



جامعة 08 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة: علم المكتبات

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات

تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

شبكات التواصل الإجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي
بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة عبد الحميد
مهري قسنطينة "2"

تاريخ المناقشة 07/07/2019

إعداد:

مروى عيشاش

□ أعضاء لجنة المناقشة □

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة
لعبادلة سهام	أستاذة محاضر-ب-	رئيسا
د. عيواز محند الزين	أستاذ محاضر-ب-	مشرفا ومقررا
بن زايد عبد الرحمان	أستاذ مساعد-أ-	مناقشا

السنة الجامعية: 2018-2019





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الورد في ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) محمد بن هريش، الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1130853،
والصادرة بتاريخ: 2014/10/10،

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات،
والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،

والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:

تسليط الضوء على الإسهامات العلمية لرواد المكتبات الجزائرية في مجال المكتبات
والمعلوماتية في ضوء المنهجية العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2019/7/10

إمضاء المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

محضر رفع التحفظات بعد المناقشة

أنا الممضي (ة) أدناه،

الأستاذ (ة) عبد الوهاب الشريف الرتبة: أستاذ محاضر

بصفتي مشرفاً (ة) على مذكرة التخرج في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات

الوثائقية والمكتبات، تحت عنوان:

مسكبات أهل الأندلس في دورها على الاتصال المكتبي

بالمكتبات الجامعية حركتها من مكتبات جامعة عبد الحميد بن باديس

والمنجزة من طرف الطلبة:

اللقب: عبد الوهاب الاسم: عرو

اللقب: عبد الوهاب الاسم: عرو

أصرح بأن الطلبة قد قاموا بإجراء التعديلات والتصحيحات ورفع التحفظات المسجلة بناء على محضر المناقشة، وعليه فإن المذكرة المذكورة أعلاه، تكون قد استوفت شروط مناقشتها، وتؤهل صاحبها لتقديم ملفه للحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات.

التاريخ: 2019 / 07 / 01

الأستاذ (ة) المشرف (ة):

شكر وتقدير

قال تعالى: ﴿لئن شكرتم لازيدنكم﴾

سورة إبراهيم/07

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والذي أنارنا بنور العقل وهدانا إلى طريق المعرفة والصواب،
ووفقي لإتمام هذا العمل فله الحمد والشكر والرضى.

-إن واجب الوفاء والإخلاص أن أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى كل من ساعدني في هذا العمل،
وأخص بالذكر الأستاذ "عيواز محند الزين"، لذا أتوجه بكل شكري وإخلاصي له فهو لم يبخل عليا
وساعدني طيلة فترة عملي، ولم يأل جهدا في توجيهي ومساعدتي جزاه الله خيرا فهو كان نعم الأستاذ
الموجه بنصائحه المهنية.

أتقدم أيضا بالشكر إلى كافة أساتذة علم المكتبات، وكل من ساعدني من قريب وبعيد على إتمام هذا
العمل ولو بالكلام الطيب.

والحمد لله رب العالمين

مروى

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين خاتم الأنبياء أجمعين محمد عليه
أفضل الصلاة والسلام: أما بعد-

أهدي هذا العمل المتواضع ألى من أوصانا الله بهما وقال:

-وبالوالدين إحسانا-

-إلى الشمعة التي تنير دربي وتضيئه، إلى من كان ولازال لي سندا في الحياة، إلى من تعب وضحي وأفنى
حياته من أجلنا، إلى من أحمل إسمه بكل افتخار أطال الله في عمره وأدامه تاجا فوق رؤوسنا أبي
الغالي "العربي".

-إلى من أعطني الحب والحنان، إلى من تحت أقدامها الجنان، إلى منبع العطاء والأمان، إلى من كان
دعاؤها سر نجاحي وبسمتها ولمستها بلسم جراحي، أطال الله بعمرها أمل حياتي ونورها أمي الحبيبة
الغالية "يمينة".

إلى زهراتي الثلاث، إلى نجومات البيت أخواتي اللواتي بهم أكبر وأسعد، ومنهن أكتسب القوة والتفاؤل
ألمي، فرحتي، هنائي وسعادتي "فاطمة، خليفة، صفاء" أتمنى لكن التوفيق والنجاح في الحياة العلمية
والعملية.

إلى أخواتي اللواتي لم تلدهن أمي، إلى من عرفت كيف أجدهن وعلموني أن لا أضيعهن، إلى من تحلوا
بالإيحاء وتميزوا بالوفاء، إلى ينابيع الصدق الصافي: صبرينة، وهيبة، أحلام، فاتي، شروق، دلال،
سجية، بشرى، بسمة، أميرة، زينة، نوسة، شيماء، أسماء ونسيمة دون أن أنسى اسمهان وهناء.

-إلى عماتي وخالاتي وجميع أسرتي، إلى كافة زملائي في الدراسة وخارجها، إلى دفعة علم المكتبات 2018-
2019.

إلى كل من أحملهم في قلبي ونسأهم ولم يكتبهم قلبي.

مروى

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

-الشكر والإهداء

-قائمة الأشكال

-قائمة الجداول

-قائمة المختصرات

-البطاقة البيبليوغرافية

الصفحة	
02	-مقدمة عامة
	الإطار المنهجي للدراسة
06	مقدمة الفصل
07	1-الإشكالية
08	2-تساؤلات الدراسة
08	3-فرضيات الدراسة
08	4-أهداف الدراسة
09	5-أهمية الدراسة
09	6-أسباب إختيار الموضوع
10	7-الدراسات السابقة
14-13	8-مصطلحات الدراسة
15	خلاصة الفصل
	الإطار النظري للدراسة
	الفصل الأول: شبكات التواصل الإجتماعي
19	مقدمة الفصل
20	1-ماهية الشبكات
20	1-1-مفهوم الشبكة
20	1-2-التطور التاريخي لشبكات المعلومات
21	1-3-أهداف شبكات المعلومات
21	1-4-أنواع الشبكات
22	2-مدخل إلى شبكات التواصل الإجتماعي

22	1-2- مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي
24	2-2- التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي
25	3-2- أهمية شبكات التواصل الاجتماعي
26	4-2- أنواع شبكات التواصل الاجتماعي
29	5-2- خصائص شبكات التواصل الاجتماعي
31	6-2- مميزات شبكات التواصل الاجتماعي
32	7-2- مكونات شبكات التواصل الاجتماعي
33	8-2- خدمات شبكات التواصل الاجتماعي
35	9-2- إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي
36	10-2- سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي
38	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإتصال التنظيمي
41	مقدمة الفصل
42	1- ماهية الإتصال
42	1-1- مفهوم الإتصال
43	2-1- عناصر عملية الإتصال
44	3-1- أنواع الإتصال
46	2- مدخل للإتصال التنظيمي
46	1-2- مفهوم الإتصال التنظيمي
46	2-2- نشأة الإتصال التنظيمي
47	3-2- أهمية الإتصال التنظيمي
48	4-2- أهداف الإتصال التنظيمي
49	5-2- وظائف الإتصال التنظيمي
51	6-2- أنواع الإتصال التنظيمي
52	7-2- أساليب الإتصال التنظيمي
53	8-2- شبكات الإتصال التنظيمي
55	9-2- خصائص الإتصال التنظيمي
56	10-2- معوقات الإتصال التنظيمي
58	خلاصة الفصل

	الفصل الثالث: المكتبات الجامعية
61	مقدمة الفصل
62	1- ماهية المكتبات الجامعية
62	1-1- مفهوم المكتبة
62	1-2- مفهوم الجامعة
62	1-3- مفهوم المكتبة الجامعية
63	1-4- خصائص المكتبات الجامعية
64	1-5- أهمية المكتبات الجامعية
64	1-6- أهداف المكتبات الجامعية
65	1-7- أنواع المكتبات الجامعية
66	1-8- وظائف المكتبات الجامعية
67	1-9- خدمات المكتبات الجامعية
68	1-10- متطلبات المكتبات الجامعية
68	2- أهمية إنشاء الشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات
69	3- نماذج لشبكات المكتبات
72	4- شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية.
74	خلاصة الفصل
	الإطار التطبيقي للدراسة
76	مقدمة الفصل
77	1- إجراءات الدراسة الميدانية
77	1-1- نبذة تاريخية عن مكتبات جامعة قسنطينة "2" عبد الحميد مهري
79	2- مجالات الدراسة
79	2-1- الحدود المكانية
80	2-2- الحدود الزمنية
80	2-3- الحدود البشرية
80	3- منهج الدراسة
80	4- مجتمع وعينة الدراسة
81	5- أدوات جمع البيانات
83	6- جدولة البيانات وتحليلها
99	7- النتائج على ضوء الفرضيات

قائمة المحتويات

100	8-النتائج العامة
101	9-مقترحات الدراسة
102	خلاصة الفصل
103	خاتمة
105	القائمة البيبليوغرافية
	الملاحق
	الملخصات

قائمة الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
44	عناصر عملية الإتصال	01
52	نموذج الإتصال التنظيمي	02
54	شبكة القوة الموجهة	03
54	الشبكة الدائرية	04
55	شبكة المسار الحر	05
70	النموذج الهرمي	06
70	شبكة النجوم	07
71	نموذج شبكة القلب	08
71	نموذج الشبكة الموزعة	09

قائمة الجداول		
الصفحة	العنوان	رقم الجدول
79	الإمكانيات المادية والبشرية والفكرية	01
81	توزيع الإستثمارات	02
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع المكتبة	03
85	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
85	توزيع أفراد العينة بالنسبة للمؤهل العلمي (الدرجة المتحصل عليها)	05
86	توزيع أفراد العينة بالنسبة للتخصص	06
86	توزيع أفراد العينة حسب الدرجة في السلم الوظيفي	07
87	يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة	08
88	يوضح خلفية إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين بالمكتبة	09
88	المواقع الاجتماعية المستخدمة بالمكتبة حسب توزيع أفراد العينة	10
89	أهداف إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة	11
90	الوقت المخصص في إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأداء الوظائف بالمكتبة	12
90	نسبة الولوع لشبكات التواصل الاجتماعي يوميا	13
91	تسهيلات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة	14
92	التسهيلات التي وفرتها شبكات التواصل الاجتماعي لأداء المهام في المكتبة	15
92	المجالات التي تستخدم فيها شبكات التواصل الاجتماعي	16
93	طبيعة الاتصالات التي يتم فيها إستعمال شبكات التواصل الاجتماعي	17
93	إذا كانت إستمرارية في إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي خارج أوقات العمل	18
94	أثر شبكات التواصل الاجتماعي على العاملين بالمكتبة	19
95	تقييم الموظفين لإستعمال شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة	20
95	السلبيات التي تحول دون إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة	21

96	إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية	22
----	--	----

قائمة

المختصرات

قائمة المختصرات بالفرنسية		
الرقم	المختصر	الإسم الكامل
01	ARPA	ADDRESS AND ROUTING PARAMETER AREA
02	NSFNET	NATIONAL SCIENCE FOUNDATION NETWORK
03	PDA	PATENT DUCTUS ARTERIOSUS
04	USB	UNIVERSAL SERIAL BUS
05	WEB 1	WORLD WIDE WEB. 1.0
06	WEB 2	WORLD WIDE WEB. 2.0

قائمة المختصرات باللغة العربية		
الشرح	المختصر	الرقم
دون مكان	د. م	07
دون ناشر	د. ن	08
دون تاريخ	د. ت	09
العدد	ع	10
مجلد	مج	11
الطبعة	ط	12
الصفحة	ص	13

البطاقة البيبليوغرافية

عيشاش، مروى

شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 / مروى عيشاش؛ إشراف عيواز محند الزين.-[د.م]:[د.ن]، 2019.و111.

جداول، أشكال، 30 سم

مذكرة ماستر: علم المكتبات. جامعة قلمة: 2019. -بيبليوغرافية، ملاحق.

عيواز، محند الزين (مشرف)

مقدمة

مقدمة عامة

شهد العالم في السنوات القليلة الماضية حتى الآن نهضة شاملة في قطاع التكنولوجيا عامة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة، التي جعلت العالم قرية صغيرة من الشمال إلى الجنوب مروراً بالشرق والغرب، كما أن العصر الراهن يعرف بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية التكنولوجية، وعصر المعلومات والانفجار المعرفي،

ومن بين مظاهر هذه التكنولوجيات المتقدمة شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الاجتماعية، والتي تطورت استخداماتها في كافة المجالات بشكل كبير وهائل، وقد أحدثت تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركتها في المؤسسات والمنظمات عامة، خاصة مما سهل العملية الاتصالية من خلال الإتصال التنظيمي، حيث شهدت العمليات الاتصالية تحولات جذرية من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية هذا من جهة، أما من جهة أخرى الاستفادة من ثروة المعلومات في توفير الوقت والجهد والتكلفة من خلال إلغاء الحواجز المكانية والزمنية.

وتعتبر المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات من بين المؤسسات الخدمية، التي فرض عليها العصر تبني مثل هذه التكنولوجيات لتسهيل العمل وتلبية احتياجات المستخدمين بأقل وقت وجهد في تقديم خدماتها والاستفادة من السرعة والمرونة والفعالية، التي توفرها شبكات التواصل الاجتماعي، هذا ما حاولنا معالجته في هذه الدراسة من خلال تقسيمها إلى مجموعة من الفصول التي تعالج قضية شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية من خلال ما يلي:

أولاً تم وضع الجانب المنهجي والذي قمنا فيه بالإحاطة بموضوع الدراسة ووضعنا الخطوات الأساسية له من تمهيد، إشكالية، تساؤلات الدراسة، فرضيات الدراسة، الأهمية والأهداف، مع ذكر الأسباب الذاتية والموضوعية لاختيار الموضوع بالاستناد إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي ساعدتنا في فهم الموضوع مع تحديد بعض المصطلحات الغامضة للدراسة ووضع خلاصة للفصل.

الإطار النظري والذي قسم إلى ثلاثة فصول عالجت فيه متغيرات الدراسة حيث كان الفصل الأول بعنوان شبكات التواصل الاجتماعي والذي قمنا فيه بتحديد المفاهيم العامة له مع التطورات الحاصلة في مجال الشبكات وكل ما يتعلق بشبكات التواصل الاجتماعي من خصائص، أنواع، مكونات، خدمات وإيجابيات وسلبيات شبكات التواصل الاجتماعي، أما الفصل الثاني فكان يتمحور حول الإتصال التنظيمي الذي هو نتاج لتطبيق شبكات التواصل الاجتماعي من خلال الإحاطة والتعريف بعملية الإتصال بصفة عامة والعناصر المكونة له، ثم تحديد مفاهيم للاتصال التنظيمي وكيفية نشأته، ذكر

الأهمية والأهداف التي يحققها الإتصال التنظيمي مع ذكر أنواعه ووظائفه وبعض النماذج عن الإتصال التنظيمي، أما الفصل الثالث فيتحدث عن المكتبات الجامعية بداية بتمهيد للفصل والمفاهيم العامة للمكتبات الجامعية إلى الخصائص، الأهمية، الأهداف، الأنواع، الوظائف والمتطلبات، إضافة إلى الخدمات مع ذكر أهمية إنشاء الشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات وبعض النماذج لشبكات المكتبات ووضع عناصر استنتاجي يربط بين إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية وخلاصة الفصل.

أما الإطار التطبيقي فتم فيه تحديد مجموع الإجراءات المنهجية للدراسة من حدود مكانية، زمنية وبشرية، مع تحديد عينة الدراسة وتحليل النتائج ووضع فرضيات الدراسة والنتائج العامة مع وضع إقتراحات الدراسة وخاتمة.

ونتمنى أن نكون قد وفقنا في هذا العمل.

الإطار المنهجي للدراسة

الجانب المنهجي

مقدمة الفصل

-إشكالية الدراسة

-تساؤلات الدراسة

-فرضيات الدراسة

-أهداف الدراسة

-أهمية الدراسة

-أسباب اختيار الموضوع

-الدراسات السابقة

-مصطلحات الدراسة

-خلاصة الفصل

مقدمة الفصل

يتناول هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة من خلال وضع إشكالية الدراسة مع جملة من التساؤلات الفرعية، إضافة إلى ذلك ربط هذه التساؤلات كل واحد على حدة بفرضيات معينة كحل مؤقت لكل تساؤل، مع تحديد ووضع أهداف الدراسة وأهميتها وأسباب إختيار مثل هذه المواضيع والتي تنقسم إلى ذاتية وموضوعية، وربط هذا الموضوع بمجموعة من الدراسات السابقة والتي لها علاقة بدراستنا لتكون تكملة للمواضيع السابقة والتي تدور في نفس السياق إضافة إلى مجموعة المصطلحات التي تزيل الإبهام والغموض.

1- إشكالية الدراسة

يشهد العالم اليوم الكثير من التطورات الحاصلة خاصة في مجال التكنولوجيات وهذا لما أحدثته من تغيرات جذرية في جميع المجالات خاصة مجال المكتبات والمعلومات لما تحمله من ثروة معلوماتية هائلة وتعد شبكات التواصل الإجتماعي التي حظيت بانتشار كبير في أواخر التسعينيات أبرز ظاهرة إعلامية في عالمنا اليوم، فقد أصبحت هي البديل للأنشطة التقليدية من خلال دورها الفعال ولما لها من أثر بالغ وأهمية للتسيير والتنظيم المستمر وبذلك وفرة للجهد والوقت فهي التي تسيطر على النظام الإتصالي بدرجة هائلة داخل المؤسسات وتنظيماتها.

ومن هنا فإن الإتصال التنظيمي يعد بمثابة العمود الفقري كونه العنصر الأساسي والمحرك لعمل المؤسسات في تخطيطها الإستراتيجي وفي العملية التنظيمية والإنتاجية.

والمكتبات الجامعية تعد من بين أهم المؤسسات التي فرض عليها العصر تبني مثل هذه التكنولوجيات لحاجتها الضرورية إلى إستخدام مثل هذه الإستراتيجيات لتعزيز خدماتها وإتاحة تفاعل أكبر وتواصل، فالمكتبة بدورها تسعى إلى التماشي مع متطلبات العصر والتطوير من أجل تبادل المعلومات والخبرات.

ومن هنا يمكن القول أن شبكات التواصل الاجتماعي تعتبر شريان ربط نظرا للدور الذي تلعبه في الإتصال التنظيمي بالمؤسسات عامة والمكتبات الجامعية خاصة، ومكتبات جامعة "مهري عبد الحميد بقسنطينة 2" كنموذج لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي قصد تحقيق الاتصال التنظيمي في المؤسسة.

وبالتالي نطرح التساؤل التالي:

كيف تستفاد مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2" من شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الاتصال التنظيمي؟

2-تساؤلات الدراسة:

لتوضيح التساؤل الرئيسي والتعمق أكثر في موضوع الدراسة لا بد من طرح الأسئلة الفرعية التالية:

س1-فيما تتمثل شبكات التواصل الإجتماعي المستخدمة بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة"2"؟

س2-ماهي مجالات إستخدام شبكات التواصل الإجتماعي بالمكتبات الجامعية بصفة عامة وبمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2" بصفة خاصة؟

س3-ماهي العراقيل التي تحول دون تطبيق شبكات التواصل الإجتماعي في الإتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2"؟

3-فرضيات الدراسة:

الفرضية: هي عبارة عن إجابات مقترحة لسؤال البحث في شكل تصريح يوضح في جملة او أكثر العلاقة القائمة بين عنصرين أو أكثر، "وهي بشكل عام عبارة عن تخمين ذكي وتفسير محتمل يتم بواسطة ربط الأسباب بالمسببات كتفسير مؤقت للظاهرة المدروسة".¹

ومحاولة للإجابة على التساؤلات المطروحة في بحثنا قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

ف1-تستخدم مكتبات جامعة "عبد الحميد مهري قسنطينة "2" مجموعة من شبكات التواصل الاجتماعي لأداء مهامها.

ف2-يتمثل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2" في العديد من المجالات خاصة الإتصال التنظيمي مع مختلف الأطراف من موردين، باحثين.....

ف3-يواجه تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري بقسنطينة العديد من العراقيل خاصة تدفق الأنترنت.

4-أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة العلمية لتحقيق عدة أهداف من بينها:

¹ عليان، ربيعي مصطفى؛ غنيم، عثمان محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع،

-التعرف على شبكات التواصل الإجتماعي المطبقة بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 والتي تستخدم في الإتصال التنظيمي.

-معرفة وفهم كيفية إستخدام شبكات التواصل الإجتماعي بمكتبات جامعة "عبد الحميد مهري قسنطينة 2".

-تسليط الضوء على أهمية هذا الموضوع وزيادة الإهتمام به من قبل مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.

-التعرف على مكانة شبكات التواصل الإجتماعي بالنسبة للإتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.

-أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من انتشار شبكات التواصل الإجتماعي الذي أحدثتها الثورة التكنولوجية في مجال الإتصالات حيث تكمن أهميته في إبراز ما تلعبه شبكات التواصل الإجتماعي في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية عامة وبمكتبات جامعة قسنطينة 2 خاصة وذلك من خلال:

-نشر ثقافة ووعي إستخدام شبكات التواصل الإجتماعي في الإتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2".

-التحسيس بأهمية شبكات التواصل الإجتماعي بالمكتبات الجامعية بصفة عامة وبمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 بصفة خاصة.

-فضّل شبكات التواصل الإجتماعي في تسهيل مهمة الإتصال التنظيمي بين المكتبيين بالمكتبات الجامعية.

6-أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب واعتبارات جعلتنا نختار هذا الموضوع ومن بينها مايلي:

أ-الأسباب الذاتية: تتمثل في مايلي:

-الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع لمعرفة شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في الإتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.

-الرغبة في دراسة هذا النوع من البحوث للإستفادة منها والإعتماد عليها في مجال الممارسة المهنية.

ب-الأسباب الموضوعية:

أما بالنسبة للأسباب الموضوعية فهي تتمثل في مايلي:

-معرفة مدى إستخدام المكتبات الجامعية لشبكات التواصل الإجتماعية وتطبيقها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات.

-قلة الوعي بأهمية إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.

-البحث عن مدى توظيف واستخدام التكنولوجيا في الاتصال التنظيمي ومن بينها شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2.

7-الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي يعتمد عليها كل باحث في بحثه، فكل بحث لا ينطلق من عدم وإنما هناك منطلق يبني عليه مختلف الخطوات، لهذا قمنا بإختيار الدراسات التالية:

-الدراسة الأولى: "مجاهد، أماني جمال" بعنوان "إستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة" تناولت هذه الدراسة موضوع الشبكات الاجتماعية و إستخدامها في تقديم خدمات مكتبية متطورة وتهدف إلى دراسة بعض الشبكات الاجتماعية الأكثر إنتشارا ومعرفة إمكانياتها والعمل على حصر المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال هذه الشبكات لقياس نوعيتها ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات، وقد إستخدمت هذه الدراسة المنهج المسحي الميداني، وتوصلت إلى جملة من النتائج أهمها: قوة البرمجيات والتطبيقات التي تتاح من خلال هذه المواقع وتطورها السريع والفعال، التطبيقات والتفاعلية الشديدة التي تتمتع بها هذه المواقع وهو ما يسمح لأي نشاط فعال أن يمارس من خلالها، تواجد المكتبات بشكل فردي وجماعي ورسمي من خلال هذه الشبكات قد يكون لها

دور في تطويرها. وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على أشهر الشبكات الاجتماعية المُستغلة في تطوير خدمات المعلومات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.¹

-الدراسة الثانية: "إسماعيل، يونس عبد الباقي" بعنوان "إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية"، حيث تناولت هذه الدراسة موضوع شبكات التواصل الاجتماعي وإستخدامها لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية، وتهدف هذه الدراسة للتعرف على العاملين في المكتبات الأكاديمية الذين يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي وإحتياجاتهم ودوافعهم للحصول على المعلومات فضلا عن شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في مكتبات جامعة النيلين وكيفية إستخدامها، وقد توصلت هذه الدراسة الى جملة من النتائج أهمها: ان العاملين في مكتبات جامعة النيلين هم من حملة البكالوريوس والماجستير، كما أن معظمهم من المتخصصين في علوم المكتبات ولديهم خبرة بالحواسيب والهواتف الذكية والأترنت، وتوظف شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع الأصدقاء ومتابعة الأحداث الجارية والبحث عن المعلومات وقد كان الفيس بوك أكثر المواقع إستخداما، وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات بصفة عامة والمكتبات الأكاديمية بصفة خاصة.²

الدراسة الثالثة: "بوعطيط، جلال الدين" بعنوان "الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" تناولت هذه الدراسة موضوع الإتصال التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي وقد إتمتت هذه الدراسة على المنهج العلمي بكل معطياته، وقد توصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها: تم الكشف عن وجود نمطي الإتصال النازل والصاعد داخل مؤسسة سونلغاز، وأهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة وإنسياب المعلومة بين الإدارة والعمال، تم التوصل الى وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الإتصال النازل والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين، كذلك وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين

¹ مجاهد، أماني جمال. إستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. قسم المكتبات والمعلومات: جامعة المنوفية. [على الخط]: <http://kenanaonline.com/files>. تاريخ الزيارة: 2019-04-04.

² إسماعيل، يونس عبد الباقي. إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية. مجلة آداب النيلين. مج 3. ع1، مارس 2018. [على الخط]: <http://repository.neelain.edu.sd>: تاريخ الزيارة: 2019-04-04.

الإتصال الصاعد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على أهمية الإتصال التنظيمي وطبيعة علاقته بالأداء الوظيفي للعمال.¹

-الدراسة الرابعة: "كحلوش، أحلام" بعنوان " دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمائية الجزائرية". تناولت هذه الدراسة موضوع الإتصال التنظيمي ودوره في تسيير المؤسسات الخدمائية الجزائرية. وقد هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمات الجزائرية"، وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: وجود وسائل إتصال شفوية ومكتوبة داخل المؤسسة تضمن تدفق المعلومات الضرورية للعمال داخل المؤسسة، مع وجود إتصال رسمي داخل المؤسسة وذلك من أجل تحقيق التوازن والإستقرار الوظيفي داخل المؤسسة، كما توصلت الدراسة إلى أن الإتصال التنظيمي يعمل على تقوية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، كما أن للإتصال التنظيمي دور فعال في نجاح العمليات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتنسيق ورقابة وهذا ما يضمن بإستمرار وبقاء المؤسسة. وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على الإتصال التنظيمي وأهميته بالنسبة للمؤسسة وللأفراد داخل هذه المؤسسات.²

-الدراسة الخامسة: "البشاشة، وسام طایل". بعنوان "دوافع إستخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التواصل الإجتماعي وإشباعاتها (فيس بوك وتويتر). تناولت هذه الدراسة موضوع مواقع التواصل الإجتماعي وإشباعاتها ودوافع إستخدامها من طرف طلبة الجامعات الأردنية وقد هدفت إلى التعرف على دوافع إستخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك وتويتر) وإشباعاتها. وقد إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتوصلت إلى جملة من النتائج أهمها: ضرورة قيام الجامعات بإستخدام مواقع التواصل الإجتماعي لتحقيق الإشباع النفسية والاجتماعية والمعرفية لدى الطلبة من خلال إثراءهم بالمعارف من خارج تخصصاتهم وعبر توجيههم نحو الأنشطة الاجتماعية

¹ بوعطيط، جلال الدين. الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة. مذكرة ماجستير: السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية: جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2008. [متاح على الخط]: <https://bu.umc-edu.dz>. تاريخ الزيارة: 2019-04-05.

² كحلوش، أحلام. دور الإتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمائية الجزائرية: دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي. مذكرة ماستر: إتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015. [متاح على الخط]: <http://bib.univ-oeb.dz>. تمت الزيارة بتاريخ 25-2019-04.

المفيدة لهم ولمجتمعهم المحلي، وضرورة أن تجري مراكز البحوث في الجامعات دراسات علمية للمضامين المتاحة عبر مواقع التواصل الاجتماعي وطبيعة إستخدامات الأفراد لها لضمان أن تحقق الإشباعات المطلوبة للطلبة. وقد أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على مواقع التواصل الاجتماعي بصورة واضحة وشاملة.¹

8-مصطلحات الدراسة:

لهذه الدراسة مجموعة من المصطلحات التي تتطلب تعريفا وهي كالتالي:

مجتمع المعلومات: "وهو جميع الأنشطة والموارد والتدابير والممارسات المرتبطة بالمعلومات إنتاجا ونشرا وتنظيما وإستثمارا، ويمكن وصفه بأنه تدفق وانسياب للمعلومات التي يتم من خلال شبكات التواصل الإجتماعي ويعتمد بشكل رئيسي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات".²

المجتمع الافتراضي: "يرجع المفهوم الى هاوارد رينجولد RHNGOLD 1993 الذي عرفه على أنه تجمعات إجتماعية تشكلت في أماكن متفرقة في أنحاء العالم يتقاربون ويتواصلون فيما بينهم عبر شاشات الكمبيوتر، وهذا عن طريق الية اتصالية وهي الأنترنت".³

المواقع الإلكترونية: " هي مجموعة من الصفات الإلكترونية يحتوي على عدد من المواد الصحفية، التثقيفية والترفيهية، تحتوي على كم هائل من المعلومات الرئيسية في مختلف المجالات على كافة الأصعدة، وتحول أغلبها من صفحات ثابتة على شبكة الأنترنت إلى مواقع تحدث نفسها بنفسها تلقائيا".

المواقع الإجتماعية: "هي مواقع إلكترونية ذات طابع إجتماعي تحاول أن تقدم واقع إفتراضي للإلتقاء الأصدقاء والمعارف والأهل تحاكي الواقع الطبيعي على الأرض بعد أن أصبح الواقع صعب المنال".⁴

¹ البشباششة، وسام طایل. دوافع إستخدام طلبة الجامعات الأردنية لمواقع التواصل الاجتماعي وإشباعاتها (فيس بوك وتويتر): دراسة على طلبة الجامعة الأردنية وجامعة البتراء نموذجا. مذكرة ماجستير: تخصص الصحافة والإعلام: جامعة البتراء، 2012. [على الخط]: <https://www.uob.edu.je>. تاريخ الزيارة 2019-04-26.

² ياسر نعيم، عبد الله. استخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالاغتراب السياسي لدى الشباب في الجامعات الفلسطينية. عمان: دار اليازة للنشر والتوزيع، 2017. ص54.

³ عبد الغفار، فيصل محمد. شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: الخبادرية للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص 8.

⁴ العريشي، جبريل بن حسن؛ الدوسري، سلى بنت عبد الرحمان محمد. الشبكات الاجتماعية والقيم: رؤية تحليلية. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص، ص 27-29.

مفهوم الدور: "عرفه ما دفن لولسن بأنه سلوك متوقع من قبل العضو الذي يقوم به مراعيًا للمعايير الإجتماعية السائدة في الجامعة وتطلعاتهم ومتطلباتهم وتنظيمهم الاجتماعي".

-ويعرف بأنه "نمط من السلوك المتوقع من الفرد او الجامعة من خلال موقف معين".¹

مفهوم التنظيم: "عبارة عن عملية حصر الواجبات والنشاطات المراد القيام بها، وتقسيمها إلى اختصاصات الأفراد وتحديد وتوزيع السلطة والمسؤولية وأنشاء العلاقات بين الأفراد بغرض تمكين مجموعة من الأفراد من العمل بانسجام وتناسق لتحقيق الأهداف".²

¹ الكيومية، ليلى بنت سيف بن علي. دور أقسام المكتبات والمعلومات في بناء مجتمع المعرفة بدول الخليج العربي من وجهة نظر

أعضاء هيئة التدريس. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. قطر: [د.ن.]، نوفمبر 2012، ص. 03.

² دحمان، مجيد. الإدارة الحديثة للمكتبات=Management des bibliothèques. ط2. [د.م]: دار المطبوعات الجامعية، 2016. ص

خلاصة الفصل

تم من خلال هذا الفصل تحديد الأبعاد والمحاور الرئيسية المتعلقة بموضوع الدراسة المتمثلة في الإشكالية والتساؤلات إضافة إلى الفرضيات وأسباب الدراسة وأهميتها وأهدافها مع عرض بعض الدراسات السابقة هذا من جهة، ومن جهة أخرى تحديد بعض مصطلحات الدراسة وتوضيحها بتقديم مفهوم لكل مصطلح متعلق بعنوان المذكرة.

الإطار النظري للدراسة

**الفصل الأول: شركات
التواصل الاجتماعي**

الفصل الأول: شبكات التواصل الاجتماعي

-مقدمة الفصل

1-ماهية الشبكات

1-1-مفهوم الشبكة

1-2-التطور التاريخي لشبكات المعلومات

1-3-أهداف شبكات المعلومات

1-4-أنواع الشبكات

2-مدخل إلى شبكات التواصل الاجتماعي

1-2-مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

2-2-التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي

2-3-أهمية شبكات التواصل الاجتماعي

2-4-أنواع شبكات التواصل الاجتماعي

2-5-خصائص شبكات التواصل الاجتماعي

2-6-مميزات شبكات التواصل الاجتماعي

2-7-مكونات شبكات التواصل الاجتماعي

2-8-خدمات شبكات التواصل الاجتماعي

2-9-إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي

2-10-سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي

خلاصة الفصل

مقدمة الفصل

عرف العالم تطورا مذهلا خاصة بعد ظهور ثورة المعلومات والإتصالات التكنولوجية في بداية التسعينيات، حيث عرف البشر نوعا من التواصل فيما بينهم سهل عليهم التقارب وتبادل المعرفة، عبر آلية تسمى بشبكة الأنترنت وهذا بواسطة ما يسمى بشبكات التواصل الإجتماعي التي تسمح بتبادل الأفكار والمعلومات، فهي تقرب المسافات بين الشعوب وتلغي الحدود المكانية والزمانية، وتزواج بين الثقافات، من خلال عدة خدمات تقدمها لمستخدميها، وفرت عليهم طرق تبادل المعلومات وسهلت عليهم التواصل بطريقة فعالة.

1- ماهية الشبكات.

قبل التطرق إلى مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي يجب تعريف الشبكات بصفة عامة والهدف منها وأهميتها، وكذا أهم أنواعها، ونستهلها بمفهوم الشبكات:

1-1- مفهوم الشبكة:

-عرفها الهوش أبو بكر محمود بأنها "مجموعة من الأشياء المتداخلة، قد تكون نظاما أو غيرها، تكون مرتبطة بقنوات إتصال لتبادل المعلومات عن طريق التوصيل السلبي".¹

-كما تعرف الشبكة بأنها "شبكة من نقاط إرسال متعددة لأنظمة الحاسوب تشترك في عدة مصادر مثل المعلومات، البرمجة وغيرها، وتمكن المستخدمين فيها من الحصول على المعلومات البيبليوغرافية بسرعة وكذلك إستغلال التكنولوجيا الحديثة ومصادر المعلومات وزيادة الإنتاج".²

-من خلال هاته التعاريف نستنتج أن الشبكة هي عبارة عن نظام يتكون من مجموعة متكاملة ومتعددة من نقاط إرسال تقوم بعمليات عديدة لتبادل المعلومات.

2-1- التطور التاريخي لشبكات المعلومات

ظهرت الشبكات أوائل الستينيات، ومنذ منتصف هذا التاريخ بدأت شركة Arba بتطوير شبكة أبرانت عندما قامت بعملية وصل أربعة أجهزة كمبيوتر عسكرية منتشرة عبر الولايات المتحدة الأمريكية، ثم نمت الشبكة لتشمل 23 جهاز رئيسيا، لتشمل الجامعات ومراكز البحوث العلمية والحكومية 1970، أما عام 1980 تطورت صناعة الحاسوب وتعددت الشبكات التي تربط الحاسوب ففي عام 1982 ظهر أول إستخدام للإنترنت مع ظهور أجهزة الخادم.³ بعدها قامت المؤسسة الوطنية للعلوم الأمريكية بإنشاء شبكة بإسم NSFNET لربط المدارس والجامعات بشبكة الحاسوب عام 1986، أما عام 1990 تم

¹ الهوش، أبو بكر محمود. نظم وشبكات المعلومات. [دم.]: مؤسسة الثقافة الجامعية. [د.ت.]. ص. 133.

² دياب، مفتاح محمد. معجم المصطلحات العلمية: علم المكتبات والتوثيق والمعلومات (معجم مشروح). انجليزي، عربي. [د.م.].

[م.]: جلال الشايب دولية للنشر والتوزيع. [د.ت.]. ص. 170.

³ المقداي، خالد غسان يوسف. ثورة الشبكات الاجتماعية: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها التقنية، الاجتماعية، الاقتصادية، الدينية والسياسية على الوطن العربي والعالم= SOCIAL NET WORLD REVALUATION. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2013. ص. 20-29.

تقديم الشبكة العالمية الموسعة "WEB WORLD WIDE" وعام 1995 ظهر أول موقع تواصل إجتماعي CLASSMAT.COM. وعام 2002 ظهر "قوقل" وعام 2003 ظهر موقع MY SPACE.....الخ.

1-3- أهداف شبكات المعلومات

إن الهدف الكلي للشبكات هو تزويد الأفراد بالمعلومات التي يحتاجونها وتسهيل التواصل وتقلل من القيود المكانية والزمانية،¹ هذا يعني أن الشبكات تسهل عملية تبادل وإتاحة المعلومات والخبرات والمعارف في فترة زمنية معقولة وسهلة دون أي عائق وقيود مالي أو موقع جغرافي، فالمعرفة عبارة عن عالم في حد ذاتها لا متناهي من الأفكار والمعلومات، وإتاحتها للأفراد يجب أن توفر حسب حاجاتهم وتخصصاتهم وطلباتهم.

لذا فالهدف العام للشبكات هو إتاحة المعلومات للأفراد في أي مكان وزمان.

1-4- أنواع الشبكات

يمكن تصنيف الشبكات حسب المنطقة الجغرافية والمساحة التي تشغلها إلى: الشبكة المحلية، الشبكة الواسعة، الشبكة الإقليمية والشبكة أيضا الشخصية، وسنقوم بعرضها في مايلي:

1-4-1- الشبكة الإقليمية: (MAN) MATROPOLITON AREA NETWORK

تربط الشبكة الإقليمية مجموعة من الشبكات المحلية القريبة مع بعضها البعض، ضمن عشرات الكيلومترات بسرعة عالية، لذا فإنها تمكن من الإتصال بين شبكتين متباعدين حتى لو كانت في نفس الشبكة المحلية، كما أنها ترتبط ببعضها من خلال محوّلات أو موجّهات متصلة ببعضها البعض بواسطة كابلات عالية السرعة مثل كابلات الألياف البصرية.

1-4-2- الشبكة الشخصية: (PAN) PERSONAL AREA NETWORK

الشخصية خصيصا حسب الطلب وذلك عند الحاجة للإتصال بين جهازين أو أكثر، فهي عادة ما تكون لا سلكية، حيث يمكن استخدامها بين الأجهزة التي يملكها طرفان

¹الهوش، أبو بكر محمود. المرجع السابق. ص 136.

مختلفان، أو بين جهازين يمتلكهما شخص واحد، مثل: جهاز المساعد الرقمي الشخصي (PDA) أو الهاتف المحمول أو الحاسوب المحمول، وعادة ما توصف بأنها قصيرة المدى لا تتعدى 10 أمتار ومن الأمثلة عليها: شبكة البلوتوث اللاسلكية، التي تم تصميمها كتقنية بديلة من الكيبل المتسلسل (USB) الذي تستخدمه العديد من الأجهزة الطرفية اليوم، فقد تم الإعتماد على تقنية البلوتوث للاتصال بينها.

الشبكة المحلية: LOCAL AREA NETWORK (LAN): تعرف الشبكة المحلية بأنها مجموعة من أجهزة الحاسوب المرتبطة مع بعضها البعض ضمن مساحة جغرافية محدودة لمؤسسة ما، حيث يمكن أن تصل سرعة نقل البيانات عبرها إلى 10 ميغابايت في الثانية، أو 1 جيجا بايت في الثانية، كما انه قد يصل عدد مستخدميها إلى حوالي 100-1000 مستخدم ومن الجدير بالذكر أنه يمكن تصنيف الشبكات المحلية حسب الخدمات التي تقدمها إلى صنفين:

هما الشبكة التناظرية PEER-TO-PEER حيث يتم فيها الإتصال بين أجهزة الحاسوب مباشرة دون الحاجة لجهاز مركزي لأن جميعها متكافئة، وشبكة الخادم المستفيد (CLIENT /SERVER) حيث يوفر جهاز الحاسوب المركزي خدمات الشبكة لباقي أجهزة المستخدمين.

3-4-1- الشبكة الواسعة: WIDE AREA NETWORK (WAN): تعرف الشبكة الواسعة بأنها مجموعة من الشبكات المحلية المترابطة مع بعضها البعض عبر مناطق جغرافية واسعة لمنظمة مستقلة، مثل المدن أو الدول أو القارات وعادة ما تكون السرعة بين الحواسيب المكونة للشبكة المحلية وغالباً ما تمتلك منظمة مستقلة مثل شركة أو حكومة.¹

2-مدخل إلى شبكات التواصل الاجتماعي

1-2 مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي:

إن مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي مثير للجدل نظراً لتداخل الآراء والاتجاهات في دراسته، فهناك من يطلق عليها إسم: مواقع التواصل الاجتماعي، وهناك من يسميها

¹ الشوابكة، مراد. ماهي أنواع الشبكات. [على الخط]. <https://mawdoo3.com> (2019). تاريخ الزيارة في 17-05-2019.

المواقع الإلكترونية وأيضاً هناك من يسميها المواقع الإجتماعية، ورغم تعدد التسميات إلا أنه إزداد الاهتمام الأكاديمي بقضايا الشبكات الإجتماعية والمجتمع الافتراضي خاصة بعد ما شكلت الأنترنت فضاء معلوماتي ونجحت في تأسيس جماعات افتراضية من هذا المنطلق، يمكن إعطاء عدة تعاريف مختلفة كل حسب وجهة نظره لكن تصب في معنى واحد.

-يعرفها ألسونوبويد ELLSON ET BOYD شبكات التواصل الإجتماعي على أنها: " مواقع تتشكل من خلال الأنترنت، تسمح للأفراد بتقديم لمحة عن حياتهم وإتاحة فرص الإتصال بينهم والتعبير عن وجهة نظر الأفراد أو الجماعات من خلال عملية الإتصال وتختلف طبيعة التواصل من موقع لآخر".¹

-يعرف أحمد الدوي إبراهيم أيضاً شبكات التواصل الإجتماعي بأنها: " مجموعة من مواقع التواصل الفعالة على شبكة الأنترنت للجهات والمؤسسات التي تعمل في الحقل الإنساني تذلل الحدود الجغرافية والزمنية، وتسمح بتقاسم وتشارك المعلومات لذوي الإهتمام والنشاط المشترك أو للمنتمين أو شبه المنتمين لهذه الجهات بطريقة تسمح بالإنتشار السريع والعريض للأخبار والتوعية وجذب المتطوعين مما يساعد على تقليل الأزمات والكوارث والحد منها".²

-وتعرف أيضاً بأنها: " شبكات اجتماعية تتيح التواصل لمستخدميها في أي وقت يشاؤون وفي أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الأنترنت منذ سنوات قليلة وغيرت في مفهوم التواصل والتقارب بين الشعوب، وإكتسبت إسمها الاجتماعي كونها تعزز العلاقات بين بني البشر، وتعددت في الآونة الأخيرة وظيفتها الإجتماعية" لتصبح وسيلة تعبيرية واحتجاجية ومن أهمها: فيس بوك، تويتر.....الخ".³

-وتعرف أيضاً بأنها: " شبكات تتيح التواصل خارج حدود المنطقة والدولة، أو بما يعرف بكسر الحواجز المكانية والزمانية في التواصل، وخلف عالم افتراضي، تقني يحاكي الواقع

¹ عبد الغفار، فيصل محمد. المرجع السابق. ص 9.

² الدوي، إبراهيم احمد. شبكات التواصل الاجتماعي. ص 3.

[متاح على الخط]: <https://www.arabrcrc.org>. تاريخ الزيارة 2018-12-23.

³ السوداني، حسن؛ المنصور، محمد. شبكات التواصل الاجتماعي: وتأثيرها على جمهور المنصتين: social media networks. عمان:

مركز الكتاب الأكاديمي، 2015. ص. 25.

بمعطيات العصر الحديث من التقنية المتقدمة يعتمد على برامج وأنظمة لنقل المعلومات".¹

-انطلاقاً من التعاريف العديدة حول مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي يمكننا أن نعرفها على أنها:

عبارة عن مجموعة من المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت ظهرت مع الجيل الثاني للويب ومن أشهرها، الفيس بوك، ويمكن أن تكون هذه الشبكات شخصية، ثقافية، مهنية، وهي تفاعلية تتيح لمستخدميها التواصل في أي وقت ومكان، ودون أي قيود مالية أو جغرافية.

2-2- التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي:

شكل ظهور الأنترنت حدثاً عالمياً، أثر في حياة المجتمعات العصرية وهو ظهر على هامش هذا التطور مجموعة من الظواهر المختلفة.

لعل من أهمها شبكات التواصل الاجتماعي التي يشترك عبرها ملايين من الناس كل حسب اهتماماته وميولاته، والتي تعود جذورها الى عام 1954 حيث قام الباحث جون بارنز Johnbarnaz بصياغة مصطلح الشبكات الاجتماعية، وقد كان باحث في العلوم الإنسانية في جامعة لندن، وهذا للدلالة على أنماط من العلاقات التي يستعملها الجمهور وعلماء الاجتماع كالعائلة والأسر مثلاً.²

وفي بداية التسعينيات قام العالم راندي كونرادز عام 1995 بتصميم موقع classmates. Com. والهدف منه هو تواصل الزملاء والأصدقاء الذين جمعتهم الدراسة وفرقتهم ظروف الحياة مع بعضهم البعض إلكترونياً، وهذا كان أول ظهور للشبكات

¹الصاعدي الحربي، مسفر مبارك. دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني. بحث مقدم لملتقى العمل الإنساني. السعودية: تنظيم المركز الدولي للأبحاث والدراسات (مداد)، 1435 هـ.
[متاح على الخط]: www.noo.book.com. تاريخ الزيارة: 2019-02-18.

² هيثمي، حسين محمود. العلاقات العامة: شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة، 2014. ص. 78.

الإجتماعية ومن هذا المنطلق تجدر الإشارة إلى مرحلتين أساسيتين عن تطور الشبكات الإجتماعية.¹

المرحلة الأولى: وتعتبر المرحلة التأسيسية للشبكات الإجتماعية وقد ظهرت مع الجيل الأول للويب web1، ويعتبر موقع six de grées من أبرز المواقع التي ظهرت بين الأصدقاء والمعارف، وبدأت بعدها فكرة قوائم الأصدقاء عام 1998.

كما شهدت أيضا هذه المرحلة مواقع أخرى أشهرها موقع cyworld عام 1999 الذي أنشئ في كوريا وموقع RYZE والهدف منه تكوين شبكات إجتماعية لتسهيل التعاملات التجارية لرجال الأعمال.

المرحلة الثانية: بالنسبة لهذه المرحلة فهي تعتبر الموجة الثانية للويب web2 وتعتبر مرحلة اكتمال الشبكات الإجتماعية، ويمكن أن نؤرخ لهذه المرحلة بانطلاق موقع Myspace وهو الموقع الأمريكي المشهور عام 2005 ومعه موقع الفيس بوك والذي بدأ في الإنتشار المتوازي مع موقع ماي سبيس حتى قام عام 2007 بإتاحة تكوين التطبيقات للمطورين، كما ظهر موقع linkedin عام 2002، أما بالنسبة لليوتيوب فظهر عام 2010، وبعدها موقع الواتساب وinstagrame عام 2010 بعدها ظهور موقع Googleplus 2011.

2-3- أهمية شبكات التواصل الاجتماعي

نشأت وسائل التواصل الإجتماعي في البداية كأداة إستخدامها الناس للتفاعل مع الأصدقاء والعائلة، ولاحقا تم إستخدامها من قبل الشركات، حيث توفر وسائل التواصل الإجتماعي قدرة على الإتصال وتبادل المعلومات مع أي شخص ويتم إستخدامها أيضا في البحث عن فرص عمل مختلفة، والعثور على أشخاص من جميع أنحاء العالم، يتشاركون مع الباحث في الاهتمامات العامة بالإضافة إلى مشاركة المحتوى مع الجميع وغير ذلك.²

وتكمن أهمية شبكات التواصل الاجتماعي في مايلي:

¹ عبد العزيز، رائدة عاشور. دور مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في الصورة الاعلامية لرئيس الدولة في ظل اندلاع الثورات العربية. القاهرة: المكتب العربي للمعارف، [د.ت]. ص. 23.

² دعدوع، شهيرة. مواقع التواصل الاجتماعي. [متاح على الخط]. <https://mawdo3.com>. اطلع عليه يوم: 2019-03-23

-إمكانية التعرف على أصدقاء جدد عبر مختلف أنحاء العالم أو إعادة التواصل مع أصدقاء قدامى.

-تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي منصة تعرض عبرها الأفكار والإبداعات لتصل إلى مختلف أنحاء العالم.

-تسهل لمستخدميها عملية الإتصال والتواصل دون أي قيود مكانية وزمنية.

-تبادل المعلومات والأفكار بين الأشخاص والتفاعل مع الآخرين. وتسمح أيضا بتقاسم وتبادل المعارف وتطوير الخبرات.

4-2-أنواع شبكات التواصل الاجتماعي

يتفاوت الأفراد في إستخدامات مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا وفقا للموضوع أو الزمان أو المكان ومهما كانت المواقف التي تستخدم فيها وسائل التواصل الاجتماعي، فإن المواقع نفسها في الغالب تحدد طبيعة الإتصال، ومن بين أهم مواقع التواصل الاجتماعي التالية:

4-2-1-شبكات التواصل العامة

4-2-1-1-الفيس بوك Facebook:

يعد موقع الفيس بوك أكثر الشبكات الاجتماعية استخداما، وأشهرها، تأسس عام 2004 على يد طالب أمريكي يدرس في جامعة (هارفارد) يدعى (مارك زوكربيرغ) من مواليد 1984¹. وانطلق هذا الموقع كمشروع ريادي وإستثماري عام 2006، حيث يستخدم هذا الموقع أكثر من مليار شخص للتواصل مع الأصدقاء وتبادل الأخبار والمعلومات، وتتمثل مهمته في جعل العالم قرية صغيرة وأكثر انفتاحا واتصالا مع بعضه البعض، من خلال ربط الناس وتسهيل التواصل بينهم.

¹ عبد الله، ياسر نعيم. المرجع السابق. ص 47.

1-4-1-2- تويتر: twitter

ظهر موقع تويتر عام 2006 كمشروع بحثي قامت به شركة obvious الأمريكية.¹ حيث يعد موقع تويتر موقعا إخباريا على الأنترنت، يتواصل الأشخاص فيه من خلال نصوص نصية قصيرة تسمى تغريدات (بالإنجليزية: tweets) تقوم على مبدأ نشر نصوص نصية قصيرة من مالك الحساب إلى المتابعين، ويستخدم الموقع الملايين من الأشخاص، وهو يمتاز بإمكانية متابعة المئات من مستخدميه وقراءة منشوراتهم.

2-3-1-4-2- غوغل بليس: Google plus

هو عبارة عن شبكة اجتماعية تم طرحها من قبل شركة غوغل في شهر حزيران من عام 2011 م لعدد محدود من المستخدمين بهدف اختيار الموقع، بعد ذلك سمحت غوغل لهذا العدد من المستخدمين بدعوة أصدقائهم وجهات الاتصال الخاصة بهم للتسجيل في الموقع، ومنذ ذلك الحين يستطيع الجميع استخدام غوغل بليس، وقد تم إجراء تعديل شامل عليه في شهر أفريل من عام 2012، ميزاته شبيهة بميزات شبكات التواصل الاجتماعي الشائعة الأخرى ومنصات التدوين، حيث أنه يشمل الأمور الأساسية في الشبكات الاجتماعية بالإضافة إلى أمور أخرى: مثل نظام تخزين ومشاركة الصور بيكاسا.²

2-2-4-2- شبكات اجتماعية مهنية

2-1-2-4-2- لينكد ان: LINKED IN

أنشئ هذا الموقع عام 2006، يتوفر بأربع وعشرين لغة.

يستخدمه ذوي الخبرات والأعمال بكثرة للتواصل مع الشركات الأخرى أو مع من يبحثون عن وظائف.³

2-3-4-2- شبكات اجتماعية لتقاسم الصور

¹ شقرة، علي خليل. الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013. ص 75.

² الكسواني، عبد الله. ما هو غوغل بليس. [على الخط]: (2019). (متاح على). <https://mawdoo3.com>. تاريخ الزيارة 2019-4-25.

³ حجا حجة، جهان عادل. مقال عن مواقع التواصل الاجتماعي. 23 ديسمبر 2018. [متاح على الخط]: <https://mawdoo3.com>. اطلع عليه يوم: 2019-03-23.

2-4-3-1-Instagram: INSTARRAM

هو تطبيق مجاني لتبادل الصور، وهو شبكة إجتماعية متطورة جدا وسريعة، وكذا فعالة، أطلق في أكتوبر 2010، يتيح هذا الموقع للمستخدمين إلتقاط صور وإضافة فلتير رقمي إليها، ومن ثم مشاركتها في مجموعة متنوعة من خدمات الشبكات الإجتماعية، في البداية كان دعم أنستغرام على الأيفونوالأيباد، وفي أبريل 2012 أضيف الأنستغرام الى منصة الأندرويد Android، ثم تطور في 2013، ليوضع في تطبيق تصوير الفيديو بالشكل المتقطع للمستخدمين، ومن التطورات المهمة في تطبيق الأنستغرام استحواذ شركة فيسبوك على التطبيق.¹

2-4-4-4-شبكات اجتماعية لتقاسم الفيديو

2-4-4-1-يوتيوب: YouTube

يعتبر موقع اليوتيوب ثاني أكبر محرك بحث، فمن خلاله يتم مشاهدة كافة الفيديوهات الموسيقية، وكذا الأفلام والمسلسلات وغيرها الكثير، وظهر هذا الموقع عام 2005.

2-4-5-5-شبكات تطبيقات التواصل الإجتماعي

2-4-5-1-واتساب: whats App

أصدر هذا الموقع عام 2010 وهو تطبيق للهواتف الذكية، وأجهزة الثابت والحواسيب، يتيح لمستخدميه إنشاء محادثات مع المستخدمين الآخرين، ويمكنهم من إرسال الصور والصوتيات، ومقاطع الفيديو، بالإضافة إلى ملفات الوثائق.

2-4-6-6-تطبيقات المحادثة المتخصصة

2-4-6-1-سناپ شات: snapchat

¹ مركز المحتسب للاستشارات. دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب: تويتر نموذجا. السعودية: دار المحتسب للنشر والتوزيع، 1438ص.13.[متاح على الخط]. <https://www.walukoh.net>. اطلع عليه 18-2-2019.

يتمتع تطبيق السناب شات بوجود المراسلات الفورية، ويعتمد بشكل رئيسي على الهاتف المحمول ويتيح إرسال الصور أو مقاطع الفيديو القصير إلى الأصدقاء، والتي تختفي بشكل تلقائي بعد وقت محدد من عرضها.¹

7-4-2- البريد الإلكتروني

يصنف البريد الإلكتروني في العديد من الكتب ولدى العديد من الباحثين من ضمن أنواع شبكات الاتصال الاجتماعي، حيث أطلق عليه اسم E-mail، وهو يعتبر وسيلة للتواصل ونقل الرسائل عبر الإيميل وكذا الملفات والمحادثات بالكتابة والصور، ولكي يتمكن الفرد من استخدامه لابد من اشتراك الانترنت وأن يكون لديك عنوان بريد إلكتروني (E-mail adresse).²

يعني من خلال هذا أنه يجب أن يكون العنوان البريدي مميّز بعلامة @ وتقرأ "ات"، ويبدأ العنوان باسم المستخدم، ويكون الجزء الواقع على يمين @ يسمى «Domain» هو يدل على المؤسسة التابع لها الشخص، ويوجد ثلاث أنواع للبريد:

-ويب ميل **web mail** ويمكن استخدامه من خلال أي متصفح ومن أي مكان في العالم مثل بريد hot mail.

-بريد **for warding** ويمكن المراسلة عن طريقه بدون أن يعرف أحد بريد المرسل إليه الشخصي.

-بريد **pop 3** يشبه بريد web mail.

5-2- خصائص شبكات التواصل الاجتماعي

تتمتع وتتميز شبكات التواصل الاجتماعي بعدة خصائص فريدة، كانت سببا في انتشارها على المستوى العالمي ومن بين هذه الخصائص التالية:

1-5-2 المشاركة: participation

¹ حجا حجة، جيهان. المرجع السابق.

² عبد الله، ياسر نعيم. المرجع السابق. ص 45.

تشجع مواقع التواصل الاجتماعي المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين، حيث أنها تلغي الخط الفاصل بين وسائل الاعلام والجمهور.

2-5-2-الانفتاح: openness

تقوم وسائل الاعلام بتقديم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة أو إنشاء وتعديل الصفحات، وهي تشجع التصويت وتبادل المعلومات والأفكار، ونادرا ما توجد حواجز للوصول للمحتوى والاستفادة منه، لذا فهي تتميز بخاصية الانفتاح على العالم.

2-5-3-المحادثة: conversation

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي عن التقليدية من خلال إتاحة المحادثة في اتجاهين، أي إمكانية المشاركة والتفاعل مع الحدث أو المعلومة.

2-5-4-المجتمع: community

تسمح شبكات التواصل الاجتماعي للمجتمعات المحلية بتشكيل موقع خاص بها بسرعة، والتواصل بشكل فعال، بعدها تربط المجتمعات في العالم أجمع حول مصالح واهتمامات مشتركة، كحب التصوير الفوتوغرافي مثلا.....¹

2-5-5-الترابط:

وهي عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة مع بعضها البعض عبر الوصلات والروابط التي توفرها.

2-5-6-المجموعات:

تتيح هذه الخاصية فرصة إنشاء مجموعات اهتمام تحت مسمى ما واحد، وازدادت أهداف محددة بما هو أشبه بمنتهى حوار على نطاق عريض جدا.¹

¹ المقدادي، خالد غسان يوسف. المرجع السابق. ص، ص 26-27.

ونلاحظ من خلال هذه الخصائص أن شبكات التواصل الاجتماعي أثرت في طريقة استخدام الأشخاص للإنترنت وأدت الى ظهور طرق جديدة للتواصل والاتصال، جعلها تتميز عن بقية التطبيقات والمواقع في شبكة الانترنت، ورغم تنوع هذه الخصائص من موقع لآخر إلا أنها تشترك في عدة خصائص.

2-6- مميزات شبكات التواصل الاجتماعي

تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي محور اهتمام المؤسسات في كافة المجالات واهتمام الافراد والمجموعات وكذا كل الفئات فهي تمتاز بعدة مميزات الامر الذي ساهم في رفع أسهم هذه المواقع بالنسبة للمستخدمين، نذكر منها:

2-6-1- التفاعلية والمشاركة:

إن عملية تبادل الأفكار والمعلومات، والرسائل والصور والتعليقات تعتبر عملية تفاعلية يقوم بها الافراد من خلال استخدامها للمواقع الالكترونية، وبالتالي تحدث أثرا يختلف من مجتمع لآخر، ومن فرد لآخر، يعتمد ذلك على طبيعة الاستخدام ونقل الآراء، وتبادلها من خلال استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي.

2-6-2- الحضور المتواصل غير المادي:

يتم تبادل الآراء والأفكار بين المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي بطريقة غير مباشرة، وهذا من خلال المشاهدة المباشرة لبعضهم عن طريق شاشات الكمبيوتر والهاتف، وكذلك ليس شرطا أن يكون في نفس الوقت، فقد يتم التعليق والمشاهدة على الآراء بعد فترة زمنية من انزالها على الموقع²

2-6-3- العالمية:

حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية وتتحطم فيها الحدود الدولية ويستطيع الافراد التواصل ببساطة وسهولة.

¹ الدوي، إبراهيم. المرجع السابق. ص 7.

² عبد الله، ياسر نعيم. المرجع السابق. ص 43.

2-6-4- التنوع وتعدد الاستعمالات:

فيمكن لشبكات التواصل الاجتماعي أن يتم استخدامها من قبل الطالب للتعلم ، والعالم للبحث وبث عمله وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء، وكذا الافراد لتبادل الأفكار والمعارف والمعلومات والتواصل مع الأهل والأصدقاء.

2-6-5- سهولة الاستخدام

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بسهولة الاستخدام والاستعمال ببساطة، فهي تستخدم بالإضافة للحروف، وبساطة اللغة، الرموز والصور، والأشكال التي تسهل للمستخدم التفاعل والتعبير بسهولة.¹

وهذه عبارة عن مجموعة من مميزات شبكات التواصل الاجتماعي والتي تكمن أهميتها في إتاحة مجال واسع أمام الانسان للتعبير عن نفسه، فهي شاملة تلغي الحواجز المكانية والجغرافية وسهلة الاستخدام، وكذلك اقتصادية في الجهد والوقت والمال وأيضا متعددة الاستعمالات.

2-7-7- مكونات شبكات التواصل الاجتماعي

تتكون شبكات التواصل الاجتماعي عموما من عدة تطبيقات أو مواقع الكترونية من أهمها مايلي:

2-7-1- مواقع التواصل الالكترونية: وهي مواقع تسمح بإنشاء صفحات خاصة بالأشخاص والتواصل مع الأصدقاء والمعارف، مثل " فيس بوك".

2-7-2- المدونات الالكترونية: **blogs**: وهي مواقع الكترونية تمثل مفكرات شخصية أو صحف شخصية تسرد من خلالها الأفكار للأفراد أو الجماعات وهي مفتوحة أمام الجميع.

¹ بن ورقلة، نادية. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي. الجزائر: جامعة الجلفة. [متاح على الخط]. www.univ-djelfa.dz تاريخ الزيارة: 2019-12-27.

3-7-2- موقع الويكيبيديا: **wikis**: وهي صفحات تنشئها العامة عبر موقع موسوعة مفتوحة مخزنة على جهاز خادم عام تكون متوفرة للجميع مجاناً، أشهرها موقع "ويكيبديا"، تسمح للأشخاص العاديين بإضافة أو تدقيق أو تعديل الصفحات.

4-7-2- موقع البودكاستس: **podcasts** أو ما يعرف بمواقع البث الالكترونية، وهي المواقع التي توفر للمشتركين خدمة تحميل أو تنزيل الأغاني والأفلام مثل موقع "أبل أي يتونز".

5-7-2- المنتديات الالكترونية: **foruns**. وهي مواقع توفر فساتح الالكترونية للتعبير عن الرأي وكتابة المواضيع العامة وهي عادة ما تدور حول موضوع معين، أي لكل منتدى تخصص معين، كمنتدى للموسيقى، وهي من أكثر مواقع التواصل الاجتماعي انتشاراً لأنها سهلة الاشتراك.

6-7-2- محتوى المجتمعات: **content communities**: هي المجتمعات التي تنظم وتتبادل أنواع معينة من المحتوى، والأكثر شعبية منها هو محتوى المجتمعات التي تميل إلى تشكيل روابط حول صورة (flickr) أو حول رابط كتاب (Del icio us)، أو فيديو (يوتيوب).

7-7-2- المايكروبلوجنز: **mikroplogging**: هي مواقع تبين مميزات مواقع التواصل الاجتماعي من حيث إنشاء صفحة بمعلومات خاصة، وتبين مميزات المدونات الالكترونية، من حيث سهولة نشر أخبار خاصة، وتوفير قناة إعلامية خاصة أيضاً، وهذه التحديثات تتم إما عبر الأنترنت، أو عبر الهاتف المحمول وموقع تويتر.¹

8-2- خدمات شبكات التواصل الاجتماعي:

تقدم شبكات التواصل الاجتماعي لمستخدميها عدة خدمات تمكن أفراد، المجتمع والمؤسسات وغيرهم من التشارك والتواصل فيما بينهم وتبادل الآراء والأفكار، فهي تعتبر منصة تفاعل ذات تقنيات عالية، ومن بين هذه الخدمات نذكر منها:

1-8-2- خدمة إنشاء الملف الشخصي أو صفحات الويب الشخصية:

¹ المقدادي، خالد غسان يوسف. المرجع السابق. ص. 25.

وهي ملفات تمكن الفرد من كتابة المعلومات الأساسية كالاسم، السن، تاريخ الميلاد، البلد، الاهتمامات والصور الشخصية وبمعنى آخر أي شيء يتعلق بالشخص و يهيمه، ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول والوصول لعالمه.

2-8-2- خدمة إنشاء العلاقات والأصدقاء:

وهي خدمة تمكن الفرد من البحث والتعرف والاتصال مع الأصدقاء، وإنشاء علاقات صداقة جديدة بأصدقاء يشاركونه نفس الاهتمام في المجتمع الافتراضي.

2-8-3- خدمة إرسال واستقبال الرسائل:

تسمح هذه الخدمة بإمكانية إرسال رسائل مباشرة للأشخاص سواء كانوا في قائمة أصدقاءه أو غير موجودين في القائمة.

2-8-4- خدمة إنشاء ألبومات الصور:

هذه الخدمة تتيح للمستخدمين خاصة إنشاء عدد لانهائي من الألبومات ورفع مئات الصور مع إتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق عليها.

2-8-5- خدمة إنشاء المجموعات:

تتيح هذه الخدمة خاصة إنشاء مجموعات الاهتمام، حيث يمكن إنشاء مجموعة بهدف محدد، وموقع الشبكات يوفر لمؤسس المجموعة فرصة التنسيق بين الأعضاء في الاجتماعات عن طريق ما يعرف ب events، ودعوة أعضاء تلك المجموعات ومعرفة عدد الحاضرين وعدد غير الحاضرين.

2-8-6- خدمة إنشاء الصفحات:

موقع الفيس بوك هو من ابتدع هذه الفكرة وهذا لأهداف تجارية واستخدامها بشكل فعال، حيث تسمح هذه الخدمة بإنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح لأصحاب المنتجات

التجارية فرصة عرض السلع والمنتجات وذلك من خلال إنشاء صفحة تحمل معلومات شخصية عن المنتج.¹

2-8-7-خدمة الفيديو:

توفر هذه الخاصية للمشترك إمكانية تحميل الفيديوهات ومشاركتها على هذا الموقع بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو مباشرة وإرسالها كرسائل مرئية (صوت وصورة).

2-8-8-خدمة rss: هذه الخدمة:

هي عبارة عن وسيلة تمكن من الحصول على آخر الأخبار فور ورودها فبدلاً من فتح صفحات الموقع والبحث فيها، فإن خدمة rss تغنيك عن كل هذا، وأصبحت الشبكات الاجتماعية تتميز بتقديمها لهذه الخدمة لمستخدميها.²

2-9-إيجابيات شبكات التواصل الاجتماعي:

تعد شبكات التواصل الاجتماعي النافذ التي تطل منها جميع المؤسسات أو الأفراد أو المنظمات على العالم، والتي من خلالها يستطيعون ممارسة العديد من الأنشطة التي تساعدهم على العمل والتواصل وتحقيق الأهداف مما جعلها الرائد الأول في العالم لنقل المعلومات من خلال أثارها الإيجابية والتي تقوم بكسر الحواجز والعراقيل وتتميز بمايلي:³

-إلغاء حواجز الزمان ومن ثم سرعة التواصل.

-إلغاء حاجز المكان ومن ثم سعة الإنتشار.

¹ عبد الغفار، فيصل محمد. المرجع السابق. ص، ص 10-11.

² رويمل، عبد الرحيم. استخدام الشبكات الاجتماعية من طرف أستاذة التعليم العالي: دراسة ميدانية بالمركز الجامعي لولاية ميلة. شهادة الماستر: تخصص تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات الوثائقية: جامعة قسنطينة، 2013. ص، ص 21-22.

³ العريش، جبريل بن حسن؛ الدوسري، سلى بنت عبد الرحمان محمد. المرجع السابق. ص، ص 64-65.

-إلغاء إمكانية التعقيم على الوقائع، ومن ثم تحقيق المصداقية والشفافية وتفعيل مبدأ الحق في الاطلاع.

-إلغاء إمكانية تكميم الأفواه، ومن ثم تحقيق مناخ الحرية وتفعيل آلية الشورى.

-التشجيع على إبداء الرأي دون خوف وهذا من أكبر المحفزات على الإبداع والاجتهاد والتجديد.

-خلق فرص العمل والمساعدة في الحصول على الوظائف.

-تساعد على التعلم وذلك عن طريق تبادل المعلومات مع الآخرين.

- تساعد أيضا في تنشيط المهارات لدى المستخدم لشبكات التواصل الاجتماعي.

- التفاعلية والمشاركة فالمستخدم فيها هو العنصر الفاعل لأنه هو المرسل والمستقبل والكاتب والمشارك.

-التنوع وتعدد الاستخدامات بين تعليمي وترفيهي.....الخ.

-قناة تواصل تمكن من إطلاق الإبداعات والابتكارات التي تساعد المجتمع على النمو.

-تساعد أيضا على تبادل الآراء والأفكار ومعرفة ثقافات الشعوب والمجتمعات.

2-10-سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي:

كما لمواقع التواصل الاجتماعي إيجابيات، فإن لها سلبيات أيضا عديدة، قد تعد خطيرة في بعض الأحيان، حيث يتسبب الإفراط على استخدامها في الإدمان والتوتر العصبي، كما يؤدي إلى الكثير من المشاكل النفسية وكذا الجسدية والعديد من الأخطار والأضرار الأخرى والتي تؤثر على مستخدميها وتعود عليهم بالسلب ونذكر من أهم هذه السلبيات:

-الإختراق من قبل الأفراد أو جهات ذات طابع أممي أو ذات طابع إجرامي، والتعرض للجرائم الإلكترونية.

-وسيلة خارقة لنقل الإشاعات والأخبار وبثها بسرعة هائلة.

-إضاعة الوقت والإدمان عليها مع إضعاف مهارة التواصل.

-التعرض للخداع فبعض الأشخاص عبارة عن مسوقين للخدمات وانعدام الخصوصية.¹

-التعرض لمشاكل نفسية وجسدية وأخطار عديدة.

-دخول أفكار وعادات غريبة على المجتمعات وتطمس الهوية.

-ظهور لغة جديدة بين المستخدمين: إذ تعد اللغة المستخدمة في الشبكات الاجتماعية مفهومة فقط لدى مستخدمي الشبكات، مما يهدد اللغة العربية، حيث تحولت إلى رموز وأرقام مثل الحاء إلى رقم 7، الهمزة إلى رقم 2 وغير ذلك من التغيرات الأخرى.

-غياب الرقابة وعدم شعور بعض المستخدمين بالمسؤولية.

-عدم الدقة في نقل الأخبار والمبالغة أحيانا في نقل الأحداث

¹عبد الله، ياسر نعيم. المرجع السابق، ص.44.

خلاصة الفصل:

انطلاقاً من كل ما تم إنجازه في هذا الفصل يمكن القول بأن شبكات التواصل الاجتماعي تعد من ضمن تطبيقات الويب 2: لما لها من تقنية عالية وتفاعل مع المستخدمين، فهي تمثل بيئة مناسبة للاتصال والتفاعل وكذا التشارك، وذلك لما تقدمه من خدمات متنوعة ومتطورة، حيث تناولنا في هذا الفصل أهم الشبكات الاجتماعية في العالم، وكذا أهميتها وأهدافها، مكوناتها وأهم خدماتها. حيث تكمن أهميتها في التواصل ونقل المعلومات والأفكار وتقريب المسافات بين الأفراد خاصة داخل المنظمات والمؤسسات لتحقيق أهدافها من خلال الإتصال التنظيمي عن طريق الشبكات الاجتماعية التي تسهل عملية الإتصال رغم الحدود المكانية والزمنية، خاصة بالمكتبات الجامعية وأهمية الدور الذي تلعبه في العملية الاتصالية داخل وخارج المكتبة وفي نقل المعلومات وتبادل الأفكار.

الفصل الثاني: الإتصال

التنظيمي

الفصل الثاني: الإتصال التنظيمي

مقدمة الفصل

1- ماهية الإتصال

1-1- مفهوم الإتصال

1-2- عناصر عملية الإتصال

1-3- أنواع الإتصال

2- مفهوم الإتصال التنظيمي

3- نشأة الإتصال التنظيمي

4- أهمية الاتصال التنظيمي

5- أهداف الإتصال التنظيمي

6- وظائف الإتصال التنظيمي

7- أنواع الإتصال التنظيمي

8- أساليب الإتصال التنظيمي

9- شبكات الإتصال التنظيمي

10- خصائص الإتصال التنظيمي الفعال

11- معوقات الإتصال التنظيمي

خلاصة الفصل

مقدمة الفصل

يعتبر موضوع الإتصال من أهم المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين وهذا في جميع الميادين العلمية، وذلك نظرا للأهمية التي يكتسبها، فالإتصال يعتبر ضرورة إجتماعية هامة للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات، وبما أن الإتصال التنظيمي أحد أهم أنواع الإتصال في المؤسسات والمنظمات، فهو يعتبر همزة وصل داخلها وخارجها أي بين المؤسسة و جماهيرها الداخلية والخارجية، فهو يمكن الأفراد من تأدية أعمالهم ، كما يساعد على خلق التعاون في العمل وتحضير العاملين، حيث لا تستطيع أي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكات إتصالية منظمة، فالإتصال التنظيمي يعد بمثابة القلب النابض داخل المؤسسة لأن الهدف منه هو توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها ونجاحها، لذا يعتبر أحد مقومات السير الحسن والمضي بها نحو تحقيق الأهداف المسطرة وفقا للخطط المرسومة.

الإتصال التنظيمي

1- ماهية الإتصال

1-1- مفهوم الإتصال:

- "إن كلمة إتصال communication، مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة (communes) وتعني عام أو مشترك، ولهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة، وللإتصال وظيفة دقيقة ومحددة، ألا وهي المشاركة في تبادل الحقائق، الأفكار والآراء، أي الترويج لفكرة أو موضوع، أو سلعة، أو خدمة، أو قضية، أو فرد... الخ، عن طريق انتقال المعلومات، الأفكار أو المواقف من شخص أو جماعة، إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم لدى الطرفين المرسل والمستقبل"¹.

- يعرف أيضا الإتصال بأنه "عبارة عن عملية مستمرة تتضمن قيام أحد أطراف الإتصال (المرسل)، بتحريك أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة مكتوبة أو شفوية تنقل من خلال وسيلة معينة من وسائل الإتصال إلى الطرف الآخر (المستقبل) بحيث تكون الأفكار والمعلومات المرسلة إليه مفهومة لديه، وبالتالي فهو ينفذ المهام الموكلة إليه على أتم وجه وهذا كله سيساهم في تطور واستمرار المؤسسة"².

- يعرف أيضا الاتصال "انه لفظ communication اشتقة من العبارة أو اللفظ اللاتيني «communis»، الذي يعني عام أو شائع أو يذيع عن طريق المشاركة، أو من اللفظة communicare والتي تعني تأسيس جماعة أو مشاركة، وتعني في العربية إيصال فكرة أو رأي إلى عدد من الافراد وربطهم ببعضهم البعض ومن الواضح أن اللفظة تدل على المشاركة أو باختصار تدل اللفظة على التفاهم، وعليه فإن الإتصال كعملية هو ذو إتجاهين إذ أن

¹ الطائي، حميد؛ العلق، بشير. أساسيات الاتصال: نماذج ومهارات. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص 18.

² كفان، سليم. دراسة مدى فعالية الاتصال في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية. شهادة ماستر: تخصص علم النفس العمل والتنظيم: جامعة قسنطينة، 2004. ص. 33.

[متاح على الخط]. <https://buumc.edu.dz>. تاريخ الزيارة: 2019-03-23.

الرسائل تناسب في الاتجاهين معا وتمخض عنها إجراءات مشتركة ذات استجابات مشتركة".¹

من خلال هاته التعاريف يمكن تعريف الإتصال على أنه عبارة عن عملية نقل المعلومات والأفكار، وتبادلها بواسطة فكرة مرسل من المصدر المرسل إلى المستقبل، ويجب أن تتوفر فيه عدة عناصر كالرسالة، القناة والمرسل، الخ وذلك يتم بأسلوب شفوي أو غير شفوي.

2-1- عناصر عملية الاتصال

تتكون عملية الاتصال من 5 عناصر مهمة و اساسية في العملية الاتصالية ولا تنجح إلا بتوفرها جميعا وإلا فقدت مصداقيتها وهي:²

1-2-1- المرسل: الفرد أو الجماعة التي لديه/ لديها الرغبة في الاتصال بطرف اخر.

1-2-2- الرسالة: الأفكار والمعاني ومضمون عملية الاتصال، والذي يحتوي على رموز سواء لفظية، هجائية، جسدية، إشارات، صمت وانصاتاخرى.

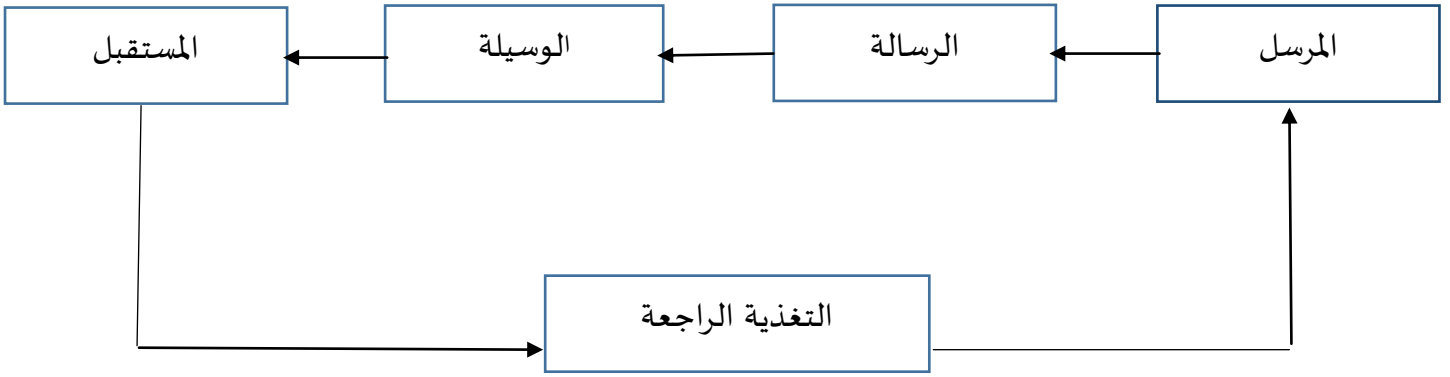
1-2-3- الوسيلة: أو القناة وتتعدد الوسائل التي تنقل محتوى الاتصال: شفافية، كتابية، سلوكية، لاسلكي.

1-2-4- المستقبل: المقصد ونقطة النهاية، لأحداث بدايات عكسية، اتصالية.

1-2-5- الاثار والاسترجاع: أو التغذية الراجعة وما تحدثه الرسالة في المتلقي، ومن ثم إتيان استجابات مطلوبة، طالما الرسالة جيدة وسليمة.

¹ كفاي، علاء الدين احمد؛ الضبيان، صالح بن موسى، وآخرون. مهارات الاتصال والتفاعل: في عمليتي التعليم والتعلم. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، [د.ت.]. ص 60.

² حجازي، محمد حافظ. وسائط الاتصال الرسمي: (البيروقراطية-الكمبيوترية). الإسكندرية: دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، [د.ت.]. ص، ص 13-14.



شكل (1) عناصر عملية الاتصال

من خلال هذا المخطط نرى أن العملية الاتصالية تنجح بوجود هذه العناصر الخمسة وإلا فهي تعد فاشلة بنقص عنصر من بينها فالمرسل يقوم بإرسال رسالة عن طريق وسيلة أو وسيط للمستقبل، والمستقبل يقوم بعمل ردة فعل للرسالة يعني تغذية رجعية تعود للمرسل من المستقبل تعبر عن مدى رفضه أو قبوله للرسالة.

1-3-أنواع الإتصال

سوف نأخذ تصنيفين مختلفين لأنواع الإتصال الأول يقوم على أساس اللغة المستخدمة من حيث: الإتصال اللفظي وغير اللفظي، والثاني يعتمد على مستوى الاتصال من حيث: هو ذاتي، شخصي، جمعي، عام، وسطي، وجماهيروي وهي كالتالي:

1-3-1-الإتصال من حيث اللغة المستخدمة

1-1-3-1-الإتصال اللفظي: verbal communication

يدخل ضمنه كل أنواع الاتصال التي تستخدم (اللفظ) منطوقا فيدركه المستقبل بحاسة السمع.

1-2-1-3-1-الإتصال غير اللفظي: non verbal communication

يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة.

1-2-3-1-الإتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية:

1-2-3-1-1- الإتصال الذاتي:

هو الإتصال الذي يحدث داخل الفرد، أي داخل عقل الفرد حين يتحدث مع نفسه، ويتضمن أفكاره، تجاربه، ومدركاته.

1-2-3-1-2- الإتصال الشخصي

هو الإتصال المواجهي أو الإتصال المباشر، وهو الإتصال الذي يتيح التفاعل بين شخصين أو أكثر، باستخدام الحواس الخمسة، ويؤدي هذا الإتصال إلى تكوين العلاقات والصدقات بين الأفراد.

1-2-3-1-3- الإتصال الجمعي

يحدث هذا الإتصال بين مجموعة من الافراد مثل: أفراد الأسرة، زملاء الدراسة أو العمل، جماعات الأصدقاء، حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الإتصالي.

1-2-3-1-4- الإتصال العام

يعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية، ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الإتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة.

1-2-3-1-5- الإتصال الوسطي

يسمى هذا النوع بالإتصال الوسطي لأنه يحتل مكانا وسطا بين الإتصال المواجهي والإتصال الجماهيري، ويشتمل على الإتصال السلبي من نقطة إلى أخرى مثل الهاتف، الراديو، والأفلام التلفزيونية من خلال الدوائر المختلفة.

1-2-3-1-6- الإتصال الجماهيري

هو عملية الإتصال التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية، ويتميز في قدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ولأفراد غير المعروفين للقائم بالإتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة وبسرعة فائقة مع المقدرة على خلق رأي عام وتنمية اتجاهات غير موجودة أصلا ونقل الأفكار والمعارف.¹

¹ مكاي، حسين عماد؛ السيد، ليلي حسين. الإتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، [د.ت]. ص، ص 22-32.

2-مدخل للإتصال التنظيمي

2-1- مفهوم الاتصال التنظيمي:

-هو الاتصال الذي " يتمثل في مختلف أنواع الاتصال التي تتم داخل المؤسسة، وهو إما أن يكون رسميا (هابطاً، صاعداً، أفقياً) أو يكون غير رسمي".¹

-يعرف أيضا بأن " هذا النوع من الاتصال يتم باستخدام وسائل وقنوات الاتصال المختلفة بشكل فعال داخل المنظمات والمؤسسات لمساعدتها في تحقيق أهدافها التنظيمية".²

-الاتصال التنظيمي هو " الاتصال الذي يتم في المؤسسات وبينها، وهذا الاتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو بينها، وهو معني أساسا بالاتصال داخل المنظمات (المؤسسات)، والاتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها، وهو معني أيضا بنشر المعلومات بين جماعة في إطار حدود معينة هي المنظمة من أجل تحقيق أهدافها".³

-يعرف الاتصال التنظيمي أيضا بأنه " عملية إدارية اجتماعية ونفسية، داخل المنظمة، تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية، مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق أهدافها".⁴

من خلال هاته التعاريف يمكن إعطاء تعريف للاتصال التنظيمي: هو عملية إدارية اجتماعية، ووسيلة ضرورية لإنجاز المهام، تتم بين طرفين أو أكثر داخل المنظمات بغرض الفهم والاقناع، ولتبادل الآراء، الأفكار والمعلومات، لتحقيق اهداف المنظمة المسطرة والمحددة مسبقا.

2-2-نشأة الإتصال التنظيمي

ليس هناك ما يشير إلى وجود هياكل اتصالية في المؤسسات والمنظمات العامة أو الخاصة أو في الإدارات العمومية قبل بداية القرن العشرين.

¹ دليو، فضيل. تاريخ وسائل الاتصال. ط.3، 2007. [د.م]: دار أقطاب الفكر، 2006. ص. 22.

² السردى، محمد الدبس. الاتصال والعلاقات العامة: في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات = **communication and public**

relationsmanagement of libraires and information centres. الأردن: دار اثراء للنشر والتوزيع، 2010. ص. 137.

³ أبو إصبع، صالح خليل. الاتصال والاعلام: في المجتمعات المعاصرة. ط.4، 2004. عمان: دار ارام للدراسات والنشر والتوزيع، [د.ت]. ص. 44.

⁴ بو عطيظ، جلال الدين. الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة. المرجع السابق. ص.25.

لقد وردت الإشارة في مذكرات الجنرال الفرنسي (FOCH) إلى دور المكلف بالصحافة الذي قام به أحد ضباطه بصفة مؤقتة أو بالموازاة مع مهام أخرى، وفي بداية القرن العشرين، انشأ "بيجو" (PEUGEOT) أول صحيفة، كما ظهر في و.م.أ أول اتصال منظم عند شركة (SINGES) حوالي عام 1926، كما تعد الشركة الوطنية الفرنسية للسكك الحديدية (SNCF) التي ظهرت عام 1937 أول مؤسسة تدرج مكتبا صحافيا ضمن هيكلها الإداري ولذلك يمكن القول بشكل عام أن الاهتمام بالاتصال في المؤسسات ظهر بشكل حقيقي إبان وبعد الحرب العالمية 2، وذلك بعدما تعودت الجيوش على اصطحاب مراسلين صحافيين، وهو ما أدى إلى ظهور المكلفين الدائمين بالصحافة، وتطور بعد ذلك ليصبح جزءا لا يتجزأ من المؤسسات والمنظمات المدنية المختلفة وارتبط بشكل مباشر بأنشطة ومهام العلاقات العامة بالمؤسسة.¹

من خلال هذا نلاحظ أن عملية الاتصال التنظيمي ليست عملية جديدة بل هو عملية خلقت مع ظهور البشرية لكن تم تطويره ليصبح العنصر المهم والأساسي داخل المؤسسات والمنظمات لسيرها الحسن وتحقيق أهدافها في أجمل وأحسن صورة لها.

2-3-أهمية الاتصال التنظيمي

لا يمكن تصور أي مؤسسة خالية من أي شكل من أشكال الاتصال، فهو جوهر نشاط المؤسسة وهو الروح التي تحركها، بحيث أي نقص أو غياب أو أي تشويه للمعلومات يعنى اضطراب وظائف المؤسسة، فالإتصال هو محور كل العمليات في المؤسسة رسمية كانت أو غير رسمية بحيث يترتب عليه فعالية الأداء من حيث اتخاذ القرارات وبناء الهيكل التنظيمي وفعالية القيادة وحركة الجماعات والدافعية والبيئة التنظيمية والتعبير التنظيمي والعلاقات العامة التي تقوم بها المؤسسة. وعن طريق الإتصال يتم إصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والإرشادات، والرد على تساؤلات المرؤوسين وتقديم الاقتراحات لحل مشاكلهم، وإمدادهم بالمعلومات الضرورية لوضع الاستراتيجيات وتنفيذها وإمدادهم بالآليات الضرورية للتصحيح الذاتي للأخطاء واكتشافها.

من جهة أخرى يعتبر الإتصال نشاطا إداريا وتقنيا وعقليا ونفسيا واجتماعيا، وفي نفس الوقت يتوجب على القائمين عليه مراعاة التوازن بين هذه المجالات لضمان عملية الاستقرار في المؤسسة وتحقيق أقصى قدر من الفعالية، وهو نشاط رسمي وغير رسمي في ان واحد،

¹ بن زاوي، إبراهيم: واقع الاتصال التنظيمي في ظل ازدواجية اللغة: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بأم البواقي. رسالة دكتوراه: تخصص تنظيم وعمل: جامعة أم البواقي، 2017. ص. 109.

ونشاط جماعي تفاعلي نلاحظه من خلال اندماج الافراد للجماعات وتأثرهم بها وبخصائصها السلبية والإيجابية سواء المتعلقة منها بإنجاز المهام أو بالعلاقات الاجتماعية المختلفة للذات فأى عملية تغيير تنطلق من بناء استراتيجية للاتصال داخل المؤسسة.¹

من خلال ما سبق ذكره نلاحظ أن للاتصال التنظيمي أهمية كبيرة داخل المؤسسات والمنظمات من خلال المشاركة في إتخاذ القرارات حيث يمكن لمختلف أطراف المؤسسة أن تحقق ذاتيتها بشكل متوازي مع تحقيق أهداف المؤسسة، كما يساعد الإتصال التنظيمي العاملين في المؤسسة على مواكبة ما يستجد من تطورات وتجديدات تمس المؤسسة تنعكس على بيئتهم العملية.

4-2-أهداف الإتصال التنظيمي:

الإتصال وسيلة أساسية في التبادل الفكري، فهي عملية علائقية يتم فيها تبادل ونقل المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين والإدارات، ويسعى الأفراد في التنظيم الواحد لتغيير حياتهم الاجتماعية وتحقيق الهدف العام من الإتصال وهو التأثير في المستقبل وأما الأهداف الأخرى فهي كالآتي:

4-2-1-أهداف إدارية:

-تحسين العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المنظمة.

-المشاركة في إتخاذ القرار حيث يلعب الإتصال الدور الهام في اتخاذ قرار معين حيث يحتاج الموظفين إلى معلومات معينة لتجديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

4-2-2-أهداف تعليمية:

-إكتساب الفرد(المستقبل) إتجاهات جديدة أو تعديل إتجاهات قديمة أو تثمينها.

-تبصير وتوعية المستقبلين بأمر مهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.

-إكتساب الفرد المستقبل خبرات جديدة أو مهارات ومفاهيم.

¹-قاسمي، ناصر.الإتصال في المؤسسة: دراسة نظرية تطبيقية. [د، م]: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011. ص، ص16-17.

2-4-3- أهداف إجتماعية:

ويهدف إلى إتاحة الفرصة لزيادة احتكاك الجماعات والافراد ببعضهم البعض لتقوية الصلات الاجتماعية بينهم.¹

من خلال ما سبق نستنتج أن أهداف عملية الاتصال التنظيمي تختلف تبعا لطبيعة المنظمة وأهدافها الرئيسية، وبما أن الاتصال هو عملية تبادل ونقل المعلومات في المنظمات والمؤسسات إضافة للأهداف السابق ذكرها هناك أهداف أخرى منها الهدف التوجيهي والهدف التثقيفي أو التوعوي.....الخ.

2-5- وظائف الإتصال التنظيمي:

يلعب الإتصال التنظيمي دورا هاما وأساسيا داخل المنظمة، وهذا لتحقيق أهدافها بصفة خاصة من جهة، ولتأثيره على عملية التنظيم داخلها بصفة عامة هذا من جهة أخرى، من هنا، يمكن القول أن للاتصال التنظيمي عدة وظائف أهمها:

2-5-1- الإنتاج:

لا يمكن بأي حال من الأحوال فصل الاتصال التنظيمي الرسمي في المؤسسة عن عملية الإنتاج، فتسرب المعلومات بين أعضاء التنظيم يحدد تسيير الإنتاج من حيث كميته ونوعيته، أما بالنسبة لتأثير الاتصالات غير الرسمية بين جماعات العمل فإنها تساهم في التحكم في الإنتاجية حسب ما أكدته تجارب "هاوثورن"، حيث تكون الاتصالات غير الرسمية هي المتحكم في العملية الإنتاجية، وغالبا ما تكون الاتصالات في هذه الحالة لفظية في شكل شائعات، أو قد تكون غير لفظية في شكل إيماءات، إشارات، أو صور تحمل دلالات بحسب ثقافة العمل، فالمعلومات المنقولة ضمن النسق الإتصالي تسمح لفاعلين بتبرير الفعل، أو النشاط الذي يقومون به، كما تجعلهم في موقع جيد بالمؤسسة وتمنحهم نوعا من السلطة.

2-5-1- الإبداع:

1 محجر، ياسين: لوكيل، الهاشي. تأثير برنامج الإتصال التنظيمي في الأداء: دراسة شبه تجريبية على بعض العمال في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع.7، جانفي 2012. ص.4.
[مفتاح على الخط]. <https://dspace.univ-ouargla.dz>. تمت الزيارة: 2019-03-23.

يقصد به صياغة منظومة فكرية وسلوكية جديدة، بغرض التطوير التنظيمي، فمما لا شك فيه أن المنظمة لا تعيش في ركود، بل في عالم دائم التغيير والحركة، وهو ما يفرض عليها تجاوز بعض التقنيات والأساليب التنظيمية الروتينية والنمطية التي أصبحت تشكل عقبة في مسار نمو وتطور المؤسسة، وهذا التجاوز لا يمكن أن يتم بطريقة سلسة إلا وتعرض لتيار عنيف من المقاومة يتم مع درجة ثورة التغيير المرغوب إحداثها، وهنا تظهر وظيفة الاتصال في إقناع عناصر المؤسسة بضرورة تبني طرق إبداعية تواكب مستجدات المحيط الداخلي.

2-5-3-الصيانة(المحافظة)

يسهم الاتصال التنظيمي في الحفاظ على المناخ الملائم للعمل المتقن لتدعيم التفاعلات بين الفاعلين، وتقويم قيم العمل لديهم، يتمثل دور الاتصال المتعلق في الصيانة في أداة ثلاث مهام تتمحور حول حفظ الذات وما يرتبط بها من مشاعر وعواطف، بتزويد الفاعلين بالأمن وروح الانتماء من خلال السلوكيات الاتصالية المتعددة التي تقوم بها الإدارة اتجاههم، مثل الزيارات الميدانية ولوحات التقدير، لأن الاتصال المباشر من طرف الرؤساء مع الفاعلين الموجودين في القاعدة يمنحهم الإحساس بالانتماء التنظيمي لتعلق بالمؤسسة بشكل أكبر، أما مهمة تغيير مواقف الافراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي فتتمحور حول تفاعل خصائص وظروف بيئة العمل.

فغياب الاتصال داخل المؤسسة ينتج عنه عدم قدرة الفاعل على نقل الأفكار الخاصة بتحسين العمل، كما لا يمنح التدقيق مع مسؤوله المباشر في إطار مهمته وأهدافه وأفاقه، ولا يستفيد من التفكير الجماعي لزملائه، الامر الذي يدفع به في النظر إلى مؤسسته نظرة سلبية لشعوره بالاغتراب فيها، في حين تعتبر مهمة ضمان استمرار العملية الإنتاجية والابداعية عن اعتبار المؤسسة نسق مشكل من أجزاء متفاعلة فيما بينها، لهذا وظائفها ترتبط ببعضها في المؤسسة.¹

باختصار ومن خلال ما تم عرضه فإن الإنتاج، الابداع والصيانة وظائف تسعى المؤسسة من خلال الإتصال التنظيمي إلى تحقيقها من أجل تحقيق أهدافها المسطرة مسبقا والمحدد والمرغوب فيها وتوجيهها على المستوى التنظيمي والاداري وعلى مستويات الاشراف الأخرى.

¹ عاشوري، جمال الدين. الإتصال التنظيمي والسلامة الصناعية لمؤسسة الصناعة الجزائرية: دراسة ميدانية بمصنع الإسمنت عين الكبيرة scaek. -رسالة ماجستير: تخصص تنظيم وعمل: جامعة سطيف، 2014. ص. 35.
[مناح على الخط] <https://www.3gsite.com/?channelId> .. تاريخ الزيارة 2019-02-12.

6-2- أنواع الإتصال التنظيمي:

إن الإتصال هام جدا داخل المؤسسات ولا يمكن لمنظمة أن تستمر بدون اتصال، لأنه يجعل كل فرد يعرف ما هو متوقع منه، كما أن الإتصال الفعال في المنظمات هام جدا للقضاء على الشائعات، ويقلل من الصراع، ويشجع الحوار من خلال سلسلة الاتصال، إن نوع الاتصال الموجود بالمؤسسة يعتمد بدرجة كبيرة على بناء المؤسسة، وهناك اشكال عدة للاتصال في المنظمات، ففي الاتصال الرسمي بهذه المؤسسات تنتقل المعلومات من خلال القنوات الواضحة وفي اتجاهات محددة تقليديا، هناك ثلاثة إتجاهات لتدفق المعلومات:

2-6-1- الإتصال الرسمي:

2-6-1-1- الإتصال من أعلى إلى الأسفل: DOUNU WARD COMMUNICATION:

ويرتبط بإعطاء الأوامر والتعليقات من الإدارة العليا وهدفه إعطاء تعليمات محددة والامداد بمعلومات بشأن الإجراءات والممارسات لإنهاء الأعمال المكلف بها الأشخاص، وعن طريق هذا النوع يتم ضبط الموظفين وجمع المعلومات عن طريق أداءهم مما يحقق أهداف المنظمة.

2-6-1-2- الإتصال من أسفل لأعلى: UP WARD:

عادة ما يقوم به الموظفون ولا يتم بشكل ذي طبيعة خاصة بإلقاء التعليمات، وغالبا يأخذ هذا الاتصال شكلين: المشاكل الشخصية أو الاقتراحات، أورجع الصدى الفني.

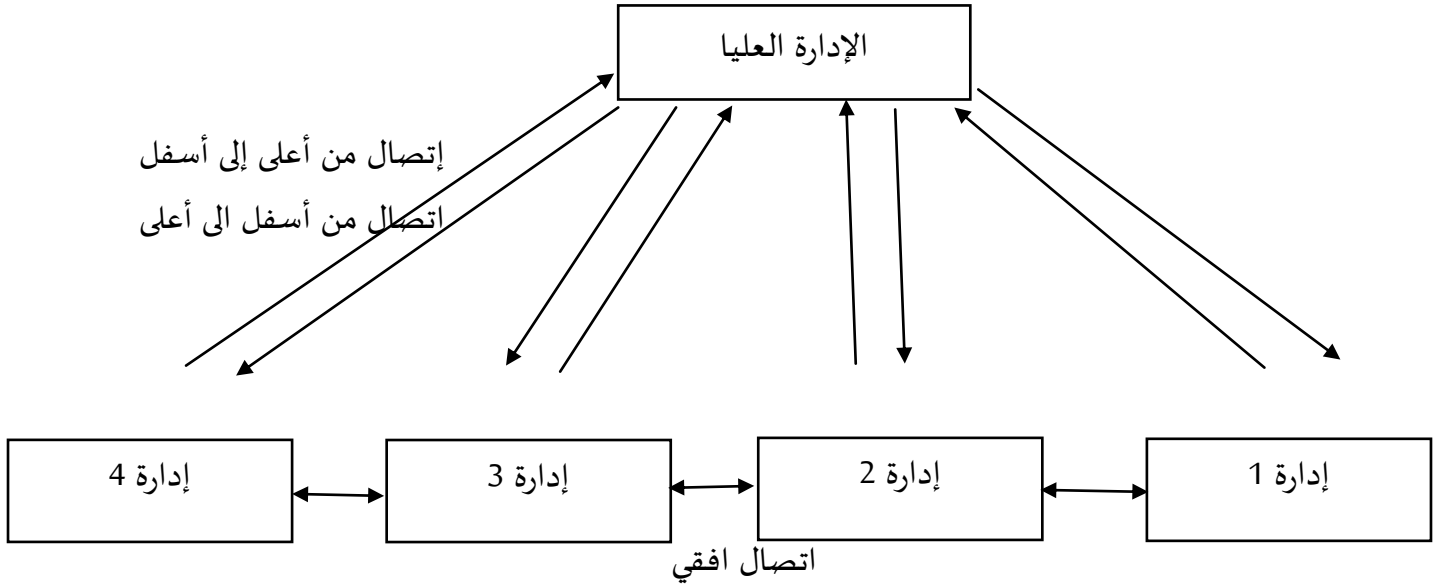
2-6-1-3- الاتصال الافقي: COMMUNICATION LATERALE:

يعد الإتصال الأفقي مهما جدا في المنظمات الحديثة، وخصوصا لأن نظرية الإتصال التقليدية تفترض فقط الإتصال الرأسي، ويمكن لهذا النوع أن يأخذ مهمة تنسيقية كان يجتمع المديرون أو المشرفون بانتظام أولحل المشاكل من خلال الاجتماعات والمشاركة في الأفكار مع المنظمات الأخرى.¹

2-6-2- الاتصال غير الرسمي:

¹ درويش، عبد الرحيم. مقدمة إلى علم الاتصال. [د.م]: مكتبة نانسي دمياط، [د.ت]. ص 87.

هو وليد الاتصال الرسمي، بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة.¹



شكل رقم (02) يمثل نموذج للاتصال التنظيمي

المصدر: درويش: عبد الرحيم. المرجع السابق. ص 88

والمخطط التالي عبارة عن نموذج للاتصال التنظيمي الرسمي في المؤسسة، وبما أن الاتصال في المؤسسة عبارة عن عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز بغرض تحقيق أهداف المؤسسة، قمنا بوضع هذا المخطط الذي يوضح عملية الاتصال التنظيمي الرسمي إلى ثلاث اتجاهات الاتصال الصاعد تتجه فيه المعلومات من الأسفل إلى الأعلى أي من العاملين إلى المستويات الإدارية العليا، أما الاتصال النازل تناسب فيه المعلومات من أعلى إلى أسفل من المستويات الإدارية العليا إلى العاملين، أما الاتصال الأفقي يتم فيه اجتماع المديرين أو المشرفين بانتظام لحل المشاكل من خلال الاجتماعات.

8-2-أساليب الاتصال التنظيمي:

يمكن التمييز بين أسلوبين للاتصال في المنظمات:

¹ قاسمي، ناصر. المرجع السابق. ص 11.

2-8-1- الإتصال المحرر:

تستخدم الكتابة كأسلوب لإتمام عملية الاتصال بين المرسل والمرسل إليه، من خلال الخطابات، والمذكرات، والتقارير والأوامر والقرارات، والتعليمات.

2-8-2- الإتصال الشفهي:

يمكن اللجوء إلى الأسلوب الشفهي في الاتصال الرسمي، مبينا ومفسرا للكلمات المسطورة، ومشيرا إلى مقاصدها، ومرامها، كما يمكن الاعتماد عليه أن يعزز بمكتوب تلبية لمتطلبات الأداء في المنظمات.¹

هذا يعني أن الاتصال التنظيمي يعتمد على أسلوبين أساسيين داخل المنظمات والمؤسسات، أما الاتصال المحرر عن طريق التحرير أو الكتابة كالتقارير، أو الاتصال الشفهي عن طريق الكلام.

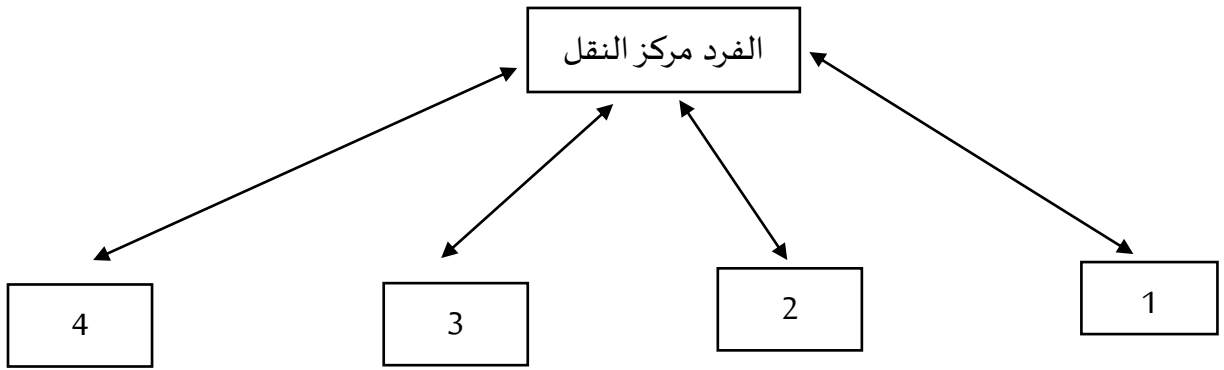
2-9- شبكات الإتصال التنظيمي:

بالنسبة لشبكات الاتصال التنظيمي فان هناك ثلاثة أنواع رئيسية ومهمة نذكرها كالتالي:

2-9-1- شبكة القوة الموجهة: Wheel Network

في هذه الشبكة يتم حصر الاتصال داخل هيكل أو نموذج محدد بحيث تنحصر اتصالات الافراد مع واحد مركزي يمثل القوة الموجهة للمجموعة، وهذا لا يسمح بأي اتصالات تخرج عن الهيكل المحدد، بمعنى أن الاتصال الخاص بعمل المنظمة يكون بين الرئيس والمرؤوس، ويكون هيكل الاتصال متوافقا مع الخريطة التنظيمية بالمؤسسة، والشكل التالي يمثل شبكة القوة الموجهة.

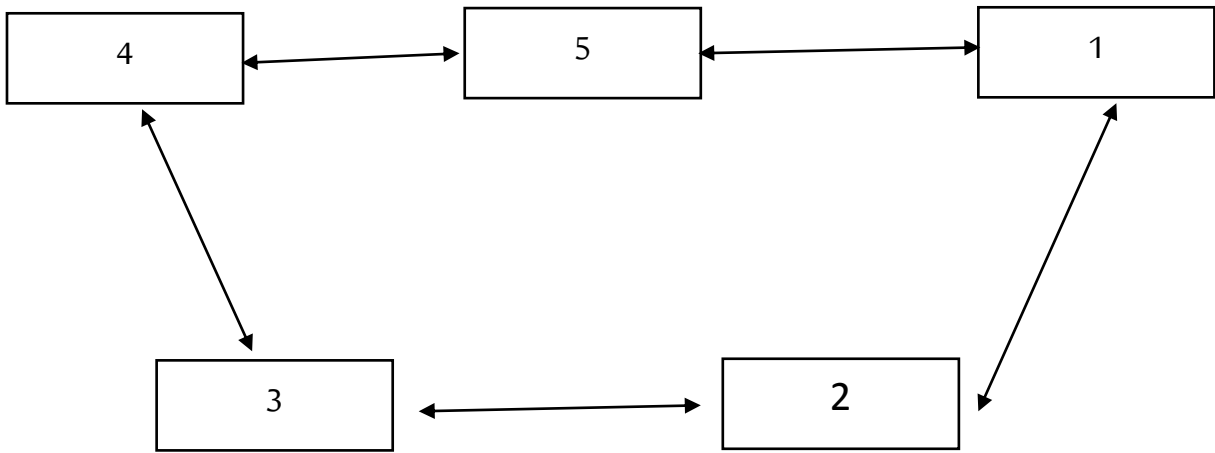
¹ حجازي، محمد حافظ. المرجع السابق. ص 16.



شكل رقم(03) يمثل شبكة القوة الموجهة

2-9-2- الشبكة الدائرية: Circular Network

في هذه الشبكة يحدد هيكل الاتصال بحيث يسمح للفرد بأن يتصل بالأفراد المجاورين فقط له، قد يمثلون في مجموعة الافراد العاملين بإدارة معينة داخل المنظمة، أو المكلفين بعمل مشترك، أو حتى مجرد الجوار المادي في المكتب حين يوجد في المكان الواحد أكثر من مجموعة، والشكل التالي يمثل الشبكة الدائرية.

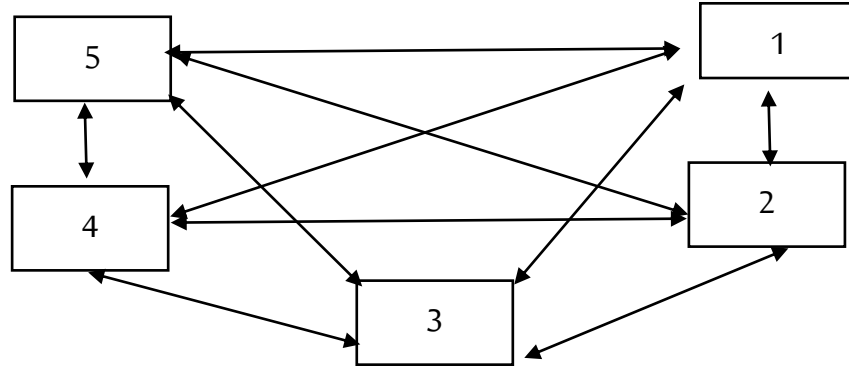


شكل رقم(04) يمثل الشبكة الدائرية

3-9-2- شبكة المسار الحر: Free flow Network

وبموجب هذه الشبكة يتم الاتصال بدون قيود، حيث لا يوجد هيكل أو نموذج رسمي للاتصال، وتتفق فلسفة هذه الشبكة مع فكرة زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وقد تكون هناك اتصالات زائدة عن الحد أو غير ضرورية للعمل، وأن كان من الممكن ان

تتيح فهما أفضل بظروف العمل إذا كان هناك إدارة رشيدة والشكل التالي يمثل شبكة المسار الحر¹:



شكل رقم (05) يمثل شبكة المسار الحر

2-10-10- خصائص الاتصال التنظيمي الفعال:

للاتصال التنظيمي الفعال خصائص أساسية ينبغي توافرها وإلا فشل الاتصال في بلوغ أهدافه المنشودة وتتمثل خصائصه في مايلي:

2-10-10-1- المعرفة التامة بالمعلومات والبيانات والتوجيهات المراد إيصالها للغير.

2-10-10-2- الثقة في مصدر الرسالة: حيث أنه بدون هذه الثقة فإن الرسالة لن تتحقق أهدافها.

2-10-10-3- الموضوع: وضوح الرسالة المراد نقلها وذلك باستخدام الكلمات والرموز والمصطلحات الواضحة لدى المستقبل والتي لا تحمل أكثر من معنى.

2-10-10-4- البساطة: أن يتم الاتصال بشكل مبسط خال من التعقيد ليتسنى للرسالة أو الموضوع الوصول إلى مستقبله في أقصى وقت ممكن.

2-10-10-5- سلامة اللغة: أن تكون وسيلة الاتصال خالية من العيوب يمكن لها أن توصل مضمون الرسالة بدقة وفي مستوى إدراك المستقبل.

¹ مكي، ابراهيم حسن؛ محمد، بركات عبد العزيز. المدخل إلى علم الاتصال. الكويت: منشورات ذات السلاسل، 1995. ص، ص 59-61.

2-10-6-الدقة: وتعني نقل المعلومات والبيانات كاملة دون تشويه، فإن هناك سرعة فلا بد من وجود الدقة في نقل المعلومات والبيانات اللازمة.¹

من خلال ما تم عرضه نستنتج أن الاتصال التنظيمي لا يمكنه أن يكون فعال داخل المؤسسات إلا إذا توفرت فيه العناصر التالية المتمثلة في الثقة، البساطة، الدقة..... الخ وإلا فشل الاتصال في بلوغ أهدافه المنشودة.

2-11-11-معوقات الاتصال التنظيمي:

هناك مجموعة من المعوقات التي تقف في وجه العملية الاتصالية والتي تعاني منها المؤسسات وتؤدي بها في غالب الأحيان الى عدم تخصيص أهدافها المسطرة وتتمثل هذه المعوقات في مايلي:

2-11-1-معوقات نفسية شخصية:

عادة ما تنشأ من البعد السيكولوجي بين الافراد، والاختلاف في الخبرة والمفاهيم والقيم والتحيز والتوقعات، وكذلك الحالة النفسية التابعة من داخل الشخص نفسه كالخوف والاضطراب والقلق والحزن.....الخ.²

2-11-2-معوقات تنظيمية:

تتطلب عملية الاتصال الناجحة جهازا منظما تتوزع فيه الأدوار بشكل يتلاءم مع غايات الاتصال، وبناءا عليه يجب احترام النقاط التالية في أجهزة الاتصال الجماعية:

1-تحديد وحدة السلطة الموجهة وتحديد صلاحيتها.

2-تطوير جهاز الاتصال بما يتلاءم مع نمو المؤسسة ومستويات المتصلين بها.

3-اعتماد شبكة اتصال ملائمة وتطوير هذه الشبكة باستمرار.

2-11-3-معوقات تقنية:

ويقصد بها تلك المعوقات المتعلقة بالاتصال وهي:

¹ كحلوش، أحلام. دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمانية الجزائرية: دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي. المرجع السابق. ص، ص 64 - 65.[متاح على الخط]. <http://bib.univ-oeb.dz>.

² سهيلة، برقية. أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع 24، جوان 2016. ص 220.[متاح على الخط]. <https://www.asjp.cerist.dz> تمت الزيارة بتاريخ 2019-03-23.

1-عدم كفاية القنوات.

2-تشويش القنوات.

3-توظيف قنوات غير مناسبة: من واجب المرسل أن يحسن انتقاء القناة المناسبة لرسالته.

2-11-4-معوقات اجتماعية(ثقافية):

وهذه المعوقات هي الأصعب والأكثر احتمالاً لأشكال اللبس والغموض وتتفرع هذه المعوقات عن التقاليد والأعراف الاجتماعية السائدة في مجتمع ما والمختلفة عن باقي المجتمعات من أهمها:

2-11-4-1-التباعد الاجتماعي:

ويزداد أثر هذا التباعد على عملية الاتصال مع ازدياد الفوارق اللغوية والعرقية والدينية.

2-11-4-2-الانحياز الاجتماعي: وعنه ينشأ التعصب العرقي والديني والإقليمي.

2-11-4-3-طقوس الإتصال: لكل مجتمع طقوسه الخاصة بعملية الإتصال وذلك بحيث تكون معرفة هذه الطقوس واجبة وضرورة أساسية للاتصال بهذا المجتمع.

2-11-4-4-سيمياء الإتصال: يهتم بدراسة الدلالات اللغوية للمعاني ولل كلمات فكل مجتمع شفرته الخاصة به.¹

من خلال ما تم عرضه نلاحظ ان الإتصال التنظيمي يتأثر بمجموعة من المعوقات التي تعيق مساره وتفقده مصداقيته وتقف في وجه العملية الاتصالية، وتؤدي هذه المعوقات النفسية، الاجتماعية، التنظيمية والتقنية إلى فقدان السيطرة على تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة.

¹ عبد الرحمان، حسن محمود. الإعلام والاتصال. الإسكندرية: شركة رؤية للنشر، 2006. ص، ص 9-10.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نرى أن للإتصال التنظيمي أهمية كبيرة في المنظمات، وهذه الأهمية لا يختلف فيها الباحثون في العديد من التخصصات لهذا لا يجب علينا النظر إلى أن الإتصال مجرد عملية بسيطة تتم بين المرسل والمستقبل بل هو عملية مركبة تتسم بالتعقيد، ويلعب الدور الأساسي والفعال داخل المؤسسات والمنظمات وهو المحور الرسمي لنجاح وتحقيق أهدافها المسطرة مسبقا والمحددة. والمكتبات الجامعية من بين أهم المؤسسات التي يلعب فيها الإتصال التنظيمي الدور الأساسي والهام داخلها لتحقيق ونجاح رسالتها ورسالة الجامعة المتمثلة في تلبية رغبات واحتياجات المستفيدين.

الفصل الثالث: المختبرات

الجامعية

الفصل الثالث: المكتبات الجامعية

مقدمة الفصل

1- ماهية المكتبات الجامعية.

1-1- مفهوم المكتبة.

1-2- مفهوم الجامعة.

1-3- مفهوم المكتبة الجامعية.

1-4- خصائص المكتبة الجامعية.

1-5- أهمية المكتبات الجامعية.

1-6- أهداف المكتبة الجامعية.

1-7- أنواع المكتبة الجامعية.

1-8- وظائف المكتبة الجامعية.

1-9- خدمات المكتبة الجامعية.

1-10- متطلبات المكتبة الجامعية.

1-11- أهمية انشاء الشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات.

1-12- نماذج الشبكات المكتبات.

1-13- دور شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية.

خلاصة الفصل

مقدمة الفصل

تعتبر المكتبات الجامعية ركيزة أساسية في الجامعة، حيث تحتل مكانة القلب النابض بها، فهي التي تمد الجامعة بمصادر التعليم والتعلم والبحث العلمي، حيث تسعى المكتبات من خلال خدماتها المختلفة إلى توفير أوعية المعلومات المختلفة، ومصادرنا ووضعها في متناول مختلف فئات المجتمع الأكاديمي من خلال أساتذة وباحثين، لذا فهي تعتبر الدعامة والمحور الأساسي داخل الجامعة، لما لها من أهمية ودور كبير وفعال في تطوير الجامعة والنهوض بجودة التعليم الجامعي.

1- ماهية المكتبات الجامعية

قبل الخوض في تعريف المكتبات الجامعية يجدر بنا ان نتعرف على مفهوم المكتبة والجامعة كل على حدى بعدها نتطرق الى تعريف المكتبات الجامعية:

1-1- مفهوم المكتبة:

تعرف المكتبة بانها " مؤسسة ثقافية، اجتماعية توجد في مجتمع من المجتمعات تهدف الى خدمته وزيادة ثقافته وترقية حصيلته العلمية، كما تساعد على متعته، وتحتوي على مجموعة من مصادر المعلومات وغيرها من وسائل المعرفة نظمت تنظيماً فنياً لكي يسهل الوصول الى محتوياتها وما تختزنه من معرفة"¹.

1-2- مفهوم الجامعة:

- " هي مؤسسات علمية وثقافية تتبع سياسة معينة وضعت من قبل الدولة، تقوم بتوفير التعليم الجامعي والنشر وخدمة المجتمع في حدود نطاقها المحدد"².

مفهوم المكتبة الجامعية

- " هي مؤسسة علمية، ثقافية، تربية، اجتماعية تهدف الى جمع مصادر المعلومات وتنميتها بالطرق المختلفة (الشراء، الأهداف، التبادل والإيداع) وتنظيمها، فهرستها، تصنيفها وترتيبها على الرفوف واسترجاعها بأقصر وقت ممكن، وتقديمها الى مجتمع المستفيدين [قراء وباحثين] على اختلافهم من خلال مجموعة من الخدمات التقليدية، كخدمات الإعارة والمراجع والدوريات، والخدمات الحديثة، كخدمات الإحاطة الجارية والبعث الانتقائي للمعلومات"³

-تعرف بانها " المكتبات التي توجد بالجامعات والكليات والاقسام العلمية، تقدم خدماتها لجميع العاملين بالجامعة من طلاب وأعضاء هيئة التدريس وإداريون، توفر مصادر معلومات

¹ المدادحة، احمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية: دورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012. ص 49.

² الاحمدي، وفاء بنت ذياب محمد علي. اسهام والقيم الشخصية والتنظيمية في فاعلية رؤساء الأقسام بالجامعات الحكومية السعودية. رسالة ماجستير: تخصص إدارة التربية والتخطيط: جامعة أم القرى السعودية، 2008. ص 15.

³ المدادحة، احمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. مرجع سابق. ص 13.

تساند المناهج الدراسية وتوفر كذلك المصادر التي تساعد الطلاب على انجاز بحوثهم، كما توفر الرسائل الجامعية التي نوقشت في الكلية او الجامعة لكي يستفيد منها طلاب الدراسات العليا".¹

-المكتبة الجامعية: هي بمثابة القلب في جسم الجامعة والعقل المفكر لها فهي تساعد الجامعة في أداء رسالتها التعليمية والبحثية والاجتماعية.²

انطلاقاً من التعريف العديدة السابقة حول مفهوم المكتبات الجامعية يمكن ان نعرفها على انها " نوع من أنواع المكتبات التعليمية، والجامعة هي التي تقوم بإنشائها وتمويلها وادارتها لتحقيق أهدافها في التدريس والبحث، تعتبر أحد المقومات الأساسية للجامعة، حيث تقدم خدمات مكتبية للطلاب والمدرسين والباحثين، وذلك عن طريق توفير ما يلزم من مصادر معلومات تفيدهم في البحث والدراسة.

إذا فالمكتبة الجامعية تعد بمثابة العمود الفقري للجامعات، ونظامها فرعياً يساهم في تحقيقها لأهدافها ورسالتها.

4-1- خصائص المكتبات الجامعية:

تعد المكتبات الجامعية كغيرها من المكتبات الأخرى لها عدة مميزات وخصائص تنفرد بها عن غيرها من المكتبات ويمكن تلخيصها وحصرها في مايلي:

-المساهمة في تشجيع البحث العلمي.

-الشمولية في الاختيار.

-تختار المكتبة الجامعية في مختلف فروع المعرفة مع تركيزها على الموارد التي تمثل برامج الجامعة وكلياتها.

-تعتبر المكتبة مفتوحة النهايات لان المعرفة البشرية تتطور باستمرار وتنوع المواد المنشورة ولا تتوقف عملية الاقتناء فيها عند حد معين.³

¹ الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة، 2008. ص 71.

² هاني، محمد. المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. مصر: دار العلم والايمان، 2016. ص.96.

³ المدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية: في مكتبات الجامعة. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع،

2012. ص 43.

1-5- أهمية المكتبات الجامعية:

المكتبة الجامعية نوع متميز من المكتبات، تقوم الجامعة بإنشائها وتمويلها وإدارتها، هدفها تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية المختلفة للمجتمع الجامعي، بما يتلاءم مع أهداف الجامعة ذاتها وتتمثل أهميتها في:

- المكتبات الجامعية تعد خزاناً للبحوث العلمية المنجزة والأعمال العلمية الأخرى.

- تعد المكتبة الجامعية إحدى المقومات الأساسية في المجال التعليمي فهي مجال النشاط الشخصي لاكتساب العلم والثقافة والمعرفة.

- المساهمة في تكوين المجتمع الفكري.

- حماية التراث العلمي وإتاحته للاستعمال والمحافظة عليها.¹

- هي مؤسسة ثقافية وتثقيفية وتربوية وعلمية.

- المكتبة الجامعية تخدم مجتمع معين من الطلبة والأساتذة والباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها.

- المكتبة الجامعية تحتل مركزاً عضوياً رئيسياً في الثالوث الجامعي وفي أداء الرسالة العلمية الجامعية.²

ونلاحظ مما سبق ذكره حول أهمية المكتبة الجامعية فنجد أنها تلعب دوراً هاماً في خدمة التعليم الجامعي والبحث العلمي، وتزويد المناهج الدراسية والبحث بالوسائل اللازمة والضرورية لتطوير العملية التعليمية، ومن هنا يبرز الدور الأساسي للمكتبة الجامعية من خلال ما توفره من رصيد هائل وما تقدمه من خدمات ووظائف لمجتمع المستفيدين.

1-6- أهداف المكتبات الجامعية:

تستمد المكتبة الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة وإحدى وسائل حركته واستمراره، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطاً ببرامجها الأكاديمية والبحثية، وإذا كانت وظائف الجامعة تتمثل بالتعليم

¹ همشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: الرؤى العصرية، 1996. ص 38.

² إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية: وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، [د.ت]. ص

وإكساب الطلبة المعرف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة، وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم الإتجاهات الإيجابية، وبالبحث العلمي الذي يعد عاملاً أساسياً في توليد المعارف وتحقيق التقدم العلمي والتكنولوجي، وتشجيع المجتمع الجامعي على القيام به، وبخدمة المجتمع إذ تقوم الجامعة بدورها كقوة أساسية في تنمية المجتمع وتحديثه ومنح فرص متكافئة أمام قواه الحية.¹

من خلال هاته الأهداف نستطيع القول أن المكتبات الجامعية تستمد أهدافها من أهداف الجامعة نفسها وبالتالي فإن أهداف المكتبة هي أهداف الجامعة، فهي تهدف بصفة عامة الى خدمة المجتمع من الطلبة والاساتذة والباحثين، وكذا خدمة المناهج العلمية، ومساندة العملية التعليمية في الجامعة، وتشجيع البحث العلمي ودعمه، بالإضافة الى تنظيم مجموعات المكتبة وتقديم خدمات مكتبية تلبي احتياجات المستفيد في اقل وقت ممكن، وتسهيل عملية الوصول الى المعلومات.

7-1- أنواع المكتبات الجامعية:

تعد المكتبة الجامعية القلب النابض داخل الحرم الجامعي والملاجأ الأول لكل الطلبة والباحثين والأساتذة وكل واحد من هذه الفئات يطلق عليها اسم لذا قد اختلفت مسميات هذه الأخيرة وأنواعها نذكر منها مايلي:

1-7-1 المكتبة المركزية: هي المكتبة الرئيسية للجامعة، بحيث نجد لكل جامعة مكتبتها المركزية التي تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كما أنها تتكفل بتأطير" اي توظيف المكتبين وتوزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى جوانب أخرى فنية وتنظيمية وعلمية. وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في إقتراح حلول فنية ووضع النظم وتحديد العلاقات بين المكتبات وإدارة الكليات والاقسام.²

2-7-1-مكتبات الكليات: هي مكتبات يتناسب رصيدها مع التخصصات العلمية للكليات وتقوم بخدمات المناهج التعليمية التي تدرس بها وتأتي في المستوى الثاني من الناحية الإدارية فهي عادة ما تكون تابعة للمكتبة المركزية.³

¹ همشري، عمر احمد. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008. ص 90.

² مرهفي، نجلاء محمد جابر. إيديولوجية انجاز العمل بالمكتبات. الإسكندرية: قسم المكتبات، [د.ت]. ص 274.

³ العلي، احمد عبد الله. مدخل الى علم المكتبات والمعلومات. مصر: دار الكتاب الحديث، 2001. ص 68.

1-7-3-مكتبات الأقسام: وتهدف هذه المكتبات الى خدمة قسم معين، وغالبا ما توضع في قاعة اجتماعات القسم-ان وجدت-ويشرف عليها امين القسم (السكرتير)، والهدف منها هو وضع المراجع الأساسية التي تحتاج اليها الأساتذة قريبة من أيديهم.¹

1-7-4-مكتبات المعاهد: هي عبارة عن قاعات مطالعة تتوفر فيها المصادر والمراجع الضرورية لتلك الكلية، او لذلك القسم، على ان يكون منها نسخ أخرى، او بديلة في المكتبة المركزية.

1-7-5-مكتبات مراكز البحث العلمي: وهي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة اوجدت البحث، وتوجه لخدمة البحوث والعاملين على اعداد الدراسات، فتهيء لهم المصادر والمراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم واجراء تجاربهم (الأساتذة، الباحثين والطلبة).²

1-8-وظائف المكتبات الجامعية:

تقدم المكتبات الجامعية خدماتها ووظائفها انطلاقا من الوظائف التالي:

-اختيار المواد المكتبية المختلفة والحصول عليها بمختلف الوسائل وهذه المواد تشمل الكتب والدوريات والمخطوطات والأفلام والخرائط وغيرها من المواد.

-تنظيم وفهرسة تلك المواد واعداد التسجيلات البيبليوغرافية التي تحدد أماكن تلك المواد.

-تسجيل وترقيم تلك المواد لإثبات ملكيتها للجامعة ومكان وجودها ومصدر الشراء والاقتناء.

-تجديد وصيانة تلك المواد لضمان استخدامها للأجيال القادمة.

-إدارة المواد وإتاحة معظمها للقراء (فيما عدا بعض المراجع والمواد الخاصة) والمجتمع الأكاديمي.

-تقديم خدمات للقراء بالنسبة لكيفية استخدام المواد وإصدار النشرات والتعليم الفردي او الجماعي للطلاب فضلا عن تقديم الوسائل التعليمية الأخرى.

-توفير أماكن للقراء والدراسة الخاصة بالنسبة للباحثين وطلاب الدراسات العليا.³

ومن مجمل هاته الوظائف يمكن القول ان للمكتبة الجامعية ثلاث (3) وظائف رئيسية لا بد لأي مكتبة ان تطبقها وتعمل على نجاحها منها الوظيفة الإدارية كتنظيم وحفظ السجلات

¹ الترتوري، عوض محمد. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار حامد، 2008. ص 144.

² إسماعيل، وائل مختار. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009. ص، ص 150-151.

³ بدر، احمد. المدخل الى: علم المعلومات والمكتبات. الإسكندرية: دار المريخ للنشر، [د.ت]. ص 236.

وتعيين الموظفين، الوظيفة الفنية كاختيار المواد المكتبية المختلفة، وأهم وظيفة هي خدمة المستفيدين يعني تسهيل وتوفير وصول المستفيد للمعلومة التي يحتاجها بأقل وقت وجهد ممكنين.

9-1- خدمات المكتبات الجامعية:

تهدف المكتبة الجامعية الى حفظ مصادرها وتقديمها للمستفيد عن طريق عدة خدمات مكتبية والتي يقصد بها " كل الأنشطة التي تقدمها المكتبات لمقابلة احتياجات المعلومات التي يحتاجونها رواد وقراء المكتبات ويمكن ان تضم هذه الخدمات مدى واسع وتدرج هرمي للخدمات المكتبية التي يتم إقرارها لمكتبة معينة وفقا لأهدافها.¹

ويمكن عرض هذه الخدمات كما يلي:

1-9-1- خدمات مكتبية غير مباشرة:

- خدمة التزويد.

- خدمة الصيانة والتجليد.

- خدمة الاستخلاص والتكشيف.

- خدمة الفهرسة واعداد الأدلة البيبليوغرافية.

- خدمة الترجمة.

2-9-1- خدمات مكتبية مباشرة:

- خدمة الإعارة بنوعها الداخلية والخارجية.

- خدمة الإحاطة الجارية.

- خدمة البث الانتقائي.

- خدمة التصوير والاستنساخ.

- خدمة تدريب المستفيدين.

¹ ذياب، محمد. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995. ص 53.

-خدمة الإعارة بين المكتبات.

-الخدمات المرجعية للمكتبة: خدمات ارشاد القراء.

10-1-متطلبات المكتبات الجامعية:

تحتاج المكتبات الجامعية اثناء قيامها بخدماتها الى مجموعة من المقومات الاساسية لضمان تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها وفقا للمتطلبات التالية:

-الموقع المتوسط والمناسب، والبنى المصمم أصلا للمكتبة الجامعية المؤثث بشكل مناسب والمجهز بكافة الأجهزة والتسهيلات الأخرى المطلوبة.

-مجموعة غنية من مصادر المعلومات الجيدة والمنوعة في اشكالها المطبوعة وغير المطبوعة، وموضوعاتها ولغاتها ومستوياتها العلمية.

-عدد كاف من المكتبيين المتخصصين والمتدربين على القيام بالأعمال المكتبية والقادرين على تقديم الخدمات الفنية والعامة المطلوبة.

-دعم ومساندة معنوية ومالية من إدارة الجامعة.

-العنصر البشري الذي يعد اهم متطلبات المكتبة الجامعية، فهي تحتاج الى مجموعة جديدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات. كما تحتاج الى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة.....الخ.¹

11-1-أهمية انشاء الشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات:

يعد بناء الشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات ضرورة استراتيجية وهذا راجع لعدة أسباب وهي كالتالي:

-المشاركة في الاطلاع على المعلومات.

-نقل المعلومات وذلك باتباع سلوك منتظم وهذا يتم من خلال تنظيم أفضل لمصادر الحوسبة.

-تقليص ازدواجية المعلومات.

¹ المدادحة، احمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المرجع السابق. ص 54.

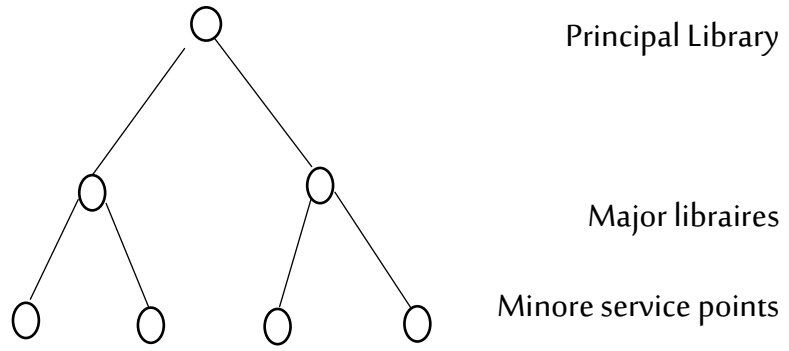
- تطوير سرعة الوصول الى المعلومات بسهولة ويسر.
- تطوير التفاعل بين المستخدمين من خلال المشاركة في المعلومات.
- المشاركة في قواعد بيانات الأقراص المدمجة cd-rom .
- إقامة الندوات المكتبية Library forums عن طريق الاتصال عن بعد بين المشاركين.
- دعم التعليم والبحث من خلال المشاركة وتبادل المعلومات.
- الحد من اقتناء أكثر نسخة من البرمجيات اذ يكفي نسخة واحدة.
- الاتصال بالشبكات المحلية والعالمية وشبكة الانترنت للاستفادة من المعطيات اللامحدودة لهذه الشبكات.¹

12-1- نماذج لشبكات المكتبات:

ان العمل على تحسين وتسهيل الاعمال المكتبية يتم عن طريق دعم طاقتها ومساعدتها على بناء مرصد معلومات بيبليوغرافي، وبذلك توفر المعلومات المطلوبة لخدمة البحث العلمي من خلال هذا سيتم عرض عدة نماذج حول شبكات المكتبات:

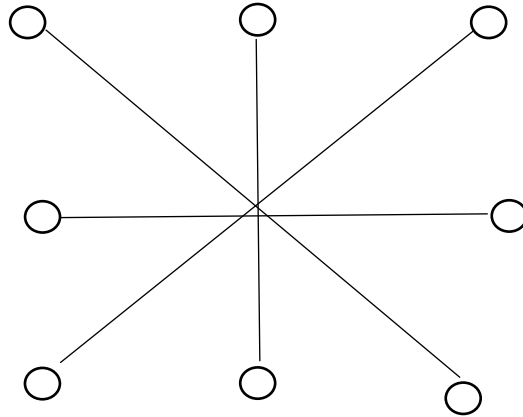
1-النموذج الهرمي: ويعتبر اول النماذج وابسطها، يتضمن مكتبات ذات مستويات مختلفة، وكل مكتبة منها تتبع الأخرى، ومثال ذلك نظم المكتبات العامة الكبيرة التي ترتبط بمكتبة مركزية واحدة، تخدم في منطقة معينة، والإدارة هنا سلطوي مركزي ويمكن تمثيله في الشكل(6)

¹ العقلا، سليمان بن صالح؛ إسماعيل، فؤاد احمد. انشاء الشبكات: المبادئ الأساسية الاختصاصي المكتبات والمعلومات. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص 11.



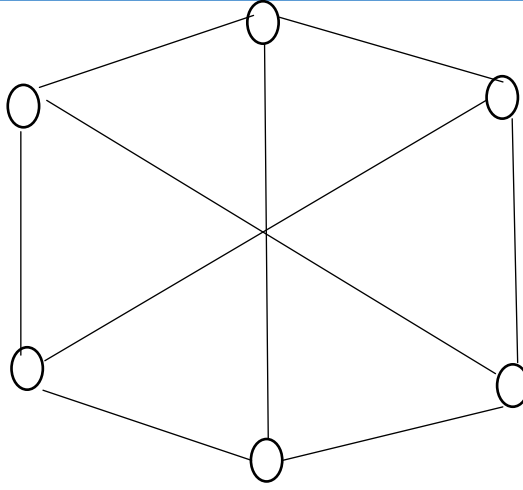
الشكل 06: النموذج الهرمي

2- وبديلا لهذا يمكن ان نتصور المكتبة الرئيسية بانها مجرد مكتبة تقدم خدمات لمكتبات أخرى من دون ان تكون السلطة على هذه المكتبات، ولكن هناك درجة كبيرة في الفوارق بين هذه المكتبات، وهذا النموذج يمكن تصوره بشبكة النجوم ممثلة في الشكل (7)



الشكل 07: نموذج شبكة النجوم

3- نموذج شبكة القلب: يتم عند تزويد او إقامة علاقات غير هرمية وتصوره مباشرة بين نقاط الخدمة او مكتبات الخدمة لخلق ما يشبه المركز والأطراف كما هو ممثل في الشكل (8) وهذا النموذج من قبل المكتبة البريطانية والذي يسير العمل بمقتضاه.

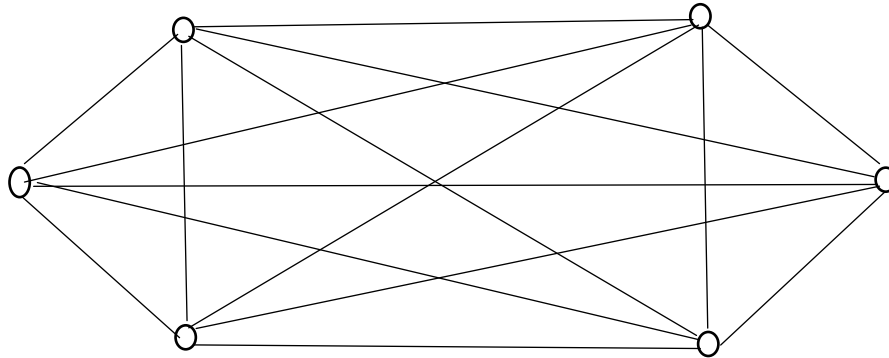


الشكل 08: نموذج شبكة القلب

4- نموذج الشبكة الموزعة:

في هذه الحالة فان السيطرة على المركز تحل محلها فكرة التنسيق ويدافع "ميشيل كارمال" عن هذا النموذج ويرى انه أفضل النماذج ويقول: "انه من الممكن الضروري تصور شبكة معلومات ليست خالية من التبعية، ولكن شبكة خالية من المركز" وهي شبكة موزعة كما في الشكل (9).

حيث ان جميع المكتبات ترتبط بعضها ببعض بصورة مباشرة وان السيطرة المركزية يحل محلها التعاون والتشارك.



الشكل 09: نموذج الشبكة الموزعة

13-1- شبكات التواصل الإجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية.

تساهم شبكات التواصل الإجتماعي في عملية الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية في مايلي:

- مساعدة المكتبة في التسويق لخدماتها.
- سهولة تحديث المعلومات المتواجدة على مستوى شبكات التواصل الاجتماعي.
- المساعدة في تبادل المعلومات والأفكار مع الآخرين وكذا الخبرات.
- التحفيز على التفكير الإبداعي بأنماط مختلفة بين المكتبيين.
- تعميق مفهوم المشاركة و التواصل مع الآخرين وتعلم أساليب التواصل الفعالة , إضافة إلى خلق أساليب جديدة للإستفادة من المعرفة.
- تقوية العلاقات بين المكتبيين والمستفيدين من جهة وبين المهنيين من جهة أخرى.
- المساعدة في استقطاب أكبر عدد ممكن من المستفيدين, حيث توفر الشبكات الاجتماعية وسائل جذب للحصول على إقبال واسع من طرف المستفيدين .
- تطوير أشكال التنظيم والإدارة ونشر المعلومات في المكتبة وبالتالي إلقاء طابع ديناميكي في المكتبة والتخلص من الجهود التي تصاحب الطرق التقليدية.
- تحسين الخدمات وتقديمها بجودة وكفاءة، بحيث تضمن شبكات التواصل الاجتماعي وصول المستفيد لنفس المعلومات في نفس الوقت وبالتالي الوصول الحر للمعلومات.
- تقديم خدمات مرجعية عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي حيث يثبت عن طريقها أحدث الأخبار المتعلقة بالمكتبة.
- تسهيل عملية الإتصال بين المهنيين بالمكتبة.
- تقريب المسافات وإلغاء الحواجز المكانية والزمنية.
- الإرتقاء وتحسين جودة الخدمات المكتبية وتطويرها والتخلص من الخدمات التقليدية والقضاء عليها.
- ترغيب المكتبات الجامعية في تبني تكنولوجيا حديثة أكثر تطورا كالمواقع التالية
1 الخ. Linkd in و Google plus

¹ المصدر: من إعداد الباحثة.

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق عرضه يمكن القول بان المكتبة الجامعية تحظى بأهمية كبيرة في الوسط الجامعي فهي تعتبر القلب النابض للجامعة، فهي تعتبر الركيزة الأساسية لتطوير البحث العلمي من خلال ما تقدمه من خدمات ووظائف مختلفة تلبي احتياجات الطلبة والأساتذة

والباحثين، حيث تناولنا في هذا الفصل أنواع المكتبات الجامعة وأهميتها وكذا أهدافها وأهم وظائفها.

الإطار التطبيقي للدراسة

الإطار التطبيقي للدراسة:

مقدمة الفصل

يعتبر الجانب الميداني من أهم جوانب البحث، لأنه يقوم بربط الجانب النظري مع الواقع الفعلي للدراسة، إذ أن أي دراسة لا تكون علمية، بمجرد توفر المعلومات النظرية حول الموضوع، فمن خلال هذا الفصل سوف نتناول تحليل بيانات الدراسة الميدانية المتحصل عليها من إستمارات الإستبيان التي يتم توزيعها على المكتبيين بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2"، وذلك بالاعتماد على الإجراءات المنهجية من حيث الحدود المكانية والزمنية والبشرية، بالإضافة الى منهج وعينة الدراسة.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية:

1-تقديم مكان الدراسة:

1-1-نبذة تاريخية عن جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة"2".

يتمثل الحيز المكاني لبحثنا في جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2"، وهي جامعة حديثة النشأة، و امتداد لجامعة قسنطينة وجامعة قسنطينة "1" فيما بعد، تم انشاءها بموجب المرسوم التنفيذي رقم 401-11 المؤرخ في 28 نوفمبر 2011، وبتاريخ 01 نوفمبر 2014، وبمناسبة الذكرى الستين لثورة نوفمبر 1954 المجيدة تمت تسمية جامعة قسنطينة "2" باسم المجاهد "عبد الحميد مهري" وفقا للقرار رقم 01/14 الصادر بتاريخ 29 ذو الحجة الموافق لـ 23 أكتوبر 2014 عن وزير المجاهدين المتضمن تسمية المؤسسات الجامعية حيث تم تدشينها واعطاؤها اسم جامعة قسنطينة 2 "عبد الحميد مهري" من طرف فخامة رئيس الجمهورية.

-تتكون من "7" كليات، تحتوي على "7" مكتبات، مكتبة مركزية تتفرع منها "6" مكتبات تابعة لهذه الكليات:

- كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والإتصال.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.
- معهد علم المكتبات والتوثيق.
- كلية علم النفس وعلوم التربية والتعليم.
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

1-2-هيكل مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2":

تتكون كل مكتبة من مكتبات جامعة قسنطينة 2 من:

أ-المصالح الداخلية:

-قسم المعالجة الفنية للأوعية الفكرية (اللغة العربية).

-قسم المعالجة للأوعية الفكرية (اللغات الأجنبية).

-قسم معالجة الدوريات والرسائل الجامعية.

ب-المصالح الخارجية:

أ-بنك الإعارة: مصلحة مهمة جدا في المكتبة بصفتها المركز الرئيسي الذي تلتقي فيه الخدمات مع الرواد مباشرة وأحد المؤشرات الهامة على فعالية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين.

ب-قاعة المطالعة: وهي تحوي على طاولات للمطالعة الفردية وطاولات للمطالعة الجامعية.

ج-قاعات المراجع والبحث: تعتمد نظام الرفوف المفتوحة وتحتوي على ارصدة ثرية من المجموعات وهي مقسمة الى:

-جناح الرسائل الجامعية (ماجستير ودكتوراه).

-جناح المجالات باللغات الثلاث (عربية، فرنسية، انجليزية).

-جناح المعاجم والموسوعات، جناح خاص بالكتب المرجعية الموجودة في نسخة واحدة.

-قاعات الانترنت: وهي مجهزة بحواسيب كما تتيح إمكانية الإبحار في الانترنت بالحواسيب الشخصية.

3-1-3-الإمكانيات المادية والبشرية والفكرية لمكتبات جامعة قسنطينة"2".

الطلبة المسجلين	الموارد البشرية (الرتبة)							الاجمالي
	معاون تقني	عون تقني +op	مساعد مكتبات	ملحق مستوى 1	مستوى	ملحق 2	محافظة	
5	9+2 11	16	08		05	02	01	
الموارد المادية								
			المخازن	قاعات الانترنت	بنوك الاعارة	قاعات المطالعة	(07) المكتبات	
			06	131 حاسوب	41 حاسوب	1066 مقعد		
الموارد الفكرية								
				الاطروحات ماجستير/دكتوراه	المراجع باللغات الاجنبية	المراجع باللغة العربية		
				3813 عنوان	51158 نسخة	112106 نسخة		

جدول رقم (1) يمثل الإمكانيات المادية والبشرية والفكرية لمكتبات جامعة

قسنطينة "2"

المصدر: وثيقة داخلية للمكتبة محل الدراسة.

2-مجالات الدراسة:

لكل دراسة حدود ومجالات، وتحديدها يعد خطوة أساسية في أي دراسة ميدانية وتتمثل في الحدود المكانية، الزمنية والبشرية والتي نوضحها على النحو التالي:

2-1-الحدود المكانية:

وهو الحيز المكاني أو المحيط الذي خصص لإجراء الدراسة الميدانية، حيث قمت بهذه الدراسة في مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2".

2-2- الحدود الزمنية:

هي المدة التي يستغرقها الباحث في دراسة موضوع بحثه بداية من اختيار الموضوع وصولاً إلى تحليل النتائج وتفسيرها، وقد دامت مدة الدراسة من بداية شهر مارس 2019 إلى أواخر شهر ماي 2019.

2-3- الحدود البشرية:

تتجلى الحدود البشرية في مجموعة المبحوثين الذين لهم علاقة بموضوع البحث وهم الأفراد الذين تطبق عليهم الدراسة، وعليه فقد شملت هذه الدراسة جميع المكتبيين العاملين بمكتبات جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري الذين يبلغ عددهم 48 عاملاً.

3- منهج الدراسة

وهو المنهج الذي يلائم المشكلة المراد دراستها في هذا البحث من أجل تحقيق أهداف الدراسة سابقاً لذا تم استخدام المنهج الوصفي الذي يعرف بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد، من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية".¹ يعني هذا كون المنهج الوصفي هو المنهج المناسب حتى ندرس الموضوع بكافة جوانبه من خلال منهجية صحيحة ومنظمة، بهدف الوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

4- مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل المجتمع الأصلي للدراسة في كافة الأفراد العاملين بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، ويعني مجتمع الدراسة "مجموع الوحدات الإحصائية المراد دراستها ومعرفة خصائصها بشكل دقيق حيث يمكن تمييزها عن غيرها من الوحدات التي تكون مجتمع آخر".²

حيث تمثل العدد في 48 موظفاً بجميع مكتبات جامعة قسنطينة 2، أما عينة الدراسة فهي عينة قصدية، فقد شملت كل العاملين بمكتبات جامعة قسنطينة "2"، حيث قمنا بتوزيع 48 استمارة استبيان على العاملين بالمكتبة وتم استرجاع 25 استمارة، و23 استمارة ضائعة من أصل 48 استمارة

¹ عناية، غازي. منهجية إعداد البحث العلمي: بكالوريوس - ماجستير - دكتورا. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، [د.ت]. ص.77.

² السعدي، رحال. الإحصاء الوصفي. الجزائر: مؤسسة الرجاء للطباعة والنشر، 2013. ص.18.

استبيان وهذا بسبب رفض بعض العاملين الإجابة عنها، وغياب البعض الآخر لظروف مختلفة ولمعلومات أكثر وللتأكيد عليها تمت مقابلة مع 7 محافظين بالمكتبات محل الدراسة، والجدول التالي يوضح توزيع الإستمارات:

النسبة	التكرار	توزيع الإستمارات
52,08%	25	المسترجعة
47,91%	23	الغير مسترجعة
100%	48	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة.

5-أدوات جمع البيانات

استمارة الإستبيان

تم توزيع استمارة استبيان على عينة الدراسة المتمثلة في العاملين بمكتبات جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، حيث يعرف الإستبيان بأنه: "عبارة عن مجموعة من الأسئلة تدور حول موضوع معين يقدم لعينة من الأفراد للإجابة عليها، وتعد هذه الأسئلة في شكل واضح بحيث لا تحتاج إلى شرح إضافي وتجمع في شكل إستمارة"¹ وقد تضمنت إستمارة الإستبيان أربعة محاور، وهي كالتالي:

_المحور الأول: يتعلق هذا المحور بالبيانات الشخصية للمبحوث وقد تضمن الخصائص التالية: نوع المكتبة، الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، الدرجة في السلم الوظيفي، الأقدمية في العمل.

_المحور الثاني: يتعلق هذا المحور باستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، وقد تضمن هذا المحور 04 أسئلة.

_المحور الثالث: يتعلق هذا المحور بمجالات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية، وقد تضمن هذا المحور 05 أسئلة.

_ المحور الرابع: يتعلق هذا المحور بالصعوبات التي تحول دون تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة، وقد تضمن هذا المحور 04 أسئلة.

المقابلة:

¹ -مصباح، عامر. منهجية البحث: في العلوم السياسية والإعلام. ط.2، 2010. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، [د، ت]. ص 147.

بعد توزيع إستمارة الإستبيان إرتأينا أنها لا تكفي وحدها لذا تم إعداد أسئلة للمقابلة وذلك بغرض الكشف عن شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في الإتصال التنظيمي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2"، وقمنا بإجراء هذه المقابلة مع 04 محافظين بمكتبات جامعة قسنطينة 2 من أجل الكشف عن واقع الظاهرة المدروسة، ويتوزع هؤلاء الأفراد كمايلي:

_محافظ معهد علم النفس وعلوم التربية.

_محافظة معهد علم المكتبات والتوثيق.

-محافظة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

_محافظة مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة"2".

أما بالنسبة لباقي المحافظين البعض منهم رفض إجراء المقابلة وهذا راجع لأسباب وإلتزامات مهنية، في حين غياب البعض الأخر.

جدولة البيانات وتحليلها

1-جدولة بيانات الإستبيان وتحليلها:

المحور الأول: بيانات خاصة بالمبحوث

يتضمن هذا المحور 7 أسئلة عن البيانات الشخصية للمبحوث كالجنس نوع المكتبة، الخبرة المهنية، الرتبة الوظيفية، التخصص والمؤهل العلمي.

الجدول رقم (03) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب نوع المكتبة

الإجابة	التكرار	النسبة
المكتبة المركزية	1	4%
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية	8	32%
كلية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال	3	12%
معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية	3	12%
معهد علم المكتبات والتوثيق	4	16%
معهد علم النفس وعلوم التربية	2	8%
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير	4	16%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الباحثة.

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن معظم أفراد العينة الذين أجابوا على استمارة الإستبيان يعملون بمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، وهو ما تمثله نسبة 32% من المجموع الكلي وهذا راجع لعدد الطلبة المسجلين بها و الذين يرتادون المكتبة كثيرا من أجل إعارة المراجع هذا ما أدى إلى وجود نسبة كبيرة من الموظفين بها مقارنة بالمكتبات الأخرى، تلمها مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بنسبة 16% و مكتبة معهد علم المكتبات و التوثيق بنسبة 16% أيضا ، أما مكتبة التكنولوجيا الحديثة للمعلومات و الإتصال و مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية و الرياضية بنسب متساوية تمثل 12% ، و أصغر نسبة وجدت بمكتبة كلية علم النفس و علوم التربية بنسبة 8% ، هذا يعني أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تحتوي على أكبر نسبة من الموظفين مقارنة بالمكتبات الأخرى لجامعة قسنطينة 2 وهذا لأن عدد الطلبة و التخصصات فيها كبير أما الأخرى فهي صغير ولا يوجد فيها عدد كبير من الطلبة .

جدول رقم (04) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الإجابة	التكرار	النسبة
ذكر	07	%28
أنثى	18	%72
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الباحثة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (04) أن معظم عمال مكتبات جامعة قسنطينة -2- من الإناث، حيث قدرت نسبتهم ب %72، أي ما يعادل 18 عاملة، وفي المقابل نجد أن نسبة الذكور منخفضة مقارنة مع نسبة الإناث، حيث قدرت نسبتهم ب %28، وهذا يعني أن أغلبية الموظفين من فئة الإناث لأنهم يميلون أكثر الى مثل هذه التخصصات، وهذا ما يمثله الواقع الموجود فعلا بمكتبات جامعة قسنطينة -2-، على عكس الذكور فهم يميلون إلى تخصصات علمية أخرى عن تخصص علم المكتبات.

الجدول رقم (05) يمثل توزيع أفراد العينة بالنسبة للمؤهل العلمي (الدرجة المتحصل عليها):

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دكتوراه	/	/
ماجستير	/	/
ماستر	9	%36
ليسانس	3	%12
تقني سامي	7	%28
أخرى	06	%24
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (05) أن معظم أفراد العينة يحملون شهادة الماستر وهذا ما تمثله نسبة %36، من المجموع الكلي، تليها مباشرة نسبة %28 تمثل العمال الذين يحملون شهادة تقني سامي، أما الفئة الثالثة تمثل حاملي شهادة الليسانس وتقدر بنسبة %12، وتنعدم بالنسبة للفئات المتحصلة على شهادة الماجستير والدكتوراه ، وعليه نستنتج أن أغلبية الموظفين بمكتبات جامعة قسنطينة -2- يحملون شهادة الماستر التي تؤهلهم للعمل داخل المكتبة الجامعية، مما يؤدي الى رفع مستوى أداء العاملين وأداء المكتبة وتطويرها المستمر في مجال الخدمات، ونجد أن شهادة تقني سامي فرضت نفسها في المكتبات الجامعية وهذا يدل على أن المكتبة تستفيد من الشهادات الأخرى، أما بقية أفراد العينة التي تمثل %24 من العدد الإجمالي لم يجيبوا على هذه السؤال.

جدول رقم (06) يمثل توزيع أفراد العينة بالنسبة للتخصص:

التخصص	التكرار	النسبة
علم المكتبات	3	12%
علم المكتبات: تقنيات أرشيفية	1	4%
شهادة الدراسات الجامعية التطبيقية	1	4%
تقنيات أرشيفية	2	8%
توثيق	1	4%
إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق	1	4%
إعلام الي	1	4%
تسويق	1	4%
تقني سامي في المحاسبة والمالية	1	4%
إنجليزية	1	4%
أخرى	12	48%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن معظم أفراد العينة متخصصين في علم المكتبات والمعلومات وهذا ما عبرت عنه نسبة 12%، وتلها نسبة تقنيات أرشيفية بنسبة 8%، مما يعني أن توفير متخصصين مؤهلين في المجال من أهم أساس نجاح أي مكتبة جامعية، وهذا ما يتوافق مع متطلبات الجامعة. وتلها تخصصات أخرى في نفس المجال بنسب متساوية تتمثل في 4%، وهي توثيق، تقنيات أرشيفية، إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق، وفيما يخص النسبة 4% عاملين خارج التخصص ومن بينها تسويق، إنجليزية، إعلام الي، تقني سامي في المحاسبة والمالية وشهادات الدراسات الجامعية والتطبيقية.

مع العلم أن معظم أفراد العينة الآخرين لم يجيبوا على هذا السؤال من خلال هذا نستنتج أن مكتبات جامعة قسنطينة 2- تحتوي على عمال متخصصين في مجالات متنوعة وعديدة، أما نسبة 48% من العدد الإجمالي لم يتم الإجابة عنها من قبل أفراد العينة.

جدول رقم (07) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الدرجة في السلم الوظيفي:

النسبة	التكرار	الدرجة في السلم الوظيفي
/	/	محافظ رئيسي
/	/	محافظ
12%	3	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول
8%	2	ملحق بالمكتبات الجامعية مستوى ثاني
24%	6	مساعد بالمكتبات الجامعية
40%	10	عون تقني
16%	4	أخرى
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن أعلى نسبة تمثل الأفراد الذين يعملون برتبة عون تقني بالمكتبات الجامعية بنسبة 40%، ثم تليها نسبة 24% بالنسبة لرتبة مساعد بالمكتبات الجامعية، أما بالنسبة للملحق بالمكتبات الجامعية مستوى أول يقدر بنسبة 12%، في حين إنعدام الأفراد الذين يمثلون رتبة محافظ رئيسي ومحافظ، كما نجد نسبة 16% تمثل درجات أخرى حسب إجابات أفراد العينة كعون حفظ البيانات ووثائقي محلل، أما أصغر نسبة 8% لملحق بالمكتبات الجامعية مستوى 2.

جدول رقم (8) يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للخبرة:

النسبة	التكرار	الإجابة
20%	5	أقل من 5 سنوات
60%	15	من 6 إلى 10 سنوات
20%	5	من 11 إلى 15 سنة
/	/	من 16 إلى 20 سنة
/	/	أكثر من 20 سنة
100%	25	المجموع

المصدر من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن معظم أفراد العينة تنحصر خبرتهم ما بين 6 إلى 10 سنوات وهذا ما تمثله نسبة 60%، وهي أكبر نسبة من المجموع الكلي، وتليها فئة الذين تنحصر خبرتهم المهنية بالمكتبة في 5 سنوات بنسبة 20% وهي نسبة متساوية مع الذين تتراوح خبرتهم في المكتبة من 11 إلى 15 سنة.

أما أفراد العينة التي تفوق خبرتهم أكثر من 15 سنة فهي منعدمة، وبالتالي نستنتج أن الفئة الموظفة لا تتعدى خبرتها المهنية أكثر من 15 سنة مما يعني أن أغلب الموظفين في المكتبة لديهم خبرة متوسطة بالنسبة للمشوار المهني الخاص بالموظفين بالمكتبات الجامعية.

المحور الثاني: إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات عبد الحميد مهري جامعة قسنطينة -2-

-يتضمن هذا المحور 4 أسئلة تقيس إتجاهات إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة قسنطينة -2- حيث تعتبر إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي مهمة جدا كونها من بين أهم العوامل في تسهيل وتطوير التواصل بين أعضاء المكتبات، فهي وسيلة فعالة فتحت العالم، وأصبح بفضلها أشبه بقرية صغيرة، وهذا ما سيتم توضيحه في الجداول التالية:

الجدول رقم (09) يوضح خلفية إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين بالمكتبة:

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	%72
لا	7	%28
المجموع	25	%100

المصدر: من إعداد الطالبة

يعتبر إستخدام الشبكات الإجتماعية في التواصل بالمكتبات الجامعية مهم للغاية خاصة في أداء المهام والخدمات المكتبية ويتضح لنا هذا من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة %72 من أفراد العينة لديهم فكرة على إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي وهذا ما تؤكدته النتائج المتحصل عليها، أما نسبة %28 من أفراد العينة قدموا إجابات سلبية على إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي وهي نسبة ضئيلة مقارنة بالنسب الأخرى، ومن خلال ذلك نستنتج أن غالبية الموظفين بالمكتبات جامعة قسنطينة -2- يدركون جيدا ولديهم خلفية واضحة حول إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

جدول رقم (10) يوضح المواقع الاجتماعية المستخدمة بالمكتبات حسب توزيع أفراد العينة:

الإجابة	التكرار	النسبة
Face book	15	%60
Google plus	02	%08
YouTube	/	/
Twiter	/	/

/	/	Instagram
/	/	Linked in
/	/	Whats App
/	/	Snapshat
%32	08	أخرى
%100	25	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بعدة مميزات فهي تسهل لمستخدميها عملية الإتصال والتواصل دون أي قيود مكانية أو زمنية وكذا تسمح بتقاسم وتبادل المعارف وتطوير الخبرات وهذا ما يتضح لنا من خلال الجدول رقم (10) أن face book يعتبر أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما بالمكتبة، هذا ما تمثله نسبة 60% بإعتباره وسيلة فعالة في تقريب المسافات مما يعطيها صفة البساطة والسهولة ولما له من فعالية في تبادل الأفكار والمعلومات والإنفتاح على العالم الخارجي، ونجد البريد الإلكتروني من بين الوسائل التي تستخدم من قبل بعض الموظفين فهو يعتبر وسيلة إلكترونية من ضمن وسائل الجيل الثاني، لأنه يقوم بنقل الرسائل والملفات وكذا المحادثة بالكتابة والصور وقد أصبحت معظم المؤسسات الجزائرية تعتمد عليه لما له من خصائص، أما باقي النسبة لم يتم الإجابة فيها عن هذا السؤال من قبل أفراد العينة وهذا بنسبة 32%.

جدول رقم (11) يوضح أهداف إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة:

النسبة	التكرار	الإجابة
%18,18	06	للإستفادة من خبرات الغير في مجال المكتبات
%18,18	06	تبادل المعلومات والمعارف بين المكتبات
%9,09	03	التواصل في المجال المهني بين المكتبات
%21,21	07	التواصل مع الموردين والناشرين
%21,21	07	التواصل مع جمهور المستفيدين من المكتبة
%12,12	04	التسويق للمكتبة والتعريف بخدماتها
%100	33	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة 21,21% من أفراد العينة يرجعون أهداف إستخداماتهم لشبكات التواصل الاجتماعي للتواصل مع جمهور المستفيدين من المكتبة والتواصل مع الموردين

والناشرين وهذا لإقتناء الكتب والمراجع التي تحتاجها المكتبة وأيضا لإعلام المستفيدين من المكتبة بكل جديد وتطور داخل المكتبة مثلا، أما بنسبة 18.18% حسب إجابات أفراد العينة للإستفادة من خبرات الغير في مجال المكتبات وبين الأفراد، تليها نسبة 12.12% للتسويق للمكتبة والتعريف بها، أما أصغر نسبة 9.09% تمثل المجال المهني بين المكتبات.

من خلال هذا نستنتج أن الهدف من إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة قسنطينة 2 هو التواصل مع الموردين والناشرين والتواصل مع جمهور المستفيدين من المكتبة لتحصلهما على أكبر نسبة مئوية من المجموع الكلي.

جدول رقم (12) يوضح الوقت المخصص في إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأداء الوظائف بالمكتبة:

المتغير	التكرار	النسبة
أقل من ساعة	6	24%
ساعة	9	36%
ساعتين	2	8%
أكثر من ساعتين	1	4%
دون إجابة	7	28%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

تعتبر شبكات التواصل الاجتماعي من أحد أهم المتغيرات التي تعتمد عليها المكتبات في إنجاز مهامها في الأجال المحددة وهذا ما يوضحه الجدول رقم (12) حيث نجد أكبر نسبة يستغرقها أفراد العينة في وجودهم عبر شبكات التواصل الاجتماعي في اليوم ساعة كاملة بنسبة 50% أي أن الوقت المستغرق لا يتعدى ساعة، تليها نسبة 33.33% الذين أجابوا أقل من ساعة، أي أن نسبة 60% يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي لمدة ما بين أقل من ساعة وساعة، أما نسبة 10% يستخدمونها ما بين ساعتين وأكثر من ساعتين وهي تعتبر فئة قليلة جدا.

جدول رقم (13) يوضح نسبة الولوج لشبكات التواصل الاجتماعي يوميا:

الإجابة	التكرار	النسبة
مرة واحدة في الأسبوع	02	08%
مرتين في الأسبوع	04	16%

3 مرات في الأسبوع	02	8%
يومية	10	40%
دون إجابة	07	28%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

هناك الكثير من الأشخاص من يعتمدون اعتماداً كلياً على شبكات التواصل الاجتماعي في أداء مهامهم نظراً للتطورات الحاصلة والتكنولوجيات العصرية في يومنا هذا، حيث يوضح الجدول رقم (13) حسب إجابات أفراد العينة أن نسبة 40% تمثل اللوج لشبكات التواصل الاجتماعي يوميا وهي تعتبر أكبر نسبة وهذا راجع لسهولة إستخدامها، و لما لها من إيجابيات ومميزات تسهل عملية التواصل والإتصال بين الأفراد خاصة في المجال المهني لتسهيل أداء المهام، تليها نسبة 16% من أجابوا بمرتين في الأسبوع، ونسبة 8% من أجابوا 3 مرات في الأسبوع أو مرة واحدة، أما بنسبة 28% من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال.

المحور الثالث: مجالات إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية:

يتضمن هذا المحور 5 أسئلة تعبر عن مجالات إستخداماتهم لشبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة قسنطينة 2- وهذا ما سيتم توضيحه في الجداول التالية:

جدول رقم (14) يوضح تسهيلات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة:

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	18	72%
لا	07	28%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطلبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (14) أن نسبة 72% من أفراد العينة سهلت عليهم شبكات التواصل الاجتماعي العمل داخل المكتبة وعملية التفاعل المهني، وهذا راجع لسهولة إستخدامها ولربح الوقت وتقريب المسافات وهذه النسبة عالية مقارنة بنسبة 28% وهي نسبة الأفراد الذين أجابوا بأن شبكات التواصل الاجتماعي لم تسهل عليهم العمل داخل المكتبة وهذا راجع لعدة أسباب كل حسب وجهة نظره ومن بينها عدم الاهتمام بالشبكات الاجتماعية.

جدول رقم (15) يوضح التسهيلات التي وفرتها شبكات التواصل الاجتماعي لأداء المهام في المكتبة:

النسبة	التكرار	الإجابة
15.15%	05	نقل الخبرات بين المكتبيين
12.12%	04	تيسير وإتاحة الوصول إلى المعلومة
18.18%	06	تبادل المعلومات
21.21%	07	في العملية الإتصالية داخل المكتبة
18.18%	06	في العملية الإتصالية خارج المكتبة
15.15%	05	في العملية الإتصالية دون حواجز مكانية وزمنية
100%	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (15) أن شبكات التواصل الاجتماعي سهلت عليهم العملية الإتصالية داخل المكتبة بنسبة 21,21% فهي تلغي الحواجز المكانية وتقرب المسافات وتسهل عملية التواصل والإتصال دون القيام بمجهود التنقل لإيصال المعلومة للشخص المطلوب، تليها نسبة 18,18% في العملية الإتصالية خارج المكتبة وتبادل المعلومات، وتليها نسبة 15,15% في العملية الإتصالية دون حواجز مكانية وزمنية ونقل الخبرات بين المكتبيين من خلال هذا نستنتج أن شبكات التواصل الاجتماعي لها أهمية كبيرة وفعالة في الإتصال والتواصل داخل المكتبات وهذا لتسهيل الخدمات والمهام وتطويرها.

جدول رقم (16) يوضح المجالات التي تستخدم فيها شبكات التواصل الاجتماعي:

النسبة	التكرار	الإجابة
36%	09	الإقتناءات (بالإتصال مع الموردين)
08%	02	المعالجة الوثائقية بكل جوانبها (الفهرسة، تصنيف...)
04%	01	البحث البيبليوغرافي (المساعدة في إعداد وسائل البحث)
28%	07	الإعارة (الإتصال مع جمهور المستفيدين)
24%	06	التواصل بين الموظفين داخل وخارج المكتبة
100%	25	المجموع

المصدر من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (16) أن أفراد العينة يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة 36% في الإقتناءات بالإتصال مع الموردين من أجل إقتناء الكتب والمراجع والمصادر التي تحتاجها المكتبة وإقامة معارض للكتب وغيرها، تليها نسبة 24% في التواصل بين الموظفين داخل وخارج

المكتبة، أما أضعف نسبة 4% في البحث البيبليوغرافي بالمساعدة في إعداد وسائل البحث من خلال هذا نستنتج أن أغلبية وأكثر المجالات التي تستخدم فيها شبكات التواصل الاجتماعي هي الإعارة والإقتناء حسب إجابات أفراد العينة.

جدول رقم (17) يوضح طبيعة الإتصالات التي يتم فيها إستعمال شبكات التواصل الاجتماعي:

النسبة	التكرار	الإجابة
35,48%	11	الاتصالات الرسمية بين الموظفين
22,58%	07	الاتصالات الشخصية بين المكتبيين
3,22%	01	الاتصالات الرسمية مع الموردين
12,90%	04	الاتصالات بين أعضاء ومصالح وأقسام المكتبة
25,80%	08	الاتصالات مع المستفيدين
100%	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن نسبة 35,48% من أفراد العينة أكدوا أن طبيعة الاتصالات التي يتم فيها إستعمال شبكات التواصل الاجتماعي هي إتصالات رسمية بين الموظفين، وهنا يتم إرسال المعلومات وتبادلها فيما بينهم وهي أكبر نسبة، تليها الاتصالات مع المستفيدين بنسبة 25,80%، ونسبة 22,58% للإتصالات الشخصية بين الموظفين، أما نسبة 12,90% للإتصالات بين أعضاء ومصالح وأقسام المكتبة والنسبة الأقل هي 3,22% تمثلت في الاتصالات الرسمية مع الموردين من خلال هذا نستنتج أنه يوجد تنوع واختلاف في الإتصال بالمكتبة من خلال شبكات التواصل الاجتماعي فهي تعتبر الطريق الأمثل لتسهيل التواصل داخل المكتبات الجامعية.

جدول رقم (18) يوضح إذا كانت إستمرارية في إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي خارج أوقات العمل.

النسبة	التكرار	الإجابة
56,00%	14	نعم
16,00%	04	لا
28,00%	07	دون إجابة
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن أغلبية أفراد العينة أجابوا أن هناك إستمرارية في إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي خارج أوقات العمل وهذا بنسبة 56% وهي تعتبر نسبة كبيرة مقارنة بنسبة الأفراد الذين أجابوا ب لا وتقدر نسبتهم ب 16%، وحسب رأي الباحثة هذا راجع إلى عدة أسباب كل ووجهة نظره لشبكات التواصل الاجتماعي وللعمل خارج أوقات الخدمة، فهناك من يحب ان يعمل إلا في مكان العمل فقط، أما نسبة 28% من أفراد العينة لم يجيبوا على هذا السؤال.

جدول رقم (19) يوضح أثر شبكات التواصل الاجتماعي على العاملين بالمكتبة:

الإجابة	التكرار	النسبة
تساعد في تقديم الخدمات في أسرع وقت وبدون جهد	12	40%
تتيح المزيد من المرونة في نقل المعلومات	6	20%
تساعد العاملين على تأدية أعمالهم بكفاءة وفعالية	2	6.66%
إكتساب معرفة جديدة عن طريق التواصل مع الاخرين في نفس المجال	10	33.33%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول رقم (19) تتضح لنا النتيجة التي توصل إليها الموظفون بعد إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، حيث نجد نسبة 40% فهي تساعد في تقديم الخدمات في أسرع وقت وبدون جهد، أي أنها تلغي الحواجز المكانية والزمانية وتقرب المسافات وتسهل المهام، تليها نسبة 33.33% في أنها تساعد على إكتساب معرفة جديدة عن طريق التواصل مع الاخرين في نفس المجال، تليها نسبة 20% في أنها تتيح المزيد من المرونة في حل المعلومات، وهذا ما يعكس الدور الذي تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها بكل مرونة ودقة، أما أصغر نسبة 6.66% تمثلت في مساعدة العاملين في تأدية أعمالهم بكفاءة وفعالية، من خلال هذا نستنتج أن لشبكات التواصل الاجتماعي أثر بالغ على المكتبة خاصة في أداء المهام والخدمات وفي حل أزمة البعد الزمني والمكاني.

المحور الرابع: الصعوبات التي تحول دون تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة:

يتضمن هذا المحور 4 أسئلة تعبر عن الصعوبات التي تحول دون تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي وهذا ما سيتم توضيحه في الجداول التالية:

جدول رقم (20) يوضح تقييم الموظفين لإستعمال شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة:

النسبة	التكرار	الإجابة
04%	01	ممتازة
12%	03	جيدة
52%	13	متوسطة
32%	08	سيئة
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (20) أن أغلبية أفراد العينة بنسبة 52% يقيمون إستعمالهم لشبكات التواصل الاجتماعي بأنه متوسط، وتليها نسبة 32% من قيموا إستعمالهم لشبكات التواصل الاجتماعي بأنه سيء، أما نسبة 12% قيموا إستعمالهم بأنه جيد، وأضعف نسبة 4% للذين قيموا إستعمالهم أنه ممتاز، من هنا نستنتج أن أغلبية أفراد العينة يقيمون إستعمالهم لشبكات التواصل الاجتماعي بأنها متوسطة، مما يعني أنهم لم يستغنوا بطريقة نهائية عن الطرق التقليدية في الخدمات المكتبية، وأن التكنولوجيا الحديثة لم تعمم على الجميع، لأنها ليست ضرورة حتمية رغم دورها الفعال وأهميتها الكبيرة في تسهيل المهام لما لها من مميزات عديدة، وأيضا لنقص التجهيزات والمعدات المتطورة وكذا الكوادر البشرية المؤهلة الكفاء.

جدول رقم (21) يوضح السلبيات التي تحول دون إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة:

النسبة	التكرار	الإجابة
20%	05	بث الأفكار الهادمة والدعايات المنحرفة
08%	02	انتهاك الحقوق الخاصة
04%	01	التشهير ونشر الفضيحة
32%	08	لأغراض شخصية
36%	09	دون إجابة
100%	25	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (21) أن هناك عدة معوقات تحول دون تطبيق استخدام شبكات التواصل الاجتماعي، فنجد نسبة 32% ترجع ذلك لأغراض شخصية، تليها نسبة 20% بسبب بث الأفكار الهادمة والدعايات المنحرفة، ونسبة 08% بسبب انتهاك الحقوق الخاصة أما أصغر نسبة

4% بسبب التشهير ونشر الفضيحة، أما أكبر نسبة هي 36% دون إجابة أي لم يتم الإجابة عنها، معنا أن الصعوبات التي تواجه استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تختلف من شخص لأخر حسب وجهة نظره.

جدول رقم (22) يوضح إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية:

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	13	52%
لا	05	20%
دون إجابة	07	28%
المجموع	25	100%

المصدر: من إعداد الطالبة

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن نسبة 52% من أفراد العينة يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية، وهذا راجع إلى عدة أسباب منها التواصل والإتصال مع الأصدقاء، تبادل الأفكار والمعلومات، تقريب المسافات، ومن جهة أخرى نجد نسبة 20% من الأفراد الذين لا يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية، وهذا أيضا راجع لعدة أسباب، أما نسبة 28% من أفراد العينة لم يقوموا بالإجابة على هذا السؤال. إذا نستنتج أن أغلب استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي هي لأغراض شخصية.

23- بعض الإقتراحات لإنجاح وتقوية استخدام شبكات التواصل في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية من قبل أفراد العينة.

يتضح لنا من خلال السؤال المفتوح رقم 23 الذي يدور حول اقتراحات أفراد العينة لإنجاح وتقوية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية أن نسبة قليلة منهم قامت بتقديم عدة حلول واقتراحات التي تتمثل في:

_ لكي يمكن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل أحسن يجب زيادة التدفق في الأنترنت من ناحية أخرى يجب أيضا تأطير مستخدميها.

_ يجب نشر الأنترنت في المكتبات وتوسيع نطاق العمل بالوسائل التكنولوجية.

_ الإعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي في المجال المكتبي لتحسين الأداء والخدمة.

_ إدخال شبكات التواصل الاجتماعي في جميع خدمات المكتبة.

_محاولة تقديم أكبر نسبة من جودة الخدمة للقراء.

_يجب أن تكون شبكة الأنترنت قوية السعة ليتم تعميمها على جميع الموظفين، كما يجب استخدام الفيس بوك لأغراض علمية أكثر من الاهتمامات الشخصية للفرد أو العامل.

_ وجب تغيير الذهنيات فيما يخص شبكات التواصل الاجتماعي حيث يمكن استغلالها أحسن استغلال لخدمة المكتبة إذ استعملت فقط في مجال العمل وتحسين أداء الخدمات المكتبية.

-توفير الكادر البشري الكفو مع الإمكانيات المادية وتوفير أجهزة الاتصال المتطورة داخل المكتبة.

هذا من جهة، ومن جهة أخرى لم يتم الإجابة عن هذا السؤال من بقية أفراد العينة.

2-تحليل بيانات المقابلة وتفسيرها:

من خلال المقابلة التي أجريت مع محافظي مكتبات جامعة قسنطينة -2- نستنتج أنهم يستخدمون شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال مع الموظفين بالمكتبة والمتعاملين معها من موردين وباحثين داخل وخارج الجامعة، وهذا ما أكدت عليه محافظة مكتبات كليات جامعة قسنطينة -2- من خلال المقابلة التي أجريت معها، هذا بالنسبة للسؤال الأول والذي يتمحور حول: هل تستخدم المكتبة شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي مع الموظفين بالمكتبة والمتعاملين معها.

أما السؤال الثاني: ماهي السلبيات والمعوقات التي تمنعكم من إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية.

كانت الإجابة بالنسبة للمحافظة أن السلبيات تتمثل في الإدمان المهني وتقيد العامل عن أداء مهامه.

أما بالنسبة لبقية المحافظين فتعود السلبيات إلى النقص في تدفق الأنترنت وقلة الكادر البشري الكفاء والإمكانيات المادية وأجهزة الإتصال المتطورة.

أما فيما يخص السؤال الثالث المتمثل في الشبكات الاجتماعية الأكثر إستخداما في المكتبة هي الفيس بوك والبريد الإلكتروني الذي يصنفه الكثير من الباحثين على أنه نوع من أنواع شبكات التواصل الاجتماعي ويتمثل الهدف من إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نشر المعلومات ونشر إعلانات هامة، التعريف بمقتنيات المكتبة، إقامة معارض للكتب، الإحاطة الجارية، التعريف برصيد المكتبة، التعريف بالمكتبة، تبادل الخبرات والمعلومات، التواصل مع الموردين والناشرين لإقتناء مصادر المعلومات المختلفة، التواصل مع جمهور المستفيدين (طلبة، أساتذة، باحثين..... من داخل أو خارج الجامعة).

من خلال هذا نستنتج أن الهدف من شبكات التواصل الاجتماعي هو هدف مرن يمتد وقد سهلت العمل من خلال ربح الوقت، وإلغاء الحواجز المكانية والزمانية.

ومن إقتراحاتهم لإنجاح وتقوية إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة مايلي:

-قبول دعوات الأشخاص في نفس المجال أو القريبين من المجال مثل التكنولوجيات الحديثة.

-الحصول على أصدقاء من مختلف بلدان العالم لتبادل المعارف والخبرات والأفكار.

-وضع إستراتيجية شخصية خاصة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

7-النتائج على ضوء الفرضيات

الفرضية الأولى: من خلال الدراسة التي قمنا بها وبعد تفريغ وتحليل البيانات الخاصة بهذا المحور تبين أن الفرضية الأولى والقائلة "تستخدم مكتبات كليات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 مجموعة من شبكات التواصل الاجتماعي"، قد تم إثباتها وهي محققة ذلك ما أشارت إليه نتائج الجداول التالية: رقم (9) بنسبة 72% والذي يبين خلفية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة، و الجدول رقم (10) بنسبة 60% الذي يبين المواقع الاجتماعية المستخدمة في المكتبة.

الفرضية الثانية: "يمثل استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 في العديد من المجالات"، من خلال الدراسة وعمليات تحليل وتفريغ بيانات الجداول التي توضح نتائج هذا المحور تبين لنا أن الفرضية الثانية محققة هذا ما أشارت إليه نتائج الجداول التالية : الجدول رقم (14) بنسبة 72% والذي يوضح تسهيلات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة ، و الجدول رقم (15) والذي يوضح التسهيلات التي وفرتها شبكات التواصل الاجتماعي لأداء المهام في المكتبة ، وأيضاً الجدول رقم (16) الذي يوضح المجالات التي تستخدم فيها شبكات التواصل الاجتماعي ، و الجدول رقم (19) الذي يوضح أثر شبكات التواصل الاجتماعي على العاملين بالمكتبة بنسبة 100% .

الفرضية الثالثة: «يواجه تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصال التنظيمي بمكتبات جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري العديد من العراقيل»، من خلال نتائج الدراسة وعمليات تحليل و تفريغ بيانات الجداول التي توضح نتائج هذا المحور تبين لنا أن الفرضية الثالثة محققة وهذا ما أشارت إليه نتائج الجدول رقم (20) بنسبة 52% والذي يوضح تقييم الموظفين لاستعمال شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة ، و الجدول رقم (21) الذي يوضح السلبيات التي تحول دون استخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة ، إضافة إلى السؤال رقم 23 الذي يوضح أن العراقيل تتمثل في نقص تدفق الأنترنت إضافة إلى توفير الكوادر البشرية المؤهلة والإمكانيات المادية والمالية.

8 _ النتائج العامة

من خلال ما تطرقنا له في هذه الدراسة تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

_ يعد الاتصال التنظيمي أهم عنصر في المؤسسات عامة والمكتبات الجامعية والذي يعمل على تحقيق التواصل بين العاملين بنجاح وفعالية.

_ التقنية العالية التي تتميز بها مواقع التواصل الاجتماعي واقتحامها لجميع المجالات.

_ انتشار مواقع التواصل الاجتماعي بشكل كبير وفعال حيث أصبحت من أكثر المواقع التي يرتادها المستفيدين.

_ الفيس بوك هو موقع التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما من طرف مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2".

_ تستخدم محافظة مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة "2" شبكات التواصل الاجتماعي في العمل والاتصال مع جميع الفئات (موردين، ناشرين، طلبة، أساتذة، باحثين...).

_ عدم توفر الإمكانيات اللازمة والضرورية التي تحرك وتنشط شبكات التواصل الاجتماعي بطرق جيدة وفعالة داخل المكتبة.

_ تقلل شبكات التواصل الاجتماعي من وظائف العمل التي كانت تمارس بالوسائل التقليدية.

_ نقص في الإمكانيات والموارد المادية والكوادر البشرية المؤهلة.

_ ترغيب المكتبات الجامعية في تبني تكنولوجيات حديثة أكثر تطورا.

المقترحات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة اتضح أن هناك مجموعة من الاقتراحات تقدمتها الباحثة للارتقاء بمستوى مكتبات عبد الحميد مهري جامعة قسنطينة 2 والمتمثلة فيما يلي:

_ نشر ثقافة الاستخدامات الإيجابية لشبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات ومراكز المعلومات عامة وبالمكتبات الجامعية خاصة.

_ تحيين أخبار المكتبة ومستجداتها على الموقع الرسمي لها على شبكات التواصل الاجتماعي بشكل دوري ليكون المستفيد على إطلاع دائم بأحداث المكتبة الجديدة.

_ عقد صداقات مع المكتبات الأخرى داخل وخارج الوطن لجذب أكبر عدد من المستفيدين ولتبادل المعلومات والإستفادة من خبرات المكتبات الأخرى.

_ اعتماد شبكات التواصل الاجتماعي كقنوات اتصال رسمية فيما بين المؤسسات والجهات الرسمية والغير الرسمية.

_ الحرص على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في نشر الأخبار والمعلومات.

_ توفير الإمكانيات المادية والمالية التي تساعد على تحقيق النجاح والإرتقاء بخدمات المكتبة.

_ إقامة دورات تكوينية للموظفين.

_ توحيد الجهود بين المكتبات الجامعية داخل الولاية وخارجها في تبني مختلف الشبكات الاجتماعية.

_ توظيف موارد بشرية ذات كفاءة وقدرات عالية تمكنهم من التعامل مع مختلف التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا.

_ ضرورة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من طرف جميع الموظفين بالمكتبة لتسهيل وتنظيم عملية الإتصال فيما بينهم دون حواجز مكانية وزمنية.

_ توفير الإمكانيات اللازمة مثل شبكة الأنترنت التي تعتبر المحرك الأساسي والوحيد في عملية التواصل والإتصال من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

_ توعية العاملين أكثر بأهمية الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية من خلال إنشاء خلية اتصال تتولى هذه المهمة.

_ الإهتمام بالعاملين داخل المكتبات الجامعية وتشجيع التواصل فيما بينهم.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية بمكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 نستنتج أن المكتبة تعتمد على شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال والتواصل مع الموظفين والمتعاملين مع المكتبة من طلبة، أساتذة، موردين، باحثين داخل وخارج الجامعة، وهذا دليل على أنها تسير في طريق الإنجاز والتطوير. من هنا يمكن القول أن تبني شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية الجزائرية في تطور ملحوظ نظرا لخصائصها المتنوعة خاصة في إلغاء الحواجز المكانية والزمنية.

خاتمة

خاتمة

وفي الأخير نستطيع القول بأن تكنولوجيا المعلومات أصبحت تحتل دورا مهما وأساسيا في أغلب المؤسسات، لما لها من مميزات تتمتع بها في تحسين صورتها وأدائها والرفع من مستواها، وهذا من خلال شبكات التواصل الاجتماعي التي تساهم بصورة واضحة في تجسيد إصلاحات الخدمات المقدمة للمستخدمين من خلال تحسين أداء العاملين وتطويره بالمؤسسات ومراكز المعلومات عامة، و بالمكتبات الجامعية خاصة، وكذا تحسين طرق الإتصال والتواصل للنهوض بخدمات المكتبة، ولتحقيق أهدافها بجذب واستقطاب أكبر عدد من المستخدمين فالمكتبة الجامعية تسعى إلى مواكبة هذه التطورات الحاصلة لتكنولوجيا المعلومات.

وبعد الدراسة التي قمنا بها على مستوى مكتبات جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2 وجدنا أنهم يعترفون بأهمية شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الإتصال وتقريب المسافات من خلال إلغاء الحواجز المكانية والزمنية مما ينعكس على زيادة فاعلية المكتبة.

القائمة

المبيليوغرافية

القائمة الببليوغرافية

1- المعاجم

- 1-دياب، مفتاح محمد. معجم المصطلحات العلمية: في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات (معجم مشروح) إنجليزي-عربي. [د.م]: جلال الشايب دولية للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 2-ذياب، محمد. معجم المصطلحات العلمية في علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. مصر: الدار الدولية للنشر والتوزيع، 1995.

2- الكتب

- 3-الدباس، ريا أحمد. المرجع في علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع، 2008.
- 4-المدادحة، أحمد نافع؛ مطلق، حسن محمود. المكتبات الجامعية: ودورها في عصر المعلومات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012.
- 5-الطائي، حميد؛ العلاق، بشير. أساسيات الإتصال: نماذج ومهارات. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 6-السردى، محمد الدبس. الإتصال والعلاقات العامة: في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات = communication and public relations management of libraires and information centres. الأردن: دار أثير للنشر والتوزيع، 2010.
- 7-العلي، أحمد عبد الله. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. مصر: دار الكتاب الحديث، 2001.
- 8-الترتوري، محمد عوض؛ الرقب، محمد زايد، وآخرون. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات: ومراكز المعلومات الجامعية. عمان: دار الحامد، 2008.
- 9-العقلة، سليمان بن صالح؛ إسماعيل، فؤاد أحمد. إنشاء الشبكات: المبادئ الأساسية لإختصاصي المكتبات والمعلومات. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000.
- 10-السعدي، رحال. الإحصاء الوصفي. الجزائر: مؤسسة الرجاء، 2013.

- 11-الهوش، أبو بكر محمود. نظم وشبكات المعلومات. [د.م]: مؤسسة الثقافة الجامعية، [د.ت].
- 12-المقدادي، خالد غسان. ثورة الشبكات الاجتماعية: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وأبعادها التقنية، الاجتماعية، الاقتصادية، الدينية والسياسية على الوطن العربي والعالم= social networks révolution. عمان: دار النفائس للنشر والتوزيع، 2013.
- 13-العريشي، جبريل بن حسن؛ الدوسري، سلى بنت عبد الرحمان محمد. الشبكات الاجتماعية والقيم: رؤية تحليلية. عمان: الدار المنهجية للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 14-المدادحة، أحمد نافع. التنمية الحديثة للمجموعات المكتبية: في مكتبات الجامعات. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2012.
- 15-السوداني، حسن؛ المنصور، محمد. شبكات التواصل الاجتماعي: تأثيرها على جمهور المتلقين= social media networks. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي، 2015.
- 16-أبو إصبع، صالح خليل. الاتصال والإعلام: في المجتمعات المعاصرة. ط4، 2004. عمان: دار ادم للدراسات، [د.ت].
- 17-إبراهيم، السعيد مبروك. المكتبة الجامعية: وتحديات مجتمع المعلومات. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، [د.ت].
- 18-إسماعيل، وائل مختار. إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار المسيرة، 2009.
- 19-بدر، أحمد. المدخل إلى: علم المعلومات والمكتبات. الإسكندرية: دار المريخ للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 20-حجازي، محمد حافظ. وسائط الإتصال الرسمي: البيروقراطية، الكمبيوترية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، [د.ت].
- 21-دليو، فضيل. تاريخ وسائل الإتصال. ط3، 2007. [د.م]: دار أقطاب الفكر، 2006.
- 22-درويش، عبد الرحيم. مقدمة إلى علم الإتصال. [د.م]: مكتبة نانسي دمياط، [د.ت].

- 23-دحمان، مجيد. الإدارة الحديثة للمكتبات=management des bibliothèques. ط2. [د.م]: دار المطبوعات الجامعية، 2016.
- 24-شقرة، علي خليل. الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013.
- 25-عبد العزيز، رائدة عاشور. دور مواقع شبكات التواصل الاجتماعي في الصورة الإعلامية لرئيس الدولة في ظل إندلاع الثورات العربية. القاهرة: المكتب العربي للمعارف، [د.ت].
- 26-عليان، ربحي مصطفى؛ غنيم عثمان، محمد. مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2006.
- 27-عبد الله، ياسر نعيم. إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالإغتراب السياسي لدى الشباب في الجامعات الفلسطينية. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2017.
- 28-عبد الغفار، فيصل محمد. شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: الجنادرية للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 29-عبد الرحمان، حسن محمد. الإعلام والاتصال. الإسكندرية: شركة رؤية للنشر والتوزيع، 2006.
- 30-عناية، غازي. منهجية إعداد البحث العلمي: بكالوريوس-ماجستير-دكتوراه. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، [د.ت].
- 31-قاسمي، ناصر. الإنصال في المؤسسة: دراسة نظرية تطبيقية. [د.م]: ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- 32-كفاقي، علاء الدين أحمد؛ الضبيان، صالح بن موسى، وآخرون. مهارات الإتصال والتفاعل: في عمليتي التعليم والتعلم. عمان: دار الفكر، [د.ت].
- 33-مرسي، نجلاء محمد حاير. إيديولوجية إنجاز العمل بالمكتبات. الإسكندرية: قسم المكتبات، [د.ت].

- 34-مكي، إبراهيم حسن؛ محمد، بركات عبد العزيز. المدخل إلى علم الإتصال. الكويت: منشورات ذات السلاسل، 1995.
- 35-محمد، هاني. المكتبة والمجتمع: أنواع المكتبات وأثرها على قيام الحضارات. مصر: دار العلم والإيمان، 2018.
- 36-مكاوي، حسن عماد؛ السيد، ليلي حسين. الإتصال ونظرياته المعاصرة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، [د.ت].
- 37-مصباح، ماهر. منهجية البحث: في العلوم الإنسانية والإعلام. ط2: 2010. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، [د.ت].
- 38-همشري، عمر أحمد. مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2008.
- 39-همشري، عمر أحمد. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات. عمان: دار الرؤى العصرية، 1996.
- 40-هيثمي، حسين محمود. العلاقات العامة: وشبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة، 2014.
- 41-ياسرنعيم، عبد الله. إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بالإغتراب السياسي لدى الشباب في الجامعات الفلسطينية. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2017.
- 42-مركز المحتسب للاستشارات. دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب: تويتر نموذجاً. السعودية. دار المحتسب للنشر والتوزيع، 1438. (متاح على الخط): <https://www.alutah.net>

3- رسائل جامعية

- 43-الأحمدي، وفاء بنت ذياب محمد علي. إسهام القيم الشخصية والتنظيمية في فاعلية رؤساء الأقسام بالجامعات الحكومية السعودية. رسالة ماجستير: تخصص إدارة التربية والتخطيط: جامعة أم القرى بالسعودية، 2008.

44-بن زاوي، إبراهيم. واقع الإتصال التنظيمي في ظل إزدواجية اللغة: دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز أم البواقي. رسالة دكتوراه: تخصص تنظيم وعمل: جامعة أم البواقي، 2017.

45-رويمل، عبد الرحيم. إستخدام الشبكات الاجتماعية من طرف أساتذة التعليم العالي: دراسة ميدانية بالمركز الجامعي لولاية ميله. مذكرة ماستر: تخصص تكنولوجيا جديدة وأنظمة المعلومات الوثائقية: جامعة قسنطينة، 2013.

4- الوابوغرافية:

الرسائل الجامعية:

46-بوعيط، جلال الدين. الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز-عنابة-. رسالة ماجستير: تخصص السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية: جامعة قسنطينة، 2008. [متاح على الخط <https://buumc.edu.dz>].

47-بن ورقلة، نادية. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي. الجزائر: جامعة الجلفة. [د.ت.]. [متاح على الخط www.univ-djelfa.dz].

48-عاشوري، جمال الدين. الإتصال التنظيمي والسلامة الصناعية لمؤسسة الصناعة الجزائرية: دراسة ميدانية بمصنع الإسمنت عين الكبيرة scaek:- رسالة ماجستير: تخصص تنظيم وعمل: جامعة سطيف، 2014. [متاح على الخط <https://www.3gsite.com/?channelld>].

49-كفان، سليم. دراسة مدى فعالية الاتصال في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية. شهادة ماستر: تخصص علم النفس العمل والتنظيم: جامعة قسنطينة، 2004. [متاح على الخط <https://buumc.edu.dz>].

50-كحلوش، أحلام. دور الإتصال التنظيمي في تسير المؤسسات الخدمائية الجزائرية: دراسة ميدانية ببلدية أم البواقي. رسالة ماستر: تخصص إتصال وعلاقات عامة: جامعة أم البواقي، 2016. [متاح على الخط <http://bib.univ-oeb.dz>].

5- مقالات الدوريات:

51-الكويومية، ليلي بنت سيف بن علي. دور أقسام المكتبات والمعلومات في بناء مجتمع المعرفة بدول الخليج العربي من وجهة أعضاء هيئة التدريس. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. قطر: [د.ن.]، نوفمبر 2012.

52-السدوي، إبراهيم احمد. شَبكات التواصل الاجتماعي. [متاح على الخط]: <https://www.arabrcrc.org>

53-الصاعدي، الحربي؛ سلطان، مسفر مبارك. دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني. بحث مقدم لملتقى العمل الإنساني. السعودية: تنظيم المركز الدولي للأبحاث والدراسات(مداد) 1435 هـ. (متاح على الخ). www.noo.book.com.

54-برقية، سهيلة. أساليب الاتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع24، جوان 2016. (متاح على الخط). <https://www.asjp.cerist.dz>

55- حجا حجة، جمان عادل. مقال عن مواقع التواصل الاجتماعي. [د.م.]، 23 ديسمبر 2018. [متاح على الخط]: <https://mawdoo3.com>

56-محجر، ياسين؛ لوكيل، الهاشمي. تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء: دراسة شبه تجريبية على بعض العمال في الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية. ع7، جانفي 2012. (متاح على الخط). <https://dSPACE.univ-ouargla.dz>.

6- مواقع الويب

57-الشوابكة، مراد. ماهي أنواع الشبكات: (على الخط). <https://mawdoo3.com> (2019).

58- دعدوع، شهيرة. مواقع التواصل الاجتماعي. [متاح على الخط]. <https://mawdo3.com>.

59-الكسواني، عبد الله. ما هو غوغل بليس. (على الخط) (2019). (متاح على). <https://mawdoo3.com>.

الملاحق

أسئلة المقابلة:

- 1-هل تستخدم مكتبات جامعة قسنطينة -2-شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي مع الموظفين بالمكتبة والمتعاملين معها من موردين وباحثين خارج الجامعة وداخلها؟
- 2-ماهي السلبيات والمعوقات التي تمنعكم من إستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي بالمكتبة؟
- 3-ماهي الشبكات الاجتماعية الأكثر إستخداما بمكتبتكم؟

جامعة 08 ماي 1945 -قائمة-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علوم الاعلام والاتصال وعلم المكتبات

وثيقة استبيان

في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات-إدارة المؤسسات الوثائقية-، تحت عنوان "شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الاتصال التنظيمي: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة-2- عبد الحميد مهري.لذا نرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستمارة بوضع علامة (X) في المكان المناسب.

ونحيطكم علما أن المعلومات التي سوف تدلون بها ستوظف في سياقها العلمي المشار إليه اعلاه.

إعداد:

عيشاش مروى

إشراف:

د.عيواز محند الزين

السنة الجامعية:2018-2019

1-نوع المكتبة.

_المكتبة المركزية

-مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

-كلية التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والإتصال

-معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

- مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق

-مكتبة معهد علم النفس وعلوم التربية

-مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

البيانات الشخصية

2-الجنس:

-ذكر

-انثى

3-المؤهل العلمي (الدرجة المتحصل عليها):

-دكتوراه

_ماجستير

_ماستر

_ليسانس

_تقني سامي

_أخرى.....

4-التخصص:

5-الدرجة في السلم الوظيفي:

-محافظة رئيسي

-محافظة

-ملحق بالمكتبات الجامعية (مستوى أول)

-ملحق بالمكتبات الجامعية (مستوى ثاني)

-مساعد بالمكتبات الجامعية

-عون تقني

-أخرى اذكرها

6-الخدمة في المكتبة:

_أقل من 5 سنوات

-من 6الى 10 سنوات

-من 11الى 15 سنة

-من 16الى 20 سنة

-أكثر من 20 سنة

المحور الأول:استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعة قسنطينة-2-منتوري.

باعتبار شبكات التواصل الاجتماعي من بين الاليات الحديثة والمتطورة التي توظفها المؤسسات (المكتبات) في مختلف عملياتها الإتصالية داخليا وخارجيا.

7-هل لديك فكرة على استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبتكم؟

-نعم

-لا

إذا كانت الإجابة ب «نعم» ماهي أهم المواقع الإجتماعية التي تستخدمها مكتبتكم في التواصل والاتصال مع الموظفين؟

face book-

Google plus-

YouTube-

twiter-

instegrame-

Linked in-

whats App-

snap Shat-

-أخرى اذكرها.....

09-ماهي اهداف إستخدامات شبكات التواصل الاجتماعي بمكتبتكم؟

-للاستفادة من خبرات الغير في مجال المكتبات

-تبادل المعلومات والمعارف بين المكتبات.

-التواصل في المجال المهني بين المكتبات.

-التواصل مع الموردين والناشرين.

-التواصل مع جمهور المستفيدين من المكتبة.

-التسويق المكتبة والتعريف بخدماتها

-أخرى اذكرها.....

10-ماهو الوقت المستغرق في وجودك عبر شبكات التواصل الاجتماعي في اليوم من أجل أداء الوظائف

المسندة لك في المكتبة؟

-اقل من ساعة

-ساعة

-ساعتين

-أكثر من ساعتين

11-كم نسبة ولوجك لشبكات التواصل الاجتماعي أسبوعيا؟

-مرة واحدة في الأسبوع

-مرتين في الأسبوع

-ثلاث مرات في الأسبوع

-يومية

-أخرى.....

المحور الثاني:مجالات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية

12-هل سهلت الشبكات الاجتماعية تواصل اخصائي المكتبات في عملية التفاعل المهني داخل المكتبة؟

-نعم

-لا

-إذا كانت الإجابة ب [نعم] فيما تكمن هذه التسهيلات؟

هل تكمن في:

-نقل الخبرات بين المكتبيين

-تيسير واتاحة الوصول الى المعلومة

-تبادل المعلومات

-في العملية الإتصالية داخل المكتبة

-في العملية الإتصالية خارج المكتبة

-في العملية الإتصالية دون حواجز مكانية وزمانية.

-أخرى.....

13-ماهي المجالات التي تستخدم فيها شبكات التواصل الاجتماعي في مكتبتكم؟

-الإقتناءات (بالاتصال مع الموردين)

-المعالجة الوثائقية بكل جوانبها (الفهرسة-التصنيف...)

-البحث البيبليوغرافي في (المساعدة في اعداد وسائل البحث)

-الإعارة (الاتصال مع جمهور المستفيدين)

-التواصل بين الموظفين داخل وخارج المكتبة

-أخرى اذكرها.....

14- ماهي طبيعة الاتصالات التي يتم فيها استعمال شبكات التواصل الاجتماعي في كل اتصالاتكم المهنية داخل وخارج المكتبة؟

-الاتصالات الرسمية بين الموظفين

-الاتصالات الشخصية بين المكتبيين

-الاتصالات الرسمية مع الموردين

-الاتصالات بين أعضاء ومصالح واقسام المكتبة

-أخرى.....

15- هل هناك استمرارية في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي خارج أوقات العمل؟

-نعم

-لا

16- ماهو أثر شبكات التواصل الاجتماعي على العاملين بالمكتبة؟

-تساعد في تقديم الخدمات في أسرع وقت وبدون جهد

-تتيح المزيد من المرونة في نقل المعلومات

-تساعد العاملين على تأدية أعمالهم بكفاءة وفعالية

-اكتساب معرفة جديدة عن طريق التواصل مع الآخرين في نفس المجال

-أخرى اذكرها.....

المحور الثالث:الصعوبات التي تحول دون تطبيق شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة

17-كيف تقيم استعمالك لشبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبة؟

-ممتازة

-جيدة

-متوسطة

-سيئة

18-ماهي السلبيات التي تقف امام استخدام شبكات التواصل الاجتماعي داخل المكتبة؟

-بث الأفكار الهادمة والدعايات المنحرفة

-انتهاك الحقوق الخاصة

-التشهير ونشر الفضيحة

-أغراض شخصية

-أخرى اذكرها.....

19-هل تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لأغراض شخصية؟

-نعم

-لا

20-ماهي اقتراحاتكم لإنجاح وتقوية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الاتصال التنظيمي

بالمكتبات الجامعية؟

.....

الملخص

تناولت هذه الدراسة موضوع: شبكات التواصل الاجتماعي ودورها في الإتصال التنظيمي بالمكتبات الجامعية ، حيث تهدف إلى محاولة التعرف على شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في الإتصال التنظيمي ، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية بمكتبات كليات عبد الحميد مهري قسنطينة 2، بداية تم تناول الموضوع من الجانب النظري ، وذلك من خلال التطرق إلى جميع العناصر التي تخدم موضوع الدراسة ، واعتمدنا على العينة القصدية وعلى أداة الإستبيان والمقابلة لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ، حيث تم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام الأدوات الإحصائية: التكرارات و النسب المئوية . وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج حول ضرورة استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الإتصال التنظيمي، وأهمية تطبيق التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال بالمكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية:

شبكات التواصل الاجتماعي، الإتصال التنظيمي، الدور، المكتبات الجامعية، الجزائر.



Abstract

This study dealt with the topic of social net Working and their role in organizational communication in university libraries.

-the study aims to identify the networking used in organizational.

-communication, through a field study in the faculties of the university of Constantine 2 « Abd EL HAMID MAHRI ». First the subject was addressed from the theoretical side through the collection of elements that serve the subject of the study.

-we relied on the intentional sample and the questionnaire tool and the interview to collect the necessary information to archive the objective of the study where the information was extracted and analyzed using statistical tools frequency and percentage. In this study we have reached a set of conclusion about the need to use social media in organizational communication, and the importance of applying modern information technology and communication in university libraries.

Key words

Social media, organizational communication, the role, the algerian university libraries, Alegria.