيد مبروك. الدور الثقافي للمكتبات الجامعية بين تكنولوجيا الاتصالات وثورة المعلومات. عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- (9) خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي . عمان: مؤسسة الوراق، 2013.
- (10) الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون، 2008.
- (11) درويش، عبد الرحيم. مقدمة إلى علم الاتصال. القاهرة : علم الكتب، 2012.
- (12) دسوقي البنداري، إبراهيم. البيث الانتقائي للمعلومات: المكونات والخدمات. الإسكندرية: دار الثقافة العلمية، 2004.
- (13) دليو، فضيل. تاريخ وسائل الإعلام والاتصال . ط: 4. الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع، 2013.
- (14) السعيد، مبروك إبراهيم. الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، 2013.

- 15) السعيد، مبروك إبراهيم. الإدارة الإستراتيجية للمكتبات في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة : الجودة الشاملة . الهندرة . إدارة المعرفة . الإدارة الالكترونية. ط3 . القاهرة: الناشر المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014.
- 16) السكارنه، بلال خلف. مهارات الاتصال Communication Skills . عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2015.
- 17) سلطان، محمد صاحب. مبادئ الاتصال: الأسس والمفاهيم. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014.
- 18) السيد علي، أسامة زكي. مهارات الاتصال (الإنساني والأكاديمي). الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2016.
- 19) عبد المؤمن، على معمر. البحث في العلوم الاجتماعية: الوجيه في الأساسيات والمناهج والتقنيات. منتدى سور الأزبكية، 2008.
- 20) العلي، احمد عبد الله. البيبلوجرافيا والتكشيف في المكتبات. مكتبة الإسكندرية، 1996.
- 21) عليان، ربحي مصطفى . المومني، حسن احمد. أساسيات المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ودار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، 2009.
- 22) عليان، ربحي مصطفى . المومني، حسن أحمد. المكتبات والمعلومات والبحث العلمي. عمان: عالم الكتب الحديث ودار للكتاب العالمي. 2006.
- 23) عليان، ربحي مصطفى. إدارة المكتبات الأسس والعمليات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2009.
- 24) عليان، ربحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
- 25) عليان، ربحي مصطفى. أساسيات الفهرسة: دليل عملي لفهرسة المطبوعات في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. عمان: دار الإبداع للنشر والتوزيع، 1996.
- 26) عليان، ربحي مصطفى. الإدارة المكتبية. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، 2016.
- 27) عليان، ربحي مصطفى. غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع ، 2000.
- 28) فادي، عبد الحميد. المرجع في علم المكتبات. ط1. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع . دار المشرق الثقافي، 2006.
- 29) قاسمي، ناصر. الاتصال في المؤسسة : دراسة نظرية وتطبيقية. ط2 الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016.

- (30) قلندر، محمود. وسائل الاتصال والمجتمع: تاريخ وخصائص وسائل الاتصال ودورها في نمو المجتمعات وتطورها. الكويت: مكتبة الفلاح، 2015.
- (31) قنديلجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات. عمان: دار اليازوري العلمية، 1999.
- (32) محمد آل مساعد، حصة . العقباوي، أحلام عبد السميع. مهارات الاتصال والتفاعل. القاهرة: عالم الكتب، 2011.
- (33) محمد فتحي، عبد الهادي . عبد الحليم زايد، يسرية محمد. التكثيف والاستخلاص: المفاهيم . الأسس . المفاهيم . التطبيقات. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2000.
- (34) المدادحة، احمد نافع و مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية ودورها في عصر المعلومات. ط1. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2014.
- (35) المدادحة، احمد نافع. أنواع المكتبات. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- (36) المشاقبة، بسام عبد الرحمن. نظريات الاتصال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2010.
- (37) مكاوي، حسن عمادو العبد. عاطف عدلى. نظريات الإعلام. مركز بحوث الرأي العام. كلية الإعلام. جامعة القاهرة، 2007.
- (38) موسى، غادة عبد المنعم. المكتبات ومرافق المعلومات النوعية: ماهيتها ، إدارتها، خدماتها، تسويقها. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية: طبع . نشر . توزيع، 2012.
- (39) النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000.
- (40) هاني، محمد. خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات. دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2014.
- (41) همشري، عمر أحمد. الإدارة الحديثة للمكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.
- (42) ياسر يوسف، عبد المعطي. تنمية المجموعات في المكتبات ومراكز المعلومات. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للوسائط الثقافية والمكتبات، 1998.
- ✓ الأطروحات والرسائل الجامعية:**
- (43) أيت حمي، كهينة. دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة " اتصالات الجزائر بفرندة نموذجاً". رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2013/2012.

- (44) بضيف، سوهيلة. المدونات الالكترونية في الجزائر: دراسة في الاستخدامات والاشباكات. رسالة ماجستير. قسم علوم الاعلام والاتصال. كلية الحقوق. جامعة الحاج لخضر- باتنة. ، 2010/2009.
- (45) بلحاجي، وهيبة. الاتصال المؤسسي وعلاقته بتفعيل عملية التشريع حالة المجلس الشعبي الوطني: دراسة وصفية استطلاعية 2002/2000. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر، 2003/2002.
- (46) بلحتحات، فاطمة الزهراء. مدى تلبية المكتبات الجامعية لحاجيات المستفيدين : دراسة ميدانية لدى مكتبة جامعة الجيلالي. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجيلالي بونعامة _ خميس مليانة _ ، 2018/2017.
- (47) بلعربي، عادل عبد الرحمان. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الاتصال داخل مركب GL4 /z: دراسة ميدانية بمركب أرزيو. رسالة ماجستير. قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة وهران، 2012/2011.
- (48) بلقرع، أحمد. مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في التعريف بالمعالم السياحية لولاية برج بوعرييج " دراسة ميدانية على طلبة جامعة البشير الإبراهيمي برج بوعرييج". رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2017.
- (49) بن بريكة، بسمة. فعالية الاتصال التنظيمي في الإدارة المحلية : دراسة ميدانية ببلدية بسكرة. رسالة ماستر. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014.
- (50) بن بلعباس، بدر الدين. شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين: الفيس بوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجا. رسالة ماجستير. قسم العلوم الاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015/2014.
- (51) بنت صالح المحيسن، أفنان. استخدام تقنيات ويب 2.0 في التعليم والتعلم. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق تدريس دراسات إسلامية. جامعة طيبة، 1430.
- (52) بن داود، العربي. فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية : دراسة ميدانية بمركب الارتفاعات والمجارف C.P.G.. عين السمارة . قسنطينة. رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع والديمغرافيا. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2007.
- (53) بن زكة، وسام. اختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وإمكانية التطبيق دراسة ميدانية بمكتبات جامعتي جيجل وبجاية. أطروحة دكتوراه. معهد علم المكتبات. جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، 2015 /2014.

- (54) بن سايح حنان. أميرة زرقين. المكتبة الجامعية وتوظيفها لتطبيقات الويب 2.0 دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2018/2017.
- (55) بن ضيف، فتيحة. استخدام تقنية الملخص الوافي للموقع Rich Site SUMMRY RSS في مواقع المكتبات : دراسة وصفية تحليلية. رسالة ماستر. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي - تبسة-، 2017 /2016.
- (56) بن عمارة، لمياء. الاستخدامات المهنية للمدونات الالكترونية في الجزائر : دراسة مسحية لعينة من صحفيي مؤسسة النهار الاعلامية. رسالة ماجستير. قسم العلوم الانسانية. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم-، 2015/2014.
- (57) بن قيط، جودي. استراتيجية الاتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية دراسة وصفية للإدارة الإستشفائية بالأغواط. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر 03، 2012/2011.
- (58) بنت صالح المحيسن، أفنان. استخدام تقنيات ويب 2.0 في التعليم والتعلم. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق تدريس دراسات إسلامية. جامعة طيبة، 1430.
- (59) بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية العربي بن مهيدي أم البواقي. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي - تبسة- ، 2016/2015.
- (60) بوزيد، محمد يعقوب . الحبول، سلمى. استخدام طلبة الماستر المدونات الالكترونية في إعداد بحوثهم العلمية: دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات جامعة منتوري قسنطينة. قسم علم المكتبات والمعلومات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2010.
- (61) بوعطيط، جلال الدين. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عناية. رسالة ماجستير. قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008.
- (62) بولعويدات، حورية. استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع تسيير شبكة نقل الغاز بالشرق GRTG قسنطينة. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري - قسنطينة- ، 2009/2008.
- (63) بومنجل، فوزي. الإعلان في الجزائر بين القانون والممارسة: الدراسة الميدانية في المؤسسات الإعلامية والإعلانية بإقليم مدينة قسنطينة. أطروحة دكتوراه. قسم علم الاجتماع والديمغرافيا. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة.

- (64) بونعاس، مليكة . ناصري، ياسمينة. الشبكات الاجتماعية ودورها في تفعيل خدمات المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بقسم علم المكتبات - قسنطينة -. رسالة ماستر. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة. 2012/2011.
- (65) بوهلة، شهيرة. إستراتيجية الاتصال ودورها في الأداء التنافسي للمؤسسة : دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (موبليس). رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر 03، 2012/2011.
- (66) جاري، أمينة. المدونات التعليمية ودورها في تنمية التحصيل العلمي لدى طلاب جامعة قاصدي مرباح ورقلة: دراسة استكشافية. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - ، 2015/2014.
- (67) جعالة، فريدة. الاتصال الداخلي ودوره في إنجح التغيير التنظيمي : دراسة حالة المؤسسة العمومية للأشغال العمومية. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3، 2013/2012.
- (68) حسن البلوشي، هنادي. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك FACEBOOK. رسالة ماجستير. قسم علم المعلومات. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة الملك عبد العزيز، 2016.
- (69) حفناوي، نورة. المضامين الخاصة بالمرأة عبر شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة تحليلية لعينة من صفحات شبكة الفيسبوك. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - ، 2015 /2014.
- (70) حوش، مريم . خلافي، نور الهدى. واقع استخدام الطلبة الجامعيين للمدونات الإلكترونية التعليمية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة محمد الصديق بن يحيى -جيجل -. رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف - مسيلة - ، 2017/2016.
- (71) خامسة، عبد الله وشريفي، حمزة. الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل المهني الأكاديمي بين المتخصصين في مجال المكتبات. رسالة ماستر. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2010.
- (72) داودي، أميرة . صابر، صفاء. الاتصال الشفوي ودوره في نقل الموروث الثقافي: دراسة لبعض الأمثال المتداولة في منطقة وادي سوف. رسالة ماستر. قسم العلوم الاجتماعية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي - ، 2015/2014.
- (73) دبخن، نور الدين. توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب (web2.0) في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعات الجزائر 1، وهران 1، احمد بن بلة - ، وقسنطينة -

- منتوري . انموذجا . رسالة ماجستير . قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية . كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية . جامعة وهران 1 أحمد بن بلة ، 2015/2014 .
- (74) رضاوية ، جازية . الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية: دراسة حالة مؤسسة نفضال المقر الاجتماعي . شرافة . رسالة ماجستير . قسم علم الاجتماع . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة الجزائر 2 ، 2011/2010 .
- (75) زاوي ، جمال . المنظومة القيمية وعلاقتها بالاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية: دراسة حالة جامعة المدية المدة الممتدة من 2016 إلى 2017 . أطروحة دكتوراه . قسم الاتصال . كلية علوم الاعلام والاتصال . جامعة الجزائر 03 ، 2017/2016 .
- (76) زعيم ، نجود . التدوين الإلكتروني في الجزائر : الواقع والتحديات: دراسة وصفية ميدانية مع عينة من المدونين الجزائريين . رسالة ماجستير . قسم علوم الإعلام والاتصال . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة منتوري قسنطينة ، 2012/2011 .
- (77) سبع ، فضيلة . ثقافة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية من خلال الاتصال الداخلي: دراسة استطلاعية لواقع ثقافة مؤسسة سونطراك . أطروحة دكتوراه . قسم علوم الإعلام والاتصال . كلية الإعلام والاتصال . جامعة الجزائر 3 ، 2017/2016 .
- (78) ستو ، سهيلة . دور الإعلان في ترويج الخدمة: دراسة حالة مؤسسة موبليس ورقلة . رسالة ماستر . قسم العلوم التجارية . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير . جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2013 .
- (79) سعدون ، سمية . الاتصال التنظيمي وأثره على تطبيق استراتيجية الادارة بالمعرفة: دراسة ميدانية في مركب فصل غاز البترول / Z / GP2 . رسالة ماجستير . قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا . كلية العلوم الاجتماعية . جامعة وهران السانبا ، 2014/2013 .
- (80) سلماني ، فطوم . تقييم الأداء في المكتبات الجامعية من خلال الخدمات المباشرة: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية بجامعة محمد بوضياف - المسيلة - . رسالة ماستر . قسم علم المكتبات . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة منتوري قسنطينة ، 2010/2009 .
- (81) سواحي ، فاطمة . مقترح برنامج التكوين الوثائقي لمستفيدي مكتبة كلية العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . رسالة ماستر . قسم العلوم الإنسانية . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة العربي التبسي _ تبسة _ ، 2016/2015 .
- (82) السوفي ، أم الخير . وسائل الاتصال الحديثة ودورها في تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بشركة طبية فود كمباني بالروبية . شهادة الماجستير . قسم علم الاجتماع . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة الجزائر -2 - بوزريعة ، 2013/2012 .

- 83) شادي، فاطمة. اقتراح برنامج في الاتصال الكتابي لتحسين أداء العمال: دراسة ميدانية بالمؤسسة الصناعية. أطروحة دكتوراه. قسم علم النفس. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018/2017.
- 84) شيخة عثمان، عبد ص الداود. تطبيقات الويب ويب 2.0 المدونات والويكي. كلية التربية تقنيات التعليم. جامعة الملك سعود، 1436.
- 85) صاحبي، صبيحة. اتجاهات الشباب الجزائري نحو مصادر الأخبار بين الإعلام التقليدي والإعلام الجديد: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي، 2018/2017.
- 86) طهراوي، فاطمة. تطبيق مبادئ الإدارة العلمية بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالجنوب الشرقي الجزائري. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2007 /2006.
- 87) عاشوري، جمال الدين. الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية: دراسة ميدانية بشركة الأسمنت عين الكبيرة. SCAEK. رسالة ماجستير. قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02، 2015/2014.
- 88) عباس، فاطمة. زديار، فتيحة. تطبيقات الجيل الثاني للويب ومدى استخدامها من طرف الأساتذة الجامعيين: أساتذة قسم العلوم الإنسانية بجامعة خميس مليانة انموذجا. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجيلاني بونعامة-خميس مليانة - ، 2018.
- 89) عبد العزيز عابد، فاطمة نعمان. فاعلية أدوات الويب في تنمية مهارات تصميم خرائط التفكير والتواصل لدى الطلبة المعلمين بكلية التربية لجامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق التدريس. كلية التربية. الجامعة الإسلامية - غزة - ، 2015.
- 90) عبد العزيز عابد، فاطمة نعمان. فاعلية أدوات الويب في تنمية مهارات تصميم خرائط التفكير والتواصل لدى الطلبة المعلمين بكلية التربية لجامعة الأقصى بغزة. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق التدريس. كلية التربية. الجامعة الإسلامية - غزة - ، 2015.
- 91) عبد اللطيف، سلمى. تسيير الموارد بمكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية بجامعة العربي التبسي - تبسة. رسالة ماستر. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي - تبسة - ، 2016/2015.
- 92) عسنون، نصيرة. بوعدة، فتيحة. واقع الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة نموذج جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة: دراسة حالة. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة، 2018/2017.

- (93) عماري، ميمونة. تأثير تكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أداء البنك الجزائري . حالة البنك الخارجي نموذجا .. رسالة ماجستير . قسم علوم الإعلام والاتصال . كلية العلوم الاجتماعية . جامعة عبد الحميد بن باديس . مستغانم ، 2016/2017.
- (94) العميري، مطلق سعد. تأثير المدونات الإلكترونية الكويتية على اتجاهات طلبة قسم الإعلام في جامعة الكويت. رسالة ماجستير . كلية الإعلام . جامعة الشرق الأوسط . 2010/2011.
- (95) عميمور ، سهام. المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية . جيجل . رسالة ماجستير . قسم علم المكتبات . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2012.
- (96) عناب، أمينة. معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة من وجهة نظر الأساتذة: دراسة ميدانية بكليتي الآداب اللغات، والعلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة العربي بن مهدي . أم البواقي .. رسالة ماجستير . قسم العلوم الاجتماعية . كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية . جامعة العربي بن مهدي أم البواقي، 2013/2014.
- (97) عوني، محمد العيد. الاتصال الإداري وتأثيره على أداء العاملين في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. رسالة ماجستير . قسم العلوم الإنسانية . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة العربي التبسي تبسة، 2015/2016.
- (98) غالب، عبد الوهاب. الإشهار والثقافة الاستهلاكية في الجزائر مؤسسة جازي نموذجا. رسالة ماجستير . قسم علوم الإعلام والاتصال . كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية . جامعة وهران السانبا، 2006/2007.
- (99) الغامدي، فائقة . نوف، المحميد. استخدامات الويب في التعلم الإلكتروني . قسم الادارة والتخطيط التربوي . كلية العلوم الاجتماعية . جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
- (100) غشة، زينب. دور إدارة العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة: دراسة ميدانية بوكالة الاتصال موبليس بسكرة. رسالة ماجستير . قسم العلوم الاجتماعية . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، 2015/2016.
- (101) قادري، محمد. الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية. رسالة ماجستير . كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية . جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان - ، 2009/2010.
- (102) قشيدون، حليلة. الإدارة العلمية (المناجمت) للموارد البشرية في المكتبات الجامعية: جامعة وهران السانبا نموذجا. رسالة ماجستير . قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية . كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية . جامعة السانبا وهران، 2008/2009.

- 103) قواسمية، خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية: دراسة ميدانية ب: كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة – تبسة – . رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة العربي التبسي – تبسة – ،2016/2015.
- 104) قواسمية، عبد الغني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات : دراسة تحليلية تقييمية. قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية. جامعة وهران 1 . احمد بن بلة ،2015.
- 105) كحلوش، أحلام. دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمتية الجزائرية: دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة العربي بن مهدي . أم البواقي ، 2016/2015.
- 106) كرامة، سميرة. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بتقريت. رسالة ماجستير. قسم العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة قاصدي مرباح . ورقلة ، 2011/2010.
- 107) كريش، أمينة. تقييم العمليات الفنية في المكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات ومراكز المعلومات . معهد علم المكتبات . جامعة قسنطينة2، 2013/2012.
- 108) كياسرة، محي الدين. نظم التصنيف العالمية وتطبيقاتها في المكتبات الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة. رسالة ماجستير. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2007.
- 109) لقصير، رزيقة. دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمؤسسة الأملح بقسنطينة. رسالة ماجستير. قسم علوم الأعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية. جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006.
- 110) مبني، نور الدين. الاتصال التسويقي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية : دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة AMC سطيف. رسالة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2008.
- 111) محمد حمودة، أحمد يونس. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية مشاركة الشباب الفلسطيني في القضايا المجتمعية. رسالة ماجستير. قسم الدراسات الإعلامية. معهد البحوث والدراسات العربية. جامعة الدول العربية، 2013.
- 112) مراد، كريم. مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه العلوم في علم المكتبات. قسم علم المكتبات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

- 113) مرزوقي، حسام الدين. توظيف مواقع المؤسسات الإعلامية الإخبارية على شبكة الانترنت لادوات الاعلام الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية لعينة من المواقع الاخبارية الناطقة بالعربية. رسالة ماجستير. قسم العلوم الإنسانية . جامعة الحاج لخضر - باتنة-، 2011/2012.
- 114) مومني، اسمهان. إستراتيجية الاتصال الخارجي في الشركات المتعددة الجنسيات: دراسة حالة مجموعة كوكاكولا في الجزائر. رسالة ماجستير. قسم الإعلام والاتصال . كلية العلوم السياسية والإعلام. جامعة الجزائر 03، 2012/2013.
- 115) ميدون، محمد أسامة. صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر: دراسة حالة شركة شلوم بارغر schlombarger الأمريكية بحاسي مسعود - ورقلة -. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014.
- 116) نويوة، الزهرة . شريفي، الخنساء. فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة. رسالة ماستر. قسم علوم الإعلام والاتصال. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة محمد بوضياف_ المسيلة_، 2016/2017.
- 117) هني، مشرية . خوالد، غزيل. تسيير الموارد البشرية في المكتبات الجامعية المكتبة المركزية بجامعة تلمسان نمونجا. رسالة ماستر. قسم العلوم الإنسانية . كلية العلوم الاجتماعية. جامعة عبد الحميد ابن باديس_ مستغانم_، 2015/2016.
- 118) يحي، مروى. تأثير الإعلان على الثقة لدى المستهلكين: دراسة حالة عينة من منتجات بلاط. رسالة ماستر. قسم العلوم التجارية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013/2014.

✓ أعمال الملتقيات والمؤتمرات:

- 119) إصدارات وحدة التدريب والتنمية البشرية . استخدام الشبكات الاجتماعية في التعلم الالكتروني. جامعة الملك عبد العزيز.
- 120) الحايك، هيام. تطبيقات الويب 2.0 في المكتبي المكتبات العربية : المكتبة الإلكترونية 2.0 "تجربة حية لاستخدام تطبيقات الويب 2.0 في مكتبات الأطفال. مركز القطان للطفل. غزة، سبتمبر 2007.
- 121) الدوي، إبراهيم أحمد. شبكات التواصل الاجتماعي. المنظمة العربية للهلال الأحمر والصليب الأحمر.
- 122) سليمان السيد، أمينة عادل و خليفة عبد العال، هبة محمد. الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الأخصائي والمكتبة "دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيسبوك" جامعة حلوان. بحث مقدم

- للجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات للمشاركة في المؤتمر الثالث عشر لأخصائي المكتبات والمعلومات . مصر، 5 الى 7 يوليو 2009.
- 123) عارف، محمد جعفر . السريحي، حسن عواد. الجيل الثاني من المكتبات وواقع المكتبات الجامعية السعودية. مجلة اعلم. المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ، 2009.
- 124) المبرز، عبد الله بن إبراهيم. الأمن والخصوصية في الشبكات الاجتماعية على الانترنت: اساليب الحماية والامان للاطفال والمراهقين. المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، افريل 2010.
- 125) مبرك، سامي. المكتبة الوطنية في بيئة الويب 2.0: نحو نموذج جيل ثاني للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة ارساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. قطر، نوفمبر 2012.
- 126) مجاهد، أماني جمال. الخصوصية وتطبيقات الويب 2.0 كيفية تحقيق المعادلة الصعبة. المؤتمر السادس لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية- الرياض- ، 2010.
- 127) محمد عبد الله، نوال. خدمة الملخص الوافي RSS: ماهيتها، وواقعها وكيفية الاستفادة منها في المكتبات الجامعية العربية. المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. جامعة حلوان.
- 128) نحو مجتمع المعرفة. المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الالكترونية. الإصدار التاسع والثلاثون. جامعة الملك عبد العزيز، 2012.
- ✓ **مقالات الدوريات العلمية:**
- 129) أحمد فايز ، أحمد سيد . رحاب فايز، أحد سيد. تحديات وقضايا الجيل الثاني للويب في المكتبات ومراكز المعلومات. مجلة دراسات المعلومات. العدد 14، ماي 2012.
- 130) بدوي، محمد محمد عبد الهادي. تنمية مهارات استخدام المصادر الرقمية لدى أمناء مراكز مصادر التعلم باستخدام أدوات الجيل الثاني للويب واتجاهاتهم نحوها. مجلة كلية التربية. العدد 134 الجزء الرابع، مارس 2011.
- 131) برقية، سهيلة. أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 24، جوان 2016.
- 132) البسيوني، محمد محمد رفعت وآخرون. فاعلية بيئة مقترحة للتعلم التشار كقائمة على بعض أدوات الويب 2 لتطوير التدريب الميداني لدى الطلاب معلمي الحاسب الآلي. كلية التربية النوعية بدمياط. جامعة المنصورة.
- 133) جنان ، صادق عبد الرزاق . حامد، شيماء. أهمية المكتبات الجامعية لتدريب العاملين بالمعلومات. مجلة كلية التربية الأساسية. العدد 2011، 5.

- 134) الحبيب، ثابتي. استخدام منهجية الملاحظة _ المشاركة _ لتطوير وأنسة أدوات تحليل العمل وتوصيف الوظائف _ محاولة تموقع ابستمولوجي وتأصيل منهجي . مجلة الحكمة. العدد 4، سبتمبر _ ديسمبر 2010.
- 135) الدسوقي، محمد ابراهيم. العادلي على، عبد الله حسين . هناء، محمد. فاعلية توظيف ادوات الجيل الثاني للويب لتنمية مهارات التسويق السياحي لدى طلاب التعليم الثانوي الفندقي في ضوء معايير الجودة. مجلة العلوم التربوية .العدد 2 ، ابريل 2016.
- 136) السيد الصاوي، صلاح. سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الانترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 18. العدد 2، 2012.
- 137) السيد الصاوي، صلاح. مواقع ويكي الوثائق والأرشيف: دراسة تحليلية لسماتها وأهميتها في مجالات التعاون بين الأرشيفيين والمستفيدين. جامعة السلطان قابوس، 2016.
- 138) عليان، نجود حسين محمد. معوقات تصميم وتوظيف معلمي ومعلمات العلوم بالمملكة العربية السعودية لأدوات الجيل الثاني للويب في تعليم مادتهم وتعلمها. مجلة البحث العلمي في التربية. العدد 18، 2017.
- 139) فرج أحمد، أحمد. تقنيات الويب 2.0 وتوظيف تطبيقاتها في مؤسسات المعلومات . مجلة اعلم. العدد 7، اكتوبر 2010.
- 140) الكاتم، أحمد بن مرضي. فاعلية أنموذج تعلم قائم على المشروعات باستخدام الويكي wiki في تنمية المهارات التدريسية لدى الطلاب المعلمين تخصص تربية إسلامية. مجلة كلية التربية. العدد 20، 2016.
- 141) مجاهد، أماني جمال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. مجلة دراسات المعلومات. العدد 8. ماي 2010.
- 142) معوض، محمد عبد الحميد. موجز الويب RSS والإحاطة الجارية المأمول من مشروع (TICTOCS/GOLDDUST) في تحسين منظور المعلومات الأكاديمية. مجلة دراسات المعلومات.
- 143) منصور، عصام. المدونات الإلكترونية مصدر جديد للمعلومات. مجلة دراسات المعلومات. العدد 5، ماي 2009.
- 144) الهزاني، نورة بنت ناصر. الشبكات الاجتماعية وأثرها في تعزيز الأمن الفكري لدى طالبات جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 23. العدد 1، 2017.
- 145) الوردى، زكي حسين. صحافة المدونات الالكترونية على الانترنت عرض وتحليل. مجلة الباحث العلمي . العدد 03، حزيران 2007.

✓ الويبوغرافيا:

<http://www.saaid.net/book/18/9542.pdf>

146) أحمد سعيد أحمد متولى. استخدام تقنية "الملخص الوافي للموقع" **RSSRich site summary** في مواقع المكتبات ومرافق المعلومات. Cybrarian Journal . العدد 21، ديسمبر 2009 .- تاريخ الاطلاع: 2019/03/13. متاح على الرابط :
http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=490

147) بدر الدين شيخ إدريس، محمد شيخ إدريس. **مستقبل خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية السعودية: دراسة حالة مكتبة الامير مشعل بن عبد الله بجامعة نجران**. المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2018/10/30. متاحة على الرابط: https://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Bader_Aldin_2013.pdf

148) بن طيب، زينب. **مجموعات مصادر المعلومات الالكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية : المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجا**. جامعة باتنة 1. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع 2019/06/23. متاحة على الرابط: <http://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp->

149) بنت دخيل الله الخنمي، مسفرة. **توظيف تطبيقات الويب 2.0 في مؤسسات المعلومات والتحديات التي يمكن أن تحول دون الاستفادة منها: دراسة استطلاعية**. المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم). [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2018/09/08. متاحة على الرابط:

http://www.zu.edu.jo/MainFile/Profile_Dr_UploadFile/Conferences/Files/ConferenceFile_1212_9_6.pdf

150) بوطالب، سعاد . بن زكة، وسام. **الجيل الثاني لمواقع جمعيات المكتبات ودوره في تدعيم الاتصال المهني خدمات تفاعلية...خبرة ومعرفة مشتركة لتطوير المهنة المكتبي (دراسة تقييمية)**. المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2019/04/19. متاحة على الرابط: http://arab-afli.org/media-library/pdf/AFLI24_Wasam_2013.pdf

151) خليفة، محمود عبد الستار. **الجيل الثاني من خدمات الانترنت : مدخل الى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0**. مجلة cybrarians . العدد 18، مارس 2009. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2018/11/25. متاحة على الرابط:

- http://urnal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=3
[.82:-20-20-&catid=141:2009-05-20-09-52-31&Itemid=59](http://www.kenanaonline.com/files/0060/60413)
- 152) الخليفة، هند بنت سليمان. توظيف تقنيات ويب 2.0 في خدمة التعليم والتدريب الإلكتروني. جامعة ساوثهمبتون. المملكة المتحدة. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2019/06/19. متاحة على الرابط: [/http://kenanaonline.com/files/0060/60413](http://kenanaonline.com/files/0060/60413)
- 153) دسوقي أحمد، فايزة. الويكي Wiki: تقنية وإعدة. مجلة المعلوماتية. قسم دراسات المعلومات. كلية علوم الحاسب والمعلومات. جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. ص: 2. [على الخط المباشر]. متاحة على الرابط:
- <http://informatics.gov.sa/modules.php?name=Sections&op=viewarticle&artid=230>
- 154) رابعة، إبراهيم علي. مهارة الاتصال. شبكة الألوكة. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2018/12/17. متاحة على الرابط: www.alukah.net
- 155) شبكة ضياء للمؤتمرات والدراسات والأبحاث. ماهية المدونات الإلكترونية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع 2019/05/01. متاحة على الرابط: [/https://diae.net/7344](https://diae.net/7344)
- 156) شريقي، خيرة. دور الاتصال في تحفيز وتنمية المورد البشري. جامعة المدينة. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2019/04/13. متاحة على الرابط: <http://www.enssea.net/enssea/majalat/1306.pdf>
- 157) الصاعدي، سلطان مسفر. الشبكات الاجتماعية خطر ام فرصة. شبكة الألوكة. المملكة العربية السعودية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع 2018/03/23. متاحة على الرابط:
- 158) عباس إسماعيل، شيماء إسماعيل. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدرا للمعلومات مع إشارة خاصة لمدونات المكتبات ومدونات المكتبيين. cybrarians journal. ع 13 ، يونيو 2007 . [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2019/05/03 . متاح على الرابط : http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_
- 159) العطاب، محمد عبد الله . السيد الحباطي، محمد خميس. واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من قبل الباحثين اليمنيين في مصر: دراسة ميدانية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2019/02/05. متاحة على الرابط: <https://ajadi.weebly.com/uploads/8/6/6/1/86616634/004>
- 160) على، عادل عبد السميع. معوقات الاتصال الإداري وتأثيرها على أداء العاملين بالمنظمة الإرشادية كما يراها قيادات العمل الإرشادي على المستوى التنفيذي بمحافظة الدلتا. معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية. مركز البحوث الزراعية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2019/03/13. متاحة على الرابط:

- ies/UploadFiles/DownLoadFile.aspx?RelatedBibID=NDBiODBiMDEtYjkyNS0 (161
0ZGRILThiNjltMTkxZWl3NDAYOTlwX2l0ZW1zXzEyMTQyMTg3XzM1Mjg2OV
- 162) غراف، نصر الدين. الويب 2.0: استخدامات جديدة للوصول إلى المعلومات ونشرها. مجلة العلوم الاجتماعية. العدد 14، جوان 2011. [على الخط المباشر] تاريخ الإطلاع: 18 / 01 / 2014. متاحة على الرابط: <http://revues.univ-setif2.dz/index.php?id=556>.
- 163) فراج، عبد الرحمن. المدونات الإلكترونية Blogs. قسم المكتبات والمعلومات. جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع 2019/05/03. متاحة على الرابط: <https://alyaseer.net/vb/showthread.php?t=4991>
- 164) فرحاتي، لويظة. الاتصال الرسمي وعلاقته بالحوافز المعنوية: دراسة حالة - مطاحن الأوراس - جامعة الحاج لخضر - باتنة - 2008/2007. [على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2018/12/25. متاحة على الرابط: <http://theses.univ-batna.dz>
- 165) كرتيو، إبراهيم . غزال، عبد الرزاق. انعكاسات الويب 2.0 على الاتصال العلمي وتبادل المعرفة بين الباحثين. تاريخ الإطلاع: 2019/06/10. متاحة على الرابط: <http://digital.jilwan.com>
- 166) محمد الجمل، بيسان الحسين. فاعلية توظيف ادوات Web2.0 في تنمية مهارات تصميم ونتاج الوسائط المتعددة في التكنولوجيا لدى طلبة الصف الثامن الأساسي بغزة. رسالة ماجستير. قسم مناهج وطرق تدريس. كلية التربية. الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين - 2015.
- 167) مدونات ايلاف. مراحل نشأة المدونات الإلكترونية. [على الخط المباشر]. . تاريخ الاطلاع: 2019/05/01. متاحة على الرابط <http://elaphblogs.com>
- 168) مديرية المراكز الثقافية. مختصر التصنيف في المكتبات ونظام ديوي العشري. دمشق، 2011. على الخط المباشر]. تاريخ الاطلاع: 2018/12/13. متاحة على الرابط: <http://acrslis.weebly.com>
- 169) مهري، سهيلة. بن جامع ، بلال. تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات : خدمة الملخص الوافي للموقع RSS نموذجاً. [على الخط المباشر]. تاريخ الإطلاع: 2019/06/10. متاحة على الرابط: <http://www.enssea.net/enssea/majalat/1306.pdf>

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- 170) Mourice , Angers. inition pratique à la méthodologie des sciences humains. éd :casbah Alger, cec-qubec ,1996. p .58.
- 171) Tim O'Reilly. **What Is Web 2.0 : Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software** . 09/30/2005

الملاحق

دليل المقابلة رقم (01): الموجه لمحافظ
المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر
بسكرة — شتمة —.

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات



دليل المقابلة

تحت عنوان:

تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة . قطب الجامعي
شتمة.

الأستاذ المشرف

د. بوعافية السعيد

إعداد الطالبة

سرارية سامية

دليل مقابلة موجه إلى محافظ المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر . شتمة . لتكملة الجانب
الميداني لدراستنا المقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات
الوثائقية والمكتبات .

السنة الدراسية: 2019/2018.

المحور الأول: البيانات الشخصية

01 الجنس : انثى ذكر

02 العمر: من 25 إلى 35 من 36 إلى 45 من 46 فما فوق

03 الشهادة المتحصل عليها:

ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه تقني سامي

04 الرتبة المهنية:

محافظ مكتبات جامعية محافظ مكتبات جامعية رئيسي
ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول

05 الخبرة المهنية:

أقل من خمس سنوات
من 10 سنوات إلى 15 سنة
من 20 سنة فأكثر.
من 5 سنوات إلى 10
من 15 سنة إلى 20 سنة

المحور الثاني: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي. بالمكتبة المركزية لجامعة

محمد خيضر بسكرة - شتمة -

06 ما هي طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبتكم؟

تقليدية حديثة

07 هل تجد صعوبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟

نعم لا

08 ما هي أهم القنوات التي تعتمدون عليها في عملية الاتصال داخل المكتبة؟

إلكترونية

مكتوبة

شفوية

09 هل أنت راضي عن وسائل الاتصال المستخدمة داخل المكتبة؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي نسبة رضاك عنها:

ضعيفة

متوسطة

بنسبة كبيرة

10 حسب رأيك ما هو الاتصال الأكثر انتشارا في مكتبكم:

الاتصال الصاعد

الاتصال النازل

الاتصال الأفقي

11 هل يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل من الرئيس إلى رؤوسيه؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم أي تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 التي تعتمد في هذا الاتصال؟

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

في أي مجال يستخدم هذا التطبيق؟

الاتصال بالموظفين داخل المكتبة.

الحصول على معلومات.

إصدار الأوامر والتعليمات

مراقبة العمل.

مجالات أخرى أذكرها:

وإذا كانت الإجابة بلا ، فهل يعود ذلك؟

لأنك لا تجيد استخدامها

تفضل الطريقة التقليدية

لا اعتقادك بأنها غير آمنة

أسباب أخرى

أذكرها:

12) هل يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في اتصال الصاعد من المرؤوسين إلى الرئيس؟

 لا نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 تعتمد؟

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

ما هي المجالات التي تستخدم فيها هذه التطبيقات في هذا الاتصال؟

توصيل المعلومات إلى المدير.

لنقل التقارير والمراسلات المتعلقة بالعمل.

الشكاوي الشخصية.

مجالات أخرى أذكرها:

وإذا كانت الإجابة بلا فلماذا هل بسبب:

عدم ملائمة الوسيلة لمضمون الرسالة

الخوف من فقدان الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه

صعوبة في استخدام تطبيقات الويب 2.0

مجالات أخرى حددها.....

13) هل تستخدم تطبيقات الويب في الاتصال الأفقي (بين الموظفين)؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 تعتمد:

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

ما هي مجالات استخدام هذا التطبيق:

في التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة.

في تحقيق التنسيق بين الأعمال

توطيد علاقات التعاون وروح الفريق بين العاملين

- مجالات أخرى أذكرها:.....

14) هل يوجد بالمكتبة اتصال غير رسمي؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي التطبيقات الأكثر استخداما كقنوات اتصالية في الاتصال غير

الرسمي بينكم؟

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

ولماذا هذه القناة بالتحديد

.....:

15) هل إتقانكم لاستخدام هذه التطبيقات كان عن طريق؟

التكوين والتدريب

المهارات والخبرة المهنية

التعلم الذاتي

بمساعدة طرف آخر

أسباب أخرى

أذكرها:.....

.....

وإذا لم يسبق لك أن استخدمت تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال لماذا؟

لأنك لا تجد استخدامها

تفضل الطريقة التقليدية

لاعتقادك بأنها غير آمنة

أسباب أخرى؟

أذكرها:.....

.....

16) حسب رأيك، هل استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبات؟

يقلل الاختلافات في الآراء والتوجهات بين الموظفين

يزيد سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين

زيادة التفاعل بين الموظفين.

أسباب أخرى أنكرها:.....
.....

17) هل تعتقد أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع ذلك إلى؟

سرعة تداول ووصول المعلومة

سهولة الاتصال بين الموظفين

مواكبة التطورات الحاصلة

أسباب أخرى

.....
.....

18) هل يمكنك أداء عملك دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0 ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟

ليست مهمة جدا

الطريقة التقليدية كافية

لا تمتلك خبرة لاستخدامها

- عوامل أخرى

حددها:.....

المحور الثالث: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة

محمد خيضر بسكرة - شتمة -.

19) هل تمتلك المكتبة المركزية موقع إلكتروني خاص؟

لا

نعم

20) فيما يمثل الجمهور الخارجي للمكتبة المركزية؟

.....

21) ماذا تستخدم مكتبتكم من أساليب للاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة؟

أسلوب الاتصال الشفوي

أسلوب الاتصال الكتابي

أسلوب الاتصال الإلكتروني

معا

22) هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهور المكتبة؟

لا

نعم

23) ما نوع الخدمات التي تقدمها المكتبة؟

معا

حديثة

تقليدية

24) هل تستخدم المكتبة تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال لجمهورها؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيقات الويب 2.0 تعتمد المكتبة؟

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

وصف المحتوى

خدمة RSS

البودكاست

في أي مجال تستخدم هذه التطبيقات هل :

للتعرف على رأي الجمهور في المكتبة

تقديم خدمة الرد على الاستفسارات.

كسب ثقة الجمهور.

مجالات أخرى أذكرها:.....

25) هل يستخدم الجمهور الخارجي تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبة المركزية؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيقات الويب 2.0 يفضلها جمهور المكتبة في اتصاله بالمكتبة؟

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

وصف المحتوى

خدمة RSS

البودكاست

26) ماهي الخدمات التي تتيحها المكتبة لمستخدميها من خلال تطبيقات الويب 2.0 ؟

- حدد كل خدمة وما يقابلها من التطبيق الذي تعرض فيه.

.....
.....
.....

.....
.....
27) هل استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة والجمهور الخارجي؟

كثيرا نوعا ما لا يؤثر

28) ماهي التطبيقات التي تعتمدھا المكتبة في عرض وسائل الإتصال الخارجي للمكتبة (كمجلة المكتبة ، بث المعارض ، زيارات افتراضية ، التعريف ببنائة المكتبة ومصادرھا وخدماتھا).

مدونات الويكي الشبكات الاجتماعية
 البودكاست خدمة RSS

29) هل يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة؟

بدرجة عالية متوسطة ضعيفة

30) ما هي تطبيقات الويب 2.0 معتمدة بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى؟

مدونات الويكي الشبكات الاجتماعية
 البودكاست خدمة RSS

31) هل ترى أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي هو من أجل؟

بناء صورة ذهنية جيدة عن المكتبة وتدعيم سمعتها لدى الجمهور.

زيادة الوعي بالخدمات التي تقدمھا المكتبة.

تحقيق الثقة المتبادلة بين المكتبة والمؤسسات الأخرى.

..... أسباب أخرى أذكرھا:.....

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي

والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

32) هل هناك صعوبات تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة

المركزية؟ نعم لا

33) هل يمكن اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في

الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ؟

عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال

تعدد المستويات الإدارية

عدم تحديد العلاقات بين أقسام وإدارات ووحدات المكتبة

أسباب أخرى أذكرها:.....

34) هل تعتبر المشاكل المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي

والخارجي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

35) هل تعد المعوقات الشخصية أي التي لها علاقة بالمرسل والمستقبل عائقا أمام استخدام

تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسساتي بالمكتبة المركزية؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

التباين بين الافراد في ادراكهم للمواقف

احتكار المعلومات وعدم الادلاء بها

سوء العلاقات بين الافراد

أسباب أخرى أذكرها:.....

36) هل يمكن اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال

الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

مشكلة اللغة ومدلولاتها.

التباعد الجغرافي بين متخذي القرار ومنفذي القرار.

عدم وجود اجهزة اتصال ذات كفاءة عالية.

- عوامل أخرى حددها:.....

37) هل يمكن اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال

الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ؟

نقص الكفاءة المهنية للمكتبيين في التعامل مع التكنولوجيا

مشاكل تتعلق بالخبرة والتكوين

انعدام الرغبة الشخصية نحو استخدام هذه التطبيقات

أسباب أخرى أذكرها:.....

38) هل يمكن اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب في الاتصال

المؤسساتي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ؟

صعوبة التحكم في التقدم التكنولوجي

اختراق شبكات الاتصال

مشاكل أمنية

أسباب أخرى أنكرها:.....

39) حسب رأيك، ما هي الآليات المناسبة لتطوير استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال

المؤسساتي في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟.....

.....

.....

.....

دليل المقابلة رقم (02): الموجه للموظفين
بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر
بسكرة — شتمة — .

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات



دليل المقابلة

تحت عنوان:

تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال المؤسسي بالمكتبات الجامعية
دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة . قطب الجامعي
شتمة.

الأستاذ المشرف

د. بوعافية السعيد

إعداد الطالبة

سرارية سامية

دليل مقابلة موجه إلى الموظفين بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر . شتمة . لتكملة
الجانب الميداني لدراستنا المقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص إدارة
المؤسسات الوثائقية والمكتبات.

السنة الدراسية: 2019/2018.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 01) الجنس : انثى ذكر
- 02) العمر: من 25 إلى 35 من 36 إلى 45 من 46 فما فوق
- 03) الشهادة المتحصل عليها:
- ليسانس ماستر ماجستير دكتوراه تقني سامي
- 04) الرتبة المهنية:
- ملحق مكاتب مستوى أول ملحق مكاتب مستوى ثاني مساعد مكاتب
- 05) الخبرة المهنية:
- أقل من خمس سنوات من 10 سنوات إلى 15 سنة من 15 سنة إلى 20 سنة من 20 سنة فأكثر.

المحور الثاني: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكتبة المركزية لجامعة

محمد خيضر بسكرة - شتمة -.

- 06) هل تجد صعوبة في استخدام تكنولوجيا المعلومات في المكتبة؟
- نعم لا
- 07) ما هي أهم قنوات الإتصال التي تعتمدون عليها في عملية الإتصال داخل المكتبة
- شفوية مكتوبة الكترونية
- 08) هل أنت راضي عن وسائل الاتصال المستخدمة داخل المكتبة؟
- نعم لا
- إذا كانت الاجابة بنعم، فهل أنت راض عنها:

ضعيفة

متوسطة

بنسبة كبيرة

09) حسب رأيك ما هو الاتصال الأكثر انتشارا في مكتبكم:

الاتصال الصاعد

الاتصال النازل

الاتصال الأفقي

10) هل يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال النازل من الرئيس إلى مرؤوسيه؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم أي تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 التي يعتمد عليها في هذا الاتصال:

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

في أي مجال يستخدم هذا التطبيق:

الاتصال بالمحافظ والموظفين داخل المكتبة.

الحصول على معلومات.

تلقي الأوامر والتعليمات

تنسيق وضبط العمل.

مجالات أخرى

أذكرها:.....

وإذا كانت الإجابة بلا فلماذا هل بسبب؟

أنك لا تجد استخدامها

تفضل الطريقة التقليدية

لاعتقادك أنها غير آمنة

أسباب أخرى أنكرها:

11) هل يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في اتصال الصاعد من المرؤوسين إلى الرئيس؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 تعتمد:

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

ما هي المجالات التي تستخدم فيها هذه التطبيقات في هذا الاتصال:

توصيل المعلومات إلى المدير

لنقل التقارير والمراسلات المتعلقة بالعمل.

الشكاوي الشخصية.

مجالات أخرى

..... أنكرها:

وإذا كانت الإجابة بلا فلماذا هل بسبب:

عدم ملائمة الوسيلة لمضمون الرسالة

الخوف من فقدان الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه

صعوبة في استخدام تطبيقات الويب 2.0

مجالات أخرى

..... حددها

.....

12) هل تستخدم تطبيقات الويب في الاتصال الأفقي (بين الموظفين)؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 تعتمد:

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

ما هي مجالات استخدام هذا التطبيق:

في التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة.

في تحقيق التنسيق بين الأعمال

توطيد علاقات التعاون وروح الفريق بين العاملين المكتبة

مجالات أخرى

أذكرها:.....

13) هل يوجد بالمكتبة اتصال غير رسمي ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي التطبيقات الأكثر استخداما كقنوات اتصالية في الاتصال غير

الرسمي بينكم:

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

خدمة RSS

البودكاست

ولماذا هذه القناة بالتحديد

.....:

14) هل إتقانكم لاستخدام هذه التطبيقات كان عن طريق؟

التكوين والتدريب

المهارات والخبرة المهنية

التعلم الذاتي

بمساعدة طرف آخر

أسباب أخرى

أذكرها:.....

و إذا لم يسبق لك أن استخدمت تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال لماذا؟

لأنك لا تجد استخدامها

تفضل الطريقة التقليدية

لاعتقادك أنها غير آمنة

أسباب أخرى أذكرها:.....

15) حسب رأيك، هل استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي بالمكاتب؟

يقلل الاختلافات في الآراء والتوجهات بين الموظفين

يزيد سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين

زيادة التفاعل بين الموظفين.

أسباب أخرى أذكرها:.....

16) هل تعتقد أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 حسنت الاتصال داخل المكتبة؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم هل يرجع ذلك إلى:

سرعة تداول ووصول المعلومة

سهولة الاتصال بين الموظفين

مواكبة التطورات الحاصلة

أسباب أخرى أذكرها:

17) هل يمكنك أداء عملك دون اللجوء لتطبيقات الويب 2.0 ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا:

ليست مهمة جدا

الطريقة التقليدية كافية

لا تمتلك خبرة لاستخدامها

- عوامل أخرى

حددها:

18) كيف تقيم أثر استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال برؤسائكم والموظفين معكم.

سيئة

مقبولة

حسنة

المحور الثالث: استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة

محمد خيضر بسكرة - شتمة -

19) ماذا تستخدم مكتبتكم من أساليب للاتصال بالجمهور الخارجي للمكتبة؟

أسلوب الاتصال الكتابي

أسلوب الاتصال الشفوي

معا

أسلوب الاتصال الإلكتروني

20) هل تستخدم تكنولوجيا المعلومات في الاتصال بجمهور المكتبة؟

لا

نعم

21) هل تستخدم المكتبة تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال لجمهورها؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم فأى تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 تعتمد

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

وصف المحتوى

خدمة RSS

البودكاست

في أي مجال تستخدم هذه التطبيقات هل :

- للتعرف على رأي الجمهور في المكتبة

- تقديم خدمة الرد على الاستفسارات.

- كسب ثقة الجمهور.

- مجالات أخرى أذكرها:.....

22) هل يستخدم الجمهور الخارجي تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمكتبة المركزية؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بنعم أي تطبيق من تطبيقات الويب 2.0 يفضلها جمهور المكتبة في اتصاله بالمكتبة:

الشبكات الاجتماعية

الويكي

مدونات

البودكاست خدمة RSS وصف المحتوى

23) هل استخدام تطبيقات الويب 2.0 يزيد من فاعلية العلاقة بين المكتبة والجمهور الخارجي؟

كثيرا نوعا ما لا يؤثر

24) ماهي التطبيقات التي تعتمد عليها المكتبة في عرض وسائل الإتصال الخارجي للمكتبة (كمجلة المكتبة ، بث المعارض ، زيارات افتراضية ، التعريف ببنية المكتبة ومصادرها وخدماتها)؟

مدونات الويكي الشبكات الاجتماعية
 البودكاست خدمة RSS

25) هل يتم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال بالمؤسسات ذات العلاقة بالمكتبة؟

درجة عالية متوسطة ضعيفة

26) ما هي تطبيقات الويب 2.0 معتمدة بدرجة أولى في الاتصال بالمكتبات الأخرى.

مدونات الويكي الشبكات الاجتماعية
 البودكاست خدمة RSS

27) هل ترى أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الخارجي هو من أجل؟

بناء صورة ذهنية جيدة عن المكتبة وتدعيم سمعتها لدى الجمهور
 زيادة الوعي بالخدمات التي تقدمها المكتبة.
 تحقيق الثقة المتبادلة بين المكتبة والمؤسسات الأخرى.

أسباب أخرى أذكرها:

المحور الرابع: الصعوبات التي تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي

والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -

28) هل هناك صعوبات تواجه استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة

المركزية؟ نعم لا

29) هل يمكن اعتبار المشاكل التنظيمية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في

الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

عدم وجود تخطيط كافي لعملية الاتصال

تعدد المستويات الإدارية

عدم تحديد العلاقات بين أقسام وإدارات ووحدات المكتبة

أسباب أخرى أنكرها:.....

30) هل تعتبر المشاكل المادية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال الداخلي

والخارجي بالمكتبة المركزية: نعم لا

31) هل تعد المعوقات الشخصية اي التي لها علاقة بالمرسل والمستقبل عائقا أمام استخدام

تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال المؤسسي بالمكتبة المركزية؟

نعم لا

فإذا انت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

التباين بين الافراد في ادراكهم للمواقف

احتكار المعلومات وعدم الادلاء بها

سوء العلاقات بين الافراد

أسباب أخرى أنكرها:.....

32) هل يمكن اعتبار المعوقات البيئية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال

الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

فإذا انت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

مشكلة اللغة ومدلولاتها.

التباعد الجغرافي بين متخذي القرار ومنفذي القرار.

عدم وجود اجهزة اتصال ذات كفاءة عالية.

33) هل يمكن اعتبار المشاكل البشرية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال

الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

فإذا انت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

نقص الكفاءة المهنية للمكتبيين في التعامل مع التكنولوجيا

مشاكل تتعلق بالخبرة والتكوين

انعدام الرغبة الشخصية نحو استخدام هذه التطبيقات

أسباب أخرى أذكرها:

34) هل يمكن اعتبار المشاكل التقنية سببا في عدم استخدام تطبيقات الويب في الاتصال

المؤسساتي بالمكتبة المركزية؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، فهل يعود ذلك لـ:

صعوبة التحكم في التقدم التكنولوجي

اختراق شبكات الاتصال

مشاكل أمنية

أسباب أخرى أذكرها:

35) حسب رأيك، ما هي الآليات المناسبة لتطوير استخدام تطبيقات الويب 2.0 في الاتصال
المؤسساتي في المكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة؟.....

.....

.....

.....

المأخضات

المخلص باللغة العربية:

عالم اليوم عالم متغير متجدد، علم يعرف التكنولوجيات الحديثة المتقدمة، وعالم انتشرت فيه الانترنت وتطبيقاتها، وهذه الأخيرة شهدت تطورات فنتج عنها ظهور أجيال الويب، فتمثل جيلها الأول أو ما يعرف ب الويب 1.0 والذي يطلق عليه تسمية المواقع الثابتة أو الساكنة، مواقع مخصصة للقراءة فحسب لا يمكن التغيير أو التعديل فيها.

أما جيلها الثاني أو ما يعرف ب: الويب 2.0 حيث يطلق عليه عدة مسميات كالمواقع الديناميكية أو التفاعلية، موجهة نحو المجتمعات الإنسانية بقصد المشاركة في المعارف والآراء، مواقع تسمح للمستخدمين بالتفاعل والتعاون ، التعديل والتغيير... هذا الأمر الذي تمخض عنه لجوء العديد من المؤسسات بمختلف أصنافها إلى استخدام تطبيقات الويب 2.0. وكانت المكتبات الجامعية من المجالات التي استخدمت هذه التطبيقات نظرا لما تتسم به هذه التطبيقات، فالمكتبات الجامعية استغلته في عدة مجالات فكان مجال الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة من أهم الوظائف الإدارية التي استخدمت فيه، حيث حسن بدوره من عملية الاتصال بين الموظفين وفعلت هذه العملية وليس هذا فقط وإنما حسنت العلاقات بين المكتبة وجمهور المستفيدين والمكتبات والمؤسسات الأخرى.

وقد جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على تأثير تطبيقات الويب 2.0 ودورها في دعم الاتصال الداخلي والخارجي بالمكتبة المركزية لجامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة .

ولتحقيق هذا الهدف من الدراسة والإجابة عن إشكالياتها، تم إعداد دليل مقابلة مقننة موجه لمحافظ المكتبة محل الدراسة ودليل مقابلة موجه للعاملين بها، وقد كانت عينة الدراسة عينة غير عشوائية قصدية تمثلت في العاملين المتخصصين في علم المكتبات، وتم الاستعانة بالمنهج الوصفي القائم على التحليل.

ومن خلال تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية أظهرت الدراسة عدة نتائج من بينها: أن استخدام تطبيقات الويب 2.0 أثر في تحسين العملية الاتصالية وتفعيلها سواء بين الموظفين أو بين المكتبة وجمهورها الخارجي.

وعلى ضوء تلك النتائج وضعنا مجموعة من المقترحات التي نعتقد بأن الأخذ بها كفيل بتحسين العملية كيرا بالمكتبة.

الكلمات المفتاحية:

الويب 2.0 _ تطبيقات الويب 2.0 _ المكتبة الجامعية المركزية _ جامعة محمد خيضر بسكرة _ شتمة .

Résumé :

الملخص باللغة الفرنسية

Le monde d'aujourd'hui est un monde en mutation, une science connue sous le nom de technologies de pointe et un monde dans lequel Internet et ses applications se sont étendus. Cette dernière a été témoin de développements qui ont abouti à l'émergence de générations du Web. La première génération, appelée Web 1.0, appelée sites statiques ou statiques, pour une lisibilité personnalisée ne peut être ni altéré ni modifié Il s'agit de la deuxième génération ou de ce que l'on appelle le Web 2.0, qu'on appelle plusieurs noms, tels que des sites dynamiques ou interactifs destinés aux communautés humaines afin de partager des connaissances et des points de vue.

Le but de cette étude est d'identifier l'impact des applications Web 2.0 et leur rôle dans le soutien à la communication interne et externe dans la bibliothèque centrale de l'Université Mohammed Khiedr Biskra –

Afin de réaliser cet objectif de l'étude et de répondre à son problème, un entretien structuré a été préparé à l'intention des responsables de la bibliothèque, ainsi que le guide d'étude et un manuel d'interview destiné aux employés.

En analysant et en interprétant les résultats de l'étude sur le terrain, l'étude a montré plusieurs résultats, notamment: L'utilisation des applications Web 2.0 a eu une incidence sur l'amélioration du processus de communication et l'activation de ce dernier, qu'il s'agisse du personnel ou de la bibliothèque et de son public externe.

À la lumière de ces résultats, nous avons élaboré un ensemble de propositions qui, à notre avis, contribueront à améliorer le processus dans la bibliothèque.

les mots clés : Web 2.0, applications Web 2.0, bibliothèque universitaire centrale, université Mohammed Khaydar Biskra – chatma –

Chetma

Le but de cette étude est d'identifier l'impact des applications Web 2.0 et leur rôle dans le soutien à la communication interne et externe dans la bibliothèque centrale de l'Université Mohammed Khiedr Biskra –

To day's world is variable and modern , world of advanced modern technologies , a world where the internet and its applications spread this later has seen developments that resulted the emergence of web1.0 that has been called fixed or static sites, sites dedicated to reading only and can not be modified .

The second generation or web 2.0 is called several labels as dynamic sites or interactive sites which is oriented towards human communities to share knowledge and opinions , sites allow users to interact and collaborate , modification and change , this resulted in the resort of many institutions of various types to use web2.0 application, and university libraries were the areas where these applications. university libraries have exploited in several areas and the internal and external connection to the library is one of the most important administrative functions in which it has been used where in turn it improved the communication between employees and it activates this process and not only this but it improved the relationship between the library and the public of the beneficiaries , libraries and other institutions.

This study is to identify the impact of these applications of web2.0 and its role at the internal and external communication at the central university library of Mohamed Khider University of Biskra _ Chetma_ .

To achieve this goal of study and to answer the problem of this study, it has been prepared a structured interview guide for the library's governors, another structured interview guide is prepared for library employees the sample represented by specialized workers in library science and it was used the descriptive method based on the analysis .

The analysis and interpretation of the results of field study ,the study showed several results among them : the value of web 2.0 applications impact in improving communication process . and The analysis and interpretation of the results of field

study; the study showed several results among them: the use of web 2.0 applications impact in improving communication process and activating it both between the employees or between the library and its external audience.

Key terms :

Web2.0 _ web2.0 applications _ university central library_ mohamed khider university of Biskra chetma.