

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الانسانية و الاسلامية و الحضارة

قسم علوم الاعلام و الاتصال



فعالية الاتصال في المكتبات الجامعية وعلاقته بتسهيل عملية البحث العلمي

- دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية بجامعة الاغواط-

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال

التخصص: اتصال و علاقات عامة

اشراف الدكتور:

- المداني حجاج

إعداد الطلبة :

• العقون أسماء ريان

• حبيش عائشة

| لجنة المناقشة: |        |                |
|----------------|--------|----------------|
| الصفة          | الرتبة | اعضاء المناقشة |
| رئيسا          |        | طوبال خديجة    |
| مشرفا          |        | حجاج المداني   |
| مناقشا         |        | تمروز فتيحة    |

السنة الجامعية 2023/2022





# الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، و ما كنا لنوفق لولا فضل الله علينا .أهدي تخرجي و ثمرة جهدي إلى من كانوا السبب في نجاحي و أناروا لي طريق العلم و المعرفة الى نور حياتي و أصحاب الفضل و رمز العطاء امي " الزهرة بن صالح " و أبي "العقون لحسن "حفظهم الله وأدامهم ذخر وتاج على راسي .إلى عائلتي و اخوتي سندي في الحياة إلى كل دكاترة و أساتذة قسم علوم الإعلام و الاتصال و بالاخص الأستاذ المحترم الذي ساندنا في هذا العمل حجاج مداني .

العقون أسماء ريان

# الإهداء

اهدي تخرجي إلى من أوصى بهما الله عز وجل الى رفيق دربي في حياة بطلي  
ومشجعي دائم الفخور بي دوما أبي غالي شفاه الله وأطال في عمره أحمد حبيش  
إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها، أميرتي إلى الغالية  
جنتي القوية التي تحميني بدعائها امي التي فخامة اسمها تكفي زينب بن ميلود  
إلى أعزائي إلى من شاركوني تفاصيل حياتي اخوتي أولهم اختي كبيرة سعاد اخي  
الأكبر منصور اخوتي هاني و الهاشمي حفظهم الله اختي صغيرة نسرين وفقها الله  
داعمتي والتي ساعدتني وساندتني في الحياة اختي فتيحة رعاها الله وابناء اختي  
ايناس ومهدي ودارين حفظهم الله إلى روح جدتي طاهرة عائشة هويشر رحمها الله  
وغفر لها اهدي تخرجي إلى جدي المتوفي طاهر بن ميلود رحمه الله إلى كل  
أصدقائي وزملائي.

عائشة حبيش

# الشكر وعرفان

نحمد الله تعالى الذي وفقنا لإتمام هذا العمل و الذي جاء ثمره جهد طويل راجية من الله أن يجعله خيراً و سعادة بأصدق المشاعر و بأشد الكلمات الطيبة النابعة من قلب وفي امتنانا لمن كانوا سببا في استمرار و استكمال مسيرتنا الدراسية، من وقفوا معنا بأشد الظروف ومن حفزونا على المثابرة و الاستمرار و عدم اليأس ، نقدم لكم أجمل عبارات الشكر و الامتنان من قلب فاض بالاحترام و التقدير لكم.

كما نتقدم بالشكر إلى عائلتنا و إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا البحث بدون استثناء نتقدم بالشكر إلى الأساتذة الأفاضل و أعضاء لجنة المناقشة الذين

شرفونا بحضورهم.

## فهرس المحتويات

|     |   |
|-----|---|
|     | التشكر                                  |
|     | الاهداء                                 |
| أ-ب | مقدمة                                   |
|     | الاطار المنهجي للدراسة                  |
| 18  | تمهيد                                   |
| 19  | اولا: الإشكالية :                       |
| 20  | ثانيا: فرضيات الدراسة:                  |
| 21  | ثالث: أهمية الدراسة:                    |
| 22  | رابعا: أهداف الدراسة:                   |
| 23  | خامسا: أسباب اختيار الموضوع:            |
| 24  | سابعاً: الدراسات السابقة:               |
| 29  | ثامنا: ضبط المصطلحات:                   |
|     | الفصل الاول الاتصال في المكتبة الجامعية |
| 33  | تمهيد                                   |
| 34  | 1-تعريف الاتصال                         |
| 35  | 2-أهمية الاتصال                         |
| 36  | 3- دور اتصال فعال داخل مكتبات الجامعة:  |
| 37  | 4-عناصر الاتصال                         |
| 38  | 5- انواع الاتصال                        |
| 42  | 6-اهداف الاتصال                         |
| 43  | 7-مهارات الاتصال:                       |
| 45  | 8-مبادئ الأساسية الإتصال                |
| 46  | 9-معوقات الاتصال                        |

|    |  |
|----|--|
| 48 | 10- طرق وأساليب مواجهة معوقات الاتصال وتفاديها         |
| 51 | 11- - الاتصال الغير الرسمية                            |
| 55 | خلاصة فصل  |
|    | الفصل الثاني: المكتبات الجامعية وعلاقتها بالبحث العلمي |
| 57 | تمهيد  |
| 58 | 1-تعريف المكتبة الجامعية                               |
| 59 | 2-اهداف المكتبة الجامعية                               |
| 60 | 3-وظائف المكتبة الجامعية                               |
| 63 | 4-انواع المكتبات الجامعية                              |
| 65 | 5-خدمات المكتبات الجامعية:                             |
| 66 | 6-دور المكتبة الجامعية في البحث العلمي العلمي:         |
| 69 | 7-تعريف الباحث   |
| 71 | 8-خصائص البحث العلمي                                   |
| 72 | 9- اهداف البحث العلمي                                  |
| 72 | 10- العوامل المؤثرة في نجاح عملية البحث العلمي :       |
|    | الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة                  |
| 76 | تمهيد:   |
| 76 | 1-مجالات الدراسة:                                      |
| 78 | 2-منهج الدراسة:  |
| 81 | 3-تحليل بيانات الاستبيان                               |
| 94 | 4-نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:                      |
|    | خاتمة  |
|    | قائمة المراجع  |
|    | قائمة المصادر و المراجع                                |

## فهرس الجداول

| الرقم | العنوان   | صفحة |
|-------|---|------|
| -4    | توزيع العينة حسب الجنس  | 81   |
| -5    | توزيع العينة حسب السن   | 82   |
| -6    | توزيع العينة حسب المستوى التعليمي                             | 83   |
| -7    | تردد الطلبة على المكتبة الجامعية المركزية                     | 84   |
| -8    | نوع الخدمة التي توفرها المكتبة المركزية                       | 85   |
| -9    | تعامل المكتبين مع الطلاب بشكل جيد                             | 86   |
| -10   | سرعة تقديم الخدمة   | 87   |
| -11   | اعتماد الطلاب على المكاتب المركزية في كل بحوثهم العلمية.      | 88   |
| -12   | اعتماد الطلاب على المكاتب المركزية في كل بحوثهم العلمية.      | 89   |
| -13   | مساهمة الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي.                   | 90   |
| -14   | تقدم المكتبة المركزية ما يحتاجه الطلاب في عملية البحث العلمي. | 91   |
| -15   | المعوقات التي تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات.         | 92   |
| -16   | مدى الرضا عن فعالية الاتصال في المكتبة المركزية.              | 93   |

## فهرس الاشكال

| صفحة | العنوان       | الرقم |
|------|---------------|-------|
| 39   | عناصر الاتصال | -1    |
| 51   | انواع الاتصال | -2    |

## ملخص الدراسة:

### ملخص العربية

تكلم هذاالدراسة حول مساهمة فعالية الاتصال في تسهيل عملية البحث فهو موضوع مهم يجمع ثلاث مصطلحاتالاتصال وهو مسير لأي مؤسسة والمنظم لها و المكتبات الجامعية المغذي العلمي للجامعات والداعم للمعلوماتي للبحوثو كذا البحث العلمي الذي يعتبر الوسيلة التي تفسر بها الظواهر وتكشف عن طريقها الحقائق والوصول إلى نتائج المراد تحققها وبهذا نقول انمساهمة المكتبات الجامعية فينجاح البحوث العلمية عن طريق توجيهه الباحث وتوفير كل ما يحتاجه من مصادر المعلومات .ومنه طرح التساؤل الرئيسي وهو- مامدى مساهمة فعالية الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي؟الاتصال تعتمد علىقوته المكتبات في القيامأعمالها فهو يسيرها وينظمها ويضمن بقائها .ومن جهة أخرى الباحثين اثناء إجراءالبحث العلمي يعتمدون على المكتبات الجامعية في تحقيق أهداف علمية فهي توفرالخدمات اللازمة لهم .وهكذا نقول الاتصال يخدم المكتبة والمكتبة بدورها تخدم عملية البحث العلمي .سعت دراسة إلى وصول إلى مدى مساهمة فعالية الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي .تكلمت عن الاتصال والمكتبات بشكل عامكما تضمنت الدراسة فرضية رئيسية وفرضيتان جزئيتان وهي كالآتي :

-يساهم الاتصال في عملية البحث العلمي بمكتبة المركزية بجامعة .

1-تقدم المكتبة كل متطلبات البحث العلمي

2-يساهم الاتصال بقدر كبير في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط .جاء في الدراسة اربع فصول اول فصل كان عبارة عن المنهجية اما الفصل الثاني تناول الاتصال أهمية اهداف مهارات مبادئ معوقات التي تواجهه وطرق علاجها والفصل الثالث تطرق إلى المكتبات الجامعية أنواعها أهميتها اما الفصل الرابع وهو الإطار الميداني الذي احتوى على منهج الدراسة وهو منهج الوصفي والعينة التي وقع عليها الاختيار هي العينة القصدية حيث يمثل عددأفرادها50 طالب يترددون على المكتبة المركزية بجامعة الأغواطوأداة جمع بيانات الدراسة وهي الاستبيان وبعد توزيع الاستبيان

وتحليل معطيات توصلنا الى مجموعة من النتائج على ضوء فرضيات وهي على شكل الاتي:

- تقدم المكتبة كل ما يحتاجه الطلاب في عملية البحث العلمي - .الاتصال له دور فعال في تسهيل عملية البحث العلمي ومساعدتهم في كل متطلبات بحوثهم العلمية

نذكر جملة من نتائج الدراسة:

- هناك معوقات تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات..
- المكتبيون في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط يتعاملون مع طلاب بشكل جيد.
- المكتبة المركزية بجامعة الأغواط تعاني من نقص في كتب والمراجع.
- الاتصال له دور فعال في تسهيل عملية البحث العلمي.

### **Summary:**

This study focuses on the contribution of effective communication in facilitating the research process. It is an important topic that combines three terms: communication, which is the backbone of any organization and its organizer, university libraries, the scientific nourishment of universities, and the information support for research. Additionally, scientific research is considered the means through which phenomena are explained, facts are revealed, and desired results are achieved. Thus, the contribution of university libraries in the success of scientific research by guiding researchers and providing them with the necessary information sources is emphasized. The main question posed is: To what extent does effective communication contribute to facilitating the scientific research process?

Communication relies on the strength of libraries in carrying out their work, managing them, and ensuring their sustainability.

On the other hand, researchers rely on university libraries to achieve their scientific goals as these libraries provide the necessary services for them.

Therefore, it can be said that communication serves the library, and the library, in turn, serves the scientific research process.

The study aimed to determine the extent of the contribution of effective communication in facilitating the scientific research process. It discussed communication and libraries in general. The study included a main hypothesis and two sub-hypotheses as follows:

- Communication contributes to the scientific research process at the central library of the university.
- The central library at the University of Agouat contributes significantly through effective communication.
- The study consisted of four chapters.
- The first chapter covered the methodology, while the second chapter addressed the importance, objectives, skills, principles, and obstacles of communication, as well as ways to overcome them.
- The third chapter focused on university libraries, their types, and their significance.

- The fourth chapter presented the field framework, including the descriptive methodology and the selected sample, which consisted of 50 students who frequented the central library at the University of Agouat.
- The data collection tool used was a questionnaire. After distributing the questionnaire and analyzing the data, several results were obtained based on the hypotheses, including:
- The library provides everything students need in the scientific research process. Communication plays an active role in facilitating

the scientific research process and assisting students in all their scientific research requirements. Some notable study findings were:

- Students face obstacles in acquiring information sources.
- The librarians at the central library of the University of Agouat deal well with students.
- The central library at the University of Agouat suffers from a shortage of books and references.
- Communication plays an active role in facilitating the scientific research process.

مقدمة

يمثل الاتصال النشاط الأساسي للإنسان ، و يلعب دورا هاما في الحياة الاجتماعية ،فهو الركيزة الأساسية في لاستقرارها ،و تعتبره المكتبات و مراكز المعلومات من أهم العوامل التي تسعى من خلاله إلى تحقيق أهدافها و الوصول إلى حل مختلف مشاكلها لما يضمنه من تسيير و تنظيم العلاقات داخل النظام ظهر الاتصال عندما أدرك الإنسان حاجته إلى التواصل مع الآخرين لتبادل الأفكار والمعلومات والخبرات والعلاقات الاجتماعية. في أولى بداياته، استخدم الإنسان الإشارات البدنية والنبيرات الصوتية للتواصل مع الآخرين. ومن خلال تطور الثقافة والتكنولوجيا، ظهرت وسائل الاتصال المتعددة مثل الكتابة والسفر والبريد والتلجراف والهاتف والإنترنت والهواتف الذكية والشبكات الاجتماعية.

هذا التطور في وسائل الاتصال وسرعتها وكفاءتها أدى إلى تحسين الاتصال وتسهيله وتوسيع نطاقه، وتحقيق انفتاح وتفاعل أكبر بين الأفراد والمجتمعات والثقافات .المكتبات الجامعية هي مؤسسة تعليمية ثقافية تتواجد في كل الجامعات تهدف إلى تقديم مصادر المعلومات بأنواعها لطلاب والأساتذة وتزويدهم بالمواد الدراسية والبحثية لمساعدتهم في العمل الأكاديمي و البحث العلمي. لتقدم المكتبة خدماتها بشكل متكامل تعتمد على عنصر مهم وهو الاتصال الذي يعتبر الركيزة الأساسية التي تعمل بها المكتبات الجامعية وهو العمود الفقري للعلاقات الاجتماعية والإدارية فهو يوفر لها التخطيط والتنظيم والتوجيه .وبما أن المكتبات تلعب دورا هاما وحاسما وحيوية في تعزيز البحث العلمي وتسهيله حيث تقدم المواد الضرورية للباحثين والأساتذة لإجراء الأبحاث وإعداد الأوراق البحثية .لهذا جاءت دراستنا لتسلط الضوء على مدى مساهمة فعالية الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي بمكتبة المركزية بجامعة الأغواط.

وتضمنت هذه الدراسة مقدمة وأربعة فصول:

الفصل الأول وهو الإطار المنهجي الذي احتوى على :

الإشكالية، التساؤلات، أهمية الدراسة، أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهداف الدراسة، فرضيات الدراسة، ضبط المصطلحات، الدراسات السابقة.

اما الفصل الثاني: يتكلم عن الاتصال بشكل عام أهمية اهداف، انواع، مهارات، مبادئ، معوقات، أما الفصل الثالث الذي جاء في سطره المكتبة وعلاقتها بعملية البحث والفصل الرابع وهو عبارة عن الجانب الميداني الذي تضمن إجراءات الدراسة مجالاتها ومنهج الدراسة ونتائجها.

# الإطار المنهجي للدراسة

## تمهيد:

الباحث اذا اراد تحقيق نجاح يجب أن يتبع خطوات أساسية ومهمة ويعتمد عليها في تحليل وتفسير قضية ما وجب عليه السير بخطوات منظمة ومحكمة وممنهجة أولها الجانب المنهجي ويتمثل في صياغة التساؤل الرئيسي لدراسة وتندرج ضمنه مجموعة من التساؤلات وكذا أسباب اختيار الموضوع ضبط المصطلحات والمفاهيم الدراسات السابقة التي تشبه موضوع دراسة الباحث وهذا مانحاول شرحه في هذا الفصل تمهيدا للخصوص وتعمق في موضوع دراستنا "فعالية اتصال في مكتبات جامعية وعلاقته في تسهيل عملية البحث العلمي.

أولا : الإشكالية :

الاتصال الفعال له دور مهم في دعم السير الحسن لتبادل المعلومات وكذا تسيير وتدبير المؤسسات اتصالي والتواجد في مؤسسة يكون فيها التواصل بشكل مباشر ويتميز بالاستمرارية مع المستخدمين من بينهم الطلاب والباحثين و كذا الأساتذة، لخلق علاقة اتصالية تفاعلية ناجحة تسعى المكتبة الجامعية كمؤسسة ثقافية علمية تعمل على توفير الخدمات اللازمة إلى المجتمع المعرفي المكون من طلاب وباحثين وأساتذة لتسهيل عملهم علمي وتزويدهم بالمعلومات وتسهيل عملهم البحثي ، الاتصال في فضاء المكتبي لا يكون مجرد اتصال من أجل الوصول إلى معلومة أو تبادل آراء بل عمل يتطلب مهارات بمسمى الاتصال الفعال الذي يمنح المكتبي الوضوح والثقة في التعامل مع المستخدم أو الباحث لكسب الرضى والسير الحسن للعمل داخل المكتبة لهذا يعتبر الاتصال الفعال الداعم للعلاقات المكتبة الجامعية مع روادها الداخليين أو خارجيين وضمان نجاحها وكذلك لا يستطيع عمال المكتبة تقديم الخدمات اللازمة دون اتصال الفعال لأنه يضمن علاقة اجتماعية قوية بين القائمين على سير العمل داخل المكتبة الجامعية والباحثين، بالاتصال الفعال تسيير المكتبة الجامعية بشكل جيد ويظهر التماسق وتكامل بين الأفراد في هذه المؤسسة الثقافية لدعم عملها وتوجيهها بطريقة صحيحة لهذا فالالاتصال الفعال لا تستغني عنه المكتبة الجامعية لأنه الطريقة الأساسية التي تعتمد عليها في تسيير أطرافها وكسب رضى مستخدميها . المكتبة الجامعية ذاك الصرح الثقافي المسير من أجل خدمة الاطراف التعليمية داخل وخارج الجامعة حيث توفر المعلومات والخدمات لمستخدميها من أجل تسهيل الوصول للمواد التعليمية حتى يخلق جو تعليمي يمول البحوث العلمية وإحياء التراث الثقافي والعلمي من أجل الاستفادة منه واستخدامه دعما للبحث العلمي والباحثين فيه.

فاعلية الاتصال في مكتبات الجامعة تساهم بشكل كبير في دعم البحث العلمي لهذا اعتمدت على الاتصال الفعال الذي كلما أستخدم بشكل صحيح سهل عملية البحث العلمي .

وهذا ما ظهر في دراستنا فهم دور فاعلية الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي في المكتبة المركزية في الأغواط ومدى فهم مهارات الاتصال من قبل عمال المكتبة والطلاب وطريقة تعاملهم بين عاملين وكيفية طابهم مصادر المعلومات ومن خلال هذا تتدرج إشكالية هذه الدراسة بشكل الآتي:

- مامدى مساهمة إستراتيجية الاتصال في تسهيل عملية البحث العلميمبالمكتبة المركزية لجامعة الأغواط؟

التساؤلات الفرعية لدراسة وتندرج تحت تساؤلنا الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي تتمثل في:

- هل تعتمد المكتبة المركزية على استراتيجية اتصال فعال؟
- ما مدى تاثير الاتصال الفعال في تسهيل عملية البحث العلمي ؟

**ثانيا: فرضيات الدراسة:**

للإجابة على هذه التساؤلات تم الولوج للفرضيات التالية التي تعتبر الاجابة المؤقتة للتساؤلات، والإجابات كالتالي:

**الفرضيات الجزئية:**

**الفرضية الجزئية الأولى:** تعتمد المكتبة المركزية بجامعة الأغواط على استراتيجية اتصالية وذلك من أجل تسهيل عملية البحث العلمي.

**الفرضية الجزئية الثانية:** يساهم الاتصال بقدر كبير في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط.

ثالثا: أهمية الدراسة:

دراسة موضوعنا له أهمية بالغة ترجع أن الاتصال الفعال الوسيلة اتصالية فائقة الأهمية والأكثر استعمالا في المؤسسات باختلاف مجالاتها حيث يضمن وصول المعلومات بطريقة سهلة ومفهومة يدرب العمال المكتبات على إتقان مهارات العمل والتواصل حيث ينجح العمل والعلاقات.

المكتبات الجامعية بإعتبارها مؤسسة ثقافية تعليمية تختص في جمع المعلومات بجميع تخصصاتها وهي جزء الهام من الجامعة التي تدعمها علميا ومعلوماتيا حيث تقدم الخدمات اللازمة للطلاب تشجيعا لهم في البحث العلمي. لا يمكن للمكتبة تقديم المعلومات والخدمات للباحثين والأساتذة دون الاستناد. على الاتصال الفعال الذي يسهل عملية البحث العلمي وإذا بحث وتعمقنا في تسيير المكتبات الجامعية نرى انها لا تسير ولا تظم من غير اتصال فعال لضمان جودة تقديم المعلومات والخدمات.

تظهر أهمية دراسة من خلال مجموعة من النقاط :

\* التعرف على استخدام المكتبة المركزية للاتصال الفعال

\* التقرب من المكتبي واكتشاف طريقة عمله وتقديمه للخدمات الجامعية للمستخدمين .

\* تحليل علاقة الباحث بالمكتبة أثناء اقتنائه للمعلومات

\* فهم مدى مساهمة فعالية الاتصال في عملية البحث العلمي ونجاحها .

\* التعرف على مكانة المكتبة المركزية في الجامعة

رابعاً: أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى :

- \*تحديد إيجابيات فعالية الاتصال في عملية البحث العلمي.
- \*التعرف على المكتبة الجامعية بأنواعها .
- \*تحليل تاثير فعالية الاتصال في عملية البحث العلمي.
- \*تحديد الصعوبات التي تواجه مكتبي أثناء تأدية مهامه .
- \*شرح مدى مساهمة فعالية الاتصال في عملية البحث العلمي.
- \*توفر المكتبة المركزية بجامعة الأغواط كمؤسسة ثقافية خدماتها استنادا على فعالية الاتصال التي تعتبر راس مال علاقة المكتبة لمستخدميها .
- \*الاتصال الفعال يؤثر إيجابيا على عملية البحث العلمي بمعالجة المعلومات و سهولة الوصول إليها بشكل صحيح مما يسهل وتيرة البحث العلمي .
- \*يتوقف نجاح عملية البحث العلمي و سهولتها على فعالية الاتصال بما يقدمه من تسهيلات وخدمات مكتبية التي توفرها المكتبة المركزية للباحثين دعما لعملمهم العلمي .
- \*تواجه المكتبي مجموعة من المشاكل التي تعرقل مهامه المكتبية عبارة عن سوء الفهم من قبل الباحثين الانتقادات السلبية .
- \*المكتبة المركزية الأغواط وضعها الراهن يسوده التنظيم المعلوماتي واستخدام المعلوماتية التي سهلت عمل العمال والباحثين.

### خامسا: أسباب اختيار الموضوع:

يرجع سبب اختيار موضوع دراستنا إلى قمة الاتصال الفعال في المكتبات الجامعية وهناك العديد من المبررات التي دفعتنا في تمييز هذا الموضوع عن غيره من المواضيع والتي تنقسم إلى نوعان من مبررات او اسباب اختيار موضوع الدراسة الذاتية والموضوعية.

#### الأسباب الذاتية:

تتمثل في كوننا درسنا تخصص توثيق وأرشيف نحب درس و الغوص في الدراسات العلمية التي تدمج تخصص علم المكتبات والمعلومات وعلم الاتصال وفهم العلاقة بين المكتبي والباحثين والطلاب وأساتذة من خلال درس العينة والنزول إلى الميدان.

وباعتباري طالبتان جامعتان أردنا التقرب أكثر من الباحثين وعمال المكتبة من أجل فهم فعالية الاتصال وارتباطها بعملية البحث العلمي.

أردنا اكتشاف معوقات الاتصال داخل المكتبات الجامعية لولاية الأغواط.

أسباب حدوث مشاكل اتصالية بين الباحث والمكتبي.

#### الاسباب الموضوعية:

هناك العديد من الأسباب العلمية التي دفعتنا إلى اختيار موضوع الدراسة، باعتبار الاتصال موضوع العصر والأكثر استعمالا واستخداما في مجتمعاتنا وخاصة المؤسسات بشتى أنواعها لهذا كان رهن البحث والدراسة لكونه موضوعا قابل لدراسة والبحث ومكان الدراسة سهل نزول إليه وتفسير وتحليل النظم الاتصالية التي يستخدمها - دراسة علاقة باحثين مع عمال المكتبة.

سابعا: الدراسات السابقة:

الدراسة الاوّل: المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي -دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لجامعة جيجل 2012/2011 التساؤل الرئيسي لدراسة: ماهو الدور الذي تلعبه المكتبات الجامعية لجامعة جيجل في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية؟ تساؤلات وفرضيات الدراسة و تدرج تحت السؤال الرئيسي مجموعة من التساؤلات وهي موضحة بشكل اتي ذكره :

1\_ ما مدى مساهمة المكتبات الجامعية لجامعة جيجل في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية؟ .

2 كيف يمكن للمكتبة الجامعية لجامعة جيجل دعم البحث العلمي في البيئة الإلكترونية؟ .

3 ما هي طبيعة الخدمات المقدمة للأساتذة الباحثين من المكتبات الجامعية لجامعة جيجل ؟

4 ما هي سبل تحكم القائمين عليها في تكنولوجيا المعلومات؟ .

5 ما هي الإمكانيات المادية و البشرية اللازمة لولوج المكتبات الجامعية لجامعة جيجل

فرضيات الدراسة :للإجابة على تساؤلات الدراسة وضعت

**الفرضيات التالية :**

تتوقف مساهمة المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية على

مدى تحكم القائمين عليها في تكنولوجيا المعلومات يتوقف دعم المكتبة الجامعية للبحث

العلمي في البيئة الإلكترونية على توفرها على موقع على الانترنت

. تتوقف خدمة المكتبة الجامعية للبحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية على مدى

اهتمامها بانشغالات الأساتذة الباحثين.

تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية يتوقف على الخدمات الإلكترونية من طرف المكتبة منهج الدراسة: المنهج الذي استخدمه الباحث في هذه الدراسة وهو منهج ميداني اي النزول إلى ميدان لتعرف على مدى مساهمة المكتبات في تطوير البحث العلمي وتعرف على مكانة وأهمية المكتبات الجامعية في ميدان البحث العلمي واكتشاف نسبة اعتماد على مكتبات الجامعة في البحث العلمي.

أداة جمع بيانات: استخدم الاستبيان في هذه الدراسة لجمع البيانات لأنه الأنسب والافضل في تقرب من العينة وكسب أكثر قد ممكن من المعلومات وفهم العينة بشكل أكثر وضوحا اهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى : تسليط الضوء على دور المكتبات الجامعية في البيئة الإلكترونية.

معرفة مدى استفادة الباحثين من هذه المكتبات في إعداد بحوثهم.

التعرف على كيفية مساهمة هذه المكتبات في إثراء البحث العلمي . الوقوف على المكانة التي تحتلها هذه المكتبات بالنسبة للباحثين .

التعرف على السبل التي من شأنها تمكين المكتبات مجال الدراسة من المحافظة على مكانتها، ودورها في خدمة البحث العلمي.

تحديد المفاهيم و المصطلحات جوانب الإستفادة من الدراسة

افادتنا الدراسة هذه في النقاط الأتية: فهم وشرح موضوع المكتبات الجامعية تقديم التوضيح الازم وكذا الشرح والتوجيه استخدام الدراسة نفس أداء جمع بيانات افادنا في تعلم كيفية تحليل جداول وكذا تم استفادة منها في طريقة صياغة الأسئلة موضوعة في الاستبيان اهم نتائج الدراسة:

- تلعب المكتبات الجامعية دورا كبيرا في تطوير البحث العلمي .

- لا يمكن الاستغناء عن المكتبات الجامعية في ظل البيئة الإلكترونية.
- تساهم المكتبات الجامعية في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية من خلال ما يقدمه المكتبي من خدمات.
- ضرورة تطوير المكتبات الجامعية حسب متطلبات العصر من أجل الحفاظ على دورها في خدمة نخبة المجتمع
- .عدم الاهتمام بانشغالات الأساتذة.
- عدم فتح باب الحوار مع الأساتذة و عدم الإطلاع عن قرب على احتياجاتهم و آرائهم .
- ضرورة حوسبة المكتبات الجامعية و رقمنة رصيدها من أجل البقاء في البيئة الإلكترونية
- عدم التعاون مع مكتبات أخرى
- عدم وجود موقع واب خاص بالمكتبة لتقديم خدمات متنوعة عن بعد.
- ضرورة تقديم خدمات متطورة و متنوعة.

## الدراسة الثانية

تساؤل الرئيسي لدراسة: ما هو دور الاتصال العلمي في انتاج المعرفة وفي نقل وتبادل الخبرات والتجارب بين الباحثين في البيئة الأكاديمية؟

## تساؤلات الدراسة

تساؤلات الدراسة: وينبثق عن هذا التساؤل، مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية: وينبثق وراء تساؤل الرئيسي من دراسة مجموعة من التساؤلات وهي :

-إلى أي مدى يدرك الباحثين أهمية الاتصال العلمي في نقل وتبادل امعارف والخبرات بالبيئة الأكاديمية؟

- ماهي طبيعة الممارسات الاتصالية لدى الأساتذة والباحثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية؟

- كيف يؤثر الاتصال العلمي الالكتروني على نشاط الأساتذة والباحثين وما نتيجة ذلك على مردودهم العلمي والبحثي؟

- ما هي الصعوبات التي تحد من الاتصال العلمي بين الباحثين من أجل نقل وتبادل المعارف والخبرات بالبيئة الأكاديمية؟ فرضيات الدراسة: وللإجابة على هذه التساؤلات وضعت الفرضيات التالية:

#### الفرضية الاولى:

يدرك باحثي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة كاملة أهمية الاتصال العلمي ومدى مساهمته في انتاج وبث المعارف والخبرات.

الفرضية الثانية: تعد المؤتمرات والمناقشات العلمية من بين الممارسات الاتصالية بين الأساتذة المشرفين والطلبة الباحثين وذلك الارتباط الاتصالي العلمي ارتباطا وثيقا بنشاطات الاتصال العلمي. الفرضية الثالثة: يؤثر الاتصال العلمي الالكتروني إيجابا على نشاط الباحثين ومردودهم العلمي والبحثي من خلال إتاحة المعلومات ومعارف على أوسع نطاق بأقل جهد وفي أقرب وقت.

الفرضية الرابعة: تعد المشاكل التقنية ولامادية من أهم الصعوبات التي تحد من الاتصال العلمي بين الباحثين بالبيئة الأكاديمية.

#### - منهج الدراسة:

المنهج المتبع في هذه الدراسة المنهج الوصف استندت عليه الدراسة لوصف وتحليل خصائص الظاهرة المدروسة أداة جمع البيانات الدراسة:

فان الأدوات المستعملة في جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة تمثلت في: الاستبيان الذي كان حسب ما ورد في دراسة ليس مجرد أسئلة بل منبهات لفظية مدروسة بعناية.

اهم نتائج الدراسة: تمكنت هذه الدراسة بالحصول على نتائج عامة أبرزها وأهمها تتمحور في نقاط الآتية: ان باحثي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يدركون أهمية الاتصال العلمي ومدى اسهامه في انتاج المعارف.

- أن غالبية الأساتذة والباحثين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يعتبرون بأن انتاجهم الفكري يساهم في تفعيل وتبادل المعارف وكذا في سرعة تداول المعلومات في أقصر وقت وأقل جهد وكما يساهم في زيادة الإنتاج الفكري وذلك من أجل تفعيل امعارف واستغلالها وإعادة استثمارها.

- اعتماد باحثي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة كاملة أثناء عملية تواصلهم العلمي على الوثائق امكتوبة والإلكترونية معا في حين هناك الأقلية منهم من يعتمدون على الوثائق الإلكترونية فقط .

- يتم تداول امعارف العلمية والتقنية والمنهجية بكثرة من طرف أساتذة و باحثين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك لتعزيز التعاون العلمي فيما بينهم وكذا تبادل الأفكار والآراء مما يساهم في تفعيل عملية التواصل العلمي .

- غالبية أساتذة وباحثين كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يعتمدون على القيام بالتواصل مع زملائهم وأساتذتهم من نفس التخصص ماعدا أساتذة علم مكتبات الين يتوصلون مع أساتذة وباحثين من جامعات وطنية و دولية أخرى.

- يتم تبادل المعارف بين الأساتذة والباحثين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية في إطار رسمي غير رسمي، من خلال اللقاءات العلمية والمؤتمرات، والشبكات العامة.

ثامنا: ضبط المصطلحات:

الاطار المفاهيمي للاتصال:

الاتصال تعريف:

تعريفه اصطلاحاً: <sup>1</sup> هو عملية يتم بمقتضاها تفاعل بين مرسل ومستقبل ورسالة في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل افكار ومعلومات ومنبهات بين الافراد عن قضية. ويعرفه "جورج ليندبرج" Lundberg بأنه:

«نوع من التفاعل الذي يتم عن طريق الرموز، وقد تكون الرموز حركية أو تشكيلية أو مصورة أو أي شيء آخر يعملك منبه للسلوك.

وهو: «العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة، كائنات حية أو آلات، في مضامين اجتماعية معينة، وفيها يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية أو معنى أو واقع معين، فالإتصال يقوم على مشاركة المعلومات والصور الذهنية والآراء» ويعرفه أيضاً شيري "cherry" بأنه السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف لتأثير في <sup>2</sup>الطرف الآخر.

تعريف لنديرج : الاتصال بأنه عملية استخدام للإشارة والتفاعل بواسطة العلاقات والرموز وقد يكون الرمز <sup>3</sup>حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه لسلوكه تعريف آخر تعرف عملية الاتصال بأنها نقل المعلومات والحاجات والمشاعر والمعرفة والتجارب بشكل شفوي أو باستخدام وسائل أخرى ، بهدف إقناع الآخرين والتأثير في اتجاهاتهم وسلوكياتهم من خلال تعاريف متعددة نقول انا اتصال هو تعبير عنالمشاعر والأحاسيس

<sup>1</sup>العبد الله ، مي .البحث في علوم الإعلام والاتصال : من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات البحثية. بيروت :دار النهضة العربية،[د.ت].ص

وحاجات عن طريق التواصل وقد يكون اتصال قائم بين طرفين أو أكثر رسمي أو غير رسمي.

أما "محمد عبد الحميد"، فيرى بأنه: «العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز دالة، بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمعات والثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.

#### - التعريف الاجرائي:

الاتصال هو الوسيلة التي تسير العلاقات الإدارية والاجتماعية والثقافية يضمن تنقل وتبادل المعلومات وكذا التعبير عن المشاعر أو الانفعالات والاحتياجات

#### - المكتبات الجامعية :

المكتبة الجامعية بالمفهوم العلمي الحديث هي إحدى المؤسسات الثقافية التي تؤدي دورا علميا هاما في مجال التعليم العالي و البحث العلمي، و لا يقل هذا الدور في أهميته و ضرورته عن أي دور آخر يمكن أن تقوم به أية مؤسسة علمية أخرى داخل المحيط الجامعي، فالمكتبة الجامعية هي مؤسسة ثقافية و تثقيفية و تربوية و علمية تعمل على خدمة مجتمع معين من الطلبة و الأساتذة و الباحثين المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، و ذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراستهم و أبحاثهم من خلال توفير أرصدة معرفية تلبي احتياجاتهم، و ذلك من تنظيمها و تصنيفها و فهرستها و تكثيفها. تسهила لوصولها إلى المنتسبين إلى هذه الجامعة أو الكلية أو المعهد، و هي بذلك جزء أساسي لا يتجزأ و لا يمكن الاستغناء عنه.

- التعريف الاجرائي:

المكتبة الجامعية مؤسسة عمومية ذات طابع ثقافي معلوماتي توفر مصادر المعلومات بشتى أنواعها تدعم البحوث العلمية داخل وخارج الجامعة

- البحث العلمي :

هو سلوك إنساني منظم يهدف استقصاء صحة معلومة أو فرضية أو توضيح لموقف أو ظاهرة و فهم أسبابها و آليات معالجتها أو إيجاد حل ناجح لمشكلة محددة أو سلوكية اجتماعية تهم الفرد و المجتمع، أو اختبار مدى نجاح تقنيات جديدة لتطوير الإنتاج.

- التعريف الاجرائي :

البحث العلمي: يقوم به الانسان من اجل تفسير الظواهر و تحديد مشكل واقعي وطرق معالجته بإتباع مناهج علمية.

الفصل الاول  
الاتصال في المكتبة  
الجامعية

## تمهيد:

يعتبر الاتصال الفعال الداعم الرسمي للعلاقات الإدارية والاجتماعية في المكتبات الجامعية  
يمنح الاستقرار النفسي للعمال والمستفيدين ويجعل عملية تبادل المعلومات وتنقلها سهلة  
وناجحة لهذا المكتبات الجامعة تعتمد على الاتصال الفعال في ميدان عملها وتوجيه  
أدائها الإداري والمكتبي وكذا يحافظ على نظامها وتحسين أدائها في تعامل مع المستفيدين  
وتقديم الخدمات لهم في ظروف جيدة خالية من الفوضى والتأخير في توفير الخدمات  
اللازمة والهامة للباحثين والطلاب وغيرهم. وهذا مانحاول تقديمه وشرحه في هذا الفصل من  
مفهوم الاتصال أساليبه ومعوقاته

## 1-تعريف الاتصال

تعني كلمة اتصال في اللغة العربية البلاغ، فنحن نقول أوصل إليه الشيء أي أبلغه إياه، كما تعني ربط الشيء بالشيء، فالاتصال كلمة مشتقة من مصدر " وصل " بمعني الربط او البلوغ والانتهاء غاية مطلوبة إلى عملية اتصال والى وقوعه communication , أما في اللغة الفرنسية فتشير action إلى الرابطة أو الوسيلة التي من خلالها يتم الاتصال ومن خلال هذه التعاريف الحديثة التي تعتبر أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صوراً ذهنية عن العالم , وهم يتبادلون هذه الصورة الذهنية عن طريق الرموز و يعتبر هؤلاء الاتصال مشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف ولكن يبقى جوهر الاتصال هو عملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات وغيرها بين من يقوم بإصدارها والتعبير عنها وبين من يتلقاها و وما ينتج من تفاعل وتواصل وتغيرات تختلف باختلاف النسق الذي يتم في العملية و وهذا ما أوضحه محمود عودة<sup>1</sup>

\*\* عند تعريف الاتصال "مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين ,يختلف من حيث الحجم , ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه ,يعني أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو من مجتمع الإنساني ككل "

أما في تعريف آخر فقد عرفه الأستاذ بن نوار صالح " عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها , وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أعضاء التنظيم , وذلك يساعد على الارتباط و التماسك , ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف "<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أحمد صاحب سلطان، العلاقات العامة و وسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015 ، ط2 ، ص 81.

<sup>1</sup> عاطف عدلي العبد، نهي عاطف العبد، مدخل إلى الاتصال، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010 ص12.

وتعتبر الاتصالات العنصر الأكثر فعالية وأهمية في عملية الدارة حيث فشلت الكثير من العمليات بسبب الاتصالات الضعيفة وسوء فهم الرسائل والتعليمات الغامضة.

· فالإتصال لم يعد أداة مساعدة في عمليات الإنتاج والتشغيل بل أصبح إنتاجاً من نوع متقدم حيث يسمى هذا الإنتاج بضاعة الأفكار حيث أنه من يملك المعلومات أكثر أي القنوات الإتصال يعتبر هو الأقوى حيث تتاح له الفرصة لاتخاذ القرارات الرشيدة المبينة على القوة المعرفة<sup>1</sup>.

· ويعتبر الإتصال احد المكونات الأساسية واحد العناصر الهامة في كفاءة وفعالية المدير في المنظمة حيث يقوم بنقل المعلومات والمشاركة في الأفكار والآراء والحقائق بشكل يضمن فهم المتلقي لجميع المعلومات المستلمة كما تدور في نضر المرسل.

· كما تعني عملية الاتصال نقل البيانات أو المعلومات والحقائق و الأفكار بين اثنين على الأقل من الأفراد في المنظمة عن طريق الرسائل المكتوبة أو اعتماد على إشارات رمزية لها دلالاتها ويدركها المرسل والمستقبل معا.

## 2- أهمية الاتصال

إن أهمية الاتصال بالنسبة للمنظمة في أكثر من صورة نذكر منها:

التخطيط والتوجيه: تظهر أهمية الاتصال قبل و أثناء تنفيذ الخطة لجمع المعلومات والانطباعات فلا بد أن يكون الاتصال من المستويات العليا إلى التنفيذية لتشجيع عملية التخطيط .

- كذلك توجيه الأوامر والتعليمات يحتاج إلى اتصال بكل وسائله وغالبا ما يكون المرسل هو المدير فعليه أن يكون متصلا جيدا.

<sup>1</sup>إسماعيل علي سعد، الاتصال أساس التجمع البشري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2011، ص 34.

-يتوقف على هذه المهارة نجاح الأخصائي في ممارسة لدوره المهني سواء داخل المؤسسة أو خارجها.<sup>1</sup>

يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم و ذلك لان معلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال تتسم بالصدق و الصراحة و الوضوح والشمول

- يكتسب أفراد المنظمة من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد من فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره

- إنها أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها

-إنها وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الإدارات المختلفة بالمؤسسة و المؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها

- تعمل على خلق فرص الاحتكاك والتقارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمع

- مهارة الاتصال مهارة إنسانية فيها احترام الإنسان وقيمه وتفكيره ومشاعره ومن خلالها يتم مواجهة احتياجاتهم الأساسية

### 3- دور اتصال فعال داخل مكتبات الجامعة:

تعتبر عملية الاتصال في المكتبات الجامعية من المكونات الرئيسية للعملية الادارية وقد تؤدي الاتصالات عدة وظائف تتعلق بجمع المعلومات لاتخاذ القرارات الازمة في المكتبة ولذلك يعمل الاتصال الاداري على:

<sup>1</sup>أبو عرقوب، إبراهيم. الاتصال الاداري ودوره في التفاعل الاجتماعي . الاردن : دار مجدولا وي لنشر والتوزيع، 2003. ص. 163

- 1- محاولة تغيير الاتجاهات والتغير في أنماط السلوك الوظيفي.
- 2- تمكن الاتصالات الفعالة الرؤساء والمشرفين من ممارسة وظائفهم في التوجيه والتدريب بشكل فعال .
- 3- يمكن تشبيه عملية الاتصالات بالأعصاب في الجسم التي تتولى نقل الأوامر من والي الدماغ وأي خلل في عملية الاتصال يعني شلل في ادارة المكتبة ، ولا يمكننا تصور وجود أي مكتبة دون نظام فعال للاتصالات.
- 4- فالاتصالات جزء اساسي من كافة الخطوات الادارية في المكتبات الجامعية من تخطيط وتوجيه وتنظيم -وهناك وجهة نظر أخرى حول أهمية الاتصال الاداري في المكتبات الجامعية من والتي تتمثل في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها .
- تعريف المشاكل وسبل علاجه.

#### 4-عناصر الاتصال

يتم تعريف الاتصال على أنه عملية يتم من خلالها نقل المعلومات أو الرسائل وهذه العملية تحتاج إلى مجموعة من العناصر وهي كالتالي:

المرسل : هو مصدر المعلومات وقد يكون ذلك المصدر فردا أو مؤسسة يقوم المرسل بإرسال المعلومات والرموز والرسائل التي يرغب في إيصالها الى المستقبل ويعد المرسل هو العنصر الأبرز من عناصر الأتصال .

المستقبل : المستقبل هو شخصية اعتبارية أو شخصية حقيقية وهو من يستقبل اتصال أو رسالة المرسل اليه لا يفك رموزها وبياناتها ويصل إلى مغزاها والمعنى المقصود منها .

<sup>1</sup>ابراهيم ، السعيد مبروك . الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. الاسكندرية : [ د . ن ]، 2013. ص.111

الرسالة : ان الرسالة هو ذلك المحور الأساسي في عملية الاتصال وهي عبارة عن المعلومات والأفكار والإيماءات والعبارات والكلمات والصور والتعبيرات واللحظات التي يرغب المرسل مشاركتها مع المستقبل .

الوسيلة : هي عبارة عن القناة التي تم استخدامها من قبل المرسل ليصل الرسالة إلى المستقبل وكلما تم اختيار وسيلة النقل بشكل جيد كلما نجحت عملية الاتصال.

التغذية الراجعة : يعتبر هذا العنصر هو مغزى الإتصال وهي من تحدد نجاح عملية الاتصال من عدمه، بالتغذية الراجعة هو ما ينتظره المرسل من المستقبل عند إرسال الرسالة إليه هل فهمها وعرف معناها وان لم يتمكن المستقبل من فهمها فسيكون عليه إعادة الصياغة<sup>1</sup> .

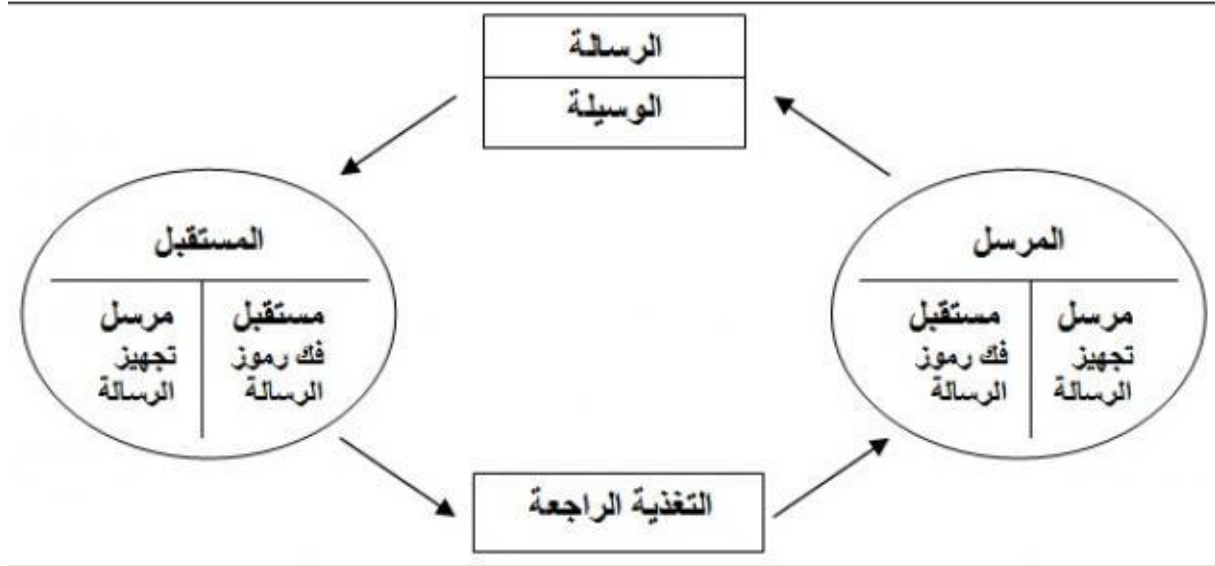
الهدف : يعتبر ذلك العنصر هو الغاية المنشودة من عملية الاتصال ككل ولذلك علي المرسل أن يحدد الهدف من رسالته إلى المستقبل كما انه يجب ايضا ان يحدد المستقبل الذي سيتم إرسال الرسالة إليه .

التشويش : عنصر هام من شأنه التأثير في عملية ارسال الرسالة ووضوحها وقد يضل الامر اللي التسبب في مشاكل داخلية تعيق عملية إرسال الرسالة مثل اصوات السيارات و أعطال الشبكات وغيرها .

البيئة : هي عنصر هام فهي المحيط والجو العام الذي تتم فيه عملية الاتصال .

الاستجابة : يمكن ان نعرف الإستجابة علي انها رد الفعل الناتج عن المعلومات أو الرسائل التي تم إرسالها من المرسل واستقبلها المرسل إليه .

<sup>1</sup>أبو عرقوب، إبراهيم.مرجع سابق ص. 133



الشكل 01: عناصر الاتصال

## 5- أنواع الاتصال

تظهر الاتصالات بأشكال مختلفة وتنساب فيها المعلومات باتجاهها شتى، ويمكن التمييز بين الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية، شبكات الاتصال اللغوية والغير اللغوية... الخ.<sup>1</sup>

ومن المفروض أن تؤدي الاتصالات الكثيرة إلى تحسين انسياب المعلومات ورضي الأفراد وحسن الأداء وقلة عدم التأكد.

## أ\* - الاتصالات الرسمية:

تتم خلال خطوط السلطة الرسمية في إطار الهيكل التنظيمي الذي تحدد فيه اتجاهات وقنوات الاتصالات، وعن طريق التسلسل التنظيمي الرسمي، تتجه التعليمات والأوامر والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة، وتتوقف فعالية الاتصالات الرسمية على اعتراف

<sup>1</sup> أحمد صاحب سلطان، مرجع سابق، ص 101.

الإدارة بفعاليتها وفائدتها ,وعلى توفر الوسائل التي تنقلهم من وإلى جميع العاملين في المؤسسة والجمهور المتعاملين معها من أفراد و مؤسسات في البيئة والمحيط بها هناك أكثر من قناة تتدفق منها الاتصالات الرسمية في المؤسسة ويمكن تحديدي ثلاث قنوات في هذا المجال<sup>1</sup>

#### - اتصالات من الأعلى الى الأسفل:(downward communication)

وهي ما يطلق عليها اسم الاتصالات الهابطة والتي تجري بين مستوى تنظيمي معين , ومستوى تنظيمي أدنى... , حيث تتم الاتصالات الهابطة عادة في محيط العمل و المؤسسة ,ولكن قد تتم في بعض الأحيان خارج محيط المؤسسة ,حيث تبلغ الإدارة المرؤوسين ببعض السياسات و المسائلويتضمن هذا النوع من أنواع الاتصالات ما يلي:

- القرارات و الأوامر والتعليمات التي تحدد و تساعد على القيام بالوظائف و المهام المتنوعة في المؤسسة وتفهم لمسائل التعيين والترقية والتفويض.
- اللوائح والتشريعات والكتب الدورية , حيث تستخدم في إرشاد العاملين بكيفية أداء أعمالهم على الوجه السليم , كما تنظم العلاقات بينهم وتحدد مسؤولية كل منهم.
- التعليمات والتوجيهات التي توجه إلى المشرفين و الملاحظين لتحسين طرق العمل
- الاستفسارات و البيانات التي تطلبها الإدارة العليا من المرؤوسين

#### الاتصالات من الأسفل إلى الأعلى:(Upward communication)

وهي ما يسمى بالاتصالات الصاعدة والتي تتجه من المستويات التنفيذية إلى المستويات العليا في أي جهاز إداري, وتهدف إلى إعطاء الفرصة للمرؤوسين في إيصال المعلومات لرؤسائهم , وخاصة فيما يتعلق بالنتائج المحققة في المؤسسة.

<sup>1</sup> أحمد صاحب سلطان، مرجع سابق، ص 102.

هذا النوع من الاتصالات يزيد من دور المرؤوس في المشاركة في العملية الإدارية , وكيفية تحسين الأمور , ويمكن أن تتم عن طريق تقارير تقييم الأداء صناديق الاقتراحات والاجتماعات , نظام حل الشكاوي وسياسة الباب المفتوح

الاتصالات الأفقية: (Lateral communication) تعود إلى انسياب الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري, كان يتصل مدير إنتاج بمدير التسويق, ويقصد به تبادل وجهات النظر بين العاملين وتبادل المعلومات والخبرة على نفس المستوى الإداري.

و تسمى الأفقية أو المتوازية, تميزا لها عن الاتصالات الصاعدة أو الهابطة, هذا النوع من الاتصالات ضروري لزيادة درجة التنسيق بين مختلف الوحدات الإدارية في المؤسسة, كما أنها توفر من الوقت اللازم لأداء الأعمال.

#### الاتصالات غير الرسمية:

توجد بالإضافة إلى الاتصالات الرسمية في المؤسسة , اتصالات غير رسمية لا علاقة لها بالإدارة , وتتشا غير الرسمية في أي جهاز إداري بطريقة تلقائية , نتيجة لما بين الأفراد العاملين من علاقات اجتماعية , وصدقات شخصية , فيتصل هؤلاء الأفراد بعضهم ببعض على هذا الأساس الشخصي التلقائي , و لا يخضعون في تلك لاتجاهات محددة , كما قد يكون الحال عند إتباع أي أسلوب رسمي<sup>1</sup> وقد تكون بعض هذه الاتصالات نازلة وبعضها صاعدة وبعضها على المستوى الأفقي دون قيد أو شرط - طالما أن هناك علاقات تربط بين الأفراد والأطراف المتصلة , وهذا التنظيم غير الرسمي للاتصالات لا يعترف بمستويات السلطة او المراكز الرئاسية

-الاتصالات القطرية (Diagonal communication) قد تتسبب الاتصالات بشكل قطري , أي بين الأفراد في المستويات الإدارية المختلفة , بينهم علاقات وظيفية ولكن ليست

<sup>1</sup>ابراهيم ، السعيد مبروك . مرجع سابق ص.111

علاقات وظيفية ولكم ليست علاقات رسمية في المؤسسة , كأن يتصل مدير إنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق.

ويعتبر هذا النوع من الاتصال ظاهرة عادية وعفوية تحدث دائما في أي تجمع من الأفراد , بل يعتبر حقيقة من ضروريات الحياة الاجتماعية , ومن خصائص هذا النوع , السرعة الكبيرة التي تنتقل بها المعلومات , إذ أن طبيعة خط سيره خلال اللقاءات و الاجتماعات والحفلات , تجعل نقل المعلومات يتم في وقت قصير جدا.

## 6-اهداف الاتصال

إن هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة وعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية من اجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم ,ومن اجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد , وبشكل يكفل التنسيق والانجاز والرضي عن الأعمال , وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى أن الاتصال يسهل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:

❖ الأخبار والإعلام

❖ الإعداد لتقبل التغيير

❖ توضيح و تصحيح المعلومات والأداء

من خلال استعراض هذه الأهداف , نلاحظ انه بغياب الاتصال يصبح التنظيم عديم الجدوى , فالالاتصال ضروري لتوصيل المعلومات التي تبنى عليها القرارات وعند اتخاذ القرارات يصبح من اللازم توصيلها مصحوبة بالتوضيح والشرح اللازم الى المختصين , والذين يهمهم

<sup>1</sup>ابراهيم ، السعيد مبروك . مرجع سابق ص.112

التعرف عليها , وباختصارات فان حاجة الإدارة للاتصال تظهر من خلال تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها , وذلك يترجم على شكل معادلة كالاتي:

توضيح وتصحيح المعلومات والأداء الأخبار أو الإعلام + الإعداد لتقبل التغيير (التأثير)  
= العمل الجماعي (فريق العمل "اتخاذ القرار ")

إن للاتصال عدة أهداف يقوم من اجلها ونذكر أهمها<sup>1</sup>:

- ✓ تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين
- ✓ تشجيع كل موقف من شأنه تحفيز الموظفين والرضا الموظفين
- ✓ تصحيح أي معلومات خاطئة أو مواقف مظلة أو غموض في السياسات أو إشاعات مفرضة
- ✓ إعداد الموظف لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بالمعلومات الضرورية مقدما
- ✓ تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم تهم لتحسين الإنتاج أو بيئة العمل واخذ هذه الاقتراحات بجدية من قبل الإدارة العليا
- ✓ تحسين العلاقات بين العمال والإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال مفتوحة
- ✓ تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصالات بينهم

#### 7-مهارات الاتصال:

ونعني بالمهارة القدرة على عمل شيء من جودة و الكفاءة العالية في الأداء ومنها فان القدرة على استخدام المعلومات بفعالية والتنفيذ و سهولة ويسر من المهارات الضرورية لمن يتولى عملية الاتصال.

<sup>1</sup>ابراهيم ، السعيد مبروك . مرجع سابق ص.112

**- مهارة التحدث :**

ويعني التحدث باستخدام الجمل والفقرات وطريقة صياغتها في التأثير على فهم المتلقي للرسالة كما أن تعبيرات الوجه و حركات اليدين والرأس والجسد يمكن أن تعطي تعبيراً يعزز المعاني التي يتحدث بها المتحدث وعند المتحدث مع الشخص ما يجب أن يراعي طبيعة نمط الطرف الآخر ودرجة ثقافته وقدرته على استيعاب المعاني والأفكار أما الكتابة فهي وسيلة التعبير على النفس، وإبلاغ الآراء و الأفكار و توصيل المعلومات و المفاهيم للآخرين و عند الكتابة يجب مراعاة أن يتضمن الخطاب أو التقرير أو المذكرة الأفكار الأساسية والمعاني المحددة و أن تتسم الصياغة بالوضوح و الإيجاز و الدقة و الموضوعية وتجنب الأخطاء النحوية و الإملائية وتعتبر مهارة القراءة الصامتة أو المسموعة من أهم المهارات الضرورية في عملية الاتصال حيث أن التركيز و الانتباه في القراءة تمكن الفرد استخلاص المعلومات بسرعة حيث يقوم الفرد بقراءة التقارير و المذكرات فعليه ان يستخلص النتائج بسرعة والتي تساعده في اتخاذ القرارات.

**- مهارات الإنصات :**

تعتبر مهارة الإنصات من أهم المهارات التي تتضمن الاستماع إلى المحادثات التلفونية والاجتماعات , و الإنصات يعني المقدرة على التركيز مع الاستماع الجيد و إعطاء الفرصة للآخرين للكلام وان يكون الفرد صبورا وان يتقبل المناقشات و الانتقادات الموضوعية بصدق ورحب.

**- مهارة التفكير :**

فهي ملازمة لكل عملية اتصال سواء كان مع الرؤساء او مع المرؤوسين لان قدرة التفكير يجب ان تصاحب مهارة التحدث والقراءة والكتابة والإنصات فهي ضرورية لكل اتصال جيد وبدونه لا تنجح عملية الاتصال.

-ان اختيار وسيلة اتصال مناسبة لا تعتبر كافية لضمان فعالية الاتصال فعلى سبيل المثال عند إجراء مقابلة شخصية مع المدير يجب ان تراعي مجموعة من العوامل التي تضمن لك الاتصال فعال وهي:

- 1-معرفة الهدف من المقابلة
- 2-خصائص المستقبل
- 3-الصوت الهادئ الواضح
- 4-إحالة الفرصة وعدم المقاطعة
- 5-الانتباه و التركيز بالوقت المحدد للمقابلة

مهارة الحصول على المعلومات الكافية لنجاح التعامل: قد لا تتوفر المعلومات في المنظمة ولكن المشكلة في عدم توفر المهارة في حصول عليها وحتى يتمكن المدير من الحصول على المعلومات بالدقة والسرعة المطلوبة فلا بد من توافر مهارات التعامل مع الآخرين وذلك من اجل الحصول على المعلومات التي يريدها مهارة التعامل مع الآخرين , يتعامل المدير مع من يرأسه في السلم الوظيفي وكذلك يتعامل الفرد مع مختلف الناس و إذا من الأهمية التعرف على طبيعة الرؤساء والجمهور وأنماطهم السلوكية ومدى نضجهم الفكري ونوع علاقات العمل التي يجذبونها ومستوى التفاهم معهم.

## 8-مبادئ الأساسية الإتصال

### مبادئ الأساسية في التواصل الفعال<sup>1</sup>:

الوضوح: يتعلق بالقدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر بطريقة واضحة ومفهومة. يجب تجنب اللغة المبهمة والتعبيرات غير الواضحة لتفادي الخلل في التواصل.

الانصات: listening: هو الاستماع الفعال والمركز إلى الشخص الآخر.

<sup>1</sup> فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010، ص 14

يجب أن تكون مستعدًا للاستماع بدون تشويش وتركيز على ما يقال دون التشويش بأفكارك الخاصة.

التعبير عن الاحترام: يجب أن يتم التواصل بطرق مهذبة واحترامية تجاه الآخرين. ينبغي أن يتم معاملة الأشخاص بأسلوب محترم وعدم استخدام لغة تسيء إلى أحد أو تسبب إهانة.

الاهتمام بالجسمية: تشمل لغة الجسد مثل التعابير الوجهية وحركات اليدين وموقف الجسم. يجب أن تتوافق لغة الجسد مع الكلام المنطوق لتعزيز فهم الرسالة المرادة.

الصدق والموثوقية: يجب أن تكون صادقًا في التواصل وتعبيرك عن الحقائق بدون تضليل أو تحريف. يساعد الصدق والموثوقية على بناء الثقة والتفاهم بين الأفراد.

التواصل غير اللفظي: يشمل التواصل غير اللفظي الملامح الوجهية، وتعابير العيون، ولغة الجسد. يجب أن يتم مراعاة هذه العناصر لأنها تلعب دورًا هامًا في نقل الرسائل وفهمها.

المرونة: يجب أن يتمتع المتحدثون بقدرة على التكيف وتعديل أسلوب التواصل وفقًا لاحتياجات الجمهور المسته

## 9- معوقات الاتصال

توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها كثير من الكتاب و الباحثين , الا انه يمكن تصنيف تلك العوامل كما أشار سيزلافي وولاس (1412هـ, 366-369) الى مجموعتين هما:

### أولاً: تعريف المعلومات<sup>1</sup>

تتكون عملية الاتصال من ست مراحل متداخل ومعقدة , ونظرا للأخطاء او الهفوات التي يحتمل ان تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء معنى او معان غير مقصودة من

<sup>1</sup> أمل سعد متولي، مبادئ الاتصال بالجماهير ونظرياته، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007، ص 30

الاتصال , وتندرج هذه الأخطاء ضمن أربعة معوقات أساسية هي<sup>2</sup>:

1) خصائص المتلقي: يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسالة لأسباب ودوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة , وبناء على ذلك يختلف رد فعل شخصين مختلفين حول موضوع واحد , كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة و تفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة , و يتصف بالتفاؤل قد يفسر ابتسامة الرئيس المباشر و تعليقه العارض كمؤشر إلى انه محبوب وعلى المكافأة التي تنظره و أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم فقد يفسرها نفس التعليق من المدير على انه شيء عارض ولا علاقة له بأي موضوع .

2) الإدراك الانتقائي : حيث يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لعدة أسباب منها الحاجة إلى تجنب حدة التناقض المعرفي لذلك يتجه الناس إلى غض النظر عن المعلومات التي تتعارض مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل , ويحدث الإدراك الانتقائي حينما يقوم المتلقي بتقويم طريقة الاتصال بما في ذلك دور و شخصية وقيم ومزاج و دوافع المرسل.

3) المشكلات اللغوية :تعتبر اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال بيد ان المشكلة هنا تكمن في ان كثير من الكلمات الشائعة الاستخدام في الاتصال تحمل معان مختلفة للأشخاص المختلفين ,فقد تكون للكلمة عبارات ومعان متعددة بحيث تحمل تفسيرات مختلفة , ا وان تكون اللغة خاصة لمجموعة فنية معينة من الصعب على منهم خارج هذه المجموعة فهمها كان يبتسم المدرس مثلا للطالب ويقول له مبروك , إن نتيجة الاختبار سلبية في حين ان الطالب لا يدرك معنى كون الاختبار سلبي (4) ضغوط الوقت : يشكو المديرون من أن الوقت هو أندر الموارد , ودائما يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة , ويعزي ضيق الوقت إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية كان يصدر

<sup>1</sup> محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، الأسس و المفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014، ص 382

المدير أمرا شفويا لأحد الموظفين لانجاز عمل معين بحجة انتهاء فترة الدوام ومن ثم لا يسجل هذا الأمر في السجلات الرسمية لتحديد من خلاله المسؤوليات , إضافة الى ان الموظف بسبب ضيق الوقت قد ينفذ هذا الأمر بشكل لم يكن أصلا في ذهن المدير , ثانيا : حجم المعلومات : يتمثل ثاني المعوقات الرئيسة للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات , ومن الشكاوي السائدة في اوساط المديرين في المنظمات (المدارس) أنهم غارقون في المعلومات , فإذا ما تم الاهتمام بكل المعلومات فان العمل الفعلي للمنظمة (المدرسة ) لن يؤدي مطلقا .<sup>13</sup>

## 10 - طرق وأساليب مواجهة معوقات الاتصال وتغاديتها

### 1-10 اساليب الاتصال

اساليب الاتصال :توجد اربعة أساليب للاتصال تسيطر على العلاقات بين الافراد خصوصا في الجانب الاداري والمهني وفيما يلي تفصيلها:

الاسلوب العقلاني(التحليلي): يستخدم هذا الاسلوب الاشخاص الذين يحبذون التركيز على المعلومات الكمية والدقيقة والتكلم بالمنطق، وكذا الاحتكام الى القوانين والتنظيمات بجد وصرامة في المعاملات الادارية، كما يظهر عليهم التنظيم في المكتب والعمل، يفضلون كذلك الاختصار وتناول المقصود مباشرة دون مقدمات كثيرة، يهتمون بالتفاصيل، يتميزون بالتأني حسن الاصغاء للآخرين، الجدية والفعالية في العمل كما أن لهم خطاب مناسب ووقفة ومظهر رسميان، ويوجد في مناصب ذات مسؤولية.

الاسلوب العاطفي :يستخدمه الاشخاص الذين يمتلكون نزعة انسانية وحساسة، دافئين ومتعاونين مع الكل، يعالجون قضاياهم مع الاخرين قبل اتخاذ القرار، يهتمون بالعلاقات الاجتماعية في العمل كثيرا ويفضلون التفاعل مع الاخرين براحة وود وتفتح كبير، يعطون

<sup>1</sup> محمد صاحب سلطان، مرجع سابق 2014، ص 38

الاولوية للعاطفة لذا لا تجدهم صارمين في التقيد بالقوانين والتشريعات كما يفعل العقلانيون، يميلون الى التحدث كثيرا وهم أكثر فعالية في حل النزاعات والاختلافات، غير أنهم سلوكياتهم تتغير تجاهك إذا ما احسوا بعدم الثقة فيك<sup>41</sup>.

الاسلوب الحيوي: يتميز اصحاب الاسلوب الحيوي في التواصل بكثرة التحرك، كثيروا الاسئلة دون أن يكون لديهم وقت لسماع الاجابة، وأسئلتهم في الحقيقة توجيهات أكثر منها أسئلة، يستخدم كل من يمر من أمامه ويدخله ضمن مشاريعه، معنى الحياة لديه تتلخص في العمل الذي يقوده او يشرف عليه، مكذس الاعمال، قليل النظام، يعتمد على كاتبة في انجاز بعض مهامه أو حتى الامضاء مكانه احيانا كثيرة، فالمهم لديه الارشاد والتوجيه ونجاح من يشرف عليهم، في الاجتماعات لا يحترم جدول الاعمال، يوجد الحيوي عادة في المديرية العامة وفي مصالح الانتاج ويلعب دور القيادي.

الاسلوب التصوري أو المعقد: ويسلكه الاشخاص الذين يهتمون كثيرا ويفكرون بعواقب الامور، حيث يكون اتخاذهم للقرار بطيئا ومرتبيا، يعكس شخصياتهم الهادئة والكتومة، تجدهم في الاجتماعات الرسمية يهتمون لنقطة أو اثنين من جدول الاعمال لا أكثر، في الحياة المهنية والادارية يتواجد أصحاب الاسلوب التصوري في مجالات البحث والتخطيط وفي مصالح الدراسات، لا يحبذون تراكم القرارات والتفاصيل في زمن واحد لان أسلوبهم في التعامل مع القضايا يتطلب وقتا أطول لذا ينصح بتجنب ادماجهم في خلايا الازمة لانه لا يوجد لهم فيها مكان.

<sup>1</sup>عاطف عدلي العبد، الاتصال والرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1993، ص 14<sup>4</sup>

## 10-2 اشكال الاتصال الرسمية

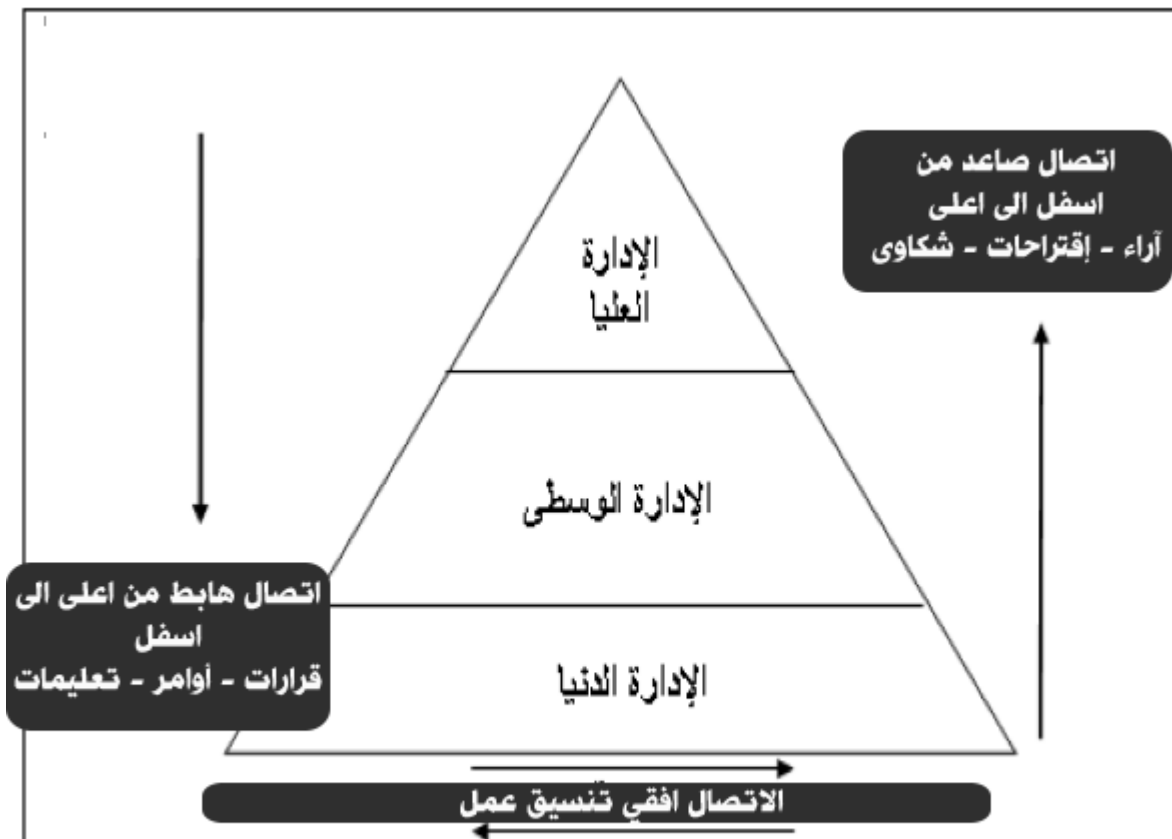
إن تقسيم الاتصالات إلى أنواع مختلفة يرجع بطبيعة الحال إلى المعيار الذي نستخدمه في النظرة إلى الاتصالات، إلا أنه يمكن القول إجمالاً إن الاتصالات في محيط العمل تنقسم إلى<sup>1</sup>:

أ- اتصالات رسمية :

وهي الاتصالات التي تتم وفق خطوط السلطة الرسمية وتجري وفقاً لقواعد وإجراءات محددة رسمياً ، وتأخذ الاتصالات الرسمية الاتجاهات التالية:

- 1- الاتصالات الهابطة :وهي الاتصالات التي تكون من الرئيس إلى المرؤوسين وتأخذ الشكل توجيهات أو تعليمات أو قرارات أو أوامر.
- 2- الاتصالات الصاعدة :وهي الاتصالات التي تكون من المرؤوسين إلى الرئيس وتأخذ الشكل آراء أو اقتراحات أو تقارير أو بحوث أو شكاوى.
- 3-الاتصالات الأفقية :وهي الاتصالات التي تتم بين الإدارات المختلفة في المستوى الإداري الواحد وتأخذ شكل التشاور وتبادل الآراء والخبرات وتنسيق العمل .

<sup>1</sup>عاطف عدلي العبد،مرجع سابق،ص 19



الشكل 02: أنواع الاتصال

## 11- الاتصال الغير الرسمية

وهي تلك الاتصالات التي تتم داخل البناء التنظيمي وفي مختلف الاتجاهات بطريقة خارجة عن القنوات الرسمية حيث تلعب العلاقات الشخصية والاجتماعية دورا كبيرا في تحقيق أهداف الاتصال الرسمي، ويتوقف حجم شبكة الاتصالات غير الرسمية على عدة عوامل منها<sup>51</sup> :

حجم المنظمة وطبيعة أعمالها وأهدافها...إلخ.

كما يمكن أن ينظر إلى الاتصال وفقا لمعيار مصدر الاتصال على أنه:

<sup>1</sup>عاطف عدلي العبد، مرجع سابق، ص 58

- 1 - اتصال داخلي : وهو الذي يتم من داخل أجزاء الجهاز التنظيمي إلى أجزاء أخرى فيه، سواء كان في شكل رسمي او غير رسمي.
- 2 -اتصال خارجي : وهو الاتصال الذي يكون من وإلى خارج الجهاز التنظيمي رسميا كان أو غيررسمي.
- وهكذا تجد أن أنواع الاتصال وتقسيماته تحكمه النظرة التي ننظر بها إلى الاتصال نفسه.
- وهناك تصنيف آخر لأنواع الاتصال وهي:

### 1-الاتصال المباشر ( الشفهي)

ويتم الاتصال عن علاقة المواجهة الشخصية المباشرة والتي تربط الأفراد بالمؤسسة أو الدوله وتتم بين الرئيس في المؤسسة والأفراد، ويعد هذا الاتصال مناسبا للموضوعات المعقدة والمثيرة للجدل ، وأكثرها فائدة للعمل.

ويمكن تقسيم الاتصال المباشر إلى انواع منها:

#### أ- الاتصال الرسمي<sup>16</sup>

ويتم من خلال خطوط مباشرة من المؤسسه ولها ثلاثة اتجاهات اساسيه:

#### -الاتصال بالرؤساء

أبلغهم عن التقدّمات الموجودة في المؤسسة والتي توصل إليها افرادها ، والإجابة عن تساؤلاتهم ، والطلب منهم حل المشكلات المستعصية ، وتزويدهم بالأفكار والاقتراحات التي تخدم العمل وكذلك الطلب من الرؤساء توضيحات حول أوامرهم وتعليماتهم.

#### -الاتصال بالنظراء ( زملاء العمل)

وذلك من أجل نقل الخبرات والمهارات وتبادل الأفكار من أجل تحسين العمل وتنسيق الأنشطة معهم ، ومساعدتهم عند الحاجة.

#### -الاتصال بالأفراد ( العاملين أو المرؤوسين) يتم إصدار الأوامر والتعليمات ، والتوضيحات

<sup>1</sup>عاطف عدلي العبد،مرجع سابق،ص 59

المطلوبة وتغيير القنوات وتقييم الأداء والتحفيز والتأديب.

### ب- الاتصال غير الرسمي

ويتم هذا الاتصال خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال , وتعتمد على قوة العلاقات بينالتنظيم الإداري في المؤسسه , والعاملون في المؤسسه مع بعضهم لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفير الوقت والجهد في جمع المعلومات.

### 2- الاتصال غير المباشر

وهي عملية تتم فيه الاتصالات بين الأشخاص في داخل المؤسسة او بين المنظمة والعالم الخارجي دون اللقاء الشخصي.

ويمكن أن نقسم هذا النوع من الاتصالات إلى قسمين:

#### أ- الاتصال بالصوت والصورة أو بأحدهما

ويتم ذلك بالتحدث شفهيًا إلى الأفراد والعاملين عن طريق أدوات ناقله للصوت كالتلفون أو عن طريق دائرة التلفاز المغلق.

#### ب- الاتصال الكتابي

ويتم عن طريق الكتابة حيث يقوم بكتابة الرسالة والمطلوب منها ثم إرسالها بعدة طرق كالفاكس والبريد الإلكتروني.

ويتميز هذا القسم من الاتصالات بإتاحة الفرصة للتعبير وانتقاء الكلمات المعبرة في كتابة الرسالة , ولأهمية ذلك فهذا النظام هو الأكثر عملا به في المنظمات الحكومية والخاصة الصغيرة والكبيرة , وله عدة أشكال منها المذكرات والمقترحات والخطابات المتبادله والتقارير والأوامر و .. الخ.

ويتوقف نجاح الاتصال دائما على كل من المرسل والمستقبل وكفاءة الوسيلة.

#### -الاتصال الصاعد والاتصال النازل

## أ- الاتصال النازل

ويتم في هذا الاتصال إصدار التوجيهات والأوامر والسياسات والأنظمة والقرارات بعلاقة رأسية من الرؤساء إلى المرؤوسين.

## ب- الاتصال الصاعد

ودائما ماتشير إلى التقارير التي ترفع من العاملين إلى الرؤساء المباشرين وكافة الإدارة العليا حسب تخصصها.

ويعد زيادة الاتصال الصاعد عن الاتصال النازل دليل على نجاح وكفاية المنظمة وزيادة إنتاجها.

## خلاصة الفصل:

المكتبة جهاز يعمل على تسهيل عملية البحث العلمي:

المكتبات الجامعية تمنح الجامعة التابعة لها النجاح فكلما كانت المكتبة تعمل بشكل جيد

استمدت منها الجامعة قوة العمل والتنظيم فهي جزء لا يتجزء منها

تسعى المكتبات الجامعية دائماً إلى خدمة البحث العلمي والمساهمة في تسهيل خطواته فهي

توفر الخدمات المعرفية التالية:

أولاً: تنمية روح البحث العلمي لطلاب الدراسات العليا وتدريبهم وفق أساليب منهجية من

خلال إتاحة الفرص المتكافئة للتعلّم والتكوين وزيادة الخبرات.

ثانياً: تحقيق التوازن بين العلوم النظرية والتطبيقية.

ثالثاً: مسايرة ومواكبة التقدّم العلمي العالمي الحاصل في جميع التخصصات لإتاحتها لجميع

الدارسين والباحثين.

رابعاً: الإلمام بآخر مستجدّات البحوث حتى لا يقع التكرار لا في النتائج ولا في المعلومات.

خامساً: التحكّم في الفيض الهائل من المعلومات وتنظيمها لتيسير إتاحتها للباحثين.

سادساً: تقديم معلومات جديدة ذات التركيب المنطقي للأفكار.

سابعاً: توفير المراجع الإرشادية في المجالات العلمية التي تقتضيها استراتيجيات البحث

والتدريس بالمؤسسات الجامعية.

**الفصل الثاني**  
**المكتبات الجامعية وعلاقتها**  
**بالبحث العلمي**

**تمهيد :**

موضوع علاقة مكتبة بالبحث علمي من المواضيع المهمة والمميزة:

التي لها قمة واسعة في مختلف علوم من بينها علوم الاتصال وال لهذا أردنا إبراز العلاقة التي تربط الاتصال الفعال وعلم المكتبات ودعمهما العلمية الاتصالية بقدر المستطاع سنحاول إظهار أهمية الاتصال بفاعليته بدعم تسهيل عملية البحث العلمي من خلال دراستنا على المكتبة المركزية بجامعة الأغواط الاتصال يدعم المكتبة وهي تدعم عملية البحث العلمي وكل هذا نتكلم عليه في هاد فصل تعريف المكتبات وأنواعها خصائص البحث العلمي ومدى مساهمة فعالية الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي.

## 1- تعريف المكتبة الجامعية

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

و المكتبة الجامعية في تعريفها البسيط: <sup>1</sup>

عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة، أو بمعهد عال، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث و الدراسة و تقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، و هي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية، الاجتماعية، التطبيقية، البحثية و التاريخية، وكافة التخصصات ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها. "كما يعرفها حسن الحداد فيصل في كتابه " خدمات المكتبات الجامعية السعودية"، بأنها: <sup>2</sup>

مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة الأساتذة و الباحثين، وذلك و بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم و أعمالهم من الكتب و الدوريات و المطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية و تسهيل استخدامهم.

و في تعريف آخر : هي عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات و الوثائق و

السجلات و الدوريات و غيرها من المواد، منظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة."

و عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية و المعلومات بأنها: "مكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه و تدعمه و تديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة و

<sup>1</sup> حسن، سعيد أحمد المكتبات و أثرها الثقافي الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991، ص.23.

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

هيئة التدريس كما تساند برامج التدريب و الأبحاث و الخدمات من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي أهم مؤسسات التعليم العالي و العصب المحرك لأي جامعة و هي أحد أهم مقومات تقييم الجامعة، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها و القيام بوظائفها.

## 2-اهداف المكتبة الجامعية

تستمد المكتبات الجامعية وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاما فرعيا أساسيا من النظام الكلي للجامعة، و إحدى وسائل حركته و استمراريته، و أكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطا ببرامجها الأكاديمية و البحثية.

و لكي نحدد أهداف المكتبات الجامعية، لابد لنا أولا من فهم عميق للدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع ، الذي يمس الناحيتين الثقافية و التعليمية، من أجل خدمة أهداف الأمة القومية و الاجتماعية و السياسية و غيرها، حيث تقوم الجامعة بالتعليم و إكساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي و تنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة و إعدادهم للعمل المستقبلي و تكوينهم الاتجاهات الإيجابية.

و يمكن حصر أهداف المكتبات الجامعية في النقاط التالية<sup>1</sup>:

- مساندة العملية التعليمية التعلمية في الجامعة.
- تشجيع البحث العلمي و دعمه.
- خدمة المجتمع.
- إيجاد قاعات دراسية لأعضاء هيئة التدريس و طلبة الدراسات العليا.

<sup>1</sup>صوفي،عبد اللطيف.مدخل إلى علوم المكتبات و المعلومات قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001، ص.103

- التركيز على بناء مجموعات حديثة، و أنشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.

- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات و الأقسام.

وتوظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العالية و الحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرفة البشرية، زيادة على تخصصهم في علم المكتبات و المعلومات. الرفع من عدد الموظفين من فئة المساعدين شبه المكتبيين، كي يستطيع المهنيون في المكتبة التركيز على الأعمال الفنية مثل عمليات الفهرسة و التصنيف.

### 3-وظائف المكتبة الجامعية

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف الجامعة، حيث أن هناك جملة من الوظائف يجب عليها القيام بها من أجل تحقيق الأهداف المنوط بها تحقيقها، نذكرها في<sup>1</sup>:

1. اختيار الكتب و غيرها من أوعية المعلومات في جميع التخصصات، و اقتنائها عبر مختلف السبل والوسائل، كالشراء و التبادل و غيرها.

2. تنظيم المجموعات و صيانتها و إعارتها للمستفيدين من أساتذة و باحثين و طلبة و إداريين، إعارة داخلية و خارجية، و ربطهم بالمعلومات الحديثة عبر شبكات المعلومات و الإنترنت.

3. تدريب الطلبة على حسن استخدام المكتبة ووسائلها الفنية الحديثة و مصادرها و مختلف خدماتها و إرشادهم.

<sup>1</sup>كریم مراد المرجع السابق، ص.103

4. تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة و البحث و الدراسة، و تأمين الشروط الصحية اللازمة لذلك.

5. حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي و الإعلام عنها عبر الببليوغرافيات و المستخلصات و الكشافات، و نشر الاعم منها.

6. العمل على تدريب طلبة معاهد علم المكتبات، و تكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل التجهيزات و تكنولوجيا المعلومات الحديثة، و إقامة الندوات و الملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه، و المعارض و ما إليها.

7. إصدار الببليوغرافيات المفيدة في دعم البحث العلمي في كافة التخصصات بأنشطة المكتبة و خدماتها.

8. إقامة علاقات تعاون و تبادل للمؤلفات و الرسائل الجامعية مع المكتبات الجامعية الأخرى.

كما يحدد الدكتور أحمد بدر و محمد فتحي عبد الهادي في كتاب "المكتبات الجامعية: دراسات في المكتبات الأكاديمية و الشاملة" وظائف المكتبات الجامعية على النحو التالي: بناء و تنمية المجموعات: و تتمثل في توفير مصادر المعلومات التي تمكن المستعملين من المجتمع الجامعي بكل فئاته من الاستفادة من المعلومات التي أصل و مصدر كل عمل أو بحث يقومون بإعداده.

هي تنظيم و معالجة الرصيد و تبني هذه الوظيفة على معالجة الرصيد المكتبي و تنظيمه حسب التقانين العلمية المعمول بها دوليا و تشمل مختلف العمليات التقنية كالفهرسة والتصنيف، التكشيف والاستخلاص.

تقديم الخدمات المكتبية و تتمثل في مجمل الخدمات المقدمة للمستخدمين كالإعارة و

التصوير و خدمات المراجع و استرجاع المعلومات و غيرها.

التعاون المكتبي: و يتمثل في تبادل المعلومات العلمية بين مختلف المكتبات الجامعية داخل الوطن و خارجه.

تكوين المستفيدين: و هي عملية يقوم بها المكتبيون و أخصائيو المعلومات لتمكين الرواد من حسن استعمال المكتبة و ذلك بتقديم كل المعلومات الخاصة بالبحث و استعمال الفهارس و البحث عن مصادر المعلومات.

و هناك من لخصها في وظيفتين أساسيتين هما:

الوظيفة الأولى: تتمثل في الوظيفة التعليمية و المقصود بها تكوين و تخريج طلاب و أساتذة أكفاء ليساهموا في تنمية المجتمع و تطوير البلاد و في مجالات الحياة المختلفة.  
\*الوظيفة الثانية: تتمثل في المساهمة في تطوير البحث بالمساهمة في إعداد الإطارات العلمية المتخصصة في البحث العلمي خاصة في مرحلة الدراسات العليا التي تحتاج إلى و إمكانيات علمية و تقنية متميزة.

وسائل من خلال ما سبق يمكن اعتبار المكتبات الجامعية أنها:

\*مركزا للمعلومات يمد الطلبة و أعضاء هيئة التدريس و الإداريين والباحثين الآخرين بالمعلومات اللازمة لهم لأغراض البحث العلمي و الثقافة العامة و التخصصية (دور

معلوماتي)

\*مركزا للتعليم و التعليم، إذ تعمل مكتبة الجامعة كوسيط فعال بين وسائط التعلم و التعليم في الجامعة (دور تعليمي)

\*مركزا لخدمة المجتمع، إذ تقدم مكتبة الجامعة خدماتها لمجتمعها الداخلي و تمدها خارج أسوار الجامعة لأفراد المجتمع ككل (دور اجتماعي)

#### 4-أنواع المكتبات الجامعية

تخدم المكتبات الجامعية المجتمع المتنوع بطبيعته، الأمر الذي جعلها حد ذاتها تتخذ

عدة أنواع وضعت في هيكل تنظيمي، نوضحه كالاتي<sup>1</sup>:

##### - المكتبة المركزية:

وسط الجامعة و ليس في أطرافها، و تقوم بمهام الإدارة العامة للمكتبات الجامعية، حيث التي المكتبة الرئيسية للجامعة، و عادة ما يكون موقعها في تتولى مهمة الإشراف على جميع أنواع المكتبات الأخرى الموجودة بالجامعة، كونها هي تزودها بالوثائق و الكتب ووسائل المعلومات المختلفة، وذلك لأن اقتناء مواد المعلومات يتم بشكل مركزي على مستوى هذه المكتبة، كما أنها تتكفل بجانب التأطير أي توظيف المكتبيين و توزيعهم على المكتبات الموجودة بالجامعة، بالإضافة إلى الجوانب الأخرى الفنية و التنظيمية و العلمية وغالبا ما تساهم المكتبة المركزية بشكل فعال في اقتراح الحلول الفنية ووضع النظم و تحديد العلاقات بين المكتبة وإدارات الكليات و الأقسام، تنظيم النشاطات العلمية المختلفة : ملتقيات ندوات محاضرات و معارض وغيرها بشكل عام فإن المكتبة المركزية هي الواجهة الحقيقية لجميع المؤسسات التوثيقية الموجودة بالجامعة، و همزة الوصل ما بين هذه المؤسسات و الإدارة من جهة.

##### - مكتبات الكليات

صوفي، عبد اللطيف. المرجع السابق، ص.104.

و تقوم داخل الكليات الجامعية، و تتوجه بمجموعاتها و خدماتها الأساتذة و الموظفين العاملين في الكلية و تكون كل مكتبة منها متخصصة بتخصص الكلية، و تطور مجموعاتها في هذا الاتجاه، كما تشرف على مكتبات الأقسام و المعاهد التابعة للكلية.

لدارسين و غالبا ما نجد هذه المكتبات مجهزة بأدوات ووسائل حديثة لاسترجاع المعلومات و خطوط الارتباط بشبكة الإنترنت. ورغم حداثة هذه المكتبات إلا أنها عملت على تخفيف الضغط على المكتبات المركزية، سواء من حيث اتجاه الباحثين إلى استخدام أرصدها الوثائقية أو التكفل بجزء من الكتب و الوثائق التي كانت تثقل كاهل المكتبات المركزية من جوانب التنظيم و التخزين.

#### - مكتبات الأقسام

و المكتبات الجامعية و علاقتها بالبحث العلمي المعاهد: ظهرت هذه المكتبات مع توسع الجامعة الجزائرية خلال سنوات السبعينات، و تعدد التخصصات العلمية.

و تقوم بخدمة الهيئة التدريسية و الطلبة الدارسين في قسم أو المعهد، و تنمي مجموعاتها خدماتها في خدمة تخصصات هذه الأقسام و المعاهد. و قد تطور العمل بين المكتبات الجامعية ليصبح على شكل مكتبات محلية و مشاركة في الشبكات الوطنية و الدولية.

مكتبات مراكز البحث العلمي:

و هي مكتبات تنشأ على مستوى الجامعة، أو وحدات البحث و توجه لخدمة البحوث العلمية و العاملين على إعداد الدراسات، فتهيئ لهم المصادر و المراجع التي تساعدهم في تقديم بحوثهم و إجراء تجاربهم، بالإضافة إلى ذلك

فإن هذه المكتبات أصبحت لديها إمكانيات تكنولوجية هائلة و ارتباطها بشبكة الإنترنت.

**5- خدمات المكتبات الجامعية:**

كي تحقق المكتبات الجامعية الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية و التي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات و تيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت و أقل جهد ممكنين. لقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية و تطور مع تطور المكتبات ذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن لأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث و المحافظة عليه إلى كونها مقرا يستقبل الرواد و المستفيدين و يقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة و بطرق عصرية.

**- تعريف الخدمات المكتبية:**

ورد في أدبيات علم المكتبات و المعلومات تعريفات متعددة و كثيرة للخدمة المكتبية من أبرزها تعريف المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات إذ عرفها "بأنها التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات<sup>1</sup>".

و يعرف ربحي عليان مصطفى الخدمة المكتبية : بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها و بأقل التكاليف . "كما أشار ملفيل ديوي إلى أن مفهوم الخدمة المكتبية هو : أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف".

و قد أثار مصطلح الخدمة المكتبية جدلاً بين أوساط الكتاب و الباحثين في مجال المكتبات و المعلومات حيث ظهرت عدة مصطلحات تدل على نفس الخدمة، إذ نجد أن الكثير من المكتبيين يشيرون إلى أن هذا المصطلح هو مرادف للخدمة المرجعية، في حين يمكن النظر إلى الخدمة المرجعية على أنها جزء لا يتجزأ من الخدمات المكتبية. و يعرف أحمد الشامي و سيد حسب الله الخدمة المكتبية في المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات

<sup>1</sup>النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2000، ص. 21.

بأنها" : مصطلح عام يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات و هي بمفردها تشمل على مدى واسع و سلسلة عريضة من الخدمة مثل:

الخدمات العامة خدمات خدمات المعلومات والإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات طبقاً لأهدافها.

### 6- دور المكتبة الجامعية في البحث العلمي العلمي:

يحتاج البحث العلمي خدمات معلومات متطورة، ومواكبة للتقدم العلمي الخاص في كافة التخصصات، الأمر الذي يجعل المكتبات مضطرة بدورها لمواكبة هذا التقدم، وذلك من خلال الآتي:

متابعة الإنتاج الفكري العالمي، للحصول على أحدث ما ينشر ضمن مختلف أوعية المعلومات من كتب ودوريات ومنشورات علمية وغيرها. الاستفادة من شبكات المعلومات الوطنية والدولية ونظمها المتطورة، من أجل النهوض بالمستوى الفكري للمجتمعات والارتقاء بالفكر العلمي.

تجديد العلوم والمعارف بالإضافة ونشرها من أجل الإفادة، وتساعد على مسايرة التقدم العلمي العالمي<sup>1</sup>.

الإحاطة بما يكتبه الآخرون من الباحثين، وإبراز كافة الحقائق والمعلومات لتسهيل عملية البحث العلمي.

<sup>1</sup>المحمودي، محمد سرحان علي. (2019). مناهج البحث العلمي. ط3. دار الكتب الجمهورية اليمنية. هيثم، ثيو محمد. (2017). المكتبات

الخاصة ودورها في خدمة البحث العلمي: دراسة ميدانية بمكتبة الشيوخ- جامعة الأمير عبدالقادر

تقديم كافة المعارف والمعلومات بطريقة موصوفة ومنظمة للباحثين والدراسين والطلاب بعد الإلمام بآخر ما وصلت إليه البحوث في التخصص حتى لا يقع تكرار للنتائج نفسها. تقديم المعلومات الجديدة في تركيب منطقي للأفكار على أسس وقواعد مبسطة تم التوصل إليها، مع توفر المراجع الإرشادية في المجالات العلمية التي تقضيها استراتيجيات البحث العلمي والتدريس بالمؤسسة الجامعية. تعرف أعضاء هيئة التدريس بنظم التصنيف والتحليل الكشفي، والفهرسة التحليلية المتبعة، وتنمي روح البحث العلمي والدراسة لدى طلاب الدراسات العليا. ومن ثم تدريبهم على أساليب ومنهجية البحث العلمي.

احوال العمل بالمكتبات الجامعية: ويقصد بأحوال العمل هنا المناخ المناسب الذي توفره المكتبة الجامعية للعاملين وذلك من حيث: والتجهيزات المبنى

1-6 يعتقد كل من "روجرز" و"ويبر" أن الحيز الذي ينبغي توفيره للعاملين يختلف حسب طبيعة العمل نفسه، ويقدران لكل موظف يعمل في الإجراءات الفنية حيزا مقداره 120 قدما مربعا، ولكل موظف في نقاط الخدمة الأخرى 130 قدما مربعا، فهذه المساحة تكفي لترتيب الملفات والبطاقات وإقامة رفوف للمواد التي تكون تحت الإعداد وفرزها ووضع المكاتب والمناضد وصناديق الفهارس وناقلات الكتب وغيرها من الأجهزة والأثاث اللازمة للعاملين في المكتبة، مجمل القول انه لا يوجد مايساعد على رفع الروح المعنوية أكثر من توفير الجو الصالح. : العمل ساعات

2-6 يشير "سميث" و"باك ستر" إلى أن ساعات الذروة هي، حصّة الغداء (يقابلها ساعة الصلاة في بعض الدول الإسلامية)، وأنه ما لم يفضل للعاملون فكرة العمل على فترتين احدهما صباحية والأخرى مسائية فان تكليفهم بذلك سوف يترك أثارا سيئة في نفوسهم، نظرا لما يضيعونه من وقت في الذهاب والعودة من المكتبة واليها وخصوصا للذين يقيمون في

أماكن بعيدة عن المكتبة ، بالإضافة إلى الوقت الذي ينفق في الغداء والراحة الجسمية  
الواجبة

3-6 إجازات :بالإضافة إلى العطل الرسمية سواء نهاية الأسبوع أو العطلات الأخرى  
المقررة مثل عطلات الأعياد الدينية والوطنية والمحلية، يجب أن يتمتع العاملون في المكتبات  
الجامعية بإجازات سنوية مدفوعة الأجر .

وتختلف مدة الإجازة السنوية تبعاً للنظام العام للعاملين بالدولة ،وانه لوحظ أنها لا تقل في  
العادة عن شهر ولا تزيد عن خمسة وأربعين يوم

4-6 الرعاية الصحية :يستفيد العاملون في المكتبات الجامعية من الرعاية الصحية التي  
توفرها الجامعة للأساتذة والطلبة ومختلف فئات العاملين بها وتتطوي هذه الرعاية الصحية  
على العلاج المجاني سواء بالإدارة الصحية أو بمستشفى الجامعة ،وتقوم بعض الجامعات  
بصرف الدواء للمرضى من العاملين عن طريق الصيدلية التابعة للإدارة الصحية أو  
المستشفى الجامعي ،وعموماً أن هذه الامتيازات تختلف من دولة إلى أخرى - 8-7 الميزات  
الإضافية والتقاعد :في سعيها الدائم لاجتذاب وتعيين أفضل العناصر البشرية تعلن المكتبات  
الجامعية عن مزايا إضافية تمنحها للعاملين .ويذكر رايت "أن هذه المزايا قد تشمل الإجازات  
طارئة للأسباب الشخصية البحتة ،وإجازات الولادة والرضاعة للأمهات، وإجازة التصويت في  
الانتخابات ،وتشييع الجنائز، كما قد تشمل الاشتراك المخفض في واحد أو أكثر من  
المشروعات الرعاية الصحية ،والتأمين على الحيات وتأمين العجز الكلي والجزئي، ومكافأة  
نهاية الخدمة

5-6 الترقيات :تخضع ترقية الموظف في المكتبة الجامعية لعوامل كثيرة أهمها حاجة  
المكتبة وارتفاع مستوى أداء الموظف. ولقياس دقيق لأداء الموظف يقترح "هاجرتي

## 7-تعريف الباحث

## - البحث لغة:

" أن تسأل عن شيء معين و تفتش و تستخبر عن هذا الشيء"، و لكن اصطلاحا لا تستخدم هذه الكلمة إلا و المقصود العلمية في البحث، و العلمية تعني أن يكون بحثنا متقنا مع قواعد العلم و مبادئه و معتمدا عليها حتى نتقن و نفقه و نخبر ميدان المعرفة الذي نبحث فيه .

و منه يمكن القول أن البحث بصفة عامة هو السعي إلى زيادة معرفة الفرد في موقف معين، أو هو عملية التوصل إلى حلول جديرة بالثقة، أو يعتمد عليها للمشكلات عن طريق الجمع المخطط و المنهجي للبيانات و تحليلها و تفسيرها، أو هو " التقصي و الدراسة المنسقة و الشاملة و المكثفة، عن طريق طرح الفرضيات و التجارب لاكتشاف معرفة و حقائق و نظريات و قوانين جديدة . و لهذا فالبحث يتطلب تقصيا شاملا و دقيقا لجميع الشواهد و الأدلة التي يمكن التحقق منها، و التي تتصل بموضوع ما، سعيًا وراء استخلاص العلاقات و المبادئ و الحقائق المتصلة بذلك الموضوع.

و بذلك يصبح البحث العلمي حصيلة مجهود منظم يهدف إلى الإجابة عن تساؤل أو مجموعة من التساؤلات المتصلة بموضوع ما، متبعا في ذلك طرائق خاضعة لقواعد وضعية

هناك عدة تعريفات للبحث العلمي، حيث يعرفه Hillways بأنه:"

وسيلة للدراسة يمكن بواسطتها الوصول إلى حل لمشكلة محددة، و ذلك عن طريق التقصي الشامل و الدقيق لجميع الشواهد و الأدلة التي يمكن التحقق منها و التي تتصل بهذه المشكلة

. كما يعرفه ماكميلان و شوماخر بأنه:" عملية منظمة لجمع البيانات أو المعلومات و

تحليلها لغرض معين."

أما توكرمان فيعرفه بأنه: " محاولة منظمة للوصول إلى إجابات أو حلول للأنشطة أو المشكلات التي تواجه الأفراد أو الجماعات في مواقعهم و مناحي حياتهم "

و على الرغم من تعدد التعريفات، و عدم اتفاق الباحثين على تعريف محدد، بسبب تعدد أساليب البحث العلمي و عدم تحديد مفهوم العلم، فإنها تشترك في النقاط التالية :

1. أنه محاولة منظمة ( تتبع أسلوبا أو منهجا معينا و لا تعتمد على الطرق غير العلمية )
2. يهدف إلى زيادة الحقائق و المعلومات التي يعرفها الإنسان و توسيع دائرة معارفه، ليكون أكثر قدرة على التكيف مع بيئته و السيطرة عليها.
3. يختبر المعارف و العلاقات التي يتوصل إليها و لا يعنها إلا بعد فحصها و التأكد منها بالتجربة .
4. يشمل جميع ميادين الحياة و جميع مشكلاتها و يستخدم في جميع المجالات على حد سواء .

### 8- خصائص البحث العلمي

يتصف البحث العلمي بمجموعة مترابطة من الخصائص الأساسية التي لابد من توافرها 2 لتحقيق أهدافه، و يلخصها sekran على النحو التالي :

- ✓ الموضوعية .
- ✓ الاختيارية و الدقة.
- ✓ إمكانية تكرار النتائج.
- ✓ التبسيط و الاختصار .
- ✓ أن يكون للبحث العلمي غاية أو هدف.
- ✓ استخدام نتائج البحث لاحقا في التنبؤ بحالات و مواقف متشابهة.

يسير البحث وفق طريقة منظمة تتلخص في : يبدأ البحث بسؤال أو عدة أسئلة في عقل الباحث حول بعض المظاهر و القضايا الحياتية التي تثير التساؤلات.

يتطلب البحث تحديد المشكلة و صياغتها صياغة محددة و بمصطلحات واضحة.

يتطلب البحث وضع خطة توجه الباحث للوصول إلى الحل يتعامل البحث مع المشكلة الأساسية من خلال مشكلات فرعية.

يحدد اتجاه البحث بفرضيات مبنية على افتراضات أو مسلمات بحثية واضحة.

يتعامل البحث مع الحقائق و معانيها و تفسيراتها، و يلعب الباحث دور المكتشف للعلاقات بين المتغيرات، و يعتمد البحث على المنطق في تقبل إجراءاته و فحص تعميماته.

للبحث صفة الدورية بمعنى أن الوصول إلى حل لمشكلة البحث قد تكون بداية لظهور مشكلات بحثية جديدة و هكذا.

### 9-اهداف البحث العلمي

يهدف البحث العلمي إلى تحقيق عدة أهداف من أهمها:

فهم قوانين الطبيعة و السيطرة عليها، و توجيهها لخدمة الإنسان.

دراسة الظواهر المختلفة و استنباط قوانين عامة أو نظريات تفسر تلك الظواهر و العلاقات التي تحكمها، و من ثم إمكانية التنبؤ بها و التحكم فيها.

إيجاد حلول للمشكلات المختلفة التي تواجه الإنسان في تعامله مع البيئة التي يعيش فيها .  
زيادة المعارف في كل المجالات العلمية سواء في العلوم الطبيعية أو في العلوم الاجتماعية و الإنسانية.

تزويد متخذي القرار سواء في الأمور السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية بأسس سلمية يمكن الاعتماد عليها في قراراتهم.

## 10- العوامل المؤثرة في نجاح عملية البحث العلمي :

البحث العلمي سلوك إنساني يتأثر بالعوامل الشخصية و البيئية المنتجة له، كما يؤثر بنتائجه على تلك البيئة، ومن أهم هذه العوامل :

- أهلية الباحث العلمية للقيام بالبحث:

و تشمل كفايات الباحث و معرفته النظرية و التطبيقية لمفاهيم و مبادئ و طرق و أدوات و تخطيط و تنفيذ البحث العلمي وميوله و أخلاقياته العامة نحو البحث عموماً و المحافظة على دقة نتائجه بوجه خاص.

أهلية البيئة: البحث بما في ذلك الإمكانيات المتاحة للبحث و العينات و التسهيلات و القوى العاملة المرتبطة إدارياً به، لأن الإمكانيات المحدودة للبيئة تنتج لنا بحثاً محدوداً في نوعه و نتائجه، و إن ميول البيئة للبحث و الباحث تشكل أيضاً حلاً إيجابياً أو سلبياً في صلاحية التنفيذ و النتائج بوجه عام.

- عوامل إضافية خاصة بالبحث التجريبي: تتمثل في :

- ❖ تاريخ أخذ العينات .
- ❖ تكرار خبرات القياس و اختلاف عوامله من أدوات و أجهزة و عاملين .
- ❖ طرق اختيار الأفراد و المصادر و العينات للبحث .
- ❖ أساليب التعامل مع العينات أفراداً أو جماعات خلال التجربة
- ❖ تأثير العوامل البيئية.
- ❖ الصعوبات التي تواجه عملية البحث العلمي

❖ واجه عملية البحث العلمي صعوبات كثيرة تحول دون تحقيق الأهداف المرجوة و النهوض بالمجتمع،

و يمكن ذكرها فيما يلي :

نقص الموارد البشرية العاملة في حقل البحث العلمي، فمعدل العلماء الباحثين ضعيف بالنسبة لعدد السكان، أقل من المعدلات العالمية التي قد تصل في البلاد المتقدمة إلى 3000 باحث لكل مليون من السكان .

غياب الحرية الأكاديمية، فالعلم لا يعبر عن نفسه بكل حرية .

عدم تفرغ الباحثين، حيث أن معظمهم يمارس وظيفة إدارية تكون عائقاً أمامه.

القيود المفروضة على نشر المعلومات و تداولها مما يحول دون إتاحتها للباحثين و عموم الناس .

طغيان السلوك الإداري البيروقراطي على أجهزة الإدارة المتحكمة في الجامعات و مرافقها و مخابرها .

❖ شيوع سلوكيات غير أخلاقية بين أفراد الهيئة العلمية و القطاعات الممولة يؤدي إلى

انتشار الانتهازية و عدم العدالة في تكليف الباحثين و تفرغهم و تمويل أبحاثهم .

❖ تواضع العائد المالي للباحثين، مما يؤدي إلى هجرة الباحثين .

❖ عزلة العلماء وغياب قنوات الاتصال بينهم.

❖ التسهيلات المقدمة للباحثين أثناء بحثهم

# الفصل الرابع

## الجانب الميداني للدراسة

**تمهيد:**

يعتبر الجانب الميداني الأكثر أهمية في اي دراسة فمن خلاله نتحصل على نتائج التي تشوقنا للوصول إليه منذ بداية في اول خطوة ومن خلال هذا الفصل سنتعرف على إجراءات الدراسة منهجها عينة الدراسة وأدوات جمع بيانات وكذا إجابات على فرضيات حتى نتحصل على نتائج التي نريدها.

**1-مجالات الدراسة:**

مجالات الدراسة:دراسة تهتم بفعالية الاتصال في مكتبات جامعية وعلاقته في تسهيل عملية البحث العلمي وحتى نفسر موضوعنا ونبحث فيه بطريقة تسهل علينا العمل اعتمدنا على المجالات التالية : مجال المكاني لدراسة: تمت الدراسة الميدانية في مكتبة المركزية بجامعة الأغواط نبذة عن مكتبة مركزية بجامعة الأغواط افتتحت المكتبة المركزية في سبتمبر 2005 من طرف السيد رئيس الجمهورية، بسعة 500 مقعد، تتربع على مساحة قدرها 7225م<sup>2</sup>.

و تتكون من ثلاثة طوابق تحتوي على مصالح مختلفة تساهم في إنجاز مهام المكتبة بصورة جيدة .تقع المكتبة المركزية مباشرة أمام مركز الإعلام الآلي و خلفها المركز الطبي و بريد الجزائر أهداف المكتبة و تطلعاتها :

- المساهمة في معرفة الأرصدة والمجموعات و السلاسل التابعة لمكتبات الكليات .
- المشاركة في إنشاء شبكات ووضع أسس بنوك المعلومات مع إنشاء ومتابعة صفحة الواب الخاصة بالمكتبة في إطار موقع الجامعة .
- استعمال وتعميم التقنيات الحديثة للاتصال بالمكتبات .

-وضع سياسة المكتبة الافتراضية و وضع سياسة محكمة لحفظ التراث الوثائقي للجامعة عبر برنامج (DSpace).

- المساهمة في إثراء المواقع الإلكترونية الوطنية الخاصة بالبحث العلمي (CCDZ) ، (pnst) ، الطابق الأرضي :

1-مكتب الإعلام و التوجيه : مهمته السهر على النظام، المراقبة، و تنظيم حركة الطلاب داخل المكتبة .

2-شباك الإعارة : تتم فيه عملية الإعارة، توجيه الطلبة و مساعدتهم في أبحاثهم .

3-قاعة المطالعة : هذه القاعة مجهزة بـ 190 مقعد الطلبة .

4-قاعة البحث : مجهزة بـ 19 جهاز حاسوب لتمكين الطلبة البحث البيبليوغرافي في قاعدة البيانات الخاصة بالمكتبة .

5-قاعة الانترنت : مجهزة بـ 52 جهاز حاسوب حيث يتم تقديم مساعدة تقنية للطلبة، من أجل التصفح على شبكة الإنترنت مع وجود خدمة

6-6-إدارة المكتبة : أ - مكتب محافظة المكتبة . ب - مكتب التوجيه . ج - مكتب البحث البيبليوغرافي . د - مكتب الاقتناءات .

7-قاعة عرض . الطابق الأول :

قاعة الانترنت للأساتذة: مجهزة بـ 15 جهاز حاسوب .

قاعة المطالعة للطلبة : مجهزة بـ 190 مقعد .

مكتب المعالجة . الطابق الثاني-1 :قاعة المطالعة للطلبة : مجهزة بـ 190 مقعد .

مكتب المذكرات : تحتوى على أطروحات الدكتوراه و الماجستير و مذكرات تخرج .

مكتب الدوريات و المجالات : تحتوي على 103 عناوين ،كما تقدم كتيبات ودليل التدريس في الجامعات الأجنبية

### - المجال الزمني لدراسة:

لقد تمت دراستنا في فترة زمنية تبدأ من تاريخ 20 جانفي 2023 تحضيراً للجانب المنهجي الذي انتهينا منه في نهاية فيفري 2023 وتم بدأ في صياغة الاستبيان في شهر أفريل وتم توزيعه في شهر ماي وتحليل النتائج في اواخر ماي بضبط في 24 ماي 2023 مجال البشري :عملاء المكتبة المركزية اللذين يهمهم موضوع فعالية اتصال في مكتبات جامعية وعلاقته في تسهيل عملية البحث العلمي بمكتبة المركزية بجامعة الأغواط.

### 2-منهج الدراسة:

استخدم المنهج الوصفي لأنه اسهل استخداما وأكثر ملائمة لموضوع دراستنا المنهج الوصفي:لماذا اخترناه؟

ان دراستنا تتدرج تحت الدراسات الوصفية إذ من خلالها نريد أن نصف العلاقة بين الاتصال و مجتمع الأصلي لدراسة:كل الطلاب جامعيين اللذين يعتمدون على مكتبات الجامعية في البحث العلمي.

### عينة الدراسة:

اخترنا العينة القصدية لأنها تناسب دراستنا.

تعريف العينة القصدية :العينة جزء من مجتمع الأصلي لدراسة ونعرف العينة القصدية وهي كالتالي:

العينة القصدية هي احد انواع العينة الغير احتمالية هي إحدى انواع العينات في البحث العلمي ويتم تعريفها على أنها أسلوب أخذ العينات الذي يختار فيه الباحث العينات بناءً على

الحكم الذاتي للباحث بدلاً من الاختيار العشوائي ، إنها طريقة أقل صرامة وتعتمد طريقة أخذ العينات هذه بشكل كبير على خبرة الباحثين ويتم تنفيذه عن طريق الملاحظة ، ويستخدمه الباحثون على نطاق واسع.

مفهوم عينة قصدية. كتابة. دينا محمود. آخر تحديث 01 أفريل 2021. [8:58] موقع المرسل

### أدوات جمع بيانات الدراسة:

أدوات جمع بيانات تتمتع بأهمية بالغة فهي تخدم البحوث العلمية وتضمن نجاحها وصحة نتائجها ولكي نضمن نجاح موضوعنا ولأن أداة تخدم البحث.؛ لقد استخدمنا في دراستنا الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي نحتاجها حتى نتحصل على نتائج الدراسة مضبوطة الاستبيان: الاستبيان و يسمى أيضا الاستقصاء،<sup>1</sup> و هو احدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات و حقائق تتعلق بآراء اتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين ، و يتكون الاستبيان من جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع (معينة) بواسطة البريد أو اليد أو قد تنشر في الصحف والمجلات أو التلفزيون حيث يطلب منهم الاجابة عليها و إعادتها للباحث و بما أن الهدف الأساسي للاستبيان هو الحصول على بيانات واقعية و ليست مجرد انطباعات و آراء هامشية ، فإن ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستفتاء ، فعليه أن يدرس المشكلة التي تم اختيارها بعناية و يحللها إلى عناصر الأهلية من أجل أن تكون البيانات المطلوبة محيطة بكل عنصر ، و قد لا يجد الباحث في نفسه الخبرة الكافية لتصميم الاستبيان، و لذا يستوجب عليه الاستعانة بآراء الخبراء و أن يقوم بمراجعة الأسئلة و تدقيقها لإزالة أي غموض أو إبهام في صياغتها اللغوية و أسلوبها بحيث تتلائم مع الهدف الذي وضع الاستبيان من أجله .

استمارة الاستبيان:

<sup>1</sup> كامل محمد المغربي، اساليب البحث العلمي ، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان 2009م، ص152.

لماذا اعتمدنا عليها؟

- لأن مجتمع الدراسة كبير نوعا ما.

- لأن مثل هذه الدراسات يناسبها الاستبيان .

- تعريف الاستبيان:

الاستبيان و يسمى ايضا الاستقصاء، و هو احدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات و حقائق تتعلق بآراء اتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين ، و يتكون الاستبيان من جدول من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع (معينة) بواسطة البريد أو اليد أو قد تنشر في الصحف والمجلات أو التلفزيون حيث يطلب منهم الاجابة عليها و إعادتها للباحث و بما أن الهدف الأساسي للاستبيان هو الحصول على بيانات واقعية و ليست مجرد انطباعات و اراء هامشية ،<sup>1</sup> فإن ذلك يتطلب من الباحث العناية في تصميم الاستفتاء ،فعليه أن يدرس المشكلة التي تم اختيارها بعناية و يحللها إلى عناصر الأهلية من أجل أن تكون البيانات المطلوبة محيطة بكل عنصر ، و قد لا يجد الباحث في نفسه الخبرة الكافية لتصميم الاستبيان، و لذا يستوجب عليه الاستعانة بآراء الخبراء و أن يقوم بمراجعة الأسئلة و تدقيقها لإزالة أي غموض أو إبهام في صياغتها اللغوية و أسلوبها بحيث تتلائم مع الهدف الذي وضع الاستبيان من أجله .<sup>1</sup>

العينة التي وقع عليها الاختيار هي عينة قصدية حيث يمثل عدد أفرادها 50 طالب يترددون على مكتبة العينة التي وقع عليها الاختيار هي عينة قصدية حيث يمثل عدد أفرادها 50 طالب يترددون على المكتبة

كامل محمد المغربي، اساليب البحث العلمي ، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان 2009م، ص152.

## 3-تحليل بيانات الاستبيان

## الجدول 01: توزيع العينة حسب الجنس

| النسبة المئوية% | التكرار | الفئات  |
|-----------------|---------|---------|
| 34%             | 17      | ذكور    |
| 66%             | 33      | اناث    |
| 100%            | 50      | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب مفردات العينة من جنس الاناث بنسبة 66% أما الذكور فيمثلون 34 % من العينة المدروسة .

قد نرجع أغلبية العينة إلى الاناث لعدة أسباب نذكر منها على سبيل المثال: أن ميل الباحثين إلى جنسها في توزيع الاستبيان ،كذلك قد نفسر ذلك بأن أغلبية المترددين على المكتبة من الاناث ،و ربما إذا ما لاحظنا نسبة الطلبة الجامعيين فنجد أن أكثرهم من الاناث.

الجدول 02: جدول يبين توزيع العينة حسب السن :

| الفئات       | التكرار | النسبة المئوية% |
|--------------|---------|-----------------|
| اقل من 20    | 05      | %10             |
| من 20 الى 23 | 25      | %50             |
| من 24 الى 27 | 9       | 18              |
| اكثر من 27   | 11      | %22             |
| المجموع      | 50      | %100            |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلب المبحوثين من الفئة العمرية [23\_20] بنسبة 50% تليها الفئة [أكثر من 27] بنسبة 22%، ثم فئة [27\_24] بنسبة 18% و أقل نسبة فئة [أقل من 20] ب 10%. نستطيع القول بأن احتلال فئة [23\_20] لأكبر نسبة و هذا أمر طبيعي و منطقي ذلك لأن هذا هو السن المناسب للدراسة الجامعية في الحالات العادية أما باقي الفئات و خاصة [27\_24] أو [أكثر من 27] فهذا راجع لتأخر الكثيرين في نيل شهادة البكالوريا و الالتحاق بالجامعة أو هناك من يحب إعادة الانضمام للجامعة و اكتساب شهادة أخرى مما يساعد الكثير من الموظفين في جميع القطاعات على الترقية الوظيفية، أو هناك سبب آخر وهو استدراك بعض من فاتتهم فرصة الدراسة محاولة منهم لتحسين مستواهم أو تلبية رغبة في أنفسهم.

## الجدول 03: جدول يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

| النسبة المئوية% | التكرار | الفئات          |
|-----------------|---------|-----------------|
| 24%             | 12      | سنة اولى ليسانس |
| 30%             | 15      | ثانية ليسانس    |
| 20%             | 10      | ثالثة ليسانس    |
| 14%             | 7       | اولى ماستر      |
| 12%             | 6       | ثانية ماستر     |
| 100%            | 50      | المجموع         |

نرى من خلال الجدول رقم 03 ان اكبر نسبة من الطلاب هم سنة ثانية ليسانس والذي تتمثل نسبتهم 30% يليها طلاب سنة اولى ليسانس سنة 24% ثم طلبة سنة ثالثة ليسانس بنسبة 20% وبعدهم طلاب سنة اولى ماستر بنسبة 14% وفي الاخير طلبة ثانية ماستر بنسبة 12% ومن خلال هذه النسب نقول اننا قمنا بتوزيع الاستبيان في فترة الإمتحانات، نرى تقارب ونرى فرق صغير بين النسب خاصة سنة اولى والثانية والثالثة ليسانس لأن العينية قصدية غير احتمالية

## الجدول 04: جدول يبين تردد الطلبة على المكتبة الجامعية المركزية.

| النسبة المئوية % | التكرار |         |
|------------------|---------|---------|
| 32%              | 16      | دائما   |
| 68%              | 34      | احيانا  |
| 100%             | 50      | المجموع |

نلاحظ من خلال جدول رقم 04 نسبة تردد الطلبة للمكتبة ان فئة كبيرة من الطلاب يترددون على مكتبة احيانا بنسبة كبيرة تتمثل في نسبة 68% وهذا أمر عادي فأغلب الطلبة يترددون إلى مكتبة بشكل كبير عند حاجتهم فقط اما 32% من طلبة فيتردون بشكل دائم وهذا راجع لحبهم لها أو مطالعتهم للكتب ومراجعتهم وتحضيرهم للإختبارات

## الجدول 05: جدول يبين نوع الخدمة التي توفرها المكتبة المركزية.

| النسبة المئوية % | التكرار |           |
|------------------|---------|-----------|
| 58%              | 29      | كتب ورقية |
| 18%              | 9       | مذكرات    |
| 8%               | 4       | مطبوعات   |
| 16%              | 8       | انترنت    |
| 100%             | 50      | المجموع   |

المكتبة المركزية بجامعة الأغواط تقدم العديد من الخدمات لمستخدميها تتوزع على حسب احتياجات عملاء وهذا ما يظهر في جدول اعلاه الذي يبين أن هناك من يعتمد على الكتب الورقية بنسبة 58 % وفئة تستخدم مذكرات بنسبة 18% والبيئة الأخرى من العينة وهي أقل نسبة ب16 وهذا راجع لتوفر الانترنت عند جميع ولى يستدعي الأمر الذهاب من أجل الاستفادة من خدمة الانترنت فالكل يملك هواتف ذكية تحتوي على انترنت ولهذا فإحتمالية استخدام هذه الخدمة قليلة جدا وكل يستفيد من كتب ورقية لأن المكتب المركزية تحتوي على كتب غير متواجدة خارجها اما مطبوعات كانت بنسبة 8 % حيث هناك فئة قليلة تستخدم هذه خدمة.

## الجدول 06: جدول يبين تعامل المكتبين مع الطلاب بشكل جيد.

| النسبة المئوية % | التكرار |         |
|------------------|---------|---------|
| 72%              | 36      | نعم     |
| 26%              | 13      | احيانا  |
| 2%               | 1       | ابدا    |
| 100%             | 50      | المجموع |

يتضح من خلال الجدول ان الطريقة التي يتعامل بها المكتبيون مع طلاب بشكل جيد حيث ان اغلبيية اجابت بنعم والفائق عددهم حوالي 36 شخص بنسبة 72% وهي اغلبيية التي راضية على طريقة تعامل التي يعتبرها جيدة بينمكتبي وعملاء في حين تبين أن هناك فئة مقدر عددها ب13 فرد التي تتراوح نسبتهم 26% اما في حين تبين أن شخص واحد غير راضي على طريقة تعامل بنسبة 2% كل شخص وكيف تكون وجهة نظره حول نوعية وطريقة تقديم الخدمات وكذا التواصل الجيد ومعاملة حسنة حيث بينا لنا انا اغلبيية ممن اجابو على استمارات موزعة راضيين على تعامل ويعتبرونه جيد بنسبة كبيرة وجيدة.

## الجدول 07: جدول يبين سرعة تقديم الخدمة.

| النسبة المئوية % | التكرار |         |
|------------------|---------|---------|
| 34%              | 17      | سريع    |
| 18%              | 9       | بطئ     |
| 48%              | 24      | نوعا ما |
| 100%             | 50      | المجموع |

يتضح من خلال هذا الجدول المرقم ب7 ان أعلى نسبة توافق على تقديم الخدمات بشكل سريع بنسبة 34% ومن جهة أخرى حوالي 18% تصرح ان تقديم خدمات يتم بشكل بطئ اما بنسبة 48% بنسبة لهم ان سرعة تقديم الخدمات غير سريعة ولا بطيئة بل أجابت عينة بنوعا ما وهذا راجع ان مكتبة دائما تحاول إرضاء مستخدميها وتوفير جميع احتياجاتهم بطريقة سريعة وجيدة لكسب رضاهم وفي بعض المرات يتم الأمر بطئ وهذا راجع لكثرت أشخاص اللذين ينتظرون دورهم في اقتناء مصادر المعلومات وهذا ما يجعل عملية تقديم تكون أقل سرعة.

الجدول 08: جدول يبين نسبة اعتماد الطلاب على المكاتب المركزية في كل بحوثهم العلمية.

| النسبة المئوية% | التكرار |         |
|-----------------|---------|---------|
| 10%             | 5       | نعم     |
| 42%             | 21      | لا      |
| 48%             | 24      | أحيانا  |
| 100%            | 50      | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه نسبة اعتماد الطلاب على المكتبة المركزية في كل بحوثهم العلمية ان 48% اي ما يقارب النصف من الطلبة يعتمدون أحيانا على المكتبة المركزية فيبحوثهم العلمية ثم 42% من طلبة لايعتمدون على مكتبة المركزية في كل بحوثهم العلمية وأقل نسبة هي فئة 10% اللذين يعتمدون على مكتبة المركزية في كل بحوثهم .ومن خلال هذا نستطيع القول ان احتلال فئة 48% اي لايعتمدون أحيانا أكبر نسبة لحاجاتهم للمكتبة لأنهم ربما في اوقاتييعتمدون لأنهم يجدون مايبحثون عنهم من كتب ورقية ومذكرات . . . . . وفي أحيان أخرى لا.وتاليها نسبة 42% من طلاب الذين لايعتمدون على المكتبة المركزية في كل بحوثهم العلمية وذلك راجع لوجود في كل كلية مكتبة ووجود مكاتب خارج الجامعة كمكتبة البشير الإبراهيمي كما هناك الكتب الإلكترونية والإنترنت ومقاهي الانترنت الذي أصبح الكثير من الطلاب يعتمدون عليها في بحوثهم العلمية،أما أقل نسبة فهي 10% الذي يعتمدون عليها في بحوثهم العلمية لأنهم يجدون كل متطلبات بحوثهم في مكتبة المركزية

**الجدول 09: جدول يبين نسبة اعتماد الطلاب على المكاتب المركزية في كل بحوثهم العلمية.**

| النسبة المئوية% | التكرار |                     |
|-----------------|---------|---------------------|
| 60%             | 30      | نقص الكتب و المراجع |
| 24%             | 12      | عدم التواصل الفعال  |
| 8%              | 4       | التاخر في تقديم     |
| 8%              | 4       | اخرى                |
| 100%            | 50      | المجموع             |

من خلال الجدول المبين اعلاه يحمل رقم 09 الذي يظهر نسب الصعوبات التي تواجه الطلاب في المكتبة حيث اجمع المبحوثين وبالغ عددهم 30 فرد بنسبة 60% ان نقص الكتب والمراجع مشكل يواجههم أثناء اقتناء معلومات وهذا يبينان المكتبة المركزية بجامعة الأغواط تعاني من نقص في الكتب والمراجع وهذا ما يستدعي تشكيل لجنة شراء تلبية الإحتياجات عملاء المكتبة كلما زاد عدد طلاب الجامعة وإضافة تخصصات جديدة تطلب الأمر دعم رصيد المكتبة بكتب جديدة لتفادي مشكل نقص مصادر المعلومات المختلفة اما بعض المبحوثين والبالغ عددهم 12 شخصا بنسبة 24% رأيهم هوان عدم التواصل مشكل يواجههم وهذا راجع لإختلاف عقليات الطلاب لجهلهم لمهارات التواصل وهذا ما يخلق عدم التواصل الفعال بين المكتبي والعميلا ما الأشخاص بعدد 4 اشخاص بنسبة 8% يؤكدون مشكل تأخر تقديم خدمات من قبل مكتبة وهذا سببه تزايد زوار المكتبة بعدد كبير وهذا ما يسبب ضغط للعمالو بهذا يخلق تأخر في تقديم الخدمات لهذا يجب زيادة عدد موظفين لراحة ورضا الواردين من أجل الاستفادة من المراجع وكل ما يحتجه الباحث في عملية البحث العلمي يجب أن يتوفر في المكتبة اما 4 أفراد باقيين

بنسبة 8% يجيبون اجابة أخرى وهذا يبين أن مشكل تأخر تقديم الخدمات تقليل هذا دليل علما لإجابات قليلة عن هذا اقتراح.

## الجدول 10: جدول يبين مساهمة الاتصال في تسهيل عملية البحث العلمي.

| النسبة المئوية % | التكرار |         |
|------------------|---------|---------|
| 74%              | 37      | نعم     |
| 2%               | 1       | لا      |
| 24%              | 12      | أحيانا  |
| 100%             | 50      | المجموع |

يبين الجدول رقم 10 مساهمة الاتصال الفعال في تسهيل عملية البحث العلمي: يعتبر الاتصال الركيزة الأساسية التي تدعم عملية البحث العلمي وفي جدول الظاهر في أعلى يبين نسب اجابة عينة على موضوع تسهيل الاتصال الفعال لعملية البحث العلمي حيث أجاب أغلبية بنعم وعددهم 37 شخص بنسبة 74% وهذا يبين أن معظم طلاب يؤكدون أن الاتصال الفعال يسهل عملية البحث العلمي وهذا حسب وجهة نظرهم اما شخص واحد بنسبة 2% يرى أن الاتصال الفعال لايسهل عملية البحث العلمي اما 12 فرد من عينة بنسبة 24% يقول انه احيانا حيث يرون انه في بعض احيان يساعد فيسهولة عملية البحث العلمي ليس دائما

**الجدول 11: جدول يبين هل تقدم المكتبة المركزية ما يحتاجه الطلاب في عملية البحث العلمي.**

| النسبة المئوية% | التكرار |         |
|-----------------|---------|---------|
| 24%             | 12      | نعم     |
| 28%             | 14      | لا      |
| 48%             | 24      | احيانا  |
| 100%            | 50      | المجموع |

يبين الجدول 11 تقديم المكتبة المركزية ما يحتاجه طلاب في عملية البحث العلمي : من خلال جدول ظاهر اعلاه ان أعلى نسبة متمثلة في 48% تقول ان في بعض احيان توفر مكتبة كل ما يتطلبه البحث وما يحتاجه الباحثون في وجهة رأي أخرى بنسبة 24% تقول ان مكتبة المركزية توفر كل ما يحتاجه الطلاب في إجراء بحوثهم علمية في حين فئة أخرى تخالفها الرأي وهي أقل نسبة والتي تقدر بـ 28% تقول ان المكتبة لا تقدم كل احتياجات الطلاب.

الجدول 12: جدول يبين نسبة المعوقات التي تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات.

| النسبة المئوية% | التكرار |         |
|-----------------|---------|---------|
| 74%             | 37      | نعم     |
| 8%              | 4       | لا      |
| 18%             | 9       | احيانا  |
| 100%            | 50      | المجموع |

جدول 12 : جدول يبين المعوقات التي تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات المكتبة مثلها مثل أي مؤسسة تواجهها مشاكل وهذه الصعوبات قد تواجه المؤسسة أو مستخدميها وهذا ما يبينه الشكل الذي يظهر اعلاه حيث يتكلم عن نسبة معوقات التي تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات حيث اغلبية عينة يظهر انهم يواجهون مشاكل في اقتناء مصادر المعلومات وهذا ما تبينه نسبة 74% حيث تظهر انه اغلبية صدفتهم معوقات في استفاة من مراجعمن مكتبة وهذا راجع لي أسباب عديدة نذكر منها عدم تواصل بين مكنتي والعمل تأخر في تقديم الخدمات ومن بين أفراد عينة المتمثلين في 4 أشخاص يؤكدون عدم مواجهتهم عراقيل في اقتناء مصادر المعلومات حيث بلغت نسبة أشخاص التي كانت إجابتهم لا 8% اما اللذين كانت إجابتهم أحيانا تراوحت نسبتهم 18% بعدد 9 أفراد وهذا حسب متطلبات المستخدم احيانا يكون امر سهل دون مشكل فبهذا يكون اجابة لا وهناك مرات يظهر معوق يعرقل تأدية عمل أو استفاة من خدمة وبهذا تكون اجابة بنعم لهذا نقول ليس دائما هناك مشاكل داخل مكتبة بل احيانا وهذا من خلال النسب التي أظهرها الجدول.

## الجدول 13: جدول يبين مدى الرضا عن فعالية الاتصال في المكتبة المركزية.

| النسبة المئوية % | التكرار |         |
|------------------|---------|---------|
| 72%              | 36      | راض     |
| 10%              | 5       | راض جدا |
| 18%              | 9       | غير راض |
| 100%             | 50      | المجموع |

يبين الجدول اعلاه رقم 13 ان اغلبية افراد العينة راضون عن فعالية الاتصال في المكتبة المركزية بنسبة 72 % اما الفئة غير الراضية نسبتها ب 18% واقلية افراد العينة راضيا جدا عن فعالية الاتصال في المكتبة المركزية ونسبتها 10%.

وهذا راجع للتعامل الجيد للمكتبيين مع الطلاب ويعود الامر للتفاعل الاتصالي الجيد داخل المكتبة المركزية.

ومن السؤال 14 نستنتج ان اغلبية افراد العينة رأو بان هناك تطور تدريجي في فعالية الاتصال من خلال تعاملهم مع المكتبة و من جهة اخرى اخرون كان رأيهم مخالف ورأو بان ليس هناك تطور وهناك من لم يجيبوا على السؤال رقم 14.

## 4- نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

## الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها:

تقدم المكتبة كل ما يحتاجه الطلاب في عملية البحث العلمي. ونحاول الكشف من خلالها عن الخدمات التي توفرها المكتبة للطلاب وكذا تلبية احتياجاتهم، وذلك من خلال مؤشرات تمثلت في السؤال رقم 11 وقد توصلنا في الدراسة إلى نتائج التالية: بعد تفريغ البيانات وتحليلها اتضح أن أغلبية المبحوثين بنسبة 48% حسب جدول 11 اقرروا بأن أحيانا ما تقدم المكتبة المركزية كل ما يحتاجه الطلاب في عملية البحث العلمي.

## الفرضية الجزئية الثانية:

والتي مفادها يساهم الإتصال بقدر كبير في عملية البحث العلمي في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط .

مانحاول شرحه في دراستنا وذلك من خلال المؤشرات التي تمثلت في الجدول رقم 10، وقد وصلنا إلى النتائج التالية:

وتقدر المعطيات الكمية المبينة في الجدول رقم 10 ان أغلبية المبحوثين اجابو بنعم بنسبة 74% حيث أكدو ان الاتصال الفعال يساهم في تسهيل عملية البحث العلمي ومما سبق نستطيع القول ان للإتصال دور فعال في تسهيل عملية البحث.

## بناء على ما حققناه توصلنا الى نتائج التالية:

- يتم تقديم الخدمات في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط بشكل سريع - احيان ما تقدم المكتبة المركزية بجامعة الأغواط كل ما يحتاجه طلاب في عملية البحث العلمي - المكتبة المركزية بجامعة الأغواط تعاني نقص في الكتب والمراجع .

- 
- غالبية تؤكد ان هناك معوقات تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات من المكتبة المركزية بجامعة الأغواط .
- المكتبيون في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط يتعاملون مع طلاب بشكل جيد - .مصادر المعلومات الورقية أكثر استخدامنا.
- الاتصال الفعال يساهم في تسهيل عملية البحث العلمي.

خاتمة

يعد الاتصال ضرورة حيوية بالنسبة للمؤسسة، نظرا لما يمثله من أهمية بالغة على مختلف الأصعدة، وباعتبارها نظاما مفتوحا يؤثر ويتأثر بالبيئة التي توجد بها، فالاتصال الفعال داخل المكتبات الجامعية يساهم و يساعد في تسهيل عملية البحث العلمي.

مما يساعد الباحثين و الطلاب و المتعاملين مع المكتبة على تلبية طلباتهم .وبالتالي تمثل المكتبة المصدر المهم والأساسي للبحث العلمي.

واللجوء إلى المكتبة هو المصدر الأساسي للحصول على المعلومات والبيانات الخاصة بكل بحث علمي.

لقد تم دراسة موضوع الاتصال الفعال وعلاقة المكتبات الجامعية في البحث العلمي لأن الاتصال له دور مهم في كل المؤسسات و المجالات،الاتصال بالنسبة للمكتبات ليس مجرد عملية سهلة وبسيطة بل هو عملية تتطلب مهارات ومبادئ لكي تساعد الإدارة على أداء مهامها بكل أريحية ونظام ويعد الاتصال الفعال صاحب الفضل في تسهيل عملية البحث العلمي في مكتبات الجامعية بعد التطرق إلى موضوع دراستنا تحصلنا على مجموعة من النتائج:

- يتم تقديم الخدمات في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط بشكل سريع
- أحيانا ما تقدم المكتبة المركزية بجامعة الأغواط كل ما يحتاجه للطلاب في عملية البحث العلمي - .المكتبة المركزية بجامعة الأغواط تعاني من نقص في الكتب والمراجع.
- الغالبية تؤكد ان هناك معوقات تصادف الطلاب في اقتناء مصادر المعلومات من المكتبة المركزية بجامعة الأغواط- .المكتبيون في المكتبة المركزية بجامعة الأغواط يتعاملون بشكل جيد مع الطلاب- .مصادر المعلومات الورقية أكثر استخداما .
- الاتصال الفعال يساهم في تسهيل عملية البحث العلمي.

ومنه اقتراحنا مجموعة من الاقتراحات :

- تزويد المكتبة المركزية بجامعة الأغواط بالكاتب والمراجع وهذا من خلال تشكيل لجنة تدرس ما تحتاجه المكتبة من كتب ومراجع .
- توفير قاعة مطالعة إضافية في الطابق الأرضي تكون واسعة وتتسع لأكثر عدد ممكن من طلاب لأنه هناك اشخاص يجدون صعوبة في صعود السلالم.
- دعم المكتبة المركزية بكادر بشري مؤهل للعمل بالمكتبة اي يحمل شهادة علم مكتبات.
- تهيئة قاعات لتكون أكثر ملائمة للمستخدمين .
- توفير أكبر عدد ممكن من العمال تجنباً لتأخرفي تقديم مصادر المعلومات .
- تحسين خدمة الإستقبال في مدخل المكتبة المركزية
- رفع من مستوى المكتبة من خلال تطوير من نوعية الخدمات المقدمة والموجهة لطلاب والباحثين .
- ضرورة التعامل الجيدة لعمال المكتبة مع العملاء.

وفي التالي نقول ان الاتصال الفعال له دور مهم في المكتبات الجامعية فهو يسهل عملها وينظمه كما يساهم بقدر كبير في تسهيل عملية البحث العلمي وضمان نجاحها.

الاتصال يخدم المكتبة وبدورها هي تخدم البحوث العلمية وتمولها معلوماتيا كلما نجحت البحوث العلمية في الجامعة وارتفعت مكانة البحث العلمي ومستوى التعليم

قائمة المصادر

و المراجع

الكتب:

- 1- المزاهرة ،منال هلال. نظريات الاتصال. théories communication عمان: دار المسيرة لنشر، 2012
- 2- العبد الله ، مي .البحث في علوم الإعلام والاتصال : من الأطر المعرفية إلى الإشكاليات البحثية. بيروت :دار النهضة العربية،[د.ت].
- 3- النوايسه، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات.عمان: دار صفاء،2000
- 4- أبو عرقوب، إبراهيم. الاتصال الاداري ودوره في التفاعل الاجتماعي . الاردن : دار مجدولا وي لنشر والتوزيع، 2003.
- 5- أمل سعد متولي، مبادئ الاتصال بال جماهير ونظرياته، دار مكتبة الإسراء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط 1، 2007،
- 6- إسماعيل علي سعد، الاتصال أساس التجمع البشري، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2011 .
- 7- ابراهيم ، السعيد مبروك . الاتصال الإداري وإدارة المعرفة بالمكتبات ومرافق المعلومات. الاسكندرية :[د. ن]، 2013.
- 8- حمد صاحب سلطان، العلاقات العامة و وسائل الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015 ،ط2
- 9- كامل محمد المغربي،اساليب البحث العلمي ،ط1،دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان2009م
- 10- عاطف عدلي العبد، نهى عاطف العبد، مدخل إلى الاتصال، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2010

- 11- فاطمة حسين عواد، الإعلام الفضائي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط 1، 2010،
- 12- صوفي، عبد اللطيف.مدخل إلى علوم المكتبات و المعلومات قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001،
- 13- محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، الأسس و المفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2014،

### مذكرات و محاضرات :

- 1- المحمودي، محمد سرحان علي. (2019). مناهج البحث العلمي. ط3. دار الكتب الجمهورية اليمنية .
- 2- حسن الحداد، فيصل عبد الله خدمات المكتبات الجامعية السعودية : دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003،
- 3- هيثم، ثنيو محمد. (2017). المكتبات الخاصة ودورها في خدمة البحث العلمي: دراسة ميدانية بمكتبة الشيوخ- جامعة الأمير عبدالقادر