

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع الاتصال

بعنوان:

دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية لدى
طلاب الجامعة - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف -

تحت اشراف الدكتورة

إعداد الطالب(ة) :

بن حمزة حورية

مساعدية بشرى

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	أستاذ محاضر - ب -	د. معاوي سامية
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	أستاذ محاضر - أ -	د. بن حمزة حورية
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد الطارف	أستاذ محاضر - ب -	د. مشير زبيدة

السنة الجامعية : 2019 / 2020 م

شكر وعرافان

سيد النعم... وليس لي أحق بالشكر من الله تعالى، الذي بلطفه وبحوله

ما كان لي أن أكتب حرفا ولا أن أخط كلمة، فأحمده حمدا كثيرا

و أشكره شكرا جزيلا. الذي كان فضله و عطاءه كريما

أحمده لأنه سهل لي المتبقي و أعانني على إتمام هذا العمل و حل لي الصعاب وهون علي

المتاعب.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الذي أسدى الجميل تفضيلا...

أستاذتي الفاضلة بن حمزة حورية التي أشرفت على تأطيري

من خلال هذا البحث، منذ كان بذرة إلى أن صار ثمرة فشكرا لك أستاذتي.

الإهداء

بسم الله وكفى والصلاة على النبي المصطفى.

"أما بعد"

إذا كان الإهداء يعبر ولو بجزء من الوفاء إلى أغلى شيء

في الوجود بعد الرب المعبود، إلى نبض

عروقي وسر وجودي إلى قرّة عيني و منية روحي أهدي

هذا الجهد إلى أعز ما نطق بها اللسان إلى من أعطتني كل شيء أمي العزيزة " زعرة " .

وإلى الذي غدى و ربي و أجاب داعيا العلم فينا

و إلى من علمني الحياة و المعرفة إلى من علمني

أن العمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر و العزيمة و الإسرار أبي الغالي " مكي " .

حفظهما الله و أطال في عمرهما

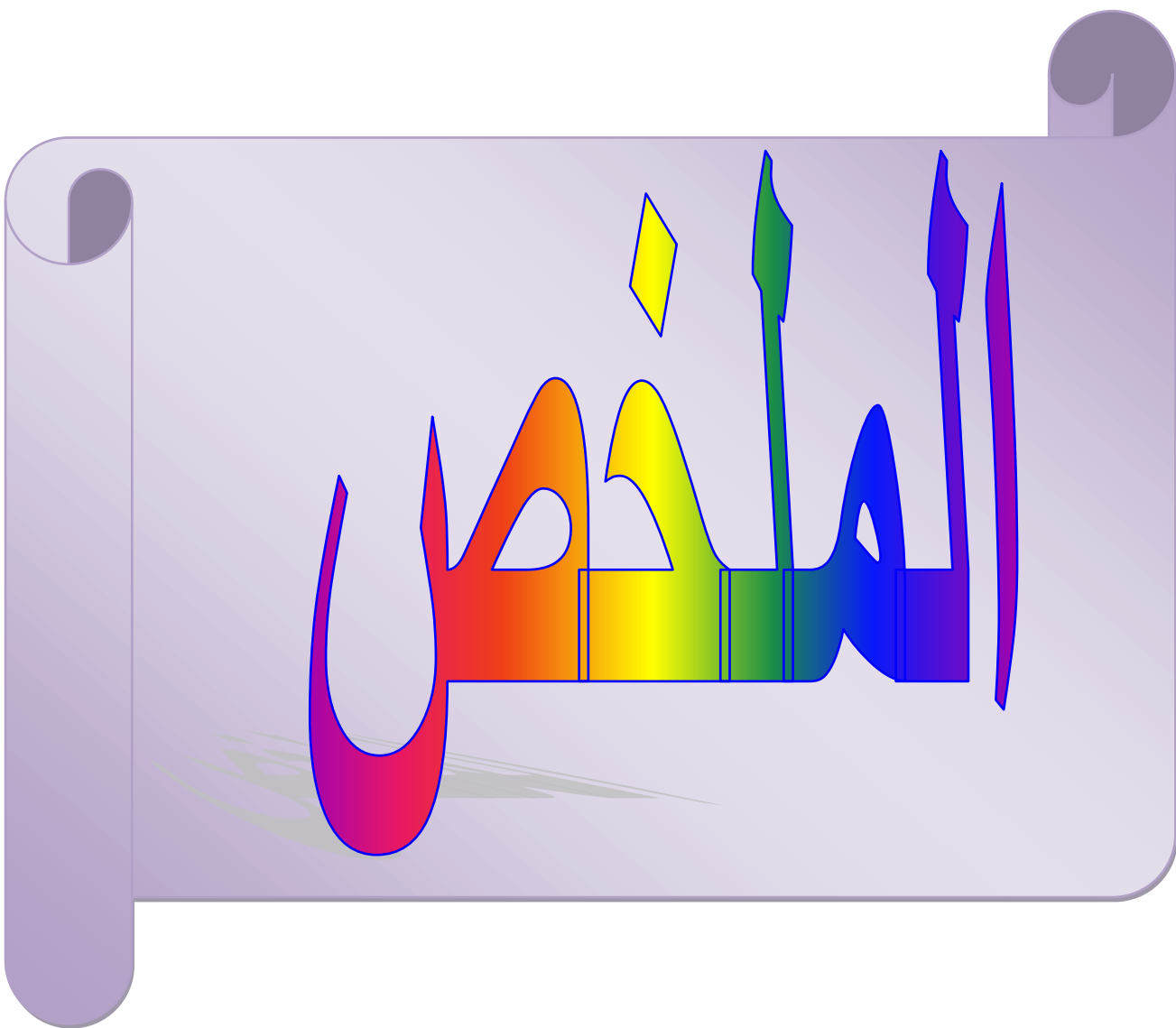
إلى كافة إخوتي أحمد، راضية، يمينة، غنية.

إلى كافة صديقاتي (سعاد، مفيدة، ريمة).

إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي و شبابي إلى كل من يحبني.

إلى نور حياتي و أعلى و أعز إنسان خطيبي " حكيم " الذي دعمني في مشواري هذا.

بشري



تهدف دراستنا للتعرف على دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمات المكتبية من جهة نظر الطلبة داخل المكتبة ،لنلقي الضوء على عنصرين مهمين وهما وسائل الاتصال الحديثة و الخدمة المكتبية،استمارة إستببانه كأداة رئيسية و التي وزعت على 30 طالبا مع الاعتماد على تحليل البيانات من خلال الأجوبة التي قدمها مجتمع الدراسة.أما النتائج المتحصل عليها فقد جاءت أغلبيتها وفق الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة.

Résumé

Notre étude vise à identifier le rôle des moyens de communication modernes dans l'amélioration des services de bureau du point de vue des étudiants au sein de la bibliothèque, à mettre en lumière deux éléments importants que sont les moyens de communication modernes et le service de bureau, un formulaire de questionnaire comme outil principal qui a été distribué à 30 étudiants en s'appuyant sur l'analyse des données à travers les réponses. Quant aux résultats obtenus, la majorité d'entre eux est venue selon les hypothèses sur lesquelles l'étude était basée.

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفهمي والنظري للدراسة	
4	الإشكالية
6	أسباب إختيار الموضوع
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
8	تحديد المفاهيم
20	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : مدخل عام إلى وائل الإتصال الحديثة	
28	تمهيد
29	تاريخية وسائل الإتصال الحديثة
31	أنواع وسائل الإتصال الحديثة
34	تصنيفات وسائل الإتصال الحديثة
38	وظائف وسائل الإتصال الحديثة
39	إيجابيات وسائل الإتصال الحديثة
40	سلبيات وسائل الإتصال الحديثة
42	خلاصة
الفصل الثالث : مدخل عام للخدمة المكتبية	
44	تمهيد
45	أهداف الخدمة المكتبية
46	خصائص الخدمة المكتبية
47	أنواع الخدمة المكتبية
49	متطلبات الخدمة المكتبية

48	مقومات الخدمة المكتبية
51	العوامل المؤثرة في حدوث الخدمة المكتبية
53	خلاصة
الفصل الرابع : الدراسة المنهجية والميدانية	
55	تمهيد
56	المنهج المستخدم
57	مجالات الدراسة
57	الزمني
57	المكاني
58	البشري
58	العينة
59	أدوات الدراسة
59	الملاحظة
60	الإستمارة
62	خلاصة
الفصل الخامس : تحليل وتفسير البيانات الميدانية	
64	تمهيد
65	تحليل وتفسير البيانات
88	النتائج العامة
90	خلاصة
92	الخاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	ملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
65	متعلق بالجنس.	جدول رقم 01
65	متعلق بالسن.	جدول رقم 02
66	متعلق بالتخصص التعليمي	جدول رقم 03
67	متعلق بمكان الإقامة.	جدول رقم 04
68	متعلق بتأثيرات وسائل الاتصال الحديثة على العمل المكتبي.	جدول رقم 05
69	متعلق بالوسائل التي نستخدمها لجمع المعلومات.	جدول رقم 06
69	متعلق بوسائل الاتصال و علاقتها بتحسين العمل العلمي لدى الطلبة.	جدول رقم 07
70	متعلق بالوسائل المستخدمة بكثرة للحصول على أكثر قدر ممكن من المعلومات.	جدول رقم 08
71	متعلق بمدى استخدام وسائل الاتصال الحديثة.	جدول رقم 09
72	متعلق بوسائل الاتصال الحديثة وتأثيرها الايجابي على الخدمات المكتبية.	جدول رقم 10
73	متعلق بطبيعة المواضيع التي تستهوي الطلبة أثناء تصفحهم لوسائل الاتصال الحديثة.	جدول رقم 11
74	متعلق بأهم الإشباعات العلمية و المعرفية من خلال وسائل الاتصال الحديثة	جدول رقم 12
75	متعلق بمدى مساهمة وسيلة الحاسوب في تحسين نوعية التعليم في المرحلة الجامعية.	جدول رقم 13
76	متعلق بمدى مساهمة الانترنت في تحسين نوعية التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي.	جدول رقم 14
77	حول استخدام وسائل الاتصال الحديثة في المكتبات الجامعية.	جدول رقم 15
77	حول المزايا التي تقدمها وسائل الاتصال في تحسين الكفاءة العلمية للطلبة.	جدول رقم 16
78	حول التي نلجأ عليها للبحث عن المعلومة.	جدول رقم 17

فهرس الجدول

78	حول تطبيق وسائل الاتصال الحديثة داخل المكتبة.	جدول رقم 18
79	حول المدة المخصصة للإعارة.	جدول رقم 19
81	حول أكثر الخدمات استخداما في مكتبكم.	جدول رقم 20
82	طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبكم.	جدول رقم 21
82	حول عدد الساعات التي تقضيها في استخدام شبكة الانترنت.	جدول رقم 22
83	حول توفر المكتبة على موقع الكتروني يساهم في تطوير البحث العلمي.	جدول رقم 23
84	حول مساهمة المكتبة و خدماتها المعلوماتية في رفع المستوى الفكري و العلمي.	جدول رقم 24
85	حول مساهمة المكتبيين في تطوير البحث العلمي.	جدول رقم 25
85	حول الاهتمام و الاستقبال الجيد من قبل العاملين.	جدول رقم 26
86	حول اعتمادنا على أرصدة المكتبة الجامعية في إعداد البحوث.	جدول رقم 27
86	حول اهتمام المكتبة بانشغالات الطلبة.	جدول رقم 28
87	حول رأي الطلبة حول نوع الخدمة المكتبية بجامعة الطارف.	جدول رقم 29

الله

مقدمة:

تعتبر المكتبات الجامعية من أهم المرافق التي تنشئها و تمويلها و تديرها الجامعة، فهي تلعب دورا بارزا في التعليم و البحث العلمي إلى جانب تطوير برامج التكوين في مجال تخصصاتها ،وذلك من خلال عدة ركائز تقوم عليها هذه لأخيرة بمختلف أنواعها التي تمكنه من الاستمرار و التطور في تقديم خدماتها للمجتمع الجامعي بالإضافة إلى توفير التجهيزات اللازمة للمقتنيات على اختلاف أنواعها و أشكالها ومن أهم المقومات التي تبقى عليها كذلك الخدمات التي تقدمها و المجموعات المكتبية التي توفرها فهي مطالبة دوما بتوفير البحث و الإفادة محتويات أرصدها الوثائقية إيجاد المعلومات .و أدت التطورات العلمية إلى ظهور وسائل الاتصال الحديثة و التي أصبحت ضرورية في وقتنا الراهن كما تعتبر من أولويات النظم المختلفة في المكتبة وفي هذا العصر يتزايد فيه دور وسائل الاتصال الحديثة في صياغة الحاضر وتشكيل المستقبل و لأهمية و جودة وسائل الاتصال الحديثة في المكتبات الجامعية التي يحقق التفاهم و التنسيق بين العاملين ينعكس ذلك على تحسين الخدمة المكتبية داخل المكتبة فهي تعمل على تطوير أساليب العمل وكذلك ربح الوقت و الجهد و تسهيل العمل و سرعة الحصول على المعلومات و بالرغم من شمولية وسائل الاتصال الحديثة فقد حاولت في دراستي هذه تسليط الضوء على دورها في تحسين الخدمة المكتبية وقد اعتمدت على جانبين جانب نظري و آخر ميداني.

النظري ويضم خمسة (05) فصول و هي:

الفصل الأول: خصصته لموضوع الدراسة انطلاقا من الإشكالية و تساؤلاتها و أسباب اختيار الموضوع

و أهميته و أهدافه وصولا إلى المفاهيم.

الفصل الثاني: تناولت فيه كل ما يتعلق بوسائل الاتصال الحديثة من وظائف و تصنيفات و أهمية

و أنواع و ايجابيات و سلبيات.



الفصل الثالث: وهو خاص بالمتغير الثاني ألا و هو الخدمة المكتبية من أهداف و خصائص و أنواع ومقومات و متطلبات.

-الجانب الميداني قسمته إلى فصلين:

فصل رابع خاص: بالإجراءات المنهجية و أدوات الدراسة ومجالاتها من المجال المكاني و الزماني و البشري.

فصل خامس خاص: بتحليل و تفسير البيانات الميدانية.

الفصل الأول: الأطار المفهومي والنظري للدراسة

الإشكالية

أسباب إختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

تحديد المفاهيم

الدراسات السابقة

1/ الإشكالية:

لقد تطورت وسائل الاتصال في عصرنا الحالي تطورا فريدا من نوعه جعل الإنسان يقف متعجبا و منبهرا من ذلك، بعد أن كانت في الزمن السابق منحصرة في وسائل محدودة و بدائية، و قد قربت هذه الوسائل بين الأشخاص المتباعدين جغرافيا ، وجعلت العالم قرية صغيرة من حيث سهولة التواصل و تبادل المعلومات و الخبرات. و مما لا شك فيه أن هذا التطور أحدث نقلة نوعية في حياة البشرية في جميع المجالات ، و لكنه سلاح ذو حدين فإما أن يكون نعمة على البشرية و مصدر سعادة و هناء وراحة بال إذا استخدم حسب الأصول . و إما أن يكون نقمة عليها و مصدر شقاء و تعاسة لها إذا استخدم عكس ذلك ، و الإنسان هو الذي يتحكم في ذلك . و نحن لا ننكر أن و سائل الاتصال الحديثة أصبحت من لوازم الحياة ، يقتنيها الكبير و الصغير، الغني و الفقير، فإن من الناس من أحسن استخدامها ضمن الضوابط الشرعية فعادت عليه و على المجتمع بالنعف و الفائدة في الدنيا و الآخرة ، من علم نافع كالمكتبات الإسلامية بتعدد أنواعها و أشكالها ، و المكتبات العلمية خاصة الجامعية ، حيث تعتبر هذه الأخيرة من بين الأسس و المرافق الحضارية التي من شأنها أن تلعب دورا بارزا في تحسين الأداء الجامعي من جانب ، و تطوير البحث العلمي من جانب آخر . و المكتبات ليست مجرد مخازن الكتب و المواد الأخرى و إنما هي مؤسسة تربوية ثقافية تؤدي دورها الثقافي و التربوي في ضوء الأهداف الرئيسية للجامعة ، خاصة في ظل ما يشهده العالم من التطورات التكنولوجية و المعلوماتية و التوجه الرقمي الذي تعرفه المقتنيات و المعلومات في العالم كله، و هكذا باتت الحاجة ملحة لتطوير الخدمات المكتبية مع تزايد الطلب على المعلومات و بكل أشكالها و بلغات متعددة كتوفير مجموعة من وسائل الاتصال الحديثة كالانترنت و أجهزة الحاسوب الفعالة لاستخدامها للتعريف بمحتويات المكتبة و كيفية الحصول على مقتنياتها ، و يعد الطالب الجامعي حلقة وصل لمدى استخدامها لوسائل الاتصال الحديثة، كالانترنت و الحاسوب و مدى مساهمته في تحسين

الخدمة المكتبية و سرعة تلقيه المعلومات حيث تعد المعلومة ركيزة أساسية و قوة فعالة لإحداث التقدم في جميع الميادين. فالمكتبة جزء لا يتجزأ من كينونة المجتمع الحديث حيث تسعى إلى إدخال العديد من وسائل الاتصال الحديثة على مستوى مكباتها من أجل مواكبة التطورات من جهة و تطوير المهنة المكتبية من جهة أخرى ، حيث سعت المكتبات الجامعية من الخروج من النظام التقليدي و التوجه نحو النظام الآلي الحديث و عليه يسوقنا الفصول إلى طرح السؤال التالي:

. ما هو دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية لدى الطالب الجامعي بجامعة

الشاذلي بن جديد الطارف؟

الأسئلة الفرعية:

1. كيف تساهم وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات في جامعة الشاذلي بن جديد الطارف؟
2. هل تزيد وسائل الاتصال الحديثة في تحسين التحصيل الدراسي و العلمي لدى الطلبة؟
3. ما هو دور الانترنت لتدعيم الخدمة المكتبية لدى الطالب؟

2/ أسباب اختيار الموضوع:

تمثلت الأسباب التي دفعت ب نا لاختيار هذا الموضوع إلى نوعين من الأسباب منها الذاتية و الموضوعية و التي نذكرها على النحو التالي:

أ/ الأسباب الموضوعية :

- أهمية الموضوع الذي يمس التخصص.
- ندرة الدراسات التي تناولت موضوع وسائل الاتصال الحديثة و دورها في تحسين الخدمة المكتبية
- اعتبار وسائل الاتصال الحديثة أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة و فاعلية تحسين الخدمة المكتبية لدى الطلبة.
- الاستعمال المفرط لهذه الوسائل لدى الفرد و المجتمع.

ب/ الأسباب الذاتية:

- اهتمامي الشخصي بموضوع وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية لدى الطلبة.
- الأهمية التي أصبحت تكتسيها وسائل الاتصال الحديثة و سرعة انتشارها.
- الإحساس بأهمية وسائل الاتصال الحديثة و دورها في تحقيق الفعالية داخل المؤسسات التربوية.
- محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع و تقديم دراسة شاملة له.

3/ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع المطروح في كون وسائل الاتصال الحديثة لها دور مهم و أثر بليغ على مختلف الوظائف في المؤسسات على اختلاف أنواعها كذلك بالإضافة إلى حداثة هذا الموضوع في مختلف عناصره، وكذلك بالنظر إلى دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية لدى الطلبة و سهولة تلقي المعلومات عن طريق هذه الوسائل.

4/ أهداف الدراسة:

- معرفة أثر وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية لدى الطلبة.
- الأهمية التي أصبحت تكتسبها وسائل الاتصال الحديثة و سرعة انتشارها.
- الإحساس بأهمية وسائل الاتصال الحديثة و دورها في تحقيق الفعالية داخل المؤسسات التربوية.
- محاولة الإحاطة بجميع جوانب الموضوع و تقديم دراسة شاملة له.

4 / تحديد المفاهيم:

أ/ المفاهيم الأساسية

4-1- تعريف المكتبة:

عرفت المكتبة منذ القديم بتسميات عديدة منها أن خوفو باني الهرم الكبير أسماها بـ"بيت الكتابات"، "محفوظات الأسلاف"، قاعات كتابات مصر". كما أطلق فرعون مصر على مكتبة التي تضم حوالي 20 ألف لفافة بودي اسم مكان إنعاش الروح، أما اليونان فقد أسموها Bibliotheca وهي كلمة مركبة من مقطعين الأول Biblio وتعني كتاب، والثاني Theca صندوق أو مكان، لذا فالمعنى العام Bibliotheca هو مخزن الكتب .

و أطلق الرومان تسمية كلمة Library و التي تعني مكان الكتب، بينما الحضارة العربية الإسلامية فقد أطلقت تسمية "بيت" كبيت الحكمة و أسمتها أيضا بـ"دار" كدار الكتب¹.

4-2- تعريف الخدمة المكتبية:

لقد تعددت التعابير و تدفقت الأفكار في تحديد مفهوم الخدمات المكتبية فقد حاولت استخلاص بعض التعاريف التي وردت بشأنها من بعض المصادر و المراجع التي تناولت هذا المفهوم نذكر منها:
من خلال هذا التعريف نخلص إلى أن المكتبة تعد همزة وصل بين المعلومة و الطالب حيث تقوم المكتبة بتسيير سبل نقل المعلومة و تلبية احتياجات الطالب المعلوماتية .

¹ .د.زيتي بن الطيب: تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية ، الأسس، الخطوات، المعايير، ألفا

للوئائق، ط2017، 1، ص99.

لقد عرفها المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات بأنها كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب و بث المعلومات.¹

يعرفها رحي عليات:"الخدمة المكتبية هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ، كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر قدر ممكن من مقتنياتها و بأقل التكاليف".²

من خلال هذا التعريف نرى أن الخدمة المكتبية هي مصطلح يشير إلى جميع و مختلف الأنشطة و البرامج التي تقدمها المكتبات لإيصال المعلومات.

هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها و الزائرين لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة، و من خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد التي تجعله في متناول الفئة المستفيدة سواء كانوا باحثين، طلاب، زائرين.³

و يعرفها أحمد الشامي و سيد حسين الله في المعجم الموسوعي للمصطلحات و المكتبات و المعلومات بأنها "مصطلح يشير إلى جميع الأنشطة المزاولة و البرامج التي تقدمها المكتبات لمقابلة الحاجة إلى المعلومات إلى المعلومات و هي بمفردها تشمل على مدى واسع سلسلة عريضة من

¹ .شرف الدين عبد التواب : ا لمعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق و المعلومات ، الكويت ،الكاظمية للنشر ،1994، ص 261.

² .عليات رحي: المكتبات و أنواعها ، في المدخل إلى علم المكتبات و المعلومات ،إعداد مجموعة من المكتبيين ،عمان ،جمعية المكتبات الأردنية ،1982، ص34.

³ .القدلجي عامر: الكتب و المكتبات ، المدخل إلى علم المكتبات و المعلومات ، بغداد، دار الحرية للطباعة، 1979، ص231.

الخدمة مثل: الخدمات العامة و خدمات المعلومات و خدمات الإعارة التي تقوم بها مكتبة بالذات و طبقاً لأهدافها¹ .

كما جاء في هذا التعريف الخدمة المكتبة هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب و المواد المكتبية الأخرى.

التعريف الإجرائي:

هي كل ما يبذله العاملين بالمكتبات من جهد و كل ما توفره المكتبات من أدوات و إمكانيات من شأنها الارتفاع بمستوى فعالية الإفادة من مصادر المعلومات أينما وجدت و تشمل هذه الخدمات استقبال القراء و الرد على استفساراتها و إكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتحقيق التعامل الفعال مع رواد المكتبة .

4-3- وسائل الاتصال الحديثة:

اصطلاحاً : هي مجموعة التقنيات و الأدوات أو الوسائل أو التطور المختلفة التي يمكن توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي و التي من خلالها يتم جمع المعلومات أو البيانات المسموعة و المطبوعة أو الرقمية من خلال الحسابات الإلكترونية ، تم تخزين هذه البيانات أو المعلومات ثم استرجاعها في الوقت المناسب

¹ . الشامي أحمد محمد، السيد، حسين الله، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات ، الرياض، دار

المريخ، 1988. ص663.

ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مرئية أو مطبوعة و نقلها من مكان لآخر و مبادلتها و قد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو إلكترونية¹.

إجرائيا:

هي العملية التي فيها نقل المعلومات و المهارات و الاتجاهات، و التبادل الفكري و الوجداني و السلوكي بين الناس، فالاتصال هو العملية التي تتم من خلالها نقل رسالة معينة أو مجموعة من الرسائل من مرسل أو مصدر معين إلى مستقبل.

4-4- مفهوم الجامعة:

كلمة جامعة مشتقة من الكلمة اللاتينية (universitas) و التي تشير إلى كل تجمع ورابطة، و تعود أولى استخدامات كلمة "جامعة" إلى القرن الخامس عشر ميلادي و هي تشير إلى تكتل من الكيانات المندمجة و المتحدة.²

¹. قصيل حكيمة: دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة ،رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية، البويرة، ص23.

². د.زيتي بن الطيب: تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية ، الأسس، الخطوات، المعايير، ألفا للوثائق، ط2017، 1، ص100.

كما تعرف الجامعة أيضا بأنها مؤسسة اجتماعية طورها المجتمع الفرنسي لغرض أساسي هو خدمة المجتمع حسب المفهوم تشمل كل جانب من جوانب نشاطات الجامعة.¹

أي أنها تقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة كما تعرف الجامعة على أنها تمثل مجتمعا علميا يهتم بالبحث عن الحقيقة، ووظائفها الأساسية تتمثل في التعليم و البحث العلمي و خدمة المجتمع الذي يحيط بها.²

المفهوم الإجرائي:

هي مؤسسة تعليمية يلتحق بها الطلاب بعد إكمال دراستهم الثانوية، و هي معروفة بأعلى مؤسسة في التعليم العالي و تتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات هيكل تنظيمي معين حسب التخصصات العلمية.

¹ محمود أحمد شوقي محمد مالك محمد سعيد، تقويم جهود الجامعات نحو خدمة المجتمع و التعليم المتمرد دراسة مقارنة، المؤتمر السنوي الثاني لمركز لتطوير التعليم الجامعي، الأداء الجامعي و الكفاءة و الفاعلية و المستقبل جهة عين الشمس، مركز التعليم الجامعي 1955، ص149.

² أبو ملحم أحمد: أزمة التعليم العالي وجهة نظر تتجاوز حدود الأقطار، مجلة الفكر العربي، بني بيروت، معهد الانتماء العربي، عدد 1999، 98، ص21.

4-5- تعريف الدور:

لغة: جمع أدوار دور، تعود إلى ما كان عليه، طبعة من الشيء المدار بعضه فوق بعضه¹

و يعرف الدور الطبقة من الشيء المدار بعضه فوق بعض .يقال انفسخ دور عمامة²

و يعرف الدور بأنه الحركة، أي الفعل و العمل ، و نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الدور مرتبط بالقدرة على الحركة و النشاط³.

اصطلاحاً: إن مفهوم الدور بمعناه السوسيولوجي ينسب غالباً إلى لينتون (Linton) رغم أن الكلمة الخاصة بالمسرح قد استعملت عند نيئشه بالمعنى السوسيولوجي.

مهنتهم كما يقال بالنسبة لعالم الاجتماع يتضمن كل تنظيم مجموعة من الأدوار متميزة تقريبا. هذه الأدوار يمكن تعريفها بصفاتها أنظمة التزامات معيارية يفترض بالفاعلين الذين يقومون بها الخضوع لها و حقوق مرتبطة بهذه الالتزامات

هو السلوك المتوقع الذي يرتبط بين وضع اجتماعي معين⁴.

¹. جبران مسعود: الرائد، معجم في اللغة و الكلام، دار الملايين للنشر، بيروت، ط1، 2003، ص412.

². معجم اللغة العربية: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط2، مصدر، 2005، ص3033.

³. فؤاد أغلام: منجد الطلاب ، دار الشروق، بيروت، (دت) ، ص211.

⁴. تحسنت عدلي: علم الاجتماع الأمني، ط2، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2011، ص15.

ب/ المفاهيم الثانوية:

1/ تعريف الحاسوب:

الحاسب الآلي (computer) جهاز لمعالجة المعلومات و البيانات بنظام الكتروني و بلغة خاصة، و هذا الجهاز يستطيع تنفيذ الأوامر المخزنة به بسرعات عالية جدا قد تصل إلى مائة مليون عملية في الثانية الواحدة، و قد انتشر استخدامه في جميع مناحي الحياة. نظرا لقدراته و إمكانياته القائمة في تخزين البيانات و المعلومات و دقة معالجتها .و تنظيمها مع توفير الوقت و الجهد و التكاليف ،إضافة إلى سهولة إجراء التعديلات عليها ،و إعادة معالجتها عند الحاجة¹ .

تعريف: إن كلمة كمبيوتر مشتقة من فعل يحسب compute لذلك عريت كلمة كمبيوتر في اللغات الأجنبية إلى كلمة حاسوب في اللغة العربية ، و يعرف الحاسوب بتعاريف أخرى نذكر منها :

- هو نظام إلكتروني لمعالجة البيانات وفقا لمجموعة من التعليمات.
- هو مجموعة من الأجهزة الالكترونية (تدعى Hardware)، يتم التحكم في أداؤها بواسطة مجموعة من البرامج المخزنة تدعى . Software²

¹ .د.زينب بن الطيب، تنمية المجموعات الالكترونية بالمكتبات الجامعية ، الأسس، الخطوات، المعايير.ألفا للوثائق ط،2017،1م،ص99.

² .د.غازي رحو و آخرون ، مدخل إلى علم الحاسوب و البرمجة بلغة إكسال ،قسم الحاسوب و أنظمة المعلومات،جامعة العلوم التطبيقية ،دار المناهج للنشر و التوزيع،ب ط،ص26.

التعريف الإجرائي:

من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى أن الحاسوب هو جهاز لتحليل البيانات و المعلومات و نقلها بأشكالها المختلفة ، و قد تكون هذه المعلومات على هيئة حروف أو أرقام ، أو رموز أو كلمات ، أو نصوص مكتوبة أو أشكال تخطيطية و صور ثابتة و متحركة فهو آلة مساعدة للعقل البشري عند اتخاذ القرارات في العمليات الحسابية .

2/ الهاتف النقال:

هو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بـ (شبكة الاتصالات اللاسلكية و الرقمية) تسمح ببث و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور عن بعد و بسرعة فائقة جدا ، و نظرا لطبيعة مكوناته الالكترونية و استقلالية العملية . عدم ارتباطه المادي المباشر. فقد يوصف بالخلوي أ و النقال أو الجوال أو المحمول¹.

و تعرفه صفاء حسين جميل العشوي: جهاز الكتروني متقدم تقنيا ،يستخدم للاتصال الشخصي بطرق عديدة و هي الصوت و النص و الصورة و الفيديو ، و تتصل الأجهزة ببعضها عن طريق شبكات لاسلكية معتمدة على أبراج الهاتف².

¹. نضيل دليو :الاتصال (مفاهيمه . نظرياته . وسائله)، دار الفجر للنشر ،القاهرة، ط1، 2003، ص170.

². صفاء حسين جميل العشوي ، الآثار الايجابية و السلبية المترتبة على اقتناء و استخدام أجهزة الاتصال و

علاقتها بإدارة الدخل المالي للأسرة ،مذكرة ماجستير غير منشورة ، جامعة أم القرى ،كلية التربية و الاقتصاد

المنزلي 2008، ص38.

إجرائيا:

هو من أهم المنجزات في العصر الحديث، و الذي شهد تطورا نوعيا في السنوات الأخيرة، فقد كان استخدامه فيما مضى مقتصرًا على إجراء و استقبال الرسائل النصية القصيرة أما الآن فقد تطور تدريجيا.

3/ مفهوم الاتصال:

أ. **لغة:** ورد تحديدها في قاموس المحيط و لسان العرب ، على أنها مشتقة من وصل و الذي يعني الصلة و بلوغ الغاية ، فوصل الشيء بالشيء وصلًا ووصولًا و توصل إليه أي انتهى إليه و بلغه أي لم ينقطع عنه و يعني أيضا الصلة و البلوغ.

و يرجع أصل كلمة Communication إلى اللاتينية Communin بمعنى Comonon أي مشترك أو عام . و بالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو اتجاه أو إحساس أو سلوك أو فعل ما.¹

ب. **اصطلاحا:** هو عملية اجتماعية يتم بمقتضاها تبادل المعلومات و الآراء و الأفكار في رموز دالة بين الأفراد و الجماعات داخل المجتمع الواحد و بين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة. فالوظيفة التفاعلية هي التي تؤسس التواصل الفعال بين الناس و بين المؤسسات الاجتماعية ، و ما في ذلك من تثبيت للعلاقات و التأثير فيها ، و يكمن دورها ووظيفتها في التعبير عن المقاصد و الأعراض التي ينويها المتكلمون و يسعون إلى تبليغها ، و يحدث الاتصال باللغة من خلال نشاطين هما: الكلام و الاستماع، فعند الكلام يصوغ المتحدثين الأفكار بكلمات تعبر عن إدراكاتهم أو مشاعرهم أو

¹. الفيروز آبادي، مجد الدين محمد بن يعقوب، القاموس المحيط، دار أحياء التراث العربي، ط2، بيروت 2003. ص.09.

مقاصدهم التي يريدون نقلها إلى الآخرين، و في الاستماع يقومون بتحويل الكلمات إلى أفكار و يحاولون إعادة صياغتها أو استيعابها ،فكل من الكلام أو الاستماع يكشف عن الفعل ، و كيفية تعامله مع الإدراكات و المشاعر و المقاصد¹.

ت. **إجرائيا:**يعتبر الاتصال ظاهرة إنسانية قديمة صاحبت كل مراحل الحياة البشرية باعتباره ضرورة ملحة لمختلف التفاعلات و العلاقات التي تربط الإنسان بغيره. لقد أصبح الاتصال عنصرا أساسيا في التخطيط الاستراتيجي لنجاح أي منظمة .

4/ مفهوم التحصيل الدراسي:²

أ. لغة: يعرفه بأنه حصل الشيء يحصل حصولا، وقد حصلت الشيء تحصيلًا. أي تجمع و تثبت. و هو إنجاز تعليمي أو تحصيل دراسي للمادة، ويعني بلوغ مستوى من الكفاية في الدراسة سواء أكان في المدرسة أو الجامعة.و يحدد ذلك اختبارات مقننة أو تقارير المعلمين أو الاثنتين معا.

ب. **اصطلاحا:**اكتساب و هو الحصول على المعارف و المهارات و يحدد باللغة الفرنسية

Acquuiation و بالانجليزية Attaitement.

ت. إجرائيا:

التحصيل الدراسي هو مقدار ما يستوعبه الطالب من المادة الدراسية و مستواه التعليمي في هذه المادة الذي يسمح له إما بالانتقال إلى القسم الأعلى أو الرسوب و هذا بعد إجراء الاختبارات التحصيلية التي

¹ . أحمد عزوز: الاتصال و مهاراته (مدخل إلى التقنيات فن التبليغ و الحوار و الكتابة) ، منشورات مختبر اللغة

العربية و الاتصال، دمشق، ط2001، ص1، 19.18.

². فاخر عاقل :معجم علم النفس (انجليزي،فرنسي،عربي)، ط2،بيروت،دار الملايين، 1971.ص106.

تجري في الأقسام في آخر السنة و هو ما يعبر عنه بالمجموع العام لدرجات التلميذ في جميع المواد الدراسية .

5/ مفهوم الطالب:

أ/ لغة:

الطالب جمع طلبة و الطلاب و هو التلميذ.¹

الطالب و هو المزاوول للتعليم الإعدادي أو الثانوي أو العالي و جمع طلبة أو طلاب.²

ب/ اصطلاحاً:

الطالب هو كل فرد يزاول دراسته بالجامعة أو بأحد المعاهد العليا و الطلبة هم الشريحة من المتقنين في المجتمع، نجدهم متمركزين في المعاهد و الجامعات لتلقي مختلف العلوم و المعارف.³

التعريف الإجرائي للطالب:

هو كل شخص ينتمي إلى مكان تعليمي معين من أجل الحصول على العلم و امتلاك شهادة معترف بها ، و ذلك حتى يستطيع ممارسة حياته العملية فيما بعد و في دراستنا نقصد بالطالب الجامعي و هو الذي يطلب العلم و يسعى للحصول عليه و مصطلح جامعي أطلق عليه نسبة إلى المكان الذي يدرس فيه.

¹. المنجد في اللغة و الإعلام، ط23، لبنان، دار المشرق، ص587.

². بوعلام بن محمود و آخرون ، المفتاح قاموس عربي أبجدي بسيط ،شركة دار الأمة ص53.

³ محمد علي محمد: الشباب العربي و التغيير الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 1987. ص92.

6/ المعلومات:

- أ. **لغة:**المعلومات من حيث مدلولها اللغوي مشتقة من المادة اللغوية (علم)، و هي مادة غنية بالكثير من المعاني كالعلم و الإحاطة ببواطن الأمور و الوعي و الإدراك و التعيين و الإرشاد و الإعلامو الشهرة و التميز و التسيير و تحديد المعالم،و المعرفة و التعلم و الدراية إلى آخر ذلك من المعاني المتصلة بوظائف العقل.¹
- ب. **اصطلاحاً:**و المصطلح هو ما اصطلح عليه القوم، و غالباً تتمثل التعريفات الاصطلاحية فيما ورد في معاجم و موسوعات التخصص.
- ث. **إجرائياً:**المعلومات هي عملية توصيل حقائق أو مفاهيم من أجل زيادة المعرفة.

¹ - حشمت قاسم: مدخل لدراسة المكتبات و علم المعلومات، القاهرة، دار غريب، ص 03.

6/ الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

إعداد الطالبة خولة قواسمية تحت عنوان "الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية و دوره في تحسين الخدمة المكتبية"¹، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة تبسة، تخصص تنظيم و تسيير المكتبات و مراكز التوثيق (2015_2016). و قد انطلقت من السؤال المركزي التالي : هل يؤثر الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية في تحسين الخدمة المكتبية ؟

و تفرع هذا السؤال إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية هي كالاتي:

- ما هي الأهمية التي يكتسبها الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ؟
- هل يساهم الاتصال الداخلي بين العاملين و الإدارة في تحسين الخدمة المكتبية؟
- فيما تتمثل أبرز أساليب الاتصال الداخلي المستعملة في مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ؟
- هل الاتصال الداخلي بين العاملين فيما بينهم له تأثير في تحسين الخدمة المكتبية ؟
- المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي المعتمد على التحليل و اعتمد على الاستبيان و هو نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد.

¹ .خولة قواسمية : الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية و دوره في تحسين الخدمة المكتبية ، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماستر (ل .م .د)، دفعة 2016، تخصص تنظيم و تسيير المكتبات و مراكز التوثيق ، جامعة تبسة، (2015

.(2016).

و النتائج التي توصلت إليها من خلال هذه الدراسة :

تؤكد نسبة كبيرة من مجتمع الدراسة أن الاتصال الداخلي له تأثير إيجابي على تحسين الخدمة المكتبية ،و لقد تعددت و تباينت اعتقادات مجتمع الدراسة فيما يخص مساهمة الاتصال الداخلي الجيد في تحسين الخدمة المكتبية لعل من أبرزها تعدد الموظفين في المكتبة يؤدي إلى تقلص الجهد ،أي كلما كثرت اليد العاملة كان الاتصال جيد في تحسين الخدمة المكتبية ،كذلك تؤكد نسبة أخرى من مجتمع الدراسة على أنها توجد معوقات تقنية و اجتماعية للاتصال الداخلي تؤثر على تحسين الخدمة المكتبية.

الدراسة الثانية:

دراسة الطالبة غسول مروة تحت عنوان "دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الأهداف العلمية لدى الطلبة"¹،دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد، مذكرة لنيل شهادة الماستار في قسم علم الاجتماع.فرع علم الاجتماع و الإعلام و الاتصال.و انطلقت في هذه الدراسة من السؤال المركزي الآتي:كيف تساهم التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الأهداف العلمية لدى الطلبة؟

و تفرع هذا السؤال إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية و هي كالاتي:

- هل تستخدم التكنولوجيا الحديثة لغرض بث المعلومات الحديثة ؟
- ما هي أهم الوسائل و الأساليب التكنولوجية التي يستخدمها الطلبة؟
- هل وفرة و سهولة استخدام التكنولوجيا ساهمت في تحقيق الأهداف العلمية ؟

¹ . غسول مروة:دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الأهداف العلمية لدى الطلبة ، دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن

جديد، الطارف ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع و الاتصال.

و اعتمدوا على المنهج الوصفي التحليلي و استخدموا الملاحظة كأداة جمع المعلومات بالإضافة إلى الاستمارة و العينة المستخدمة هي الغير احتمالية و من النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

كشفت الدراسة أن أفضل الأماكن التي يستخدمها الطلبة في نشر و إرسال المعلومات هي شبكة الانترنت،معظم الطلبة الوسيلة التي من خلالها يستخدمون التكنولوجيا الحديثة هي جهاز الكمبيوتر.

الدراسة الثالثة:

دراسة الطالبتين سي الطيب ميمونة، بناط مراد ، تحت عنوان: "تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين"¹،دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسيمسيلت.تخصص علم المكتبات من الموسم الجامعي 2017 . 2018.

انطلقت من السؤال المركزي التالي : ما مدى تأثير خدمات المكتبة الجامعية للمركز الجامعي . أحمد بن يحيى الونشريسي،تيسيمسيلت على رضى المستفيدين؟

و تفرع إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كالاتي :

- هل تتوفر المكتبات الجامعية على الإمكانيات المادية و البشرية الكافية لتقديم خدماتها للمستفيدين ؟
- هل تقدم المكتبة الجامعية للمركز الجامعي - أحمد بن يحيى الونشريسي تيسيمسيلت خدمات جيدة لإرضاء مستفيديها؟

¹. سيل بطيب ميمونة، بناط مراد: تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضى المستفيدين ،دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي ، تيسيمسيلت. تخصص علم المكتبات.2017. 2018.

اعتمدوا على المنهج الوصفي و اعتمدوا على مجموعة من أدوات جمع البيانات و هي الملاحظة،
المقابلة، الاستبيان. و العينة المعتمدة في هذه الدراسة هي العينة العشوائية .

و من النتائج المتوصل إليها هي:

تحتل المكتبة موقعا استراتيجيا و على مساحة واسعة و مبنى كبير ، تتوفر على مساحة أمامها قابلة
للتوسع في المستقبل و لكن يعاب عليها أنها لا تتناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة لعدم وجود
أروقة و مصاعد ، كذلك يوجد نقص في الإمكانيات المادية منها الميزانية السنوية المخصصة للمكتبة
غير كافية ، أغلبية مجتمع الدراسة يترددون على المكتبة أحيانا أي من حين إلى آخر فهم يترددون
عليها لأكثر من سبب لكن معظمها يتعلق بالبحث عن المعلومات لتحضير البحوث و الدروس و
لإعداد مذكرة التخرج

الدراسة الرابعة:

إعداد الطالبة قديري ربيعة ، تحت عنوان "دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين المستوى العلمي
لدى الطالب الجامعي" ¹ . مذكرة لنيل شهادة الماستار تخصص علم الاجتماع و الاتصال، تحت
إشراف الدكتور ابن تروش عماد.

انطلقت من السؤال المركزي التالي : إلى أي مدى تساهم وسائل الاتصال الحديثة في تحسين المستوى
العلمي لدى الطالب الجامعي؟

و تفرع هذا السؤال إلى مجموعة من الأسئلة الفرعية كالاتي:

¹ . قديري ربيعة: وسائل الاتصال الحديثة في تحسين المستوى العلمي لدى الطالب الجامعي. تخصص علم الاجتماع

و الإتصال ، جامعة الشاذلي بن جديد ،الطارف،2017 . 2018.

• كيف ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في إثراء الرصيد العلمي و المعرفي للطالب الجامعي في

مجال اختصاصه؟

• كيف ساهمت وسائل الاتصال في فهم و استيعاب و استكشاف معارف و معلومات جديدة ذات

طابع علمي في مجال الاختصاص؟

• كيف ساهمت وسائل الاتصال الحديثة في التمكن من أدوات و تقنيات انجاز البحوث العلمية؟

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي التحليلي و استخدموا الاستمارة كأداة لجمع البيانات و اعتمدوا

على العينة العشوائية البسيطة.

و من النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة:

أصبحت وسائل الاتصال الحديثة لها دور فعال في تنمية القدرات العلمية و المعرفية لدى الطالب

الجامعي من خلال إثراء رصيده العلمي و المعرفي و هذا ما أكدته الإجابات المتحصل عليها من

خلال الطلبة و أن معظم الطلبة يستخدمون شبكة الانترنت بنسبة 92% ، وهذا يدل على أن الطلبة

مداومون على متابعتها بشكل مستمر و حاتم للمواضيع العلمية و المعرفية عبر الانترنت بنسبة 95%

بحيث أن تصفح هذه المواقع قد أفاد الطلبة بمعارف و معلومات جديدة و أيضا مساهمتها في تطوير

معارفهم و معلوماتهم في مجالات علمية أخرى.

التعقيب على الدراسات السابقة:

إن النتائج التي توصل إليها الباحثون في دراساتهم حول المتغير الأول وهو وسائل الاتصال الحديثة. فقد أثبتوا أهمية وسائل الاتصال الحديثة بالنسبة للطلبة و في الدراسة الأولى.

دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين المستوى العلمي لدى الطالب الجامعي: أكدت على دور وسائل الاتصال في تحسين التحصيل الدراسي للطلبة وزيادة الرصيد العلمي و المعرفي. وذلك من خلال مختلف الدراسات و البحوث العلمية و الكتب التي يتم تداولها عبر الموقع و المعلومات التي يتم طرحها و التفاعل معها بين الطلبة و الأساتذة كلاهما كفيلة لزيادة الرصيد العلمي و المعرفي لدى الطالب الجامعي.

أما الدراسة الثانية فقد أوضحت أهم الأهداف العلمية المحققة من خلال هذه الوسائل و مدى مساهمتها في تطوير الحصول على المعلومات من خلال شبكة الأنترنت و الحواسيب و الأقراص الضوئية حيث ساعدت هذه التقنيات الحديثة الطلبة في التحصيل العلمي الفعال بطريقة سريعة ومشوقة ،و كذلك ربح الوقت و الجهد و تسهيل سير العمل، أما دراسة المتغير الثاني الخدمة المكتبية فقد وضحت لنا أهمية ومكانة المكتبة و ذلك لكون المكتبة المصدر الأول و الأساسي في عملية البحث و المرجع في جميع البحوث العلمية و ما تقدمه من خدمات ومصادر للمعلومات حيث تقوم المكتبة بتطوير مهارات الباحث حسب متغيرات العصر وتوجيه الباحث إلى المعلومات التي تهتمه و تخدم مجال تخصصه و هذا ما تقوم به الخدمات المكتبية.

ومن خلال الدراسة و التحليل للدراسات السابقة الذكر، فقد استنتجنا الكثير من الجوانب المتعلقة ببحثنا سواء من حيث الجانب النظري أو الميداني فهناك تشابه إلى حد ما بين دراستي ودراسة هؤلاء في المنهج الوصفي وتقنيات جمع .

أما نقاط الاختلاف: في ميدان الدراسة وكذلك عينة الدراسة و أدواتها ،وعلى الرغم من الاختلافات الموجودة إلا أن هذا لا يلغي الدور الهام الذي تلعبه الدراسات السابقة خاصة في مرحلة التقييم سواء كان ذلك في الجانب النظري أو الميداني، بحيث لا يمكن تصور أي عمل بحثي (مذكرة تخرج) دون اللجوء و الاطلاع عليها، فهي منطلق لأي عمل بحثي.

الفصل الثاني : مدخل عام الى وسائل الإتصال الحديثة

تمهيد

تاريخية وسائل الاتصال الحديثة

أنواع وسائل الاتصال الحديثة

تصنيفات وسائل الاتصال الحديثة

وظائف وسائل الاتصال الحديثة

إيجابيات وسائل الاتصال الحديثة

سلبيات وسائل الاتصال الحديثة

خلاصة

تمهيد:

شهد العالم خلال الفترة الأخيرة اتساعا كبيرا في الكثير من المجالات حيث أصبح العالم أكثر تطورا. حيث أصبح التواصل بين الناس في كافة أنحاء العالم عبر وسائل الاتصال الحديثة ، بل المجتمع أيضا مستفاد لأنه يمكن استخدام وسائل الاتصال الحديثة في العديد من الأعمال في المجتمع لذلك سنتطرق في هذا الفصل :تاريخ وسائل الاتصال الحديثة، و أنواع وسائل الاتصال الحديثة،تصنيفات وسائل الاتصال الحديثة،وظائف الاتصال الحديثة ،إيجابيات و سلبيات وسائل الاتصال الحديثة.

1/ تاريخ و وسائل الاتصال الحديثة:

خلال القرن 19 بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة التي اكتمل نموها خلال النصف الأول من القرن العشرين، فقد شهد القرن التاسع عشر ظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الحديثة استجابة لعلاج بعض المشكلات الناجمة عن الثورة الصناعية.

فقد أدى التوسع في التضييع إلى زيادة الطلب على المواد الخام، وكذلك التوسع في فتح أسواق جديدة خارج الحدود، كما برزت الحاجة إلى استكشاف أساليب سريعة لتبادل المعلومات التجارية و بالتالي أصبحت الأساليب التقليدية للاتصال لا تلبي التطورات الضخمة التي يشهدها المجتمع الصناعي و قد ظهرت بذلك محاولات عديدة لاستغلال ظاهرة الكهرباء بعد اكتشافها، و ظهر العديد من المجتمعات الجدية نتيجة استغلال الطاقة الكهربائية، ففي عام 1824م اكتشف العالم الانجليزي (وليم سترجون) الموجات الكهرومغناطيسية، و استطاع (جمامويلسورس) اختراع التلغراف في عام 1937م، و ابتكر طريقة للكتابة تعتمد على (النفط و الشرط) و قد تم مد خطوط التلغراف السلكية عبر كامل أوروبا و أمريكا و الهند خلال القرن 19.

و في عام 1876م استطاع (جراهام بال) أن يخترع التلغراف لنقل الصوت الأدمي إلى مسافات بعيدة مستخدما نفس التكنولوجيا التلغراف، أي سريان التيار الكهربائي في الأسلاك النحاسية مستبدلا بمطرقة التلغراف شريحة رفيعة من المعدن تهتز عندما تصطدم لها الموجات الصوتية، و تحول الصوت إلى تيار كهربائي يسري في الأسلاك، و تقوم سماعة التلغراف بتحويل هذه الذبذبات الكهربائية إلى إشارات صوتية تحاكي الصوت الأصلي¹.

¹. حسن عماد مكاوي: تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ص43.

و في عام 187م اخترع (توماس ادسون) جهاز الفونوغراف ثم تمكن العالم الألماني (أيميل برلنجر) في عام 1887م من ابتكار القرص المسطح، استخدام تسجيل الصوت و بدأ تسويق آلة الفونوغراف منذ عام 1890م، كوسيلة شعبية جذابة لتقديم الموسيقى في الأماكن العامة، و في عام 1890م شاهد الجمهور الفرنسي أول العروض السينمائية، ثم أصبحت السينما ناطقة في 1928م تمكن الايطالي جويليلو ماركولي من اختراع اللاسلكي في عام 1896م. كذلك تلك المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة بدون استخدام الأسلاك، و كان الألمان و الكنديون أول من بدأ في توجيه خدمات الراديو المنتظمة منذ عام 1919م ثم تبعتها الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1920م. كذلك بدأت تجارب التلفون في و.م.أ منذ أواخر العشرينات مستفيدة بما يسبقها من دراسات و تجارب علمية في مجالات الكهرباء و التصوير الفوتوغرافي و الاتصالات السلكية و اللاسلكية، و في أول يوليو 1941م بدأت خدمات التلفزيون التجاري في و.م.أ و في نهاية عام 1942م بلغ عدد محطات التلفزيون الأمريكية عشر (10) محطات تجارية.

و اكتسبت وسائل الاتصال الجماهيري أهمية كبيرة في القرن 20 و خاصة الوسائل الالكترونية باعتبارها قنوات أساسية للمعلومات و الأخبار و الترفيه، و أصبحت برامج التلفزيون تعكس قيم المجتمع و ثقافته، و أساليب معيشة الأفراد و عكس تراجع الراديو اهتمامات الناس و قضاياهم الأساسية، و قدمت الأفلام السينمائية واقع المجتمع و طموحاته و خيالاته و ساعدت الإعلانات في تلبية حاجات الناس من السلع و الخدمات و أصبحت وسائل الاتصال الإلكترونية هي النافذة السحرية التي نرى فيها أنفسنا.¹

¹. محمد الفاتح حمدي و مسعود بوسعيدية و ياسين قرداني: تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة، كنوز الحكمة للنشر

و التوزيع، الجزائر، 2011، ص06.

و شهد النصف الثاني من القرن 20 إشكالا لتكنولوجيا الاتصال و الإعلام والمعلومات و ما يتضاءل أمامه كل ما تحقق في عدة قرون سابقة، و لعل أبرز مظاهر تلك التكنولوجيا هو امتزاج ثلاث توازن مع بعضها البعض شكلت ما يسمى بالثورة التكنولوجية الرقمية و هي ثورة المعلومات ،التمثلة في انفجار ضخم في المعرفة ، و كمية هائلة من المعارف المتعددة الأشكال و التخصصات واللغات، ثورة الاتصال و تتجسد في تطور تكنولوجيا الاتصال و الإعلام الحديثة،بدأ بالاتصالات اللاسلكية مروراً بالتلفزيون و انتهاء بالأقمار الصناعية و الألياف الضوئية و ثورة الحاسبات الإلكترونية التي امتدت إلى كافة الجوانب المتعددة و أطلق على هذه المرحلة تسميات عدة أبرزها:مرحلة الاتصال للوسائط المتعددة ، مرحلة التكنولوجيا التفاعلية ، مرحلة الوسائط المنهجية و مركزها الأساسي و هي الحاسبات الالكترونية في جيلها الخامس الذي يتضمن أنظمة الذكاء الاصطناعي و الألياف الضوئية و أشعة الليزر و الأقمار الصناعية.

2/ أنواع وسائل الاتصال الحديثة:

يرى البعض أن الثورة الاتصالية بدأت منذ نهاية القرن التاسع عشر باكتشاف التلغراف ثم الهاتف،و يرى آخرون أن ملامح هذه الثورة لم تتجل إلا في نهاية القرن العشرين ب بروز شبكة الإنترنت يتفق جميعهم على أن ثورة الاتصالات قد تطورت خلال ثلاث موجات رئيسية في ثورة التقنية و من البسيطة إلى المعقدة و هي اختراع التلغراف ثم التليفون ثم الترانزيستور .

أما طرق المعلومات السريعة فقد حصلنا عليها نتيجة لتفاعل الاختراعات الثلاث الأولى مع بعضها البعض،فهي الموجة الرابعة في هذه السلسلة من الجهد الإنساني المبتكر أي تلك التي تنقل المعلومات (الصوت و الصورة و النص المكتوب) عبر التلفون و الكمبيوتر و التلفون معا بسرعة و بوضوح أيضا من أي بقعة في المعمورة أو الفضاء إلى أي بقعة أخرى ، ليدخل هذا الإرسال المعلوماتي في المنازل و المكاتب مع إمكانية الاتصال المتعدد، و التنقل بين أكثر من طرف في زمن قصير جدا .

و قد جاءت هذه الثورة نتيجة لمزج صناعيتين سريعتي التطور هما الكمبيوتر الشخصي و الاتصالات الرقمية و كما ترى فقد تطورت أساليب ووسائل الاتصال تطورا سريعا و أصبحت جزءا من حياتنا اليومية و تحول الاتصال اليوم من مجرد نقل المعلومات و الأفكار بسرعة كبيرة إلى الإسهام الفعلي في تكوين الحياة في أبعادها السياسية و الثقافية و الاجتماعية¹.

و في نهاية القرن التاسع عشر أصبح واضحا أن وسائل الاتصال الحديثة ازدهرت و أصبحت واسعة الانتشار في المجتمع و من أهم هذه الوسائل:

أ. **التلغراف:** كان لتحسين وسائل المواصلات دور فعال في مجال الاهتمام بالبلاد النائية،و بأخبارها و مكنت من سهولة الاتصال المباشر ببقاع بعيدة لم يكن من السهل سابقا الاتصال بها،فبحلول العقد الأول من القرن العشرين (1915.1955) أصبح في أيدي الأوساط الحكومية و التجارية و العسكرية وسيلة نقل المعلومات السرية و هي التلغراف اللاسلكي و باستطاعة هذا الجهاز إرسال الرسائل إلى مسافات تصل الميل².

و يعد التلغراف منتجا علميا في مجال هندسة الاتصالات فقد مكن تباعا من متابعة التطور التكنولوجي في شكل آلة الاتصال و تعدد أنواعها ،فأنشئت شبكات الاتصال المختلفة بين أنحاء العالم و تطور التلغراف حيث استخدم في الطيران و الإذاعة و الصحافة و في حقل الاتصالات المدنية لنقل البرقيات³.

¹ . نضال أبو عياش : الاتصال الإنساني من النظرية إلى التطبيق ، كلية فلسطين التقنية ، الطبعة الأولى، 2005م، ص45.

² . إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمنين، دار الشروق ،عمان،الأردن، ط1. 2003م، ص67.

³ . عبد الرحمن محمد المبيضين، وسائل الاتصال، دار البركة للنشر، عمان،الأردن، ط2001، 1م، ص67.

ب. الهاتف (التلفون):

وسيلة اتصال سمعية و توفر للعالم الآن شبكة اتصالات تلفونية عالمية عبر الأقمار الصناعية مما جعل العالم المترامي الأطراف قرية إلكترونية¹. و هو وسيلة لنقل الكلام باستخدام التيار الكهربائي.

مزايا الاتصال بالهاتف:

- ربط المشتركين مع بعضهم البعض على مستوى العالم.
 - اختصار الوقت و الجهد و المال نتيجة لسرعة الاتصال.
 - يستخدم لتلبية حاجات هامة و إنسانية.
- و هناك أجهزة أخرى توازي خصائص الهاتف بل تفوقه مثل جهاز التاكس و جهاز الفاكسيلي و جهاز التليونتر، فلها خصائص عالية في السرعة و الدقة².

ت. الفاكس Fax: هو عبارة عن نظام لإرسال الصور و الأشياء المكتوبة باليد أو المطبوعة إلكترونيا

- عن طريق سلك أو راديو أو أقمار صناعية و يمتاز بنقل الأشياء الثابتة و ليس المتحركة.
- يستخدم في إرسال الأشياء من وكالات الأنباء إلى أماكن طباعة الصحف و محطات الإذاعة و التلفزيون.
 - يوفر تبادل الوثائق سلكيا و لا سلكيا في غضون دقائق.
 - يتميز عن أنظمة الإرسال الأخرى بأن الشخص المستقبل يستلم نسخة كاملة من الوثيقة الأصلية³.

¹ جمال أبو شنب، الاتصال و الإعلام و المجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005م، ص221.

² عبد الرحمن محمد المبيضين، مرجع سابق، ص73.

³ .. إبراهيم أبو عرقوب: الاتصال الإنساني و دوره في التفاعل الاجتماعي، مكتبة الأنجلو

المصرية، القاهرة. 1999م. ص106.

ث. الهاتف النقال (الجوال): هو عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة الاتصالات اللاسلكية و الرقمية. تسمح ببث و استقبال الرسائل الصوتية و النصية و الصور عن بعد و بسرعة فائقة جدا و نظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية و استقلالية العملية عدم ارتباطه المادي المباشر، فقد يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول¹.

مميزات و خصائص الهاتف النقال:

- يعد تطوير الشبكة العالمية للاتصالات اللاسلكية (GSM) أصبح الهاتف النقال وسيلة اتصال متعدد و سريع يستعمل في كثير من نواحي حياتنا اليومية و الفعالة العامة و الخاصة. و في المحل التجاري و الأمني و الصحي و التعليمي...
- بالنسبة للتأثير على العلاقات الإنسانية فإن الجوال كان له تأثير ملحوظ على القيام بربط و سهولة اتصال و تعامل الجماعات مع بعضها البعض.

3/ تصنيفات وسائل الاتصال:

1. مجموعة الوسائل المكتوبة:

و تضم هذه المجموعة كل الوسائل التي تعتمد على أساس الدعيمة الورقية (المطبوعات، الملصقات) التي تسمح بتحويل المعلومات الشفهية إلى معلومات مكتوبة تتمتع بالمصداقية و تترك أثرا لدى المتلقي، و تكمن أهمية هذه الوثائق في كونها وسيلة حفظ هامة تعمل على تدوين و جمع و عرض المعلومات للمتلقي بكل وضوح حيث تنطرق إلى بعض أنواع وسائل الاتصال المكتوبة.

¹ . نضيل دليو: الاتصال (مفاهيمه. نظرياته. وسائله)، دار الفجر للنشر، القاهرة، ط2003، م1، ص170.

- **المطبوعات و المنشورات:**

هي ورقة تقنية مرجعية متخصصة مكتوبة و معدة بطريقة فنية تكتب على وجهي الورقة لتوزع على الجمهور المستهدف تفرض المعلومات و هي تتميز بقصر عمر استخدامها أي أنها تصلح للاستخدام لفترة معينة دون فترة أخرى و تتعدد أنواع المطبوعات و المنشورات من خلال القياس و نوعية الورق المستخدم المضمون.

- **الملصقات:**

تعتبر الملصقات من أقدم وسائل الاتصال ،حيث يرجع تاريخ أول ملصقة مطبوعة في العالم إلى عام 1477م،من إخراج ويليام كاستون و هي ورقة تنشر في مكان عام و تحمل إعلان رسمي ،إشعاري أو دعائي ،تخرج في أغلب الأحيان بطريقة فنية تجلب اهتمام المارين تتطلب الاهتمام بالجانب الجمالي لها من خلال استخدام صور و أشكال و ألوان جذابة أما الطابع الإعلامي فتجعله ثانويا.

- **اللافتات:**

تعتمد على الجملة المعبرة الواضحة و القصيرة، و عادة ما تستخدم في عمليات الإرشاد و التوجيه و من اللافتات التي توضع على أبواب المتاحف للإعلام عن اسمها و معلومات عنها و تتميز بسهولة نقلها من مكان إلى آخر بحيث الحاجة كما يمكن أن تستخدم على هيئة لوحات مضيئة و عادة ما تكون من الوسائل الناجحة¹.

¹ . محمد منير حجاب ،وسائل الاتصال، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، 2008، ص76.

2. مجموعة الوسائل السمعية:

و هي الوسائل التي تخاطب السمع سواء من خلال الأحاديث، الموسيقى أو أصوات التعبير عن حركة أو مشاعر تخلق صوراً ذهنية لدى المتلقي من خلال تنمية الخيال لدى الإنسان و ذلك عن طريق حاسة السمع فقط و من أهم وسائل الاتصال السمعية نذكر منها:

● الإذاعة:

المذياع هو الترجمة العربية لكلمة Rady اكتشف أواخر التسعينات من خلال القرن 19 عن طريق ماركويتي تستخدم الإذاعة المسموعة كوسيلة للتأثير على الجمهور وتحفيزهم للتعامل مع الغرض من خلال بث البرامج الإذاعية على مدى الساعة وبدون انقطاع، كما تتخطى الحواجز المكانية و الثقافية لأن البث الإذاعي يقوم على أساس الإرسال اللاسلكي فهي تعمل على تبليغ الرسائل الإعلامية و الاتصالية على الصوت و اللغة.

● التسجيل الصوتي:

بدأت فكرة اختراع أوعية التسجيل لأصوات تتبلور في المنتصف الثاني من القرن 19 و في عام 1877 عن طريق العالم الفيزيائي تشارلز كروز و في شهر ديسمبر أعلن في الولايات المتحدة كل من العالم توماس إديسون عن اختراع جهاز لتسجيل الصوت يسمى الفوتوغراف.

● الهاتف:

اختراع الهاتف في عام 1876 من طرف غراهم بل و قد لحقت العديد من التسميات عليه خاصة بإدراج التقنية الرقمية 1970، بحيث لم يصبح الهاتف وسيلة للاتصال بين الناس فقط بل أصبح وسيلة للحصول على المعلومات.¹

¹ محمد موقف الغلابين: وسائل الإعلام و أثرها في وحدة الأمة، د.ط، دار المنار، جدة، 1985، ص 103.

1. مجموعة الوسائل البصرية:

- التلفزيون: يعتبر التلفزيون خطوة أكثر أهمية و تقدماً بالنسبة للراديو ذلك أنه يجمع بين الصورة و الصوت و للتلفزيون وسيلة تعليمية نذكر منها:
- له القدرة على جذب الانتباه في الأشياء المحددة.
- عدساته تكبر الأشياء الصغيرة التي تراها العين.
- عملية منهجية من جهة الدارسين يتلقون مناهج تعليمية .

• السينما:

يعرف الفلم السينمائي بأنه عبارة عن سلسلة من الصور المتوالية الثابتة عن موضوع أو مشكلة أو ظاهرة معينة مطبوعة على شريط ملفوف على بكره تتراوح مدة عرضها من 10 دقائق و ساعتين حسب موضوعه و يمكن استخدام الفيلم السينمائي في الإشارات الزراعية و الحرفية و كذلك التعليمية.

• الانترنت:

تقوم الانترنت التي تعني الشبكة المترابطة للشبكة بربط عشرات الآلاف من شبكات الحاسوب الصغيرة و تمكن مستخدمي الحاسوب في جميع أرجاء العالم إلى إرسال و استقبال الوسائل و تبادل المعلومات فهي أهم وسيلة إعلامية على الإطلاق في الوقت الراهن و ذلك لعالميتها و سهولة استخدامها إضافة إلى غزارة المعلومات و تنوع مصادرها.¹

فالوسائل السمعية والبصرية تعطي درجة عالية من الواقعية و الوضوح فهي تستخدم لجذب انتباه الجماهير و ذات تأثير قوي و أكثر فعالية من الكلمات المسموعة أو المكتوبة و تلصق بذاكرة المشاهدة و إذا استخدمت على الكلمة المسموعة فهي تعطي ثقة كبيرة للمتحدث.

¹. حسن حمدي الطويجي: وسائل الاتصال و التكنولوجيا في التعليم، ط2، دار القلم، الكويت، 1989. ص19.

4/ وظائف وسائل الاتصال الحديثة:

يمكننا تحديد وظائف أساسية للاتصال في أي نظام اجتماعي و هي كالآتي:

1. **الإعلام:** وهو جمعوتخزين ومعالجة و نشر الأنباء و البيانات و الصور و الحقائقو الوسائل و الآراء و التعليقات المطلوبة على البيئة المحلية و التصرف اتجاهها من علم و معرفة و الوصول إلى وضع يمكن من خلاله اتخاذ القرارات السليمة.
2. **الإقناع:** كثيرا ما يجد الفرد نفسه في حالة اختلاف أو تعارض في الرأي أو الصراع مع أفراد آخرين حيث يريد الفرد أن تكون علاقته بهم مبنية على الاتفاق و التعاون و الصداقة ،و من ثم فإن جزءا كبيرا من النشاط الاتصالي للفرد يبدل في سبيل التخلص من حالات المتعارضين أو الصراع أو الاختلاف في الرأي و في الوقت الذي يقوم فيه الفرد بمحاولة إقناع الآخرين بوجهة نظره فإن الآخرين أيضا يفعلون نفس الشيء و يقومون بالاتصال لتحقيق التوازن من جهة نظرهم.
3. **التنشئة الاجتماعية:** هي توفير رصيد مشترك من المعرفة يمكن الناس من أن يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع الذي يعيشون فيه.و دعم التآزر و الوعي الاجتماعيين وذلك يكمل مشاركة فعالة و نشطة في الحياة العامة.
4. **خلق الدوافع:** و هو دعم الأهداف المباشرة و النهائية لكل مجتمع و تشجع الاختيارات الشخصية و دعم الأنشطة الخاصة بالأفراد و الجماعات المتجهة صوب تحقيق الأهداف المتفق عليها.
5. **المعرفة و التربية و التعليم:** و تتعلق بنقل المعلومات و الخبرات و الأفكار إلى الآخرين بهدف تنويرهم و رفع مستوياتهم العلمية و المعرفية و الفكرية، و تكييف مواقعهم إزاء الأحداث و الظروف

الاجتماعية و تحقيق تجاوبهم مع الاتجاهات الجديدة و إكسابهم المهارات المطلوبة التي تساعده في حياتهم الشخصية و الوظيفية¹.

6. **النهوض أو التطور الثقافي:** هو نشر الأعمال الثقافية و الفنية بهدف المحافظة على التراث و التطوير الثقافي عن طريق توسيع آفاق الفرد، و إيقاظ خياله و إشباع حاجاته الجمالية و اطلاع قدراته على الإبداع.

7. **الترفيه:** يلعب الاتصال دورا في الترفيه عن الأفراد في المجتمع و تحقيق أعباء الحياة اليومية و متاعبها، و ذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويح عن نفوس الناس.

8. **التكامل:** و هو توفير الفرص لكل الأشخاص و المجموعات و الأمم، بما يكفل الوصول إلى رسائل متنوعة تحقق حاجاتهم إلى التعارف و التفاهم و معرفة ظروف معيشة الآخرين، و وجهان نظرهم و تطلعاتهم².

5/ إيجابيات وسلبيات وسائل الاتصال الحديثة:

أ/ الإيجابيات:

- لوسائل الاتصال الحديثة العديد من الآثار الإيجابية على الفرد منها:
- مكنت المجتمع من أن يصبح أكثر ارتباطا، كما مكنت من تواصل المجتمعات مع بعضها البعض.
 - ساعدت على إنجاز العديد من الأمور والعمليات اليومية بشكل أسهل وأسرع مثل الخدمات المصرفية و دفع الفواتير المختلفة.

¹ عبد الرحمن سوالمية: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاسها على نمط الحياة في المجتمع الريف ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية جامعة بانه، العدد 21، 2015، ص 190.

² عبد الرحمن سوالمية: المرجع نفسه، ص 193.

- مكنت الأصدقاء من التواصل المستمر مع بعضهم البعض بصرف النظر عن بعد المسافة بينهم.
- ساعدت على ما يعرف بالاتصال الجماهيري و الذي من خلاله يمكن للشركات و المنظمات و المدارس الاتصال مع بعضها البعض و نشر كل ما يتعلق بأعمالها بكل سهولة و يسر.
- ساعدت ذوي الاحتياجات الخاصة على الاتصال و التواصل مع المجتمع من حولهم من خلال توفير العديد من التقنيات التي سهلت عليه ذلك¹.

ب/ سلبيات وسائل الاتصال الحديثة.

- تتطوي وسائل الاتصال الحديث على العديد من السلبيات التي بالرغم من قلتها إلا أنها كانت ذا أثر كبير في حياة الناس ومنها:
- تعد وسائل الاتصال الحديثة من الأمور التي تسبب إلهاء الأفراد بشكل كبير الأمر الذي يؤدي إلى ضياع وقتهم في تتبع أخبار بعضهم أو المشاركة في المحادثات المختلفة التي يكون الهدف منها التسلية فقط، كما أنه من الممكن أن يؤدي إلى العديد من الحوادث و خاصة أثناء القيادة حيث أنها تشتت انتباه المرء عن الطريق و هي وسيلة لإلهاء الأفراد عن أعمالهم سواء كان ذلك في أماكن العمل أو في المنزل، إن لم يتم استخدامها بشكل سليم و في الوقت الصحيح.
 - يمكن استخدام وسائل الاتصال الحديثة و خاصة الانترنت في انتحال الأفراد لشخصيات غيرهم، أو في إخفاء شخصيتهم و هويتهم الحقيقية الأمر الذي يؤدي إلى اتجاههم نحو سلوكيات مختلفة عن سلوكياتهم الحقيقية فيما لو كانوا يواجهون بعضهم وجها لوجه، كما من شأن مجهولي الهوية أن يقوموا بجرائم إلكترونية متعددة.

¹ . عاطف عدلي: الاتصال و الرأي العام، دار الفكر العربي، القاهرة، ص185.

- ساعدت وسائل الاتصال الحديثة في حدوث ما يسمى بالعزلة الاجتماعية للعديد من الأشخاص وخاصة ممن يدمنونها حيث كل الوقت الذي يقضونه مع العائلة أو الأصدقاء الحقيقيين الأمر الذي يؤدي إلى تزايد مشاعر الاكتئاب والحزن والشعور بالوحدة¹.
- الحاجات والوظائف التي تلبّيها وسائل الاتصال و الإعلام للفرد وهي على النحو الآتي:
 - أ. مراقبة البيئة والتماس المعلومات،
 - ب. تطوير مفاهيمنا على الذات.
 - ت. تسهيل التفاعل الاجتماعي.
 - ث. بديل للتفاعل الاجتماعي.
 - ج. التحرر العاطفي في حدود الضوابط الراقية.
 - ح. المساعدة في الهروب من التوتر و الاغتراب.
 - خ. خلق طقوس يومية تمنحنا الإحساس بالنظام و الأمان².

¹. عاتق عدلي: المرجع نفسه، ص186.

². فيصل دليو، تاريخ وسائل الإعلام، ط3، دار أقطاب الفكر، قسنطينة، 2007، صص24.23.

خلاصة الفصل:

تتاولت في هذا الفصل وسائل الاتصال الحديثة بكل أنواعها و أشكالها و تأثيرها في حياة الأفراد و الجماعات، لو فكرنا يوما كيف هو حال كوكبنا دون وسائل الاتصال الحديثة من المؤكد أن كل الأشياء الموجودة حاليا كانت سوف تتغير تماما. فلن يكون هناك تبادل للمعلومات أو الأفكار وكان العالم سوف يرجع إلى حالته البدائية الأولى لذلك لوسائل الاتصال الحديثة دور كبير في عملية الاتصال بين الأفراد.

الفصل الثالث : مدخل عام للخدمة المكتبية

تمهيد

أهداف الخدمة المكتبية

خصائص الخدمة المكتبية

أنواع الخدمة المكتبية

متطلبات الخدمة المكتبية

العوامل المؤثرة في حدوثها

مقومات الخدمة المكتبية

خلاصة

تمهيد

مما لا شك فيه أن القراءة هي أكثر الطرق انتشارا للتعلم وزيادة العلوم والمعارف. فهي تزيد من حجم المعلومات التي يحفظها الشخص وتعتبر المكتبات هي التي تقدم خدمة القراءة للجميع دون استثناء مجانا و هي توفر الكتب المناسبة لجميع الأعمار عن طريق خدماتها و من بين هذه الخدمات الخدمة المكتبية و في هذا الفصل سوف نتطرق إلى خصائص الخدمة المكتبية متطلبات الخدمة المكتبية، أهمية الخدمات المكتبية، العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية، أهمية الخدمات المكتبية، أنواع الخدمات المكتبية.

1/ أهمية الخدمات المكتبية:

مهما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات و أيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على:

- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستخدمين.
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات .
- متابعة و فهم احتياجات المستخدمين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعاة الثقة في تقديم المعلومات.
- تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعددة.
- مساعدة المستخدمين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال المعلومات بأشكال تتلاءم و احتياجات المستخدمين.
- توفير وقت المستخدمين و ذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام أوعية المعلومات و الحصول على المعلومات منها.
- تعمل على متابعة التطورات الحديثة في مجال الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين¹.

¹. النوايسة غالب: عوض خدمات المستخدمين من المكتبات و مراكز المعلومات ، عمان دار صفاء للنشر و التوزيع،

2/ خصائص الخدمة المكتبية:

. تتميز هذه الخدمة المكتبية ببعض الخصائص نوجزها فيما يلي:

1. تسهم الخدمة المكتبية بالحركية والديناميكية وهي تعتمد بشكل دائم على أحدث التقنيات لتسيير الوصول والحصول على المعلومات سواء داخل المكتبة أو خارجها و هو ما أدى إلى بروز جديد من الخدمات المتمثل في الخدمات الإلكترونية.
2. تمثل الخدمة المكتبية الوسيلة الأساسية التي يتم من خلالها تحقيق رسالة المكتبة وتقويم أداءها.
3. الخدمة المكتبية هي عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة التي يتم إنجازها في الكتبة والتي تهدف بدورها إلى توفير المعلومات للمستخدمين.
4. تقتضي تقديم الخدمة المكتبية وجود المكتبي المتخصص الذي يعد بمثابة حلقة وصل بين المستخدمين ومصادر المعلومات التي تلبى احتياجاته.
5. تقتضي فلسفة تقديم الخدمة المكتبية على الوصول إلى المستخدمين أينما وجدوا بهدف تلبية احتياجاتهم بأقل جهد ممكن وبأسرع وقت.
6. تعتبر الخدمة المكتبية همزة وصل بين المعلومة والمستخدمين، حيث يقوم بتيسير سبل تلبية المستخدمين لاحتياجاتهم المعلوماتية المختلفة.¹

¹. بولعراس سعاد، تأثير ظروف العمل على أداء الخدمة المكتبية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستار في قسم مكتبات

المعلومات، قسنطينة جامعة قسنطينة 2013، 2، ص18.

3/ أنواع الخدمات المكتبية:

تنقسم الخدمات المكتبية بشكل عام إلى نوعين هما:

أ. الخدمات الفنية أو غير المباشرة:

إن المقصود بالخدمات الفنية في المكتبات هو كل ما يتعلق بطلب و استلام و تهيئة و إعداد الكتب و المواد المكتبية الأخرى ووضعها في خدمة القارئ، وبعبارة أخرى فإن هذه الخدمات تتعلق بكافة الاجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب و المواد المكتبية الأخرى، و تهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة و القيام بكافة الأعمال الضرورية الأخرى قبل وصول الكتاب إلى رف المكتبة، و مثل هذه الأعمال تجرى بالعادة بشكل لا يراها قراء المكتبة و روادها، لا يكون لها تماس و مجابهة مباشرة للقارئ مثل التزويد، القهرسة، التصنيف، التجليد، التكتيف، وغيرها...

ب. الخدمات العامة للقراء (المباشرة):

يقصد بخدمات القراء هنا كافة الأعمال و الخدمات المكتبية التي لها علاقة و تماس مباشرة مع القارئ و هذه الخدمات ما يلي:

- الخدمة الإعلامية.
- الخدمة المرجعية.
- الخدمة البيولوجرافية.
- خدمة الإدارة.
- خدمات الضوء الاستنساخ.

- الخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية...الخ¹.

مقومات الخدمات المكتبية:

تختلف الخدمات المكتبية من مكتبة لأخرى متأثرة بعوامل متعددة أهمها:

❖ مجتمع المستفيدين:

حيث يختلف من مكتبة لأخرى، من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي، و متوسط أعمارهم ،و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم و تتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، فمجتمع المكتبة المدرسية مثلا الذي يضم الطلبة و المدرسين و أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع.

❖ حجم المكتبة:

يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة و المجموعات المكتبية و العمليات و الخدمات، و عدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر².

¹. مصطفى علي اللحام: مرجع سابق، ص46،47.

². النوايسية غالب عوض: خدمات المستفيدين من المكتبات و مراكز المعلومات ، عمان دار صفاء، 2000،

4/ متطلبات الخدمة المكتبية:

حتى تتحقق الخدمة المكتبية في المكتبات و مراكز المعلومات على الوجه الأكمل لا بد من توافر عدد من المتطلبات الأساسية التي تركز عليها هذه الخدمات و المتمثلة في :

أولاً: مصادر المعلومات¹: هي كل ما تقتنيه و تجمعه المكتبات من مواد مكتبية سواء كانت مطبوعة أو غير مطبوعة إذ يعمل المكتبيين على تنظيمها بأحسن الطرق ليتم من خلالها تقديم خدمة معينة للمستفيدين. تعتبر مصادر المعلومات التي تقتنيها المكتبة الركيزة الأساسية لجوانب الخدمة المكتبية. حيث كلما كانت مصادر المعلومات شاملة لفرع المعرفة و متنوعة المستويات كانت المكتبة في وضع يمكنها من تلبية الأهداف التي تسعى إليها و الاستجابة الفعالة لاحتياجات المستفيدين و هناك عدة أشكال لمصادر المعلومات:

مصادر معلومات مطبوعة: وهي أساس الخدمة المكتبية و عمودها الفكريوتشتمل على الكتب و النشرات و الوسائل الجامعية و الدوريات و وثائق المؤتمرات و الكشافات و المستخلصات.

مصادر معلومات غير مطبوعة : وهي أوعية المعلومات التي تقوم على تسجيل الصوت أو الصورة المتحركة أو كلاهما معا و تظهر في أشكال متنوعة أشهرها الأسطوانات و الأقلام.

مصادر معلومات إلكترونية : و تعرف بأنها مصادر المعلومات المصورة إلكترونياً على وسائط مضغوطة أولية بأنواعها أو ما هو مخزن في ملفات قواعد البيانات و بنوك المعلومات المتاحة للمستفيدين عن طريق الاتصال المباشر On line أو داخلي في المكتبة و مراكز المعلومات عن طريق منظومة الأقراص المتراص.

¹. عليان، ربحي مصطفى: خدمات المعلومات، عمان دار الصفاء، 2010، صرص 50.49.

ثانياً: الكادر البشري المؤهل¹: يعتمد نجاح الخدمات المكتبية اعتماداً أساسياً على مستوى و نوعية العاملين في المكتبة و مدى وعيهم و فهمهم لطبيعة المكتبي، و تطورها و بالتالي تحقيق المكتبات لأهدافها و الجدير بالذكر أن حجم و طبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل منها:

- حجم المجتمع الذي تخدمه المكتبة.
- توعية و إعداد المستفيدين الفعليين و مقدار النمو السنوي لها.
- البرامج و النشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات و المكتبات.

ثالثاً: التسهيلات اللازمة للمستفيدين²:

يجب على المكتبة أن تقدم كافة التسهيلات اللازمة حتى تتم الاستفادة من الخدمات المكتبية و توفير أجواء البحث العلمي مثل: الأجهزة و التقنيات و البرمجيات و قاعات المطالعة، ووسائل الاتصال و الفاكس و خدمات التصوير و الانترنت و البريد الالكتروني و المواد السمعية و البصرية و الإضاءة و التهوية و أماكن الراحة و غيرها من التسهيلات التي تساعد المستفيدين على الوصول إلى مصادر المعلومات.

رابعاً: المتطلبات المالية (الميزانية)³: تحتاج المكتبات الجامعية و مركز المعلومات إلى متطلبات مالية كثيرة و متعددة تتمثل في:

- النفقات المالية التي تحتاجها لشراء مصادر المعلومات المختلفة.

¹. النوايسية، غاليعوض، المرجع السابق، ص25.

². عليان، ريجي مصطفى، خدمات المعلومات، مرجع سابق، ص51.

³. النوايسية، غالب عوض، مرجع سابق، ص27.

- النفقات المالية التي تتطلبها الأجهزة كأجهزة التصوير وأجهزة المواد السمعية البصرية و أجهزة الحاسوب.
- النفقات لصياغة الأجهزة والمواد المختلفة و المكان الذي يحتويها.

5/ العوامل المؤثرة في تقديم الخدمة المكتبية:

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

أ. حجم المكتبة:

يشكل حجم المكتبة من ناحية البناء و المساحة و المجموعات المكتبية و العمليات و الخدمات، و عدد المستفيدين من تلك الخدمات عنصرا مهما في تحديد الخدمات المكتبية التي تقدمها فكلما كان حجم المكتبة كبيرا دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر.

ب. نوع المكتبة:

من خلال التقسيم النوعي للمكتبات يتضح أن هناك أنواع عديدة من المكتبات كالمكتبات المدرسية و العامة و الجامعية و المتخصصة و غيرها، و بالتالي فإن الخدمات المكتبية تختلف من مكتبة لأخرى، و يعود ذلك الاختلاف إلى أهدافها و حجم مجموعاتها و حجم المستفيدين و إمكانياتهم المتوفرة.

ت. العاملين في المكتبة:

من حيث مؤهلاتهم و ثقافتهم و عددهم فكلما كان عدد العاملين في المكتبة كبيرا إلى حد ما و يتمتعون بمؤهلات عالية و لديهم رغبة في العمل ، فكلما دعت الحاجة إلى تقديم خدمات مكتبية أكثر و متقدمة.

ث. أهداف المكتبة:

لكل مكتبة أهداف معينة، و لا يمكن تحقيق تلك الأهداف من خلال العمليات و النشاطات ، و البرامج التي يتم أداءها المتمثلة في الخدمات المكتبية التي تقدمها من أجل تلك الأهداف.

ج. مجتمع المستفيدين:

يختلف مجتمع المستفيدين من مكتبة لأخرى، من حيث ثقافتهم و مستواهم العلمي، و متوسط أعمارهم، و بالتالي فإن الخدمة المكتبية يجب أن تتلاءم و تتناسب مع كل فئة من فئات المجتمع المستفيد، فمجتمع المكتبة المدرسية يضم الطلبة و المدرسين و أعضاء الهيئة الإدارية يختلف عن مجتمع المكتبة العامة الذي يتألف من جميع فئات المجتمع الذي تخدمه المكتبة و هكذا.

ح. موازنة المكتبة:

حيث تعتبر موازنة المكتبة عاملاً أساسياً لنجاح الخدمة المكتبية، فكلما كانت الموازنة كبيرة كلما كانت الحاجة إلى خدمات مكتبية متعددة و متطورة.

خ. عوامل أخرى:

تتمثل هذه العوامل في النواحي الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والدينية واللغوية والسياسية والجغرافية، و تطور الاتصالات، وهذه العوامل لها تأثير كبير في تقديم الخدمات المكتبية في البلد الذي تخصه¹.

¹. مصطفى علي اللحام: المدخل إلى علم المكتبات و مصادر المعلومات ، الأكاديميون للنشر

والتوزيع، الأردن، ط2018، م.ص57، 56.

خلاصة الفصل:

نستنتج أن الخدمات المكتبية هي نشاط يهدف من خلاله إلى تسهيل العمليات المكتبية من بث المعلومات بمختلف طرقها وأنواعها.

الفصل الرابع : الدراسة المنهجية والميدانية

تمهيد

المنهج المستخدم

مجالات الدراسة (الزماني ، المكاني والبشري)

العينة

أدوات الدراسة (الملاحظة ، الإستمارة)

خلاصة

تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية عنصراً أساسياً في إعداد البحوث فهي المفتاح لباب المعرفة بما يحيط الإنسان من ظواهر طبيعية و بشرية وهذا من خلال ما يمكن التوصل إليه من نتائج ذات قيمة علمية و عملية تعكس و تفسر الواقع المدروس وهذا عن طريق إتباع المنهج الملائم للظاهرة المدروسة، وعن طريق جمع البيانات الدقيقة باعتماد و تبني أنسب الأدوات و الأساليب المنهجية ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث للتعرف على وسائل الاتصال ودورها في تحسين الخدمة المكتبية.

أولاً: الإجراءات المنهجية:

1 المنهج المستخدم:

يفرض موضوع الدراسة اختيار نوع المنهج المناسب و هذا الاختيار هو الذي يعطي مصداقية و موضوعية للنتائج المتحصل عليها، و يعرف المنهج أنه إستراتيجية عامة تعتمد على مجموعة من الأسس و القواعد و الخطوات التي يستفيد بها الباحث في تحقيق أهداف البحث أو العمل العلمي.¹ و المنهج كما يعرفه رشيد زرواتي هو مجموعة العمليات و الخطوات التي يتبعها الطالب بغية تحقيق أهدافه البحثية، يعني جملة من الأساليب التي تجعل العقل يصل إلى معرفة حقه بجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها.²

و تتحدد المناهج حسب طبيعة الموضوع المدروس و في بحثنا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف على أنه المنهج الذي يبحث من أجل التعرف على خصائص الظاهرة الموضوعية للدراسة، و ذلك بجمع المعلومات و الحقائق حولها و ذلك بإتباع طريقة محددة كما يعرف أيضا على أنه المنهج الذي يكون قاصرا مختصرا يبحث في الظواهر و الوقائع في الوقت الراهن كما أنه يضمن الحقائق الوقتية المتصلة بمجموعة الأوضاع.³

¹ - علي عبد الرزاق حلبي و آخرون: **مناهج البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992، ص 08.

² - منصور الرحمان العيسوي: **تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين** ، دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية و المواقع الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية، العربية المفتوحة في الدانمارك، 2012، ص 102.

³ - عبد الباسط محمد: **أصول البحث الاجتماعي**، مكتبة الوحدة، مصر، 1977، ص 21.

و الهدف من استخدامنا المنهج الوصفي التحليلي هو وصفنا للظاهرة و جمع البيانات و الحقائق و تحليلها و تفسيرها لاستخلاص دلالاتها و توضيحها بشكل دقيق يساعدنا على معرفة هدف دراستنا المراد التوصل إليه.

2/ مجالات الدراسة:

1/ المجال المكاني:

- يركز مجال الدراسة على طلبة جامعة الشاذلي بن جديد الطارف. كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية قسم علم اجتماع الإعلام و الاتصال لدراسة المعطيات المقدمة من طرفهم و التي تخدم الموضوع ثم الاعتماد عليهم في جمع البيانات و المعطيات و الإحصائيات. ومن هذا المنطلق سوف أقوم بتصنيف المعطيات و البيانات حسب ما أسعى لتحقيقه.

2/ المجال الزمني:

- لقد قمت بالدراسة الميدانية بعد الانتهاء من الدراسة النظرية وفقا للفترة التي استغرقتها العمل الميداني لهذه الدراسة وذلك بقصد التعرف واستكشاف ميدان الدراسة وحتى لا يكون هناك إشكال فيما بعد أي إنشاء فترة التريص في الميدان، أن قمت يوم 15 ديسمبر 2019 أين قمت بمقابلة عميد الكلية لكي أحصل منه على الموافقة لإجراء الدراسة ،حيث قمت بزيارة أخرى يوم 23 جانفي 2020م،حيث تمكنت في هذا اليوم من مقابلة المدير وحصولي على هيكل الجامعة .

وبعد أخذ الإذن من رئيس قسم علم الاجتماع لانطلاق فترة الدراسة الميدانية وذلك يوم 17 مارس 2020 حيث قمنا بتقسيمها إلى مراحل المرحلة الأولى: التعرف على مجتمع الدراسة أما المرحلة الثانية قمت بضبط وتحديد مجتمعالبحث، أما المرحلة الثالثة قمت بتوزيع الاستمارة خلال فترة العطلة

بسبب وباء كورونا ولصعوبة توزيع الاستمارات على أفراد مجتمع العينة قمنا بتوزيعها عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتم الإجابة عنها من طرفهم ثم قمنا بتحليلها واستخلاص النتائج.

3/ المجال البشري:

- إذا كان المجال البشري يعبر عن مجموع الطلبة وهو المجتمع الأصلي ومنه سأقوم باستخراج مفردات البحث منه، وبما أن دراستي الميدانية سأقوم بإجرائها بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف، وبالتحديد على طلبة كلية العلوم الاجتماعية.

4/ **العينة:** هي كلمة مشتقة من الفعل عين الذي يعين في اللغة العربية اختيار الشيء، و العينة بذلك هي ما تم اختياره من هذا الشيء، أما في البحث العلمي فتعين العينة الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرق محددة، ليمثل مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما.

و هي كذلك عبارة محدودة من المفردات التي سوف يتعامل معها الباحث منهجيا و يسجل من خلال هذا التعامل البيانات الأولية المطلوبة، و يشترط في هذا العدد أن يكون ممثلا لمجتمع البحث في الخصائص و السمات التي يوصف من خلالها المجتمع.¹

و هناك أنواع عديدة للعينة نذكر منها: العينة العشوائية و البسيطة، العينة العشوائية المنتظمة، العينة الطبقيّة العشوائية، العينة المسحية.

و لهذا فقد اعتمدنا على العينة العشوائية البسيطة و على اعتبار أن موضوع دراستنا هو: دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية في جامعة الشاذلي بن جديد الطارف، اعتمدت على

¹ - محمد مزيان محمد: منهج البحث العلمي و تقنياته ، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 1، الجزائر،

اعتبار أن المجموع الكلي لطلبة السنة الحانية ماستر تخصص علم اجتماع الاتصال و علم اجتماع تنظيم و عمل وضحتها في العملية التالية.

$$100 - \leftarrow 100\% \leftarrow 30 \leftarrow \text{س} \leftarrow \text{س} = \frac{100 \times 30}{100} = 30\%$$

- و بالتالي سنقوم بتوزيع الاستمارة على 30 طالب بطريقة عشوائية ، و تعرف العينة العشوائية البسيطة على النحو التالي: أخذ عينة بواسطة الصدفة و هذا بالسحب من بين مجموع عناصر مجتمع البحث.

3/ أدوات جمع البيانات.

أ/ **الملاحظة:** الملاحظة هي إحدى الوسائل المهمة في جمع البيانات و إن الملاحظة تستخدم في جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق الاستمارة و المقابلة. عرف الانسان الملاحظة واستخدامها في استقصاء المعلومات من بيئته و مجتمعه منذ أقدم العصور ومازال يستخدمها حتى الآن في حياته و معاملاته مع الغير. تمكن الباحثون من تطوير هذه الأداة و استخدامها في جمع البيانات التي يتعذر الحصول عليها عن طريق الاستبيان أو المقابلة¹، فوضعوا لها بعض القواعد العلمية التي تجعلها تحقق أهداف البحث².

¹. كمال مغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2006، ص130.

². عوجة علي: العلاقات العامة بين النظرية و التعليق عالم

المكتب، القاهرة، مصر، دط، 2000، ص70.

و قد استخدمنا الملاحظة في مختلف مراحل الدراسة الميدانية انطلاقاً من الدراسة الاستطلاعية، حيث تم تحديد من خلالها مدى ملائمتها مع موضوع الدراسة.

التاريخ	نوع الملاحظة	ما تمت ملاحظته	ما يجب أن يلاحظ	النتائج
15 ديسمبر 2020	ملاحظة مباشرة	-استكشاف ميدان الدراسة. -ظروف الدراسة. -سوء الاستقبال.	مدى استعمال وسائل الاتصال بين الطلبة.	دور وسائل الاتصال في تحسين الخدمة المكتبية.
23 جانفي 2020 26 فيفري إلى 17 مارس 2020	ملاحظة مباشرة	-نقص مصادر المعلومات. -نقص القواميس.	-الانترنت و دورها الفعال في إعداد البحوث العلمية.	أهمية وسائل الاتصال في تحسين خدمات المكتبة.

تعريف الاستمارة :

هي عبارة عن " مجموعة من أسئلة مكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين. و تعد الاستمارة من أكثر الأدوات استخداماً في ميع البيانات الخاصة في العلوم الاجتماعية . و أهم ما تتميز به الاستمارة هو توفير الكثير من الوقت و الجهد على الباحث"¹.

¹ . محمد عبيدات ،محمد أبو نظار: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات. دار وائل، ط ، الأردن

و تعد الاستمارة "أداة مفضلة و ملائمة للحصول على الحقائق و المعلومات مرتبطة بحالة معينة أو مشكلة معينة و تعد أكثر أدوات البحث كفاية لأنه يستغرق وقت أقصر و تكلفة أقل يسمح بجمع أكبر عدد من المعلومات"¹.

نفهم من ذلك بأن الاستمارة هي نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه للمبجوثين بغرض الحصول على المعلومات منهم .

و قد قمت باستخدام الاستمارة نظرا للموضوع المدروس و مجتمع الدراسة الذي يفرض عليا استخدام هذه الأداة، حيث قمت بتصميم الاستمارة انطلاقا من التساؤلات الفرعية و هي المحاور التي أقيمت عليها الاستمارة ، و لقد قمت بتقسيم الاستمارة إلى مجموعة من المحاور كل محور يتضمن مجموعة من الأسئلة منها الأسئلة المغلقة التي تتضمن الإجابة بـ"نعم" أو "لا" و الأسئلة المفتوحة أترك فيها الحرية للمبجوثين للإجابة عليها. كذلك أسئلة نصف مفتوحة و النصف المفتوحة و هذه المحاور كالاتي "

المحور الأول " يتضمن البيانات الشخصية، السن، الجنس...).

المحور الثاني: كيف تساهم وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات ؟

المحور الثالث:تزيد وسائل الاتصال الحديثة في تحسين التحصيل الدراسي و العلمي لدى الطلبة؟

المحور الرابع: ما هو دور الانترنت في تدعيم الخدمة المكتبية لدى الطالب؟

¹ . وال عبد الرحمن التل و عيسى محمد قحل : البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية . دار النشر و

التوزيع ، ط ، عمان ، الأردن ، 2008م، ص49.

الخلاصة:

إن وسائل الاتصال الحديثة مظهر من مظاهر التطور تسعى كل الدول لتوفير كل الإمكانيات والوسائل التي تعد من أبرز مظاهر عصر المعلومات حيث تسعى المكتبة لمواكبة التطور و العصرية وقد اتبعنا من خلال هذه الدراسة المنهج الوصفي واعتمدنا على بيانات جمع البيانات (الملاحظة، الإستمارة).

الفصل الخامس : تحليل و تفسير البيانات الميدانية

• تحليل و تفسير البيانات الميدانية

• النتائج العامة

تمهيد

يعتبر الجانب الميداني من أهم جوانب البحث في العلوم الاجتماعية الذي يستهدف جمع كافة البيانات الأولية من مجتمع البحث والتي تساهم هي الأخرى في تحقيق أهداف الدراسة. تتناول هذا الجزء من دراستنا تحليل بيانات الدراسة الميدانية استنادا للمعطيات المتحصل عليها من استمارات الاستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين، وقد تم إدراج إجابات أفراد العينة في شكل جداول بسيطة ومن ثم التعليق عليها كميا وكيفيا من أجل استخلاص النتائج النهائية للدراسة.

1/ تحليل و تفسير البيانات الميدانية:

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية.

جدول رقم 01: جدول يبين الجنس في عينة الدراسة:

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع الدراسة
30%	09	ذكر
70%	21	أنثى
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن فئة الإناث أكثر من فئة الذكور حيث قدرت نسبة الإناث بـ 70% أما نسبة الذكور قدرت بـ 30% وهي فئة ضعيفة بالمقارنة مع نسبة الإناث. هذا ما يمكن تفسيره بكون النسبة الغالبة من طلبة الجامعة إناث.

جدول رقم 02: يبين السن لدى عينة الدراسة:

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع الدراسة
46%	14	من 18-23
46%	14	من 24-29
06%	02	من 30-34
100%	30	المجموع

من خلال الجدول الثاني المتمثل في السن لدى الطلبة في جامعة الطارف يبين لنا أن هناك نسبتين متساويتين وهي أكبر نسبة وهي من (18-23) و (24-29) حيث قدرت بـ 46% تليها الفئة (30-34) بنسبة 6%.

جدول رقم 03: يمثل تخصص الطلبة الجامعيين:

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
63%	19	علم اجتماع الاتصال
37%	11	علم اجتماع تنظيم و عمل
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم 03 توزيع أفراد لعينة حسب التخصص الجامعي للطلبة السنة الثانية ماستر. حيث نلاحظ أن النسبة الأكثر تمثيلا هي نسبة 63% و التي هي بقيمة (19) طالب من مجموع المبحوثين بمستوى السنة الثانية ماستر جامعي تليها النسبة 26% و التي قدرت بـ (08) من مجموع المبحوثين لتخصص اعلام و اتصال تليها النسبة 37% و التي قدرت بـ 11 طالب لتخصص تنظيم و عمل من مجموع المبحوثين و هذا ينسجم مع توزيع طلبة الماستر حسب التخصص الدراسة.

جدول رقم 04: يوضح مكان إقامة المبحوثين:

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع الدراسة
57%	17	الحي الجامعي
43%	13	خارجي
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه والذي يمثل مكان إقامة المبحوثين، يتضح لنا أن نسبة 57% من المبحوثين هم طلبة مقيمين داخل الحي الجامعي في حين كانت نسبة 24% منهم هم الطلبة غير المقيمين.

يمكن تبرير ذلك بقوانين الإقامات الجامعية التي تفرض على الطلبة الذين يقتنون بعيدا عن الجامعة بأكثر من 50 كم أن يقيموا داخل الحي الجامعي ليسهل عليهم عملية الدراسة وعدم التنقل يوميا من وإلى الجامعة.

المحور الثاني: بيانات متعلقة بمدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات.

جدول رقم 05: جدول يتعلق بمكان كمون تأثيرات وسائل الاتصال الحديثة على العمل المكتبي.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
50%	15	في تحقيق فعالية أكثر
03%	01	في ظهور وظائف جديدة
46%	14	في تقليص الجهد و الوقت
00%	00	تحسين المردودية
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 50% من مجتمع الدراسة توضح ان تحقيق فعالية أكثر أحد تأثيرات وسائل الاتصال على العمل المكتبي و أخذت نسبة كبيرة ويمكن إرجاع ذلك إلى أن وسائل الاتصال تعمل على تحقيق أهدافها داخل المكتبة من خلال تطوير خدمات المكتبة. كما توضح نسبة 46% من مجتمع الدراسة من تأثيراتها تقليص الجهد و الوقت و تقليل الضغوطات على العاملين. كما توضح نسبة 03% تأثيرات وسائل الاتصال تكمن في ظهور وظائف جديدة من خلال تقريب كل المصالح من بعضها و التنسيق بينها وتحقيق الانسجام بين العاملين و أخيرا نسبة 00% تكمن في تحسين المردودية.

جدول رقم 06: جدول يتعلق بالوسائل التي نستخدمها لجمع المعلومات.

النسبة المئوية	التكرارات	مجتمع الدراسة
23%	07	الهاتف
00%	00	جهاز الفاكس
16%	05	جهاز الحاسوب
23%	18	الانترنت
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 23% من مجتمع الدراسة أن الإنترنت هي التي يستخدمونها من أجل إنجاز البحوث والمذكرات وكذلك من أجل التحصيل العلمي و أن يكونوا على علم بالمستجدات و الأخبار اليومية عن مجتمعهم وانجاز الواجبات العلمية أما جهاز الحاسوب الذي كان بنسبة 16% حيث أن أفراد العينة تلجأ إليه من أجل تطوير قدراتهم العلمية و الفكرية أما الهاتف يأتي في الدرجة الثالثة بنسبة 23% وذلك لأنه وسيلة سهلة الاستعمال ومواكبة لكل ما هو جديد،

جدول رقم 07: جدول يوضح مدى قدرة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين العمل العلمي

لدى الطالب.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
60%	18	بشكل كبير
33%	10	إلى حد ما
06%	02	لم تحسن
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 60% من الطلبة وضحو أن وسائل الاتصال الحديثة استطاعت تحسين العمل العلمي لهم إلى حد ما، وفي المرتبة الأخيرة الذي وضحو بأنها لم تحسن قدرتها بـ30%.

ومن خلال معطيات الجدول نلاحظ إن معظم الطلبة يلاحظون بأن هذه الوسائل ساعدتهم بشكل كبير في البحث عن المعلومات و المصادر التي يبحثون عنها.

جدول رقم 08: جدول يتعلق بالوسائل التي يستخدمونها بكثرة للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات:

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
26%	08	وسائل مكتوبة
00%	00	وسائل شفوية
73%	22	وسائل الاتصال الحديثة
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه و الذي يمثل الوسائل التي يستخدمها الطلبة بكثرة للحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومة نجد نسبة 73% من مفردات العينة يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة مثل الانترنت، الحاسوب من أجل توفير الجهد و الوقت للبحث عن المعلومة تليها نسبة 26% يستخدمون الوسائل المكتوبة كالكتب و المجلات وفي المرتبة الأخيرة الطلبة الذين يستخدمون الوسائل الشفوية قدرت نسبتهم بـ00% وهذا راجع لعدم اهتمام الطلبة بهذا النوع.

جدول رقم 09: جدول يتعلق بمدى استخدام وسائل الاتصال الحديثة.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
93%	28	نعم
06%	02	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جل الطلبة يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة بنسبة قدرت بـ 93% وهذا يعود إلى التطور الملحوظ لهذه الوسائل و الذي يلبي احتياجاتهم العلمية و البحثية من جمع للمعلومات وغيرها، في المقابل نجد نسبة الذين لا يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة نسبة ضئيلة قدرت بـ 06% وهذا يعود إلى عدم توفر هذه الوسائل لديهم.

جدول رقم 10: يوضح وسائل الاتصال الحديثة و تأثيرها الايجابي على الخدمات المكتبية.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع

تبين معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 100% من مجتمع الدراسة توضح أن وسائل الاتصال الحديثة لها تأثير ايجابي على الخدمة المكتبية ويرجع ذلك إلى دور وسائل الاتصال في تحسين الخدمة المكتبية ويرجع ذلك إلى دور وسائل الاتصال في تحسين الخدمة المكتبية للطلبة عن طريق تقليص الجهد و الوقت للوصول إلى المصادر و المراجع للبحث عن المعلومات.

جدول رقم 11: جدول يتعلق بالمواضيع التي تستهوي الطالب أثناء تصفحه لوسائل

الاتصال الحديثة.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
36%	11	ثقافية
26%	08	اجتماعية
00%	00	رياضية
03%	01	دينية
03%	01	سياسية
30%	09	علمية
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه الذي يمثل طبيعة المواضيع التي تستهوي الطالب أثناء تصفحه لوسائل الاتصال الحديثة نجد أن 36% يستهوي المواضيع الثقافية، تليها المواضيع العلمية بنسبة 30%، في حين قدر المواضيع الاجتماعية بنسبة 26% تليها المواضيع الدينية والسياسية بنسبة 03%، في حين احتلت المواضيع الرياضية مرتبة متأخرة بنسبة 00%.

ويمكن تفسير ذلك بأن الشباب الجزائري وخاصة فئة الإناث بعيدة كل البعد عن الرياضة حيث يفضلون المواضيع الثقافية باعتبار أفراد العينة ينتمون إلى الطبقة المتعلمة يجب أن يكونوا ملمين بمجالات مختلفة ومنوعين للحصيلة المعرفية كما أننا نجدهم يفضلون المواضيع الاجتماعية باعتبارهم فرد من أفراد المجتمع.

المحور الثالث: بيانات متعلقة بوسائل الاتصال الحديثة ودورها في التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي في كلية العلوم الاجتماعية الطارف.

جدول رقم 12: جدول يتعلق بأهم الإشباعات العلمية و المعرفية المحققة من خلال وسائل الاتصال في التحصيل الدراسي.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
36%	11	زيادة الرصيد العلمي
58%	17	إنجاز البحوث العلمية
06%	02	المساهمة في معالجة وطرح القضايا العلمية
100%	30	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل الإشباعات العلمية والمعرفية المحققة من خلال وسائل الاتصال في التحصيل الدراسي. تبين لنا أن 58% تحقق لهم وسائل الاتصال إنجاز البحوث العلمية، يليها زيادة الرصيد العلمي بنسبة 36%. أما فيما يخص المساهمة في معالجة و طرح القضايا العلمية قدرت بنسبة 06%. يمكن إرجاع أغلبية الإشباعات المعرفية المحققة للطلبة إلى إنجاز البحوث العلمية و ذلك من خلال مختلف الدراسات و البحوث العلمية و الكتب التي يتم تداولها عبر وسائل الاتصال.

جدول رقم 13: جدول يتعلق بمدى مساهمة وسيلة الحاسوب في تحسين نوعية التعليم

في المرحلة الجامعية.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
97%	29	نعم
3%	01	لا
100%	30	المجموع

تشير النتائج المتحصل عليها من خلال الجدول رقم 13، أقرت نسبة 97% من المبحوثين بأهمية وسيلة

الحاسوب في تحسين نوعية التعليم في المرحلة الجامعية ذلك لأن الحاسوب يرغم المتعلم في التعلم كما

أنه يساعد على إبقاء المعلومة في ذهنه ويكسبه الاعتماد على النفس و التعلم الذاتي فالحاسوب يقوم

بتحليل وعرض ونقل المعلومات بأشكالها المختلفة وهذا يساعد الطالب في إعداد بحثه العلمي في حين

وجد نسبة أفراد العينة الذين يرون أن الحاسوب لا يساهم في تحسين نوعية التعليم في المرحلة الجامعية

قدرت بـ3% وهذا يعود إلى ابتعادهم عن استخدام التكنولوجيات الحديثة.

جدول رقم 14: جدول يتعلق بمدى مساهمة الانترنت في تحسين نوعية التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع

يتضح لنا من خلال بيانات الجدول أعلاه أن جل مفردات العينة أقرروا بأن الانترنت تساهم بنسبة كبيرة في تحسين نوعية التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي وذلك بنسبة قدرت بـ 100% ويعود ذلك إلى أن الانترنت تتميز بسرعة الحصول على المعلومات توفر المعلومات المتنوعة و الحديثة للطلبة، كذلك تسمح شبكة الانترنت للطلاب فرصة نشر أعمالهم و الوصول إلى آراء الآخرين من خلال تلك الأعمال التي تنشرها، بالإضافة لا ننس الوفرة الهائلة من مصادر المعلومات :الكتب الالكترونية،الدوريات ،الموسوعات المواقع التعليمية. كذلك بإمكان أي طالب أو أي متعلم أينما كان في العالم الوصول إلى هذه الشبكة و في المقابل قدرت نسبة الذين أقرروا بأن الانترنت لا تساهم في تحسين التحصيل الدراسي للطلاب بنسبة قدرت بـ00%.

جدول رقم 15: جدول يتعلق باستخدام وسائل الاتصال الحديثة في المكتبات الجامعية.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
13%	04	إدخال الحاسوب على نظام المكتبة
40%	12	توفير فهارس إلكترونية
42%	13	إتاحة المعلومات على الخط المباشر
03%	01	تشكيل رصيد وثائقي إلكتروني
100%	30	المجموع

هناك عدة استخدامات لوسائل الاتصال الحديثة في المكتبات الجامعية وهذا ما كان واضحا لدى أفراد

عينة الدراسة. إذ أن البعض منهم حدد استخدامها في مجال معين و البعض الآخر يرى ضرورة

استخدامها في كل أشكالها، حيث أجمع أغلبهم على أن استخدامها في المكتبة يعين إتاحة المعلومات

على الخط المباشر وهذا بنسبة 42% وهذا لكونهم يرغبون في توسيع مفهوم المكتبة أو المكتبة الرقمية أو

الافتراضية و يأتي توفير فهارس الكترونية في المرتبة الثانية بنسبة 40%، تليها إدخال الحاسوب على

نظام المكتبة بنسبة 13%، أما تشكيل رصيد وثائقي إلكتروني في المرتبة الأخيرة بنسبة 03%.

جدول رقم 16: جدول يتعلق بالمزايا التي تقدمها وسائل الاتصال الحديثة في تحسين

الكفاءة العلمية لدى الطلبة.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
20%	06	أ - سرعة إنجاز المهام
74%	22	ب - سرعة الحصول على المعلومات
06%	02	ج - تسهيل العمل
100%	30	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه و الذي يمثل المزايا التي تقدمها وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الكفاءة العلمية لدى الطلبة أقرت نسبة 74% بميزة سرعة الحصول على المعلومات وهذا ما يبحث عنه الطالب في بحثه العلمي ذلك لأنها توفر له الجهد و الوقت في الوصول إلى المصادر التعليمية بأشكالها المختلف بضغطه إصبع ،تليها سرعة إنجاز المهام وهذا ما أقر به مجموعة من الطلبة قدرت نسبتهم بـ20% و هذا يعود إلى أن وسائل الاتصال الحديثة توفر لهم كل ما يحتاجونه دون التنقل إلى مكان الدراسة من حاسوب و شبكة الانترنت و في المرتبة الأخيرة تأتي تسهيل العمل بنسبة 06%.

جدول رقم 17: جدول يتعلق بالوسيلة التي يلجأ إليها الطالب في البحث عن المعلومة التي يريدها.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
7%	02	وسيلة تقليدية
36%	11	وسيلة إلكترونية
56%	17	عن طريق المكتبة
100%	30	المجموع

تبين معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 56% من الباحثين يرون أن الوسيلة التي يلجأ إليها الطالب للبحث عن المعلومة هي المكتبة وذلك يعود إلى أنها توفر لهم المراجع و الكتب تليها نسبة 36% من الباحثين يلجأون إلى الوسيلة الإلكترونية كالموسوعات و الكتب الإلكترونية ثم نسبة الذين يستخدمون الوسيلة الإلكترونية قدرت نسبتهم بـ7%.

جدول رقم 18: جدول يتعلق بوسائل الاتصال الحديثة وضرورة تطبيقها في المكتبة :

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن تطبيق وسائل الاتصال الحديثة في المكتبة أمر ضروري وهذا ما أقرت به نسبة 100% الذين أجابوا بنعم حيث أنها تسهل الوصول إلى المصادر وتحسن من جودة الخدمات المكتبية وهناك فئة 00% ترى أن لا ضرورة لتطبيق وسائل الاتصال الحديثة في المكتبة وربما السبب هو أنهم لا يحسنون استخدام التكنولوجيا أو غير مواكبين للتطورات الحاصلة.

جدول رقم 19: جدول يتعلق بالمدة المخصصة للإعارة.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
100%	30	نعم
00%	00	لا
100%	30	المجموع

وضح لنا الجدول أن مفردات العينة الذين أجابوا بأنهم غير راضون عن المدة المخصصة للإعارة قد قدرت نسبتهم بـ100% وهذا راجع إلى أن معظم الطلبة من سنة ثانية ماستار و فئة ليسانس والذين هم بصدد إعداد مذكرة التخرج فهم يرون بضرورة تمديد الإعارة أكثر من 15 يوما أي أن إعارة كتابين غير كافية لهم. وزيادة عدد الكتب من 02 إلى 04 من أجل تلبية حاجاتهم العلمية،وقدرت نسبة الذين راضون بالمدة المخصصة للإعارة بـ00%.

المحور الرابع: بيانات متعلقة بالإنترنت ودورها في تدعيم الخدمة المكتبية في جامعة

الطارف. جدول 20: جدول يتعلق بأكثر الخدمات استخداما في مكتبتكم.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
44%	13	الإعارة
33%	10	البحث في الفهرس
20%	06	الخدمة المرجعية
03%	01	الإحاطة الجارية
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن المكتبة تقتصر خدماتها على الإعارة وهو ما عبر عنه بـ 44% من مفردات العينة ويعود ذلك حسب اعتقادنا لكونها أهم خدمة ولذلك عدم توفر هذه المكتبات على الإمكانيات اللازمة لتقديم خدمات أخرى. وتأتي في المرتبة الثانية البحث في الفهرس بنسبة 33% ويمكن إرجاع ذلك إلى تسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات بالإضافة إلى أن المكتبة تتوفر على فهرس ورقي. كما توضح نسبة 20% أن المكتبة تقتصر على الخدمة المرجعية ويمكن إرجاع ذلك إلى أن المكتبة تسعى باهتمام كبير إلى تلبية احتياجات المستفيدين. وفي المرتبة الأخيرة تأتي الإحاطة الجارية بنسبة 03%.

جدول رقم 21: جدول يتعلق بطبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبتكم.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
17%	5	تقليدية
23%	7	حديثة
60%	18	معا
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 60% من مجتمع الدراسة تبين أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تقليدية وحديثة معا ويمكن إرجاع ذلك إلى اعتمادها على الفهرس الآلي واليدوي إلى وصوله إلى مصادر المعلومات إعداد بحوثهم كما توضح نسبة 23% أن الخدمات التي تقدمها المكتبة حديثة تليها نسبة 17% أن الخدمات التي تقدمها المكتبة تقليدية وهذا راجع إلى عدم جاهزيتها بالإضافة إلى نقص الإمكانيات المادية والبشرية اللازمة.

رقم 22: جدول يتعلق بالساعات التي تقضيها في استخدام شبكة الإنترنت.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
00%	00	أقل من ساعة
44%	13	1-2 ساعة
50%	15	3-4 ساعة
06%	02	5-6 ساعة
100%	30	المجموع

يبين الجدول أعلاه المدة التي يقضيها المبحوثين في استخدام شبكة الانترنت حيث يتضح لنا أن أكبر نسبة قدرت بـ 50% يستخدمون الانترنت من (3-4 ساعة). تليها نسبة 44% يستخدمون الانترنت من (1-2) ساعة تليها نسبة 6% من الطلبة الذين يستخدمون شبكة الانترنت.

من خلال هذه المعطيات شيمكن القول أن أفراد العينة يقضون أوقات طويلة في استخدام شبكة الانترنت من أجل إعداد بحوثهم العلمية وتواصل و تعارف و ألعاب وهذا ما يجعلهم لا يشعرون بالوقت الذي يقضونه فيها.

جدول 23: يوضح توزيع افراد العينة حسب مساهمة موقع المكتبة في تطوير البحث

العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

انطلاقاً من أهمية توفر موقع إلكتروني للمكتبات مجال الدراسة ومدى مساهمة هذه المواقع في تطوير البحث العلمي أقرت نسبة 80% من المبحوثين بذلك وهذا لكونه الشرط الأساسي لولوج المكتبات مجال الدراسة عالم الرقمنة الذي يتيح للباحثين الاستفادة من خدمات المكتبات عن بعد دون الحضور جسدياً لها ومع هذا فإن نسبة معتبرة من المبحوثين يرون عكس ذلك وقد قدرت نسبتهم بـ 20% وقد يعود ذلك إلى عدم اقتناع هؤلاء بالتطورات الحاصلة وعدم تحكمهم في التكنولوجيات الحديثة.

جدول رقم 24: يوضح مدى مساهمة المكتبة في رفع المستوى العلمي والفكري للطلبة.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
83%	25	نعم
17%	05	لا
100%	30	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه أن نسبة 83% من المبحوثين أقروا بأن المكتبة ساهمت بشكل خاص في رفع مستواهم الفكري والعلمي لأن المكتبة جزء أساسي من مؤسسات التعليم وهي تخدم فئات المجتمع فهي توفر المعرفة العلمية للطالب وتلبية احتياجات المستفيدين وهناك فئة وضحت بأن المكتبة لم تساهم في رفع مستواهم الفكري والعلمي قدرت نسبتهم بـ 17% ويعود ذلك إلى أنهم لا يترددون على المكتبة أصلاً.

جدول رقم 25: جدول يوضح مساهمة المكتبي في تطوير البحث العلمي.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
93%	28	نعم
06%	02	لا
100%	30	المجموع

تشير النتائج المحصل عليها في الجدول إلى أن المكتبي يساهم في تطوير البحث العلمي بدرجة كبيرة جدا. وهذا ما بينته نسبة 93% من المبحوثين وذلك من خلال رصده لمختلف المصادر العلمية الحديثة و معالجتها و تقديمها حسب التخصص للمستفيدين بالإضافة إلى تحسين الخدمات المقدمة و تطويرها حسب متطلبات الصرفي حين نجد نسبة أفراد العينة الذين يرون أن المكتبي لا يساهم في تطوير البحث العلمي قدرت بـ 06% وهم المكتبيون الذين لا يدركون مدى مساهمتهم في ذلك بل يعتقدون أن مهمتهم تقتصر على توفير الأوعية العلمية و معالجتها فقط.

جدول 26: يوضح الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف عمال المكتبة.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
80%	24	نعم
20%	06	لا
100%	30	المجموع

تبين نتائج الجدول أعلاه أن معظم الطلبة يوضحون الاهتمام والاستقبال الجيد لعمال المكتبة لهم وقدرت نسبتهم بـ 80% وهذا يعود إلى المستوى الثقافي و العلمي للعاملين تليها نسبة 06% من الطلبة الذين أقروا

بأنهم لم يجدوا الاهتمام و الاستقبال الجيد من طرف العاملين ويعود ذلك للحالة النفسية أو الظروف العمال داخل المكتبة.

جدول رقم 27: جدول يوضح توزيع العينة حسب اعتماد مفرداتها على أرصدة المكتبة الجامعية في إعداد بحوثهم العلمية.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
83%	25	نعم
17%	05	لا
100%	30	المجموع

تبين نتائج الجدول أن معظم الطلبة يعتمدون على أرصدة المكتبة الجامعية في البحث العلمي وهذا ما أكدته النسبة 83% ويعود ذلك إلى كون المكتبة المصدر الأول والأساسي في عملية البحث والمرجع في جميع البحوث العلمية. أما نسبة الطلبة الذين لا يعتمدون على أرصدة المكتبة في البحث العلمي وقدرت نسبتهم بـ 17% وهذا راجع إلى اعتمادهم على مصادر أخرى لجمع المعلومات كالإنترنت و النسخ الإلكترونية.

جدول رقم 28: يوضح توزيع العينة حسب اهتمام المكتبة بانشغالات طلابها.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
87%	26	نعم
13%	04	لا
100%	30	المجموع

تبين بيانات الجدول أعلاه أن نسبة الطلبة الذين يرون بأن المكتبة تهتم بهم وبانشغالاتهم وتقدر بـ 87% وذلك لكونهم مقتنعون بما تقدمه المكتبة من خدمات ومصادر المعلومات. بينما يرى آخرون بأن المكتبة لا تهتم بانشغالاتهم قدرت نسبتهم بـ 13% ويعود ذلك إلى أنهم يرون بأنها لا توفر لهم الجو الملائم للبحث و لا تقدم خدمات أو حتى خدمات خاصة بهم.

جدول رقم 29: يوضح رأي مفردات العين حول نوع الخدمة المكتبية بجامعة الطارف.

النسبة المئوية	التكرار	مجتمع الدراسة
07%	02	جيدة
83%	25	حسنة
10%	03	مقبولة
100%	30	المجموع

يتضح لنا ن خلال الجدول رقم 29: أكبر فئة من العينة المدروسة و التي تقدر بـ 83% يؤكدون أن الخدمة المكتبية بجامعة الطارف حسنة ويمكن إرجاع ذلك إلى توفير مصادر المعلومات ، الكتب المذكرات في مختلف التخصصات وذلك جيد بالنسبة لهم من أجل الوصول إلى المعلومات المراد البحث عنها .ومنهم من رأى أنها مقبولة بنسبة 10% ويعود ذلك إلى أن المكتبة توفر لهم الجو المناسب للبحث وتكون المصادر في متناول الجميع تليها نسبة 07% الذين يرون أن الخدمة المكتبية بجامعة الطارف جيدة ويعود ذلك إلى عدم توفر وسائل حديثة.

2/ النتائج العامة للدراسة:

إن دراستي لموضوع دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية بجامعة الشاذلي بن جديد الطارف. كانت مبنية على تساؤلات الإشكالية من تساؤل مركزي و الذي تفرع منه ثلاثة أسئلة فرعية تم اختبارها ميدانيا باعتبارها مؤشرات هامة للدراسة فمن خلال وقوفي على دور تلك الوسائل في تحسين الخدمة المكتبية بجامعة الشاذلي بن جديد، وبناء على الطرح النظري والمعطيات الكمية و الكيفية تم التوصل إلى النتائج التالية الخاصة بكل تساؤل فرعي وقد كانت كالآتي:

النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول:

من خلال تحليلي و تفسيري للجداول المتعلقة بمدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات للطالب الجامعي في جامعة الشاذلي بن جديد وهو ما جاء في أسئلة المحور الثاني خاصة في الجدول رقم (06) الذي يوضح نسبة 63% من المبحوثين.

الذين أجابوا بمدى استخدامهم لوسيلة الانترنت لجمع المعلومات و إنجاز البحوث العلمية. كما يشير الجدول رقم (09) الذي يمثل استخدام وسائل الاتصال الحديثة كثيرا وذلك بنسبة 93% ومن خلال ها يمكن القول بأن وسائل الاتصال الحديثة تساهم في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات هي الانترنت والهاتف النقال وذلك نظرا لسهولة استعمالها وريح الوقت والجهد وتسهيل الحصول على المعلومات.

النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

من خلال تحليلي لبيانات الجداول المتعلقة بالتساؤل الثاني الذي يدور محوره حول وسائل الاتصال الحديثة ودورها في التحصيل الدراسي للطالب الجامعي في كلية العلوم الاجتماعية الطارف.

يتضح لي أن لهذه الوسائل دور فعال في تحسين التحصيل الدراسي للطالب وذا ما لوحظ في الجدول رقم 12 و 16 حيث تمثل (74%) و (58%) أن هذه الوسائل تساهم في زيادة الرصيد العلمي وإنجاز البحوث العلمية.

ويمكن القول النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث:

"هل للأنترنت دور في تدعيم الخدمات المكتبية في جامعة الطارف.

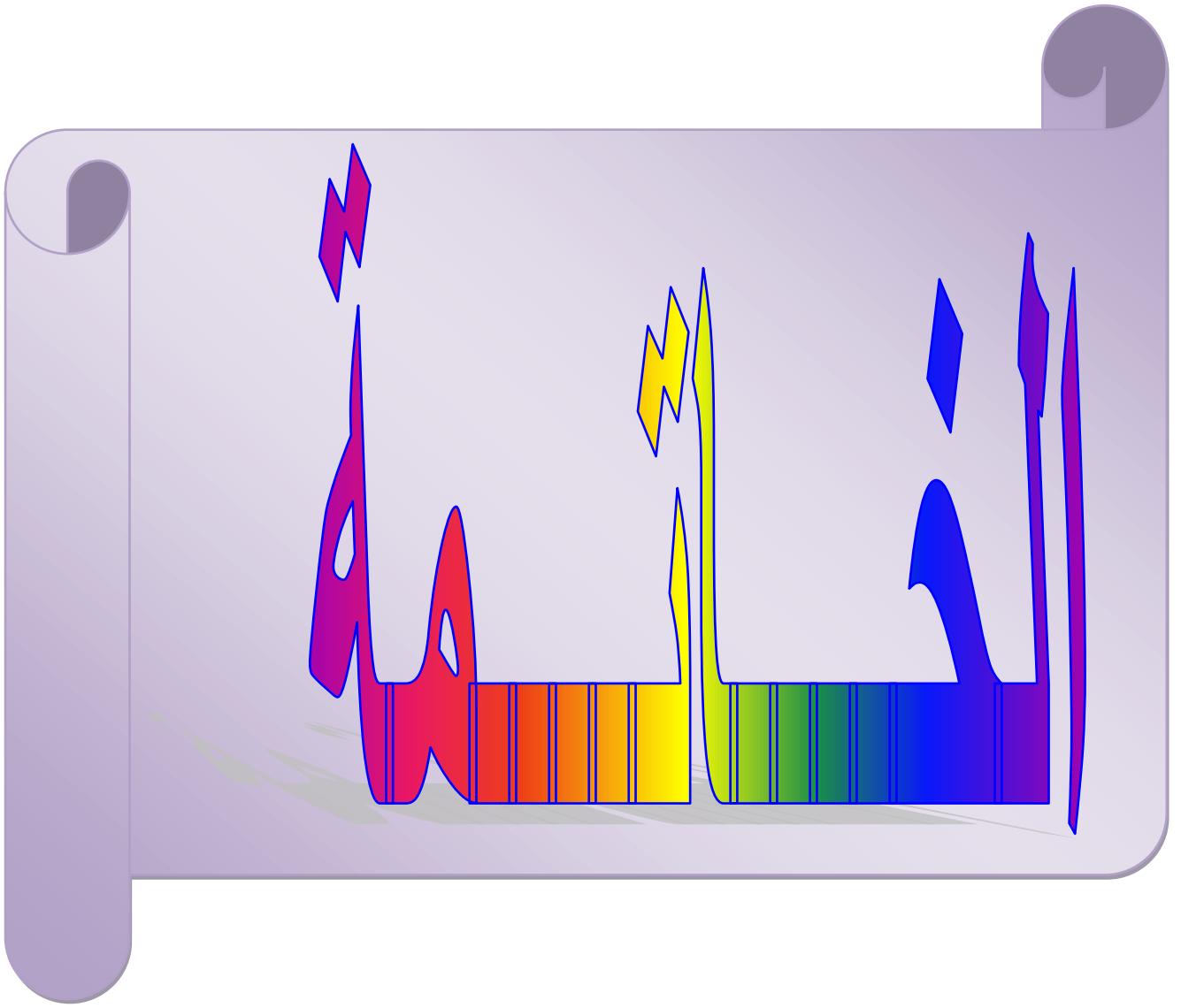
استنادا للمعطيات الكمية و الكيفية للجدول المتعلقة بالتساؤل الثالث الذي يدور محوره حول دور الانترنت في تدعيم الخدمة المكتبية وبناء على ما جاء في التحليلات يتضح لي أن المكتبة تسعى إلى تسهيل الخدمات المقدمة للمستفيدين وهذا ما وضحه الجدول رقم 24 و الذي يوضح أن الخدمة المكتبية هي همزة وصل بين المعلومة و المستفيد حيث تقوم بتسيير سبل تلبية المستفيد لاحتياجاته المعلوماتية المختلفة وهذا ما عبر عنه بنسبة 80%، كذلك يوضح الجدول رقم مدى استخدام الانترنت في البحث العلمي و خاصة في إعداد البحوث و المذكرات و الرسائل وهذا يحقق لهم زيادة في الرصيد العلمي و المعرفي حيث أصبحت المعلومات الإلكترونية طاغية بصورة واضحة في مختلف المجالات.

وفي ضوء النتائج المتحصل عليها والخاصة بالإجابة على التساؤلات الفرعية الثلاث تصل للإجابة على التساؤل الرئيسي الذي يدور حول "ما هو دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية للطالب الجامعي بجامعة الشاذلي بن جديد؟

ومن خلال ما تم ذكره سابقا فإن وسائل الاتصال الحديثة تلعب دورا هاما في تحسين الخدمة المكتبية وتسهل على الباحث أو الطالب سرعة الحصول على المعلومات وتسهيلها.

خلاصة

لا شك أن رسالة المكتبة والمكتبي أصبحت من واجب المكتبة أن تسعى وتبحث وتقدم خدمات في المستوى لإيصال المعلومات إلى القارئ وفق حاجياته واهتماماته. فالخدمات المكتبية كالمرأة الحقيقية التي تعكس مدى فشل أو نجاح المكتبات في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها وهذا ما تلعبه وسائل الاتصال الحديثة في تحسين هذه الخدمات والتي تعمل على تلبية احتياجات المستخدمين وتحقيق رغباتهم في الحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة.



خاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تطرقنا فيها على موضوع وسائل الاتصال الحديثة ودورها في تحسين الخدمة المكتبية، يجب أن ننوه في الأخير إلى الأهمية البالغة لوجود وسائل الاتصال الحديثة، لأنه في الوقت الحالي ونظرا لما تعيشه المكتبات الجامعية من مشاكل لا بد من وجود عنصر فعال لاستمرار العمل و تحسينه وهذا العنصر هو وسائل الاتصال الحديثة فبدونها لا يمكن للمكتبات الجامعية أن تستمر في تحسين خدماتها. فنجاح الخدمة المكتبية يرتبط ارتباطا وثيقا بوسائل الاتصال الحديثة وذلك من أجل أن تقدم المكتبة خدماتها بشكل جيد يرضي المستفيدين.

قاله المصالح والمرام

القواميس:

بوعلام بن محمود و آخرون. القاموس ، قاموس عربي أبجدي بسيط، شركة دار الأمة.

جبران مسعود: معجم الفقه في اللغة و الكلام، دار الملايين، بيروت، ط1، 2003.

ريمون بودون و فرنسوا جوريكو، المعجم النقدي لعلم الاجتماع، المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 1986.

الشامي أحمد محمد، السيد حبيب الله ، المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض، دار

المريخ، 1988.

شرف الدين عبد التواب: المعجم الموسوعي لعلوم المكتبات و التوثيق، و المعلومات، الكويت، الكاظمية

للتشر و التوزيع، 1984.

الكتب

إبراهيم أبو عرقوب ، الإتصال الإنساني والاجتماعي ، مكتبة الانجلو مصرية ، القاهرة ، 1999.

أحمد عزوز : الإتصال ومهاراته (مدخل الى تقنيات فن التبليغ والكتابة) ، منشورات مختبر اللغة العربية

والإتصال ، دمشق ، ط1، 2001.

إياد شاعر البكري : تقنيات الإتصال بين الزمانيين ، دار الشروق ، عمان ، الأردن ، ط1 ، 2001.

تحسنت عدلي : علمي الإجتماع الأمني دار المعرفة الجامعية ، مصر ، ط2، 2011.

جمال أبو شنب : الإتصال والإعلام في المجتمع ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية 2005.

حسن عماد مكاوي : تكنولوجيا الإتصال الحديثة في عصر المعلومات ، ط4، الدار المصرية اللبنانية ،

القاهرة .

زيني بن طيب : تنمية المجموعات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية ، الأسس ، الخطوات ، المعايير ، ألفا

للوثائق ، ط1، 2017 م .

عبد الباسط محمد: أصول البحث الاجتماعي، مكتبة الوحدة، مصر، 1977.

- عبد الرحمان محمد مبيضين : وسائل الإتصال ، دار البركة للنشر ، عمان ، الأردن ، ط1، 2001.
- عجوة علي: العلاقات العامة بين النظرية و التعليق عالم المكتب، القاهرة، مصر، ط1، 2000.
- علي عبد الرزاق حليبي و آخرون: مناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1992.
- عليان ريحي : المكتبات وأنواعها في المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات ، عمان ، جمعية المكتبات الأردنية 1982.
- عليان ريحي مصطفى : خدمات المعلومات ، عمان ، دار الصفاء ، 2010.
- غازي رحو وآخرون : مدخل الى علم الحاسوب والبرمجة بلغة إيكسال ، قسم الحاسوب وأنظمة المعلومات ، جامعة العلوم التطبيقية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ب ط .
- القندلجي عامر : الكتب والمكتبات ، المدخل الى علم المكتبات والمعلومات، بغداد ، دار الحرية للطباعة 1979 م .
- كمال مغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2006.
- محمد الفاتح حمدي و مسعود بوسعيدية ، تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة ، كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2011.
- محمد عبيدات ،محمد أبو نظار: منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات. دار وائل، ط ، الأردن، 1999.
- محمد علي محمد : الشباب العربي والتغير الاجتماعي ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية ، 1987.
- محمد مزيان محمد :منهج البحث العلمي و تقنياته، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 1983.
- محمد منير حجاب : وسائل الإتصال ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، ط1، 2008.

- محمد موقف الغالبيين : وسائل الإعلام وأثرها في وحدة الأمة ، دار المنار ، ب ط ، جدة ، 1985.
- مصطفى علي اللحام : مدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات ، الأكاديميون للنشر والتوزيع ، ط 2018،1.
- منصور الرحمان العيسوي: تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين، دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية و المواقع الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية، العربية المفتوحة في الدانمارك، 2012.
- نضال أبو عياش : الاتصال الإنساني من النظرية إلى التطبيق ،كلية فلسطين التقنية ، ط1، 20053.
- نضال دليو : الإتصال (مفاهيمه ، نظرياتها ، وسائله = دار الفجر للنشر ، القاهرة ، ط1 ، 2003.
- نوايسية غالب عوض خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ، عمان ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، 2000، .
- وائل عبد الرحمن التل و عيسى محمد قحل : البحث العلمي في العلوم الانسانية و الاجتماعية . دار النشر و التوزيع ، ط ، عمان ، الأردن ، 2008م.
- المذكرات:**
- بولعراس سعاد،تأثير ظروف العمل على أداء الخدمة المكتبية،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستار في قسم مكتبات المعلومات،قسنطينة،جامعة قسنطينة،2013.
- حبيب الطيب ميمونة،تياط مراد،تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين،دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي ،تخصص علم المكتبات،2018،2017.
- خولة قواسمية:الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعة ودوره في تحسين الخدمة المكتبية،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستار،دفعة 2016،تخصص تنظيم و تسيير المكتبات ومراكز التوثيق (2015-2016).

صفاء حسين العشري، الأثار الإيجابية و السلبية المترتبة عن إقتناء و استخدام أجهزة الاتصال وعلاقتها بإدارة الدخل المالي للأسرة، مذكرة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية و الإقتصاد.

غسول مروى: دور التكنولوجيا الحديثة في تحقيق الأهداف العلمية لدى الطلبة، دراسة ميدانية بجامعة الشاذلي بن جديد، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستار علم الاجتماع و الاتصال.

فيصل حكيمة: دور التكنولوجيا و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسة، رسالة ماستار، كلية العلوم الاقتصادية و التجارة، البويرة، 2000.

قديري ربيحة، دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين المستوى التعليمي لدى الطالب، تخصص علم اجتماع الاتصال، جامعة الشاذلي بن جديد، 2017-2018.

المجلات

أبو ملحم أحمد : أزمة التعليم العالي ، وجهة نظر تتجاوز حدود الأقطار ، مجلة الفكر العربي ، بيروت ، معهد الانتماء العربي ، عدد 98 ، 1999.

الملاحق

قسم: علم الاجتماع

تخصص: إعلام واتصال

إستمارة حول :

دور وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الخدمة المكتبية لدى
طلاب الجامعة - دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
جامعة الشاذلي بن جديد الطارف -

إشراف الأستاذة :

د/ بن حمزة حورية

إعداد الطالب(ة):

مساعدة بشرى

ملاحظة

بصفتي باحثة وطالبة أتعهد بأن المعلومات الواردة في الاستمارة تبقى سرية ولا توظف فقط إلا لأغراض البحث العلمي

المحور الأول: البيانات الأولية

1. الجنس:

- أنثى

- ذكر

2. السن:

- 18 - 23

- 24 - 29

- 30 - 34

3. التخصص التعليمي:

علم اجتماع إعلام واتصال

علم اجتماع تنظيم وعمل

4. الإقامة:

- في الحي الجامعي

- خارجي

المحور الثاني: مدى مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات

5. فيما تكمن تأثيرات وسائل الاتصال الحديثة على العمل المكتبي:

- أ. في تحقيق فعالية أكثر
- ب. في ظهور وظائف جديدة
- ت. في تقليص الجهد و الوقت
- ث. في تحسين المردودية

6. ما هي الوسائل التي تستخدمها لجمع المعلومات:

- أ. الهاتف
- ب. جهاز الفاكس
- ت. جهاز الحاسوب
- ث. الانترنت

7. هل تعتقد أن وسائل الاتصال الحديثة استطاعت تحسين العمل العلمي لدى الطلبة؟

- أ. بشكل كبير
- ب. إلى حد ما
- ت. لم تحسن

8. ما هي الوسائل التي تستخدمونها بكثرة للحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات؟

- أ. وسائل مكتوبة
- ب. وسائل شفوية
- ت. وسائل الاتصال الحديثة

9. هل تستخدم وسائل الاتصال الحديثة كثيرا؟

- نعم لا

10. هل لوسائل الإتصال الحديثة تأثير إيجابي على الخدمات المكتبية برأيكم؟

- نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك

.....

11. ما طبيعة المواضيع التي تستهويك أثناء تصفحك لوسائل الإتصال الحديثة ؟

<input type="checkbox"/>	ثقافية	<input type="checkbox"/>	دينية
<input type="checkbox"/>	إجتماعية	<input type="checkbox"/>	سياسية
<input type="checkbox"/>	رياضية	<input type="checkbox"/>	علمية

المحور الثالث: وسائل الاتصال الحديثة و دورها في التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي
في كلية العلوم الاجتماعية الطارف

12. ما هي أهم الاشباكات العلمية و المعرفية المحققة من خلال وسائل الاتصال في تحصيلك

الدراسي؟

<input type="checkbox"/>	أ. زيادة الرصيد العلمي
<input type="checkbox"/>	ب. إنجاز البحوث العلمية
<input type="checkbox"/>	ت. المساهمة في معالجة و طرح القضايا العلمية

13. هل تساهم وسيلة الحاسوب في تحسين نوعية التعليم في المرحلة الجامعية؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

14. هل تساهم الانترنت في تحسين نوعية التحصيل الدراسي للطلاب الجامعي؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

في حالة الإجابة بنعم كيف ذلك؟

15. ماذا يعني لك استخدام وسائل الاتصال الحديثة في المكتبات الجامعية؟

<input type="checkbox"/>	أ. إدخال الحاسوب على نظام المكتبة
<input type="checkbox"/>	ب. توفير فهارس إلكترونية
<input type="checkbox"/>	ت. إتاحة المعلومات على الخط المباشر
<input type="checkbox"/>	ث. تشكيل رصيد وثائقي إلكتروني

16. ما هي المزايا التي تقدمها وسائل الاتصال الحديثة في تحسين الكفاءة العلمية لدى الطلبة؟

أ. سرعة إنجاز المهام

ب. سرعة الحصول على المعلومات

ت. تسهيل العمل

17. ما هي الوسيلة التي تلجأ إليها في البحث عن المعلومة التي تريدها؟

أ. وسيلة تقليدية

ب. وسيلة الكترونية

ت. عن طريق المكتبة

18. هل ترى تطبيق وسائل الإتصال الحديثة أمر ضروري في المكتبة ؟

لا

نعم

19. هل أنت راض عن المدة المخصص للإعارة ؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة ب لا فما هي عدد الكتب التي ترضيك

.....

المحور الرابع: دور الانترنت في تدعيم الخدمة المكتبية في جامعة الطارف

20. ما هي أكثر الخدمات استخداما في مكتبتكم؟

• الإعارة

• البحث في الفهرس

• الخدمة المرجعية

• الإحاطة الجارية

• أخرى أذكرها.....

21. ما طبيعة الخدمات التي تقدمها مكتبتكم؟

• تقليدية

• حديثة

• معا

22. ما هي عدد الساعات التي تقضيها في استخدام شبكة الانترنت

• أقل من ساعة

• 1 - 2 ساعة

• 3 - 4 ساعة

• 5 - 6 ساعة

23. هل تتوفر المكتبة على موقع الكتروني يساهم في تطوير البحث العلمي؟

نعم

لا

24. هل ساهمت المكتبة بشكل عام و خدماتها المعلوماتية بشكل خاص في رفع مستواك الفكري و

العلمي؟

نعم

لا

25. هل يساهم المكتبي في تطوير البحث العلمي؟

نعم

لا

26. هل تلقى الاهتمام و الاستقبال الجيد من قبل العاملين؟

نعم

لا

27. هل تعتمد على أرصدة المكتبة الجامعية في إعداد بحوثك العلمية؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة ب لا ما سبب ذلك

.....

28. هل تهتم المكتبة بانشغالاتك؟

نعم

لا

إذا كانت الإجابة ب لا ماذا تقترح

29. ما هو رأيك في نوع الخدمة المكتبية بجامعة الطارف؟

جيدة

حسنة

مقبولة

