

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أدرار  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والإسلامية  
قسم العلوم الإنسانية



منكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص صحافة مطبوعة و إلكترونية

بعنوان:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية  
بالجزائر

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية ادرار

\* إشراف الدكتورة:

- حسنية زاي — دي.

\* إعداد الطالبين:

- محمد بوفارس.  
- عبد الرحمان بن امحمد.

رئيسا	جامعة أدرار	د- حاج قويدر العيد
مشرفا و مقررا	جامعة أدرار	د- حسنية زايدي
ممتحنا	جامعة أدرار	أ- بايشي عبد الحميد

الموسم الجامعي: 2021-2022 م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
People's Democratic Republic of Algeria

Ministry of Higher Education and  
Scientific Research  
University Ahmed Draia of Adrar  
The central library



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة أحمد دراية- أدرار  
المكتبة المركزية  
مصلحة البحث بالبيوغرافي

## شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): زايبي حسني  
المشرف مذكرة الماجستير الموسومة بـ: استخراج تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات العكسية  
باجزائر، دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمغالط العمومية بأدرار

من إنجاز الطالب(ة): محمد جوفارس

و الطالب(ة): محمد الرحمن بن أحمد

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية

القسم: العلوم الإنسانية

التخصص: صناعة مطبوعات وإلكترونيات

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022 / 06 / 06

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين

النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.

ويمكنهم إيداع النسخ الورقية (02) والإلكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

أدرار في: 27 جوان 2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أدرار  
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والإسلامية  
قسم العلوم الإنسانية



الجامعة الإفريقية - أدرار

منكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص صحافة مطبوعة و إلكترونية

بعنوان:

استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية  
بالجزائر

دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية ادرار

\* إشراف الدكتورة:

- حسنية زايدي.

\* إعداد الطالبين:

- محمد بوفارس.  
- عبد الرحمان بن امحمد.

رئيسا	جامعة أدرار	د- حاج قويدر العيد
مشرفا و مقررا	جامعة أدرار	د- حسنية زايدي
ممتحنا	جامعة أدرار	أ- بايشي عبد الحميد

الموسم الجامعي: 2021 - 2022 م

## شكر و عرفان

قال تعالى: "رب أوزعني ان اشكر نعمتك اتي أنعمت  
علي وعلى والدي وأن اعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك  
في عبادك الصالحين "

وقال أيضاً: «... لئن شكرتم لأزيدنكم» الآية 07 من  
سورة إبراهيم.

الحمد لله على ما أولانا به من نعم حمداً كثيراً طيباً مباركاً  
ونشكره على عنايته وتوفيقه لنا في إنجاز  
هذا العمل وإتمامه.

نشكر الأستاذة "زايدى حسنية" لإشرافها لنا في هذا العمل.

نشكر كل أساتذة قسم إعلام واتصال ونشكر كل  
مؤطريه وطلبته

نشكر كل عمال ومؤطري الجامعة الإفريقية.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى من ساعدونا في إنجاز

هذا العمل

ونسأل الله التوفيق



## إهداء



- إلى روح إمام الأنبياء ونور الوجود ومعلم العالمين ذو الخلق العظيم، سيدنا ومولانا وقدوتنا محمد صلى الله عليه واله وصحبه وسلم .
- إلى من ربباني صغيرا، الوالدين الكريمين، أمي حبيبتي من أرضعتني الحنان وغمرتني بعطفها وحنانها، وأبي حبيبي الغالي من حصد الأشواك عن دربي لينير لي طريق الحياة ، فاللهم جازهم عني خير الجزاء.
- إلى أساتذتي وشيوخي وكل من علمني، خصوصا شيخي و سيدي مولاي محمد بن علي، فبدعائه كنت أرى الطريق ممهدة والأنوار مضاءة، ومنها انبعث كل خير.
- إلى زوجتي الغالية، والتي وقفت معي وكانت لي نعم المعين.
- إلى جدي وجدتي وإخوتي وأعمامي وعماتي وأخوالي وخالاتي وكل افراد عائلة بوفارس.
- إلى كل طلبة الإعلام والاتصال.
- إلى أساتذتي المشرفة، حسنية زايدبي.
- إلى زملائي في العمل بالمركز النفسي البيداغوجي والذين وقفوا معي، عبدا لصمد ويوسف وبوبكر.
- إلى كل أصدقائي من داخل الجامعة وخارجها، وكل من ساهم في إثراء هذا البحث من بعيد أو قريب وبالأخص رفيقي في هذا العمل عبدالرحمان.
- اهدي باكورة عملي هذا.

محمد

## الإهداء:

اللهم صل وسلم وبارك على سيدنا محمد واله وصحبه وسلم تسليما كثيرا.  
اللهم ارحم أُمي وأغفر لها وكل الموتى وبارك في عمر ابي وكل الإباء.  
اهدي هذا العمل لكل معلمينا وأساتذتنا من يوم دخلت المدرسة ليومنا هذا وكل من له  
فضل في تعليمي.

إلى كل طلاب العلم أينما كانوا وحيثما وجدوا ونتمنى لهم التوفيق والسداد وان لا ينسوننا من  
خالص دعائهم.

قال رسول الله صل الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"  
اشكر كل من صبر معنا وساهم في هذا العمل المتواضع.  
الأستاذة الفاضلة زايدي حسنية.

اللجنة المشرفة بقيادة الدكتور المحترم حاج قويدر العيد رئيسا والأستاذ الفاضل بايشي  
عبد الحميد ممتحنا وزميلي في هذا العمل المتواضع بوفارس محمد.

## ملخص الدراسة:

لقد شهدت الآونة الأخيرة تطورا في شتى مجالات الحياة, وكل هذا بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة, والتي غزت جميع المجالات, خصوصا مجال خدمات المعرفة والمعلومات او ما يعرف بالخدمات المكتبية, والتي كان لتكنولوجيا الاتصال دور كبير في تطويرها وسهولة الوصول إليها, لهذا عملت المكتبات على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة باختلاف وسائلها التقنية كالحاسوب وشبكات الانترنت, على ترويج الخدمات المكتبية, من اجل جلب اكبر عدد ممكن من المستفيدين, من خلال دراستنا الميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية ادرار, توصلنا إلى أن لتكنولوجيا الاتصال دور فعال في ترويج مختلف خدمات المكتبة ويتجلى بعض ذلك, في الإعلان عن خدماتها في موقعها الالكتروني, كترويج مرافقها المتنوعة, ونشاطاتها العلمية والترفيهية, والمؤلفات المحلية.

## الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا الاتصال الحديثة \_ الترويج \_ الخدمات المكتبية \_ المكتبة.

### Summary:

Recently, it has witnessed a development in various fields of life, and all this thanks to modern communication technology, which has invaded all fields, especially the field of knowledge and information services or what is known as library services, which communication technology had a major role in developing and easy access to, that is why libraries have worked to use Modern communication technology with its various technical means such as computers and internet networks, to promote library services, in order to bring the largest possible number of beneficiaries, and through our field study in the main library for public reading in the state of Adrar, we concluded that communication technology has an effective role in promoting various library services, and some This is by advertising its services on its website, such as promoting its various facilities, scientific and recreational activities, and local literature.

### Key words:

Modern communication technology- promotion - library services - library.

الفهارس

الصفحة	الفهرس
	شكر و عرفان
	الإهداء
	ملخص باللغة العربية
	ملخص باللغة الأجنبية (فرنسية أو انجليزية)
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الإشكال
13	مقدمة
	<b>الجانب المنهجي:</b>
14	1) الاشكالية وتساؤلاتها
14	2) فرضيات الدراسة
15	3) اهداف الدراسة
15	4) اسباب اختيار الموضوع
16	5) حدود الدراسة
16	6) منهج الدراسة
18	7) الدراسات السابقة
22	8) صعوبات الدراسة
23	9) ضبط المفاهيم والمصطلحات
28	10) إجراءات الدراسة الميدانية
28	11) أدوات جمع البيانات
	<b>الجانب النظري:</b>
	<b>الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة_ مدخل مفاهيمي</b>
31	تمهيد
32	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة
32	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال

34	المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال ومجالات استخدامها
46	المطلب الثالث: تأثير التكنولوجيا الحديثة على الوسائل والجمهور والمجتمع
49	المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المكتبات
49	المطلب الأول: أشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة
56	المطلب الثاني: إيجابيات وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة
60	خلاصة
<b>الفصل الثاني: الخدمات المكتبية .</b>	
61	تمهيد
63	المبحث الأول: ماهية الخدمات المكتبية -مدخل مفاهيمي .
63	المطلب الأول: تعريف الخدمة المكتبية
64	المطلب الثاني: أهمية الخدمات المكتبية
64	المبحث الثاني: انواع الخدمات المكتبية واهدافها
64	المطلب الأول: انواع الخدمات المكتبية
65	المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها المكتبة واهدافها.
70	خلاصة
<b>الفصل الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وترويج الخدمات المكتبية بالجزائر</b>	
72	تمهيد
73	المبحث الأول: ماهية الترويج للخدمات المكتبية
73	المطلب الأول: مفهوم ترويج الخدمات المكتبية
74	المطلب الثاني: أهداف ووظائف الترويج للخدمات المكتبية
77	المبحث الثاني: اسهامات وطرق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية
77	المطلب الاول: اسهامات اعلامية واعلانية
78	المطلب الثاني: طرق ترويج المكتبات لخدماتها المكتبية بالجزائر (المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية أدرار)

83	خلاصة
	الجانب الميداني
85	التعريف بمكان الدراسة
87	تحليل البيانات
102	التحقيق من الفرضيات
103	نتائج الدراسة
104	التوصيات والمقترحات
106	الخاتمة
108	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
88	يوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس	01
89	توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي	02
90	توزيع افراد العينة حسب النشاط المهني	03
91	يوضح تردد المستخدمين على المكتبة	04
92	يوضح الامكانيات المتوفرة بالمكتبة	05
93	يوضح الوسيلة التي يلجا لها القراء في البحث عن المعلومة	06
94	يوضح الخدمات التكنولوجية التي يستفيد منها القراء	07
95	توزيع افراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستخدمين	08
96	توزيع افراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات	09
97	توزيع افراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات	10
98	توزيع افراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العمال	11
99	توزيع افراد العينة حسب الاهداف من استخدام التكنولوجيا في المكتبة	12
100	توزيع افراد العينة حسب امتلاك المكتبة موقع خاص بها	13
101	توزيع افراد العينة حسب إعلان المكتبة عن مصادر معلوماتها	14

## فهرس الإشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	توزيع افراد العينة حسب الجنس	88
02	توزيع افراد العينة حسب المستوى العلمي	89
03	توزيع افراد العينة حسب النشاط المهني	90
04	توزيع افراد العينة حسب التردد على المكتبة	91
05	توزيع افراد العينة حسب الامكانيات المتوفرة بالمكتبة	92
06	توزيع افراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا لها في البحث عن المعلومة	93
07	توزيع افراد العينة حسب الخدمات التكنولوجية التي تستفيد منها	95
08	توزيع افراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين	96
09	توزيع افراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات	97
10	توزيع افراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات	98
11	توزيع افراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين	99
12	توزيع افراد العينة حسب الاهداف من استخدام التكنولوجيا في المكتبة	100
13	توزيع افراد العينة حسب امتلاك المكتبة موقع خاص بها	100
14	توزيع افراد العينة حسب إعلان المكتبة عن مصادر معلوماتها	101

مقدمة

## مقدمة:

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية و علمية ضخمة برزت أثارها بوضوح في شتى مجالات الحياة المختلفة ، وهذا من خلال التغيير الفعلي الذي أحدثته على العمليات والبرامج التسويقية بصفة عامة ومناهج الترويج بصفة خاصة والتي عرفت تحولات جذرية تقريبا من خلال مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اعتماد طرق جديدة للترويج، وكذلك إتباع إجراءات حديثة ومتطورة ولا يتم ذلك إلا باستخدام إمكانيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة كشبكات الانترنت وشبكات الاتصال المختلفة الوسائط المتعددة في تحقيق الأهداف الترويجية وما يترتب عنها من مزايا جديدة وجيدة،

ومن جهة أخرى شهد قطاع الخدمات في الجزائر مؤخرا تطورا وانتعاشا اقتصاديا، والذي تمثلت أثاره بشكل خاص في إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات المكتبية كخدمات الانترنت والتي يمكن من خلالها التواصل مع العالم الخارجي من خلال البريد الإلكتروني وغيرها من الخدمات والتي تسهم بشكل كبير في الدعاية والإعلان لهذه الخدمات المكتبية حتى يتسنى للمستفيد والقارئ معرفتها والبحث عنها وزيارة هذه المكتبة، والتي مع مرور الوقت سيصبح المستفيد من ضمن المقبلين على المكتبة، ومع تكرار زيارته للمكتبة، يعني بذلك رضاه عن خدمات المكتبة من جهة ونجاح ترويج خدماتها من جهة أخرى.

ومن هنا كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية بالجزائر.

و في إطار تحقيق هذا الهدف، قسم البحث إلى الإطار المفاهيمي و المنهجي، و الذي قمنا فيه بتحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ثم تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع، ثم أهمية الدراسة، بعدها أهداف الدراسة، الدراسات السابقة، أوجه الاستفادة من الدراسة، منهج الدراسة وأخيرا ضبط المفاهيم والمصطلحات.

يليه الإطار النظري و الذي تطرقنا فيه إلى ثلاثة فصول، كان الفصل الأول تحت عنوان تكنولوجيا الاتصال الحديثة، و الذي تطرقنا فيه إلى مفهوم تكنولوجيا الاتصال الحديثة وخصائصها وتأثيراتها واستخداماتها وإيجابياتها وسلبياتها.

أما الفصل الثاني فعنوانه الخدمات المكتبية والذي جاء فيه ماهية الخدمات المكتبية وأنواعها وأهدافها.

والفصل الثالث عنوانه تكنولوجيا الاتصال الحديثة وترويج الخدمات المكتبية بالجزائر. وأخيرا كان التطرق للإطار التطبيقي الذي تضمن مجال الدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، المدخل النظري للدراسة، أدوات جمع البيانات، عرض وتحليل البيانات، نتائج تفرغ البيانات، النتائج العامة للدراسة، لتكون بذلك الخاتمة آخر عمل دراستنا.

# الجانب المنهجي

## الإشكالية:

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية على النحو الآتي: ما هو واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترويجها للخدمات المكتبية بالجزائر؟

## التساؤلات:

في ضوء الإشكالية المطروحة تبرز مجموعة من التساؤلات يحاول الباحث الإجابة عنها بهدف الإلمام

بكل جوانب الدراسة والوصول إلى نتائج يمكن اعتمادها وتعميمها قدر الإمكان

1- ماهي الوسائل التكنولوجية المساهمة في ترويج الخدمات المكتبية؟

2- هل تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء الخدمات المكتبية؟

3- ما مدى تلبية الخدمات المكتبية لرغبات وتطلعات المستخدمين داخل المكتبة؟

## فرضيات الدراسة:

## الفرضية العامة:

ان تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكافة وسائلها واستخداماتها تسهم في تطوير خدمات

المكتبات، ونخص هنا بالذكر المكتبة الجزائرية وترويج خدماتها بشتى الوسائل حديثة

كالحاسوب وشبكة الأنترنت فهي في تطور جلي زاد من قيمتها وشهرتها من حيث زيادة عدد

المستفيدين والقراء المقبلين عليها.

## الفرضيات:

- من اهم الوسائل المساهمة في ترويج خدمات المكتبة هي الحاسوب وشبكة الأنترنت.

- بالطبع نعم تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة , وبشكل كبير في تحسين اداء الخدمات المكتبية.

- ان مدى تلبية خدمات المكتبة لرغبات واحتياجات المستخدمين اصبح اكثر سهولة ووصول

للمعلومة في اقرب وقت واقل جهد بفضل استعمال الوسائل الالكترونية كالحاسوب.

### -أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراستنا إلى الوصول إلى :

- التعرف على مدى إسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الترويج والدعاية والاعلان عن الخدمات المكتبية.

-التعرف علي اهم الوسائل والاستخدامات المساهمة في ترويج الخدمات المكتبية.

-التعرف على مدى تلبية الخدمات المكتبية لرغبات واحتياجات المستخدمين والقراء المقبلين على المكتبات الخاصة والعمومية .

### -أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا كونها تثير الجوانب الإيجابية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية بالجزائر، وإبراز فاعليتها في تدعيم العلاقات العامة. كما تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لما تملكه من إمكانيات وقدرات تساعد على تفعيل الترويج للخدمات داخل المكتبة من خلال الاتصال السريع، وتنمية القدرات الذهنية والمهنية بالمكتبات العامة والعمومية.

### -أسباب اختيار الموضوع:

#### أسباب ذاتية (شخصية):

- الاهتمام الشخصي والرغبة في دراسة هذا الموضوع والإحاطة به.

- حب المعرفة والاطلاع وتقديم دراسة تترجم مجهوداتنا العلمية التي تحصلنا عليها طيلة المسار الدراسي.

- الميل الشخصي للبحث في قطاع الخدمات.

- إيماننا بأهمية تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترويج الخدمات المكتبية بالجزائر .

#### أسباب موضوعية:

-اعتبار تكنولوجيا الاتصال الحديثة أحد أهم العوامل التي تعمل على زيادة كفاءة وفعالية أداء المؤسسات.

- تزايد احتياجات المؤسسات المتكررة في الوقت الحالي إلى الاعتماد على التكنولوجيات الاتصال الحديثة.

- ومزايا تطبيقاتها على المستوى الشخصي للأفراد من جهة، والاعتماد عليها في العمل من جهة أخرى.

- **حدود الدراسة:**

-**الحدود المكانية:**

فيما يتعلق بالمجال المكاني لهذه الدراسة فيتمثل في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد المرحوم هاشمي قويدر ولاية ادرار.

-**الحدود الموضوعية:**

يتمثل مجال الدراسة الموضوعي في الدور الرئيسي الذي تلعبه جل وسائل تكنولوجيا الاتصال في ترويج الخدمات المكتبية بشتى انواعها بالاضافة الى اهمية الترويج في تفعيل وتطوير خدمات المكتبة العصرية، كما يسهم في نجاح برامج المكتبة واشهارها لدى كافة القراء باختلاف اصنافهم ورتبهم ومستوياتهم.

-**الحدود الزمانية:**

لقد استغرقتنا في دراستنا حوالى ثلاثة اشهر بداية من شهر مارس الى شهر ماي 2021 وتم ذلك بداية من جمع مصادر ومراجع الدراسة ثم كتابة خطة الدراسة فالدراسة الميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية والتي تمت بتوزيع الاستمارت ثم جمعها الى ان جمعت كل محاور الدراسة في قالبها الحالي.

-**منهج الدراسة:**

يساهم المنهج في ترتيب وتنظيم أفكار الباحث، فهو خطوة أساسية تسهل وصول الباحث إلى النتائج المنطقية.

يعرف المنهج على أنه: " الطريق المتبع للكشف عن هذه الدراسة بواسطة استخدام مجموعة من القواعد والتي ترتبط أساسا بتجميع البيانات، وتحليلها حتى تساهم في التوصل إلى نتائج ملموسة".<sup>1</sup>

كما يمكن تعريف المنهج حسب الدكتور عبد الوهاب أبو سليمان بأنه: " استعمال المعلومات استعمالا صحيحا في أسلوب علمي سليم، يتمثل في أسلوب العرض، والمناقشة الهادئة، والتزام الموضوعية التامة"<sup>2</sup>.

ومن هذا المنطلق فإنه لكل منهج شروط ومتطلبات في البحث والتقصي، تفرض على الباحث توظيفه في حالات معينة، وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على أهمية هذه الخطوة في إجراء البحث العلمي المنهجي.

إن عملية اختيار المنهج المناسب للدراسة يجب ألا تكون بطريقة عشوائية، وإنما تكون منطلقة من طبيعة الموضوع ونوعيته.

ومن أجل الإجابة على إشكالية بحثنا، ولمحاولة اختبار صحة التساؤلات المقدمة، تم الاعتماد على الدراسة الوصفية، والذي تعرف بأنها: " عبارة عن محاولة لتفسير، وتحليل، وتقدير الوضع الراهن لنظام اجتماعي، أو جماعة، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن الاستفادة منها في المستقبل"<sup>3</sup>

وعليه فمنهج دراستنا الذي اعتمدنا عليه هو المنهج الوصفي التحليلي فهو الأكثر ملائمة لموضوع دراستنا من أجل الكشف عن استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية بالجزائر لأنه من شأنه مساعدتنا على جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الوصفية اللازمة، بهدف تحليل واستخدام البيانات المتوصل إليها للتعرف على العلاقات بين مختلف المتغيرات، كما سيتيح هذا المنهج إمكانية التحقق من صدق ما يتواتر من أفكار، وأراء، و أقوال حول الظاهرة المدروسة.

1. محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، الجزائر، 1995، ص28

2. غازي عنابة، منهجية إعداد البحث العلمي، ط 3، دار المناهج للنشر، عمان، 2008، ص18

3. إبراهيم محمد تركي، دراسات في مناهج البحث العلمي، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، القاهرة، ص 143

وزيادة على ذلك فإن نتائجه تساهم بشكل كبير في رسم الخطط في المستقبل، وتطوير الظاهرة للأفضل ومن هذا المنطلق وعلى ضوء دراستنا الخدمائية والتي تنتمي إلى الدراسة الوصفية التي تعتمد على دراسة الظواهر والأحداث وجمع الحقائق والمعلومات.<sup>1</sup>

### -الدراسات السابقة:

حتى لا ننطلق في دراستنا من فراغ وحتى نسند دراستنا إلى أساس صحيح، ارتئينا أن نبحث عن:

دراسات لها علاقة مشابهة بدراستنا ولقد اخترنا أربع دراسات لحصناها في الآتي:

### الدراسة الأولى:

هي دراسة بعنوان "تكنولوجيا الاتصال الحديثة" وأثرها على الأداء المهني للموظفين الجزائريين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وكالة أم البواقي أنموذجا 2012، شهادة ماجستير للطالب "علاوة محمد"<sup>2</sup>

دراسة وصفية تحليلية، تتمحور إشكالياتها حول متغيرين، أحدهما مستقل، والمتمثل في العلاقة التي تربط الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، وانعكاساتها على الأداء المهني كمتغير تابع، وذلك من أجل ضمان تحقيق الأداء المهني، وإقناع الجمهور بالخدمة.

وقد تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف أثرت تكنولوجيا الاتصال الحديثة لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على أداء الموظفين العاملين بها؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهم الجوانب التي أثرت فيها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في تحسين الأداء المهني بالمؤسسة الخدمائية، مع تحديد المعوقات التي تواجهها، واقتراح بعض الحلول للاستفادة من التقنيات، فكانت النتيجة الرئيسية أن اغلب

<sup>1</sup> خالد حامد، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 44.

<sup>3</sup> علاوة محمد، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وأثرها على الاداء المهني للموظفين الجزائريين، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة

موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (وكالة ام البواقي) يرون أن لتكنولوجيا الاتصال الحديثة الفضل في خلق ارتياح الأداء المهني، وأنها أثرت على مستوى أدائهم المهني إيجابا وسهلت لهم الأداء.

### أوجه الاستفادة من الدراسة:

يظهر من خلال الدراسة أن هناك اشتراك مع دراستنا في المجال المتعلق بتكنولوجيا الاتصال الحديثة، ودورها في التأثير على أداء العاملين بالمؤسسة الخدمائية، وهو مجال هام في دراستنا، والمرتبط أساسا بتكنولوجيا الاتصال الحديثة وكذا المؤسسة الخدمائية، وقد استفدنا من هذه الدراسة، فهي قد أتاحت لنا المرتكز الذي يدعمننا في بحثنا، ما قد يساعدنا في بناء دراستنا بناءا منهجيا صحيحا، وفي تحديد عينة ومنهج الدراسة وبناء الإطار المناسب نظريا لموضوع دراستنا.

### الدراسة الثانية:

دراسة مكملة لإنهاء رسالة الماجستير بعنوان "العلاقات العامة في المؤسسة" الصناعية للطلبة مسعودي كلثوم 2006-2007.<sup>1</sup>

دراسة وصفية تحليلية دارت اشكالياتها حول ابراز أهمية العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية، حيث طرحت التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصناعية؟

ولقد وظفت العينة الطبقية العشوائية تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات حسب مجال العمل،

كانت الاستثمارة الأداة الأساسية لجمع البيانات اضافة إلى الملاحظة والمقابلة.

وقد توصلت مسعودي كلثوم إلى النتائج التالية:

- لا يوجد أي موظف واحد على الاقل له شهادة في مجال الاتصال والعلاقات العامة.
- وظيفة العلاقات العامة هي وظيفة مشتركة بين جميع عمال المؤسسة.

<sup>1</sup>مسعودي كلثوم, العلاقات العامة في المؤسسات الصناعية رسالة ماجستير كلية العلوم الانسانية والاجتماعية, جامعة محمد خيضر بسكرة 2007,

- لا يوجد جهاز أو قسم قائم بحد ذاته للعلاقات العامة، وعض عنه يوجد مكتب الاعلام والاتصال وهو تابع لمكتب المدير العام يشرف عليه موظف واحد مكلف من طرف المدير. تستعمل المؤسسة وسائل اتصالية تستخدمها بتفاوت حيث تعتمد على الاجتماعات واللوحات الاعلانية والدعوات بكثرة...

وعن أوجه استفادتنا من هذه الدراسة ومجال اشتراكها مع دراستنا، كونها اهتمت بدراسة دور العلاقات العامة في المؤسسة، وهو جانب يمس دراستنا، وقد استفدنا من هذه الدراسة كذلك من خلال كونها أتاحت لنا المرتكز الذي يدعمنا ما يساعدنا في بناء دراستنا بناءً منهجياً صحيحاً. وفي تحديد العينة، او المنهج وأدوات جمع البيانات.

### الدراسة الثالثة:

هي دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الإعلام. من إعداد الباحثة "لبنى عبد الله العلاوين" تحت عنوان: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية نموذجاً، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، سنة 2009.<sup>1</sup> انطلقت هذه الدراسة من اشكالية فحواها يتلخص في التعرف على علاقة تكنولوجيا الاتصال بأداء المؤسسات الاعلامية. محاولة ايجاد الفروق بين تقديرات عينة الدراسة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الاردنية وقد حاولت الدراسة الإجابة على الاسئلة الآتية: - ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الإذاعة والتلفزيون الاردنية؟

- ما مستوى تقييم افراد مجتمع عينة الدراسة لأنشطة وأداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الاردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال؟

شمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في المؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية، خلال السنة والبالغ عددهم 1401 عامل وعاملة، اختارت الباحثة عينة قدرت ب 350 موظف، وفق للعينة الطبقية العشوائية، لتتوصل في الأخير إلى النتائج الآتية وكان اهمها:

<sup>1</sup> لبنى عبد الله العلاوي تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الاعلامية , كلية الآداب، قسم الاعلام، جامعة الشرق الأوسط ، سنة 2009

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية بين تقديرات افراد عينة الدراسة حول الأداة ككل.

- عدم تمكن العمال من توظيف تكنولوجيا الاتصال بالشكل اللازم الذي من شأنه ان تستفيد منه المؤسسة الإذاعية التلفزيونية الأردنية.

وعن أوجه استفادتنا من هذه الدراسة أنه هناك جانب أو مجال مشترك مع دراستنا، والمتعلق بتكنولوجيا الاتصال، وقد استفدنا من هذه الدراسة في بناء الجانب المنهجي، من خلال أدوات جمع البيانات، والنتائج المتوصل إليها، وكذا الإطار النظري.

### الدراسة الرابعة:

دراسة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علوم إدارية، تحت عنوان: تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على الضباط العاملين بالأمن العام، من إعداد الطالب: "محمد بن علي المانع"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا<sup>1</sup>.

تلخصت مشكلة البحث في أهمية تقنية الاتصال في نقل المعلومات بين طرفي الاتصال بشكل عام، وبين طرفي الاتصال الإداري بشكل خاص، نظرا لأهمية المعلومة في تحسين عملية اتخاذ القدرات، وتحسين مستوى الأداء، ونظرا للدور البارز الذي تؤديه الأجهزة الأمنية في الحفاظ على الأمن، فقد حرص الباحث على دراسة تقنيات الاتصال، وعلاقتها بتحسين الأداء في هذا الجهاز.

وكانت التساؤلات كالآتي:

التساؤل الرئيسي: إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في جهاز الأمن العام؟

و في تحديده للعلاقة بين متغيرات الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وفق أسلوب العينة العشوائية 40 بالمائة من أفراد المجتمع، كما استعان بالمنهج الوصفي الوثائقي القائم على جمع و تحليل ما كتب عن الموضوع من كتب و أبحاث لبناء الخلفية النظرية لدراسته، معتمدا في ذلك على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

<sup>1</sup> محمد بن علي المانع، تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء، رسالة ماجستير قسم العلوم الادارية، جامعة نايف للعلوم الرياض 2006

ولقد توصل الباحث في الأخير إلى النتائج التالية:

\* واقع تقنيات الاتصال في جهاز الأمن العام متدني و متأخر حسب أفراد مجتمع الدراسة.  
\* أهم المعوقات التي تواجه استخدام تقنيات الاتصال حسب أفراد مجتمع البحث هي قلة الوسائل وانخفاض مستوى تدريب العمال في الأمن العام على استخدامها.

### -التعليق حول الدراسات السابقة:

يبدو مجال هذه الدراسة متشابها مع دراستنا، كونها تناولت محور يخص دور تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة الأمنية، وهو ما نصبوا إليه من خلال دراستنا خاصة في الجانب المتعلق تقنيات الاتصال داخل المؤسسات، فقد استفدنا منها في تكوين صورة مبدئية عن العلاقة بين دراسة تقنيات الاتصال والأداء.

### صعوبات الدراسة:

كل باحث تعترضه صعوبات خلال مشوار بحثه، تعيقه عن تحقيق الهدف الذي يبتغيه من وراء دراسته لموضوعه محل الدراسة، وقد تؤدي هذه العراقيل إلى تغيير منحي دراسته.

والصعوبة التي اعترضت مشوار دراستنا، وكان لها الأثر البالغ في إعاقة دراستنا واحتوائها على بعض النقائص هي -صعوبة انتقاء المعلومات لتشابه المادة العلمية خاصة في ما يخص الفصل الثالث: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بالترويج لخدمات المكتبة بالجزائر.

-حادثة الموضوع وكثرة الدراسات المنجزة عن المكتبات و الخدمات المكتبية.

-شساعة مثل هاته المواضيع الحديثة في المكتبات، وهذا ماجعلنا نتلقى صعوبة في التحكم في صيرورة البحث.

-نقص مصادر المعلومات حول موضوع ترويج الخدمات المكتبية.

## المفاهيم الرئيسية في الدراسة:

### تعريف الاتصال:

**لغة:** الاتصال من الناحية اللغوية نجد أن أصله في اللغة العربية وصل بمعنى بلغ أو وصل إليه، أي بلوغ الهدف بمعنى وصوله إليه وصولاً أي بلغه ويعني هذا المفهوم في معجم الوسيط في مادة: وصل، أصل الفعل وهو بمعنى يصل فلان وصولاً أي وصل الشيء أي بلغه وانتهى إليه.<sup>1</sup>

ويعود أصل communication في اللغات الأوروبية والتي ترجمت إلى اللغات الأخرى، وشاعت في العالم إلى جذور الكلمة اللاتينية communis التي تعني الشيء المشترك، أما الفعل اللاتيني لجذر كلمة communicate، فمعناه يذيع أو يشيع، ومن هذا الفعل اشتقت من اللاتينية الفرنسية communique

الذي يعني بلاغا رسمياً، أو بياناً، أو إخبار، والربط وإقامة الصلة، أو التتابع والاستمرار في التواصل.<sup>2</sup>

**اصطلاحاً:** يشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار، والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين، تختلف من حيث الحجم، ومن حيث محتوى العلاقة المنظمة فيه، بمعنى هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين، أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي، أو قومي، أو حتى المجتمع الانساني ككل.

هو عملية مشاركة بين المرسل والمستقبل، وليس عملية نقل، إذ أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع أو لمشاركة، فتعني الأزواج أو التواجد في الوجود، وهذا هو الأقرب إلى العملية الاتصالية ولذا فإنه يمكن الاتفاق على أن الاتصال هو عملية مشاركة في الأفكار والمعلومات، عن طريق عمليات إرسال وبث للمعنى، وتوجيهه، وتسيير له، ثم استقبال بكفاءة معينة بخلق استجابة معينة في وسط اجتماعي معين.

<sup>1</sup>. إبراهيم عبده الدوسوقي، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا للنشر، الإسكندرية 2004. ص 11

<sup>2</sup>. عابد محمد الدليمي، مدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، دار الثقافة للنشر، عمان، 2011، ص 26

**إجرائياً:** من خلال ما سبق التطرق إليه في التعاريف السابقة، قد تبين لنا التعريف الإجرائي للاتصال بأنه: "عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها، وهو وسيلة تبادل الأفكار، والاتجاهات، والرغبات، والآراء بين أعضاء التنظيم."

في كتابه منطق الاستخدام في بداية الثمانينات Jacques Perrant

**تعريف الاستخدام:** ان مفهوم الاستخدام طرحه فكلمة استخدام توظف كمرادف للاستعمال او الممارسة في بعض الاحيان واخرى كمرادف للتملك كما يحيل الاستخدام الى مسالة علاقة الافراد المستخدمين بالأشياء التكنولوجية وبمحتوياتها والاستخدام في مفهوم الباحثين هو مجموع تلك الطرائق والتصورات والمرافق التي تبرز جراء الاستعمال المقصود او العرضي من طرف اداري لشيء مادي لغيات معينة.

## تعريف التكنولوجيا:

### التكنولوجيا:

تقول معاجم اللغة أن كلمة "تكنيك" تعني أسلوب أداء المهنة أو "الصناعة"، و "تكنولوجيا" تعني العلم الذي يدرس تلك الصنائع، وهكذا فإن "التكنولوجيا" هي " ذلك الجهد المنظم الرامي لاستخدام البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية". وهذا التعريف يشوبه نوع من القصور ولا يوفر لنا التصور السليم لفهم ماهية التكنولوجيا الأكثر شمولاً.<sup>1</sup>

اشتقت كلمة تكنولوجيا والتي عربت تقنيات من اللفظ اليوناني " techno " ، وتعني فن أو مهارة، الكلمة " logos " وتعني علم أو دراسة. وبذلك فان كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.<sup>2</sup>

وأصل كلمة تكنولوجيا إغريقي، ويعني لغة الحديث والمناقشة حول المسائل الفنية والحرية، ولم تظهر هذه الكلمة في اللغة الإنجليزية إلا في القرن السابع عشر، حيث يعرفها قاموس أوكس فورد بأنها:

<sup>1</sup> . محمد السيد عبد السلام، التكنولوجيا الحديثة، عالم المعرفة للنشر والتوزيع الكويت، 1978 - 1982، ص54

<sup>2</sup> مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر، الأردن، 2012، ص44

"الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك باعتبارها تطبيق للعلم".<sup>1</sup>

### اصطلاحاً:

التكنولوجيا هي التطبيق العلمي على نطاق تجاري، وصناعي للاكتشافات العلمية، والاختراعات المختلفة

التي يتمخض عنها البحث العلمي، وأنها الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات، والأنشطة الإدارية، والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى الأساليب الجديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع.<sup>2</sup>

ويشير مصطلح التكنولوجيا إلى الاستراتيجية من ضمن الاستراتيجيات الفاعلة التي تستهدف تنوير وتعزيز القدرات للمستكشفين، وضمان تبنيهم المبكر للخدمة الإلكترونية الجديدة، والحصول على دعمهم لها.

### إجرائياً:

ومن خلال ما سبق نستخلص بأن التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة، والخبرات، والمهارات المكتسبة في المهام العلمية للمؤسسة، وتتمثل مجموع الوسائل والأساليب والتقنيات التي تستخدمها المؤسسة في مختلف النواحي الإدارية، والعلمية، أي تمثل مركب قوامه المعدات والمعرفة والخبرة المتراكمة.

### تعريف تكنولوجيا الاتصال:

تعرف على أنها الأجهزة المادية، والبرمجيات التي تربط المكونات، والعناصر المختلفة لعتاد الحاسوب، وتحويل البيانات من موقع إلى آخر. وتعرف كذلك على أنها مجمل المعارف، والخبرات المتراكمة والمتاحة، والأدوات، والوسائل المادية والتنظيمية، والإدارية المستخدمة في جمع المعلومات، ومعالجتها، وإنتاجها،

<sup>1</sup> . محمود جاسم الصمدعي، التسويق الإلكتروني للمعلومات والاتصالات، دار العلم للملايين للنشر، بيروت، 2006، ص 120.

<sup>2</sup> بشير العلاق، قاموس دار العلم الإلكتروني للمعلومات والاتصالات، دار العلم للملايين، بيروت، 2006، ص 283.

وتخزينها، واسترجاعها، ونشرها، وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات<sup>1</sup> تظهر تكنولوجيا الاتصال من خلال الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة، والصور الساكنة والمتحركة، وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات، وتحليل مضامينها، وإتاحتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب، وبالسرعة اللازمة.

يعرفها الكاتب معالي فهمي خيضر بأن: "تكنولوجيات الاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، ونقل، وتخزين المعلومات في شكل الكتروني. وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية، ووسائل الاتصال، وشبكات الربط، وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".

### إجراءات:

ومن خلال ما تم التطرق إليه نجد أن التكنولوجيا الاتصال تتمثل في جميع الاستعمالات من حواسيب، شبكات اتصال، وأجهزة تداول المعلومات السلكية واللاسلكية، حيث تتمثل عادة في أجهزة الاتصال من هاتف، فاكس، إنترنت...، وذلك بغرض أداء مختلف المهام الرامية إلى تحقيق أهداف المؤسسة الجزائرية.

### تعريف الترويج:

اختلف العديد من مفكري التسويق في وجود إطار متكامل من المفاهيم التي تمكن من تحديد الأبعاد والمضامين الأساسية للترويج نظرا لحدثة مفهوم الترويج إلا أن البعض منهم استطاعوا إعطاء مفاهيم وتعريف للترويج من بينها :

**تعريف كوتلر (kotler) :** "الترويج هو النشاط الذي يتم ضمن إطار الجهد التسويقي وينطوي على عملية اتصال اقناعي" حيث يركز كوتلر في هذا التعريف على الاتصال الذي ينطوي عليه الترويج بهدف اقناع المستهلكين فقط، وفي حقيقة الأمر إن عملية الاتصال تحقق للترويج ما هو أكثر من اقناع المستهلكين بل تتعداها إلى أنها تتم بغرض الإبلاغ، والأبعاد وترك انطباع على المؤسسة في حد ذاته.

<sup>1</sup>. عبد المجيد شكري، تكنولوجيا الاتصال إنتاج البرامج في الراديو والتلفزيون، دار الفجر العربي للنشر، القاهرة، 1996، ص 11

**تعريف ستانلي (Stanley):** إن الغرض من الترويج هو نقل المعلومات عن سلعة أو خدمة بأسلوب اقناعي مصمم وموجهه للتأثير على ذهن المستهلك بما يقوده في النهاية الي تصرف سلوكي باتجاه السلعة او الخدمة التي يروج لها، والذي يعبر عنه في العادة بالسلوك الشرائي.

**تعريف كينكيد** الترويج هو نظام متكامل يقوم على أفضل المعلومات من السلعة أو الخدمة بأسلوب اقناعي الي جمهور مستهدف من المستهلكين، لحمل افراده على قبول السلعة او الخدمة المروج لها. كما يقول كينكيد انه لا بد ان يكون للترويج دور فعال ضمن استراتيجية التسويق.

**أو يعرف الترويج على انه:** التنسيق بين جهود البائع في اقامة منافذ للمعلومات وفي تسهيل بيع السلعة او الخدمة او في قبول فكرة معينة.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استنتاج التعريف التالي:

**الترويج** هو النشاط التسويقي الذي ينطوي على عملية اتصال اقناعي وذلك بغرض التعريف بالسلعة أو الخدمة، يهدف الي التأثير على اذهان المستهلك المستهدف وسلوكه الشرائي.

**تعريف الخدمة:** الخدمة او الخدمات عبارة عن اعمال او افعال وعمليات وانجازات، او اي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر وهي نشاط اداوي ينفذ للزبون، او نشاط استهلاكي مع مشاركة الزبون ولكن ليس بقصد تملك التسهيلات او سلع المنظمة.

اما في مجال المكتبات فالخدمة التي ينتظرها المستفيد هي الحصول على ضالته من المعلومات بأيسر الطرق، واسرعها، باقل التكاليف عبر مجموعة من الاجراءات التي لا بد منه

### -اجراءات الدراسة الميدانية:

لقد خصصنا الدراسة الميدانية بالمكتبة المركزية للمطالعة العمومية لولاية ادرار وقد وقع اختيارنا لهذا الميدان نظرا لموالمته موضوع دراستنا، حيث أن موضوع دراستنا حول استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترويج خدمات المكتبات، وبما أن المكتبة المركزية تعتبر الرائدة في مجال تقديم خدمات متطورة لفئات مستفيديها، ارتئينا تسليط الضوء على مدى استخدام هذه المكتبة للتكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترويج خدماتها وتقديم خدمات هذه المكتبة، وهل يمتلكون كفاءات ومهارات تسويق خدمات مكتبتهم عبر مختلف الوسائل التقنية

والحديثه وقد وقع خيارنا لمجتمع الدراسة على عينة من المستفيدين الذين يرتادون المكتبة بصفة منظمة كطلبة المستوى المتوسط والثانوي والجماعي.

### ادوات جمع البيانات:

كأي دراسة ميدانية تحتاج إلى أدوات لجمع البيانات حول الظاهرة المدروسة، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الأداة المنهجية التالية:

**الاستبيان:** هو أداة لجمع البيانات يعتمد على مجموعة من الأسئلة سواء كانت معمقة أو مفتوحة، أو معمقة ومفتوحة معا والتي تفيد بالإجابة على مشكلة من المشكلات حيث تضمن هذا الاستبيان على أربعة محاور وهي كالتالي:

#### المحور الأول: البيانات الشخصية

**المحور الثاني:** إمكانيات المكتبة في تقديمها لخدماتها المعلوماتية.

هذا المحور يركز على دراسة إمكانيات المكتبة في تقديم خدماتها وخاصة المعلوماتية من عدة جوانب.

#### المحور الثالث: خدمات المعلومات واستخداماتها

الغرض من أسئلة المحور هو التعرف على خدمات المعلومات واستخدامها من طرف المستفيدين.

#### المحور الرابع: تقييم خدمات المعلومات.

نحاول من خلال أسئلة هذا المحور إلى تقييم خدمات المعلومات بالمكتبة.

**المحور الرابع:** أساسيات لترويج خدمات المكتبة بواسطة التكنولوجيا الحديثة الغرض من هذا المحور التعرف على أهم المواقع الإلكترونية والتي من خلالها تقوم المكتبة بترويج خدماتها.

# الجانب النظري

# الفصل الأول

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

**تمهيد:**

إن تطور مصادر الاتصال المعلومات كما ونوعا، وكذلك الموضوعات المتشعبة والمتداخلة التي تعكسها قد فرضت علينا اللجوء إلى تكنولوجيا الاتصال المعاصرة، كنتيجة حتمية لتأمين السيطرة على المعلومات، وتهيئتها للباحثين والمستفيدين الآخرين بالسرعة والدقة والشمولية التي يتطلبها منطقتنا العصر، وضمن هذه التطورات أصبح جهاز الكمبيوتر أداة أساسية لتخزين المعلومات وتنظيمها ومعالجتها، وأصبح المنطق الافتراضي أو اللامادي يغزو جميع الميادين.

وفي هذا السياق اتجهت الكثير من المؤسسات في العالم إلى استثمار التكنولوجيات الجديدة، وعلى رأسها تكنولوجيا الاتصال لما توفره من سرعة ودقة عاليتين، إنتاجية كبيرة، جودة متميزة وقد ترجم هذا التنبؤ هجرة كمية ضخمة من النشاط الاقتصادي والاجتماعي من الواقع الطبيعي الراهن إلى شبكات تفاعلية رقمية مبنية على المعايير المفتوحة كشبكة الإنترنت مثلا...

ونتيجة التطور الهائل الذي أحدثته تكنولوجيا الاتصال الحديثة في جميع المجالات عموما وفي نشاط المؤسسات خصوصا، سنحاول في هذا الفصل تقديم لمحة عامة عن تكنولوجيا الاتصال الحديث لنركز بعدها على وضعية استخداماتها في تفعيل دور الترويج داخل المؤسسات المكتبية.

## الفصل الأول: تكنولوجيا الاتصال الحديثة مدخل مفاهيمي.

### المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

#### 1- المطب الأول: مفهوم تكنولوجيا الاتصال:

#### التكنولوجيا:

تقول معاجم اللغة أن كلمة "تكنيك" تعني أسلوب أداء المهنة أو "الصناعة"، و "تكنولوجيا" تعني العلم الذي يدرس تلك الصناعات، وهكذا فإن "التكنولوجيا" هي " ذلك الجهد المنظم الرامي لاستخدام البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية". وهذا التعريف يشوبه نوع من القصور ولا يوفر لنا التصور السليم لفهم ماهية التكنولوجيا الأكثر شمولاً.<sup>1</sup> اشتقت كلمة تكنولوجيا والتي عربت تقنيات من اللفظ اليوناني " techno " ، وتعني فن أو مهارة، والكلمة " logos " وتعني علم أو دراسة. وبذلك فإن كلمة تقنيات تعني علم المهارات أو الفنون أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة.<sup>2</sup> وأصل كلمة تكنولوجيا إغريقي، ويعني لغة الحديث والمناقشة حول المسائل الفنية والحرية، ولم تظهر هذه الكلمة في اللغة الإنجليزية إلا في القرن السابع عشر، حيث يعرفها قاموس أوكس فورد بأنها:

"الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية وكذلك باعتبارها تطبيق للعلم".<sup>3</sup>

#### اصطلاحاً:

التكنولوجيا هي التطبيق العلمي على نطاق تجاري، وصناعي للاكتشافات العلمية، والاختراعات المختلفة التي يتمخض عنها البحث العلمي، وأنها الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع

<sup>1</sup> . محمد السيد عبد السلام، التكنولوجيا الحديثة، عالم المعرفة للنشر و التوزيع، دار الطبع، الكويت، 1978 - 1982 ، ص 54.

<sup>2</sup> .مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر، الأردن، 2012 ، ص 44.

<sup>3</sup> محمود جاسم الصمدعي ، التسويق الإلكتروني للمعلومات والاتصالات ، ، دار العلم للملايين للنشر ، بيروت

الذي يشمل الخدمات، والأنشطة الإدارية، والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى الأساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع.<sup>1</sup>

ويشير مصطلح التكنولوجيا إلى الإستراتيجيات الفاعلة التي تستهدف تنوير وتعزيز القدرات للمستكشفين، وضمان تبنيهم المبكر للخدمة الإلكترونية الجديدة، والحصول على دعمهم لها. شهد المجتمع البشري ثورة الاتصال الأولى عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، حيث أصبح ممكنا لأول مرة أن تجمع البشرية عن طريق الكلام حصيلة ابتكاراتها واكتشافاتها، ثم جاءت ثورة الاتصال الثانية عندما توصل السومريون إلى اختراع أقدم طريقة للكتابة في العالم، وهي الكتابة

المسمارية على الطين نحو (3600) ثلاثة آلاف وست مئة سنة قبل الميلاد، وقد حفظت تلك الألواح

الفكر السياسي الاجتماعي والفلسفي في مراحلها الأولى، واقتربت ثورة الاتصال الثالثة بظهور لطباعة "Cautenbergue" في منتصف القرن الخامس عشر (15) ميلادي، وخاصة بعد اختراع "غوتنبارغ التاريخي، بينما بدأت معالم ثورة الاتصال الرابعة خلال القرن التاسع عشر، بظهور عدد كبير من وسائل الاتصال الجماهيرية كالراديو والتلفزيون... الخ، أما ثورة الاتصال الخامسة فهي بنت النصف الثاني من القرن العشرين، والذي شهد ابتكارات فاقت كل الابتكارات السابقة، وذلك بموجب الاندماج التاريخي بين ظاهرتي تفجير المعلومات والمعرفة وثورة الاتصال<sup>2</sup>، والذي نتج عنها التكنولوجيات الاتصالية الحديثة والتي تتمثل أساسا في الأجهزة الحاسبة وملحقاتها والبرمجيات المتطورة، والتي أدت إلى تحكم أكثر في المعلومات من حيث التجميع والمعالجة والتخزين<sup>3</sup> ثورة حقيقية في نقل المعلومات (NTIC) وبالفعل فقد أفرزت تكنولوجيا الاتصال الحديثة

<sup>1</sup>. بشير العلق ، قاموس دار العلم الالكتروني للمعلومات والاتصالات ، دار العلم للملايين ، بيروت، 2006 ، ص 28

<sup>2</sup> محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع الجزائر، 2003 ، ص 66-67

<sup>3</sup>. عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، (مطبوعات قسنطينة: جامعة منتوري، 2003-2004) ص 8.

وتخزينها، كما مكنت من بروز وظهور خدمات جديدة لنقل المعلومات وتداولها زادت من فعالية هذه التكنولوجيا، وانتشر بين المثقفين الكتاب الإلكتروني محل التقليدي أما في مجال التجارة والاقتصاد فقد<sup>1</sup>. برزت مصطلحات تخصهم نذكر منها التجارة الإلكترونية والاقتصاد اللامادي.

## (2) - المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة ومجالات استخدامها.

على الرغم من أن التكنولوجيات الاتصالية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية الحديثة تكاد تتشابه في عديد من السمات مع الوسائل التقليدية، إلا أن هناك خصائص أخرى تتميز بها التكنولوجيا الاتصالية الراهنة ومن أبرزها:

### (أ) - التفاعلية:

وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يكون فيها للمشاركين في عملية الاتصال تأثير على أدوار الآخرين واستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية، وهي تفاعلية بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب)، ويقوم بأفعاله الاتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ "المشاركين" بدلا من "المصادر"، ومثال على ذلك<sup>2</sup> التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة ونتج عن هذا التفاعل انحسار "تحكم الدولة في مصادر المعلومات والأخبار وأصبح الفرد مسؤولا مسؤولية كاملة في اختيار معلوماته وبرامجه وذلك وفق اتجاهاته وإمكانياته وقدراته الإدراكية".

### (ب) - اللاتزامنية (عدم الارتباط بعنصر الوقت):

وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا:

<sup>1</sup> .(www.Ulum2008.h116/02/2008)

<sup>4</sup>.سهم بلقرعي، التعليم الإلكتروني.. رؤية مستقبلية جديدة الجزائر نموذجا

<sup>2</sup> محمود علم الدين، مرجع سابق، ص 177.

في نظم البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دونما<sup>1</sup>. حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.

### (ج) - التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية):

تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة إلى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان إلى آخر، وبالشكل الذي يتلاءم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات، ومن الأمثلة عن هذه الوسائل الجديدة: تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة إلكترونية<sup>2</sup>.

### (د) - قابلية التحويل:

وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق الفرنسي، "فالحود أو الفروق" Minitel نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام المينيثال أو السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الآخر في طريقه إلى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى<sup>3</sup> أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدمجة على الرغم من اختلافها في الشكل".

### (هـ) - قابلية التوصيل والتركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل

عن بعضها البعض فقد اندمجت أنظمة الاتصال، واتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صناعة أدوات الاتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك: وحدات الهوائي المقعر الذي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال استقبال الإشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات

<sup>1</sup>. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 261-262

<sup>2</sup>. محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى: الجزائر، 2006، ص 25

<sup>3</sup>. عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 263-262

التالية: الصحن من صنع "شركة إيستون" والرأس من صنع شركة ، " "Next Wave"  
والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف"، "Eston" " "Sharp"شارب.

### 1-6- الالجاهيرية (الرسائل الإعلامية الشخصية):

ومعناه أن رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجاهير) أو قد توجه إلى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن المجموع من حيث الرسائل التي يتابعها، ومثال ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان<sup>1</sup> المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.

### (و) - الشيوخ والانتشار:

ونعني به الانتشار المنهجي لنظام وسائل الاتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها ترف ثم تتحول إلى ضرورة، نلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكس، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن "A. Tophler" لكل الأطراف المعنية، وفي رأي "ألفين توفلر يجدوا طرقاً لتوسيع النظام الجديد للاتصال ليشمل لا يقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعمون بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

### (ي) - الكونية:

البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الاتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونياً عبر الحدود الدولية جيئة وذهاباً، من أقصى مكان في الأرض إلى أدناه في أجزاء على الألف من الثانية، إلى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم<sup>2</sup>.  
وباختصار فقد لخص أحد الخبراء سمات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في قوله: "الخدمات التي أتاحت نتيجة التحول من الصوتي إلى الرقمي، ومن الإلكتروني إلى الفوتون، ونحو

<sup>1</sup> محمد شطاح، قضايا الاعلام في زمن العولمة، دار الهدى الجزائر ص 25-26.

<sup>2</sup> محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات ومستقبل صناعة الصحافة، دارالسحاب للنشر والتوزيع، القاهرة ص 180-179.

الرخيص المتاح دوماً، ومن الخاص إلى العام، ومن المتنوع إلى الكامل، ومن السلبي أحادي الاتجاه إلى التجاوب ثنائي<sup>1</sup>. الاتجاه، ومن الثابت إلى النقال، ومن الشفرة الإنجليزية إلى الشفرة متعددة الاتجاهات"

وعموماً فإن الكونية التفاعلية، اللامجاهيرية، اللاتزامنية، قابلية التوصيل، التحويل، التحريك والشبوع من أبرز سمات التكنولوجيات الحديثة، التي ساهمت بنسبة كبيرة في زيادة الاتجاه نحو الإعلام المتخصص ولا مركزية الاتصال التي تعتمد على تقديم رسائل متعددة تخاطب الحاجات الفردية الضيقة والجماعات المتجانسة بدلاً من الرسائل الموحدة التي تخاطب الجماهير الكبيرة.

وفي ظل التطور الذي شهدناه في القرن الماضي برزت أساليب حديثة وطرائق جديدة في حفظ وتخزين واسترجاع المعلومات ألا وهي الوسائل الغير تقليدية ومنها:<sup>2</sup>

\*المصغرات بأنواعها: الميكروفيلم، الميكروفيش، الميكرو كارت، الفلوركس، البطاقات ذات الفتحة وذلك لتثبيت لقطه مصغرة واحدة تغطي طبقة من البلاستيك الشفاف لوقايتها، والمايكرو فيلم يعني "أفلام مصورة لوثائق ورقية، وكل مصغر يحتوي على المئات من الصفحات الورقية الدقيقة التي لا تقرأ بالعين المجردة إلا بواسطة أجهزة خاصة يمكن الإطلاع عليها."

بطاقة الميكروفيلم المثقبة تستخدم في استرجاع الخرائط والرسومات الهندسية.. وذلك بواسطة أجهزة خاصة لتسجيل وتصغير وقياسات متعددة.

أما آخر الاكتشافات في هذا المجال هو ما يسمى "جامبو سكان" وهي كاميرا رقمية كبيرة لنسخ الوثائق والخرائط، الكاميرا تستخدم لتحويل 600 ألف خريطة مساحية الى خرائط رقمية بمعدل 2000 خريطة يومياً ولمدة (18) شهراً. وذلك باستخدام أربع كاميرات، حيث تقوم بتحويل الخريطة الى أرقام خلال 24 ثانية. وعند وصلها بالحاسب الآلي فإن البرمجيات

<sup>1</sup>. محمد شطاح، مرجع سابق، ص 27

<sup>2</sup> د.خيال محمد مهدي الجواهري، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير المكتبات، التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومراكز التوثيق،

http://www.newtechnology.eb2a.com/2016/12/17/new-techno/ تاريخ الدخول 5ماي 2022

تستعيد المستند وتعالجه لتسجيله مضغوطاً على قرص صلب أو قرص CD Rom - او في المستقبل على قرص. DVD-Rom هذا بالإضافة الى أنظمة خاصة لاسترجاع المعلومات وأشهرها ميرا كود، ونظم الذاكرة وهي الأقراص المدمجة وما تسمى اليوم بذاكرة قراءة فقط (compact Disks) وذلك باستخدام أشعة الليزر laser عند تسجيل المعلومات واسترجاعها، كذلك الأقراص المليزة(البصرية)-CD-Rom Compact Disc Read only Memory وغير خافاً إن هذه المصغرات شكلت حدثاً مهماً في عالم المكتبات والتوثيق انطلاقاً من مزاياها التالية:

**أولاً:** سهولة تداولها في مجال الإعارة المصغرات الفيلمية/شعبان خليفة، محمد عوض العايد  
**ثانياً:** حفظها لمدة أطول من الكتب ودون أن تتلف إذا ما توفرت لها الظروف المناخية المناسبة

**ثالثاً:** توفير الحيز المكاني في المكتبات

**رابعاً:** صيانة وأمن المعلومات بالنسبة لبعض الدوائر والمؤسسات فضلاً عن أهميتها في مجالات

### المراجع العامة:

وتضم القواميس، الموسوعات، الكشافات، الأدلة، الفهرسة والتصنيف، الفهارس المحوسبة، الإعارة الداخلية، وتخزين النصوص الموجودة على القرص في الحاسب الآلي وعندنا المثال الحي على ذلك وهو إصدار البيبلوغرافيا الوطنية السعودية على قرص الليزر سنة 1416 هـ أي قبل أربع سنوات.

### المراجع البيبلوغرافية:

وتكون مرتبطة بالأجهزة والاتصالات الحديثة وأهمها الاتصال المباشر (3 ON LINE) لقد استطاعت هذه المصغرات ولفترة زمنية غير قصيرة ان تؤدي دورها بل لا تزال في خدمة الإنتاج العلمي والأبحاث والدراسات مضافاً إليها صيانة المعلومات وذلك منذ استعمالها في نقل رسائل الجنود الأمريكان من مواقعهم وإيصالها الى ذويهم.

## الكمبيوتر COMPUTER الحاسب الآلي:

هناك تعريفات عديدة للحاسب الآلي، سأكتفي بتعريفه من حيث الشكل المادي- على أنه مجموعة من الاجهزة أو الوحدات المستقلة HARDWARE والتي تؤدي كل منها وظيفة معينة، وتعمل هذه الوحدات فيما بينها بأسلوب متناسق ومنظم من خلال البرمجيات SOFTWARE وتكون الاجهزة والبرمجيات معاً ما يسمى بنظام الحاسوب COMPUTER SYSTEM. لسنا الآن بصدد متى بدأ باستعماله ولكن يمكن التطرق

لميزاته وأهميته بالنسبة للمكتبات ومراكز المعلومات وهي:

1- اختصار الوقت والجهد.

2- الدقة والتنظيم عند استرجاع المعلومات.

3- التركيز على المواضيع المهمة.

4- توفير المعلومات للباحثين والمتخصصين

يقوم حالياً بخدمات مكتبية واسعة وذلك باختصار المعلومات بأشكال مختلفة ومستخلصة من الصور وأفلام الفيديو والكلام المنطوق والنصوص المكتوبة، تكون وفق برامج أعدت لأغراض تعود بالفائدة القصوى على المكتبة والباحث أو المستفيد وبأسرع ما يمكن في تلقي الإجابة على طلبات واستفسارات معينة ويكون ذلك منذ وصول مجاميع الكتب بعد اختيارها والتزود بها وفق استمارات مخصصة تسمى PROFIL لدور النشر قد أعدت للطلبات، تقوم المكتبة باستلامها ومقارنتها مع القوائم المطلوبة وتسجيلها في السجلات ثم فهرستها وتكثيفها INDXING، وإعداد البيبلوغرافيا وذلك من خلال الاتصال المباشر بمركز ON LINE والاعتماد على تنفيذ البرنامج وفق قواعد وأسس منقح عليها دولياً. وهذا ما يسمى بالمرحلة الاولى في الخدمة المكتبية وهي التخزين للمعلومات ثم تأتي المرحلة الثانية وما يسمى بمرحلة الاسترجاع عند الطلب أو الحاجة والتي يعتمد عليها في مجال الإدارة، والمراجع، والإعارة.

هناك عمليات مكتبية وتوثيقية يقوم بها الحاسب الآلي وأهمها:

### 1- التوثيق الميكروفيلمي:

ويعتبر هذا المصطلح من المصطلحات المكتبية الحديثة، وأخذ يعتبر على أساسها إنه أداة لحفظ وتسجيل واسترجاع المعلومات وما يسمى بالإنكليزية MICRO GRAPHIC ويعرف بأنه كافة الإجراءات والمتطلبات الفنية والتقنية التي تعامل بها المعلومات لغرض تحويلها.... من وعائها الورقي إلى وعائها الفيلمي المصغر غير المقروء بالعين المجردة، وهو ما يسمى بمخرجات الحاسب الميكروفيلمية- COM COMPUTER OUTPUT MICROFILM وهو الشكل النهائي للصورة المنتجة بواسطة الحاسب على الميكروفيلم (على شكل ميكروفيلم أو ملفوف) وهي تشير إلى أي وعاء مصغر تسجل عليه بيانات يستطيع أن يقرأها الانسان، تسجل مباشرة من بيانات رقمية بواسطة الحاسب بدون استخدام أي وسيط مطبوع وذلك من خلال توفير عاملين أساسيين: هما الوثائق الورقية والمعلومات.

## 2- المصمم الموسوعي لمصطلحات المكتبات:

أحمد الشابي، سيد حسب الله، الخاصة بموضوع ما، والحاسب الآلي الذي يقوم بعملية التوثيق والتعلم كما يقوم الحاسب بالنسبة للمكتبات بالتحليل الموضوعي SUB- ANALY واستخراج المواصفات في مجال من مجالات العلوم والمعرفة، والعمل على مكانز موضوعية ولغوية ومتخصصة تفيد المستخدم. بالإضافة إلى المعالجات المذكورة يقوم الحاسب الآلي بواسطة DATA-BASE وهي عبارة عن مجموعة من المعلومات منظمة ومخزنة على وسائط مقروءة آلياً وتسمى: MACHINE READABLE FORMAT وذلك في مجال الاختيار والجمع والتنظيم واخيراً تخزينها على وسائط قابلة للمعالجة الآلية كأشرطة الحاسب الآلي بأنواعها المختلفة او على أشرطة الليزر (CD) كذلك (CD-ROM) وهناك مجالات اخرى وهي الاتصالات الهاتفية المباشرة DIAL-UP لنقل المعلومات بين حاسب وآخر وتكوين شبكات واسعة تسمى WIDE AREA NETWORK واختصارها WAN وهي شبكات بدأت بالظهور منذ الستينات.

وهناك التلفزيون الذي تطور منذ الستينيات وحتى يومنا هذا وأصبح يربط بين انحاء العالم من خلال برامج وندوات حيوية وتعليمية(بواسطة جهاز الفيديو) أو النقل المباشر لالتقاط

آخر الأخبار والحوادث والآراء المتعددة في مجالات تسمى الاتصال المواجهه FACE TO FACE COMMUNICATION وهو ما تقوم به الشركات المتنوعة أو تلفزيون الكابل وكما ذكر في مصادر متعددة ان الشركات العالمية بدأت مؤخراً بانتظار ما يعوض الفرد في إنتاج تلفزيون الانترنت وهو مصمم بجهاز تلفزيون جديد مزود بمعالج آلي يمكن استخدامه في ولوج الشبكة وتبادل رسائل البريد الالكتروني ونقل الملفات وغيرها. وتم فعلاً إنتاج تلفزيون الانترنت أو (وب، تي، في) أي الخدمة الفورية.

### 3-الانترنت:

هو شبكة ضخمة وواسعة من الكمبيوترات الموزعة على سطح الكرة الأرضية، تتصل فيما بينها من خلال عدد كبير من الشبكات المحلية والمستقلة أصلاً عن بعضها البعض. بواسطة اتفاقية عملاقة ما بين الآلاف من نظم الكمبيوترات للارتباط معاً، بحيث ينشأ لدينا كم هائل من المعلومات بواسطة ترتيبية معينة تتألف من ربط RETER بين مستثمري الانترنت الطرفي. TERMINAL

تكمّن طريقة استخدام الانترنت بكافة أنواعه عبر الحاسب الآلي والمعلومات في تبادلها بين المؤسسات والأفراد والجامعات من خلال الحاسبات المتضمنة الكمبيوتر الشخصي والماكنتوش وباستخدام الانترنت يمكن الاستعاضة عن عدة أدوات كانت ولا تزال مهمة في حياتنا اليومية وهي:

البريد، الهاتف، الفاكس، التلكس وبشكل أسرع وأسهل في مجالات ثقافية وأدبية وسياسية واقتصادية وتجارية وندوات ومؤتمرات وذلك من خلال تأمين البيانات والمعطيات التي تؤمنها الإدارات الحكومية أو الجامعات او المكتبات ومراكز المعلومات حيث يمكن لكل مواطن يمتلك جهاز كمبيوتر وهاتف للدخول الى شبكة الانترنت وباستخدام احد البرامج العادية التي توفرها الشركات. أما بالنسبة للخدمة المكتبية وخصوصاً في مجال المعلومات يقوم بما يلي:

1-خدمات التزويد،الطلب، الاستلام، التسجيل

2-الفهرس والتصنيف من خلال الإطلاع على أحدث القواعد العالمية

3- خدمات التكشيف والاستخلاص.

4- خدمات إصدار البيبلوغرافيا.

- 5- خدمات البحث الآلي المباشر.
  - 6- خدمات مرجعية.
  - 7- خدمات الدوريات.
  - 8- خدمات الإطلاع على المكتبات العالمية المعروضة.
  - 9- خدمات الإجابة على الاستفسارات.
  - 10- خدمات الإعارة.
  - 11- خدمات الإحالة الى مصادر المعلومات.
  - 12- توفير النصوص الخاصة بالصحف والمقالات العلمية والادبية.
- لذلك يحاول العاملون في المكتبات استعمال أسهل الطرق وأسرعها في مجال المعلومات عبر الشبكة العالمية في استرجاع المعلومات وخصوصاً لتلبية رغبات القراء في اقسام المراجع وبتكاليف أقل وسرعة أكبر هذا مما جعلنا شبكتنا OCLOC ، DIALOG بتوفير قاعدة بيانات تجارية من خلال شبكة الانترنت للمؤسسات التعليمية والبحث العلمي واصدار الفهارس المطبوعة أو الفهارس المتوفرة على خدمة ON-LINE أو تلك الموجودة على اقراص CD-ROM وذلك من خلال طرح الكثير من المكتبات في انحاء العالم فهارسها او مجاميعها على شبكة الانترنت حتى أصبح عددها ما يقارب 610 ستمائة وعشرة مكتبة.
- فالإنترنت يعتر مكتبة عملاقة وعالمية تحتوي على مصادر المعرفة المتعددة الثقافات واللغات وبمصادر عديدة أهمها الكتب والمراجع المهمة والمجلات والصور، والخرائط، والدراسات والبحوث، والصحف، والمقالات... الخ.
- هذا مما يؤثر في أداء ومهمات المكتبة ونتائج الخدمة المباشرة وغير المباشرة والايجابية وفي مردودها لتنمية المجتمع وهي:
- الاقتصاد بالنفقات
  - الاقتصاد بالورق
  - تسهيل عملية الاختيار والتزويد على المكتبة واتصالها المباشر مع دور النشر والناشرين.
  - توجيه النظم والقواعد المستخدمة.
  - تنمية المجموعات المكتبية والتبادل فيما بين المكتبات.
  - زيادة إنتاجية المكتبات وتحسين مستوى أدائها.

-زيادة الاتصال بين المكتبيين واختصاصي المعلومات.

### -مجالات استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال:<sup>1</sup>

أصبحت التكنولوجيا الحديثة جزء لا يتجزأ من حياتنا كأفراد ومجتمعات، بل إن كافة مجالات الحياة الآن أصبحت تعتمد في المقام الأول على التكنولوجيا، ومنها:

#### -مجال التعليم:

منذ بدأ العالم في معرفة التكنولوجيا، كان الاهتمام في المقام الأول هو تطوير مجال التعليم، وهذا لأن التعليم هو المجال الأساسي الذي يعمل على نهضة الدولة وتنمية المجتمع، وقد ساهمت وسائل التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في تطوير التعليم ونشر المعرفة، وذلك بدءًا اختراع الورقة والقلم.

ثم مرحلة ابتكار وسائل الطباعة، وحتى اختراع أجهزة الكمبيوتر وابتكار شبكة الإنترنت، فقد أصبح الكمبيوتر الآن الوسيلة الرئيسية للتعليم، فنجد أن المدارس والجامعات أصبحت تعتمد على شاشات العرض لعرض الدروس والمحاضرات على الطلاب.

وكذلك دخول العالم الآن في مرحلة التعليم عن بعد (الدراسة الأون لاين) وذلك بعد انتشار جائحة كورونا التي تسببت في عزل كلي للناس في منازلهم، وهنا ظهرت أهمية التكنولوجيا، حيث استكملت الجامعات والمدارس أنشطتها دون توقف اعتمادًا على أجهزة الكمبيوتر وشبكة الإنترنت وتطبيقات التواصل الاجتماعي.

#### -مجال التجارة الإلكترونية:

أثرت التكنولوجيا الحديثة وتقنياتها كثيرًا في مجال التجارة، وذلك بظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية، وهي عبارة عن تصميم متجر افتراضي على شبكة الإنترنت يضم منتجات وبيع وبضائع مختلفة، يستطيع المستهلك أن يتصفح في محتويات هذا المتجر ويختار المنتجات التي يرغبها.

<sup>1</sup>Nessma مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، موقع المارسال/ <https://www.almsal.com> تاريخ الدخول 28 افريل 2022

ثم يطلب شراؤها، ويمكن الدفع إلكترونياً عن طريق بطاقات الدفع المسبق، أو الدفع نقدًا عند وصول المنتج المطلوب، وقد انتشرت هذه الطريقة في البيع والشراء كثيرًا وأصبح هناك آلاف المتاجر الإلكترونية على شبكة الانترنت.

ومن مميزات التجارة الإلكترونية أنها تحقق بح كبير للتجار والشركات من خلال عرض منتجاتها على عدد لا نهائي من العملاء، وكذلك هي تساعد العميل على توفير الوقت والجهد المبذول في عملية التسوق.

### -مجال الصحة:

استطاع المجال الطبي الاستفادة من تكنولوجيا الإعلام والاتصال استفادة كبيرة، وذلك عن طريق توظيف الوسائل والتقنيات التكنولوجية في رفع المستوى الصحي للوحدات والمراكز الطبية في المناطق الريفية للسكان المحليين، وتوفير نفقات الانتقال إلى العواصم والمدن الرئيسية الكبرى لتلقي العلاج.

وكذلك ساعدت التكنولوجيا الحديثة وتقنياتها المتعددة على تبادل المعرفة والخبرات الطبية، وعقد المؤتمرات الطبية الكبرى، واختراع أحدث الأجهزة والمعدات الطبية التي ساعدت على تشخيص وعلاج العديد من الأمراض التي كانت صعبة العلاج فيما مضى.

### -مجال الاتصالات:

شهد مجال الاتصالات ثورة تكنولوجية كبيرة جدًا، حيث أصبح في الإمكان الاتصال بأي شخص في أي مكان في العالم بكل سهولة، وكذلك أصبح هناك إمكانية الاتصال بالصوت والصورة وبشكل مجاني عبر شبكة الانترنت، وكذلك هناك المحادثات النصية المكتوبة، وكل ذلك عبر الهاتف الخليوي أو جهاز الكمبيوتر، بالإضافة إلى إمكانية عقد الاجتماعات والمؤتمرات عن بعد، عبر تقنية الفيديو. Video Conference.

### -مجال الإعلام والثقافة:

قدمت التكنولوجيا الحديثة وتقنيات الماكينة الآلية إسهامات كبيرة في المجال الإعلامي، بداية من الجرائد المطبوعة والكتب والمجلات ثم اختراع الراديو والتلفاز، وصولاً إلى اختراع القمر الصناعي الذي أتاح رؤية كل الأحداث العالمية في أي مكان في العالم فور حدوثها، وبتقنية البث المباشر كذلك.

ثم وصولاً إلى شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت ترصد الأخبار في كل مكان فور حدوثها وتشرها على الفور.

### -المجال الصناعي:

شكّلت التكنولوجيا الحديثة ثورة هائلة في المجال الصناعي، فقد تم تحديث جميع الآلات والميكنة على مستوى العالم بعد اختراع الكمبيوتر وتكنولوجيا الاتصال، فأصبح الكمبيوتر يستخدم في تصميم وفحص نماذج الماكينة المعقدة مثل السيارات والطائرات، وقد تطور المجال الصناعي كثيراً بعد ابتكار تقنية الروبوت واستخدامه وتوظيفه لأداء المهام الخطرة التي يعجز الإنسان عن القيام بها.

### -المجال الإداري:

أصبحت المؤسسات الإدارية في وقتنا الحالي، تعتمد اعتماد كلي على التكنولوجيا الحديثة ووسائل الاتصال، حيث أصبح لكل مؤسسة شبكة كمبيوتر واتصالات داخلية وخارجية تربط بين أقسامها وفروعها المتعددة، ولم يصبح هناك مجال للأعمال الورقية اليدوية مثلما كان في الماضي.

فجميع الخدمات والأوراق والمهام الإدارية في مؤسسات الدولة المختلفة باتت تتم بشكل إلكتروني، مثل استخراج البطاقات الشخصية وجوازات السفر والرخص وشهادات الميلاد وغيرها.

### -المجال العسكري:

استطاع الإنسان تطويع وسائل التكنولوجيا الحديثة واستغلالها في المجال العسكري والحروب، وشهدت صناعة الأسلحة تطوراً كبيراً عما كان عليه الحال في السابق، وكذلك تم إلحاق قسم جيد لأقسام الجيش وهو قسم حرب المعلومات حيث أن المعلومات تعتبر الأساس في كسب الحروب سواء قديماً أو حديثاً، وكذلك أصبح الكمبيوتر والروبوت يستخدم بشكل أوسع في مجال صناعة الأسلحة، فهناك الصواريخ التي توجه بالكمبيوتر، وأنظمة الاتصال الحديثة والسرية بين أقسام الجيش وبعضها.

**-المجال الترفيهي:**

أما المجال الترفيهي فهو أكثر المجالات التي شهدت تطورًا كبيرًا بفعل وسائل التكنولوجيا الحديثة، فأصبح مجال الألعاب ثلاثية الأبعاد هو الأكثر انتشارًا بين الأطفال والشباب، وأصبح الإقبال عليها بنسبة كبيرة جدًا.

وكذلك تستخدم تكنولوجيا الاتصال والإعلام في إنتاج الأفلام الحديثة التي تعتمد على التأثيرات الصوتية والمرئية الخاصة، وتنتشر هذه الأفلام والألعاب على شبكة الانترنت بأعداد ضخمة.

**اما في مجال المكتبات:** فالتقنيات الحديثة التي يمكن الاستفادة منها في مجال الخدمة المكتبية ومراكز المعلومات بعد أن أدت الوسائل التقليدية دورها الإيجابي في حفظ وتخزين المعلومات "الكتب والدوريات" والمواد السمعية والبصرية "بعضها" والتي لا يمكن وحتى يومنا هذا الاستغناء عنها نظراً لأهميتها حيث تعتبر الأساس في تخزين المعلومات الحالية.

**(3)-المطلب الثالث: تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الوسائل، الجمهور والمجتمع:**

أثرت التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على الاتصال الجماهيري وعلى وسائله، ويمكن رصد بعض التأثيرات التي أحدثتها التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال على وسائل الاتصال وعلى الجمهور والمجتمع في الجوانب الآتية:

**(1)-التأثيرات على وسائل الاتصال:**

ويمكن حصرها في:

- أن التكنولوجيا الجديدة لا تلغي وسائل الاتصال القديمة بل تطورها، فعلى مستوى الاتصال الذاتي مثلا كانت الوسائل هي: تدوين الملاحظات، المذكرات الشخصية...الخ، أما المستحدثات التكنولوجية فهي الأشرطة المسموعة، الحاسبات الإلكترونية...الخ، وعلى مستوى الاتصال الجماهيري كانت الوسائل هي: الجريدة، الراديو، التلفزيون. أما الآن فنجد التلفزيون بالاشتراك، أنظمة المعلومات<sup>1</sup>. الرقمية، الكتاب الإلكتروني...الخ

<sup>1</sup> أحمد علم الدين، مرجع سابق، ص 176-174.

- أن الشكل أو النمط الإنتاجي العام والمسيطر الذي كان يميز التطورات التكنولوجية السابقة هو ظهور مراكز توزيع على نطاق واسع من مصادر مركزية محددة إلى أعداد من الجماهير لا ترتبط بوحدة زمانية ومكانية، بينما النمط الحالي للاتصال الجماهيري يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة التوازن بين المركز والأطراف.

- أن الحدود أو الفروق التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض قد زال بعضها والبعض الآخر في طريقه للزوال، ولم تعد الحدود بين الأنماط المختلفة والمتنوعة من وسائل الاتصال حادة جدا كما كان من قبل، فالأفلام السينمائية نجدها الآن متاحة للعرض في دور السينما<sup>1</sup> وعلى شاشات التلفزيون على أشرطة فيديو كاست.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال خاصة في مجال الإرسال والاستقبال التلفزيوني كان لها آثارها على بعض الوسائل الأخرى كالسينما والصحافة. أن وسائل الاتصال الجماهيرية قد أصبحت تتسم بالطابع الدولي أو العالمي، حيث أحدثت الثورة المعاصرة طفرة هائلة في ظاهرة الإعلام الدولي أو عالمية الاتصال.

### (ب)-التأثيرات على الجمهور:

يلاحظ أن تطور وسائل الاتصال الجماهيرية قد صاحبه أيضا نمو وتطور الجمهور معها، ويمكن تحديد تأثيرات ثورة الاتصال الراهنة على الجمهور في الجوانب التالية:

- تعدد قنوات الاتصال المتاحة أمام الفرد.

أن هذه التكنولوجيات الاتصالية الراهنة تتسم بسمة أساسية وجديدة في الوقت نفسه على عالم صناعة الاتصال وهي التفاعل بين المستقبل والمرسل، وإمكانية تحكم المستقبل في العملية الاتصالية، وهذا يعطي للمستقبل سيطرة أكبر على عملية الاتصال، مما يساعده على التكيف مع انفجار المعلومات والسيطرة عليها كما وكيفا من خلال الانتقاء والاختيار. ونتيجة لتلك الانتقائية التي أتاحتها تكنولوجيا الاتصال الحديثة، فإنه من المتوقع أن يؤدي

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 180.

ذلك على المدى الطويل إلى عزل أفراد الجمهور لأنفسهم عن المعلومات التي قد يجدونها غير سارة أو مزعجة أو جادة وموترة وليست مسلية، وزيادة عمليات الإدراك الانتقائي والتعرض الانتقائي.

- أن التطورات الراهنة في تكنولوجيا الاتصال كان لها تأثيرها على عادات استخدام الجمهور<sup>1</sup> للاتصال.

### (ج) - تأثيرها على المجتمع:

وتظهر التأثيرات الاجتماعية عند استخدامها لحل المشكلات الاجتماعية والإنسانية، كالاستعانة بها في التشخيصات الطبية وتطبيق القوانين ومساهمتها في زيادة الإنتاجية واستحداثها لوظائف جديدة في العمل، كما اعتبرت مسؤولة عن ارتفاع مستوى المعيشة وذلك نتيجة لإنجاز المهام الإدارية والإنتاجية في زمن وجيز، حيث وفرت الوقت للعديد من الأفراد وقضت، على العديد من المهام المتعبة والمملة، وبصفة عامة رفعت من مستوى جودة أداء الأعمال الحياتية<sup>2</sup> كما برزت تأثيراتها بشدة على مجالي الخصوصية والجانب النفسي الاجتماعي.

### الخصوصية:

إن الخصوصية حق الأفراد في عدم إفشاء أو نشر معلومات تخصهم، ولكن - وبعد ربط الحاسوب بشبكة الإنترنت أصبح من السهل الكشف عن أي شخص وفي أي وقت كان، نتيجة هذا الأمر أبدى الكثير من الأفراد قلقهم ومخاوفهم خاصة بالنسبة للأمور المرتبطة بالمعاملات المالية والسجلات الإجرامية والصحية لنتائجها الوخيمة على حياتهم ومستقبلهم المهني، إلا أن هذه القضايا المتعلقة باختراق حق الخصوصية تنتشر أكثر في الدول المتقدمة لامتلاكها وحيازتها على<sup>3</sup> أعداد هائلة من الحواسيب وشبكات الإنترنت.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 190 - 189.

<sup>2</sup> عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال، دار الثقافة، عمان، 1996، ص 382 - 380.

<sup>3</sup> شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال.. المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة: 2000 - 187. ص 185.

**(د) - الجانب النفسي والاجتماعي:**

يتوقع علماء الاجتماع أن التزاوج بين الحاسوب وشبكة . الإنترنت سيؤدي إلى عزلة نفسية واجتماعية للأفراد، وقد برزت هذه المشكلة بعد أن أصبحت عملية الاتصال تتم داخل المنزل بمعنى لقاء إلكتروني، أو ما يسمى أيضا الاتصال الافتراضي دون اللقاء المباشر المعروف، بناء على ذلك قلت عدد الصداقات وأصبح الأفراد يعانون ضغوطا كثيرة في<sup>1</sup>. حياتهم ويشعرون بالعزلة والاكنتاب وفي الأخير يمكن القول أن للتكنولوجيا الاتصالية تأثيرات جمة تتعدى التأثيرات الخاصة بالجمهور والوسائل والمجتمع إلى أخرى، والثابت هو أن لها تأثيرات سلبية وأخرى إيجابية، فأما الإيجابية فلا نقاش فيها أما السلبية فيجب توجيه الإمكانيات والأبحاث لدراسة الإجراءات التي تحد منها أو تقضي عليها، مادامت التكنولوجيا حتمية خاصة في العصر الذي نعيشه والحديث عن الإيجابيات والسلبيات يقودنا حتما إلى دراسة مزايا وعيوب التكنولوجيات الجديدة.

**المبحث الثاني: استخدامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المكتبات: .****1- المطب الاول: أشكال استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة .**

إن تطور تكنولوجيا الاتصال وانتشارها بصورة كبيرة جعلها تدخل جميع مجالات الحياة الاجتماعية ومنها المؤسسات بمختلف أنواعها وبغض النظر عن نشاطاتها، حيث أن متطلبات العمل باتت تحتم بالضرورة استخدام هذه التكنولوجيات التي تتمثل أساسا في جهاز الحاسوب ومنظومة الشبكات.

**(ا) -جهاز الحاسوبComputer:**

نعيش اليوم عصر ثورة في المعلومات، وتعتبر الحاسبات الإلكترونية المختلفة هي بالأساس جزء من هذا العصر المتطور، حيث يعد هذا الاختراع من أهم الإنجازات التكنولوجية الحديثة التي أثرت على جميع المستويات في فترة وجيزة، ذلك أنه وفر الجهد

<sup>1</sup> سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، ط 2مركز وايد سير قيس، القاهرة 1998 ص 37.

الفكري والعضلي وحسن من الطريقة التي تؤدي بها أغلب الأعمال، وأصبح في أعلى أولويات المشتريات بالنسبة للأفراد، المؤسسات والحكومات.

### - مفهومه ومكوناته:

يعرف الحاسب الإلكتروني بأنه: "وسيلة لتجهيز البيانات بمعنى أنه يستلم بيانات كمدخلات ويجهزها في صورة معلومات كمخرجات، أي أنه مصمم على أساس احتواء قدر كبير من البيانات الداخلة وتخزينها، ثم إنجاز العمليات الحسابية عليها وإجراء المقارنات المنطقية المتعلقة بها، وأخيرا الإمداد بالمعلومات المطلوبة وذلك كله بمعدل سرعة كبيرة"<sup>1</sup> ويعرف أيضا على أنه: "الآلة التي تجمع بين عدة مهام: تخزين، استرجاع وإرسال واستقبال في آن واحد بالصور والصوت إذا أريد ذلك"<sup>2</sup>، وعليه فإن تكنولوجيا الحاسوب تقوم أساسا بإنجاز البيانات الحسابية ومعالجة المعلومات، ثم إخراجها في شكل صوت أو صورة و بها معا، ويتكون الحاسوب الإلكتروني "Unité intérieur de" ويحتوي على "وحدة التخزين الداخلية" "Unité centrale" من "وحدة تشغيل" ثم وحدات لرصد النتائج المستخرجة من "Unité d'imput stockage" الحاسبية يضاف وحدة التغذية بالمعلومات وهي "L'unité d'out put" الحاسوب ويطلق عليها وهي إما تكون في شكل "Unité de stockage extérieur" إلى ذلك "وحدات التخزين الخارجية أسطوانة أو أشرطة ممغنطة، والأسطوانة هي شريحة دائرية الشكل لتخزين البيانات مغطاة غالبا بـ 3. Disck dur بمادة مغناطيسية وتعرف في هذه الحالة بالقرص المغناطيسي ويرجع تاريخ صناعة الحاسوب إلى نهاية الحرب العالمية الثانية في الولايات المتحدة تميز هذا الأخير بكبر حجمه وتعقد مكوناته ، "ENIAC" فكان أول حاسوب إلكتروني ل (USA) الأمريكية ، "UNIVAC" وصمم بشكل خاص لأغراض عسكرية، أما أول حاسوب تجاري فقد سمي .

<sup>1</sup> محمد شوقي شادي، الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، دار النهضة بيروت ، 1983، ص16

<sup>2</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص124

<sup>3</sup> هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن، دار النهضة العربية، لقاهرة، ص20

<sup>1</sup> عرض للبيع سنة 1951 ووجه أساسا للأعمال الإدارية فقط ليشمل فيما بعد قطاعات أخرى

إن انتشار الحاسوب في الوقت الحالي بهذه الطريقة الهائلة راجع إلى تمتعه بمجموعة من الخصائص كالسرعة الفائقة في الأداء، الدقة والكفاءة العاليتين أثناء تنفيذ العمليات وإدارة البيانات، كما يمكنه تنفيذ مهام معقدة ومختلفة كإدارة المشروعات، ومن مميزاته الأخرى التي تشجع المؤسسات على استخدامه ما يلي:

- مرونة الحاسوب من حيث تحمل عبء أكبر في حالة النمو السريع دون الحاجة إلى زيادة العناصر البشرية.

- قلة الأخطاء أو انعدامها إذا أحكمت الرقبة على المدخلات.

- عنصر التكلفة: حيث أثبتت الممارسات أن تكلفة الحصول على المعلومات باستخدام الحاسوب تقل بكثير عن تكلفة الحصول عليها يدويا.

- العائد الاستثماري: تشير التقديرات إلى جاذبية الاستثمار في الحاسوب من خلال متوسط عائد

يتراوح من 35 % إلى 45 % من الاستثمارات الكلية كل عام، وذلك بالنسبة للمؤسسة متوسطة الحجم وتمثل هذه النسبة معدلا استثماريا مغريا بالقياس إلى البدائل المختلفة<sup>2</sup>.

### (ب) - الشبكات Les réseaux :

حتى يتمكن كمبيوتر من الاتصال بآخر لابد من توافر قنوات اتصالية لنقل البيانات، كما يجب أن تتواجد مجموعة من الأساليب والقواعد والأدوات التي تعمل على تحويل البيانات من الشكل الرقمي للحاسوب إلى الشكل التناظري لقناة الاتصال والعكس، هذه القنوات الاتصالية تعرف بالشبكات، للحاسبات بهدف نقل وتبادل المعلومات "Terminals" والشبكة

<sup>1</sup> . روبرت سترن ونانسي سترن، الحاسبات الآلية وتشغيل المعلومات، (ترجمة سرور وعاصم أحمد الحمامي)، دار المريخ للنشر الرياض، 1990، ص 164-166.

<sup>2</sup> . سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 467-468.

أساساً هي "الرابط بين البيانات الطرفية Online بين الحاسب الآلي والنهيات الطرفية المتصلة به، في إطار النقل على الخط المباشر للبيانات"<sup>1</sup>.

ولعل من الشروط الرئيسية لتنظيم الربط الشبكي أنها يجب أن تكون سريعة ودقيقة ومتاحة على الدوام وأمنية ومرنة وسهلة الإصلاح وغير مكلفة، وأحد الشروط الرئيسية الأخرى هي أن نظم الربط يجب أن تكون سهلة الاستخدام أو بمعنى آخر أنها تعمل وفق إجراءات بسيطة لاستقبال وبث البيانات، كما يجب أن تعمل حسب مواصفات إلكترونية سهلة مما يتيح ربط سلسلة من الأجهزة في الشبكة، ومن الناحية التالية فإنه يفترض أن تتم الوصلات خلال عملية الربط الفعلي بكابل قياسي ودون حاجة لاستخدام أجهزة خاصة للربط، كما أنه من المفترض أن تكون الشبكة غير ظاهرة للعيان أو بمعنى آخر مخفية يشعر بها المستفيد ولا يراها.<sup>2</sup>

وعموماً توجد ثلاث شبكات رئيسية مستخدمة في المؤسسات، وقد تتواجد كلها أو بعضها حسب إمكانات كل مؤسسة، وهذه الشبكات هي: الإنترنت، الإكسترانت. تعد الإنترنت إحدى أهم إنجازات تكنولوجيا شبكات:

#### -شبكة الإنترنت:

فقد بات بإمكان أي شخص استخدام الإنترنت التي لا تحتاج إلى شفرات أو أجهزة كمبيوتر خاصة، إضافة إلى إمكانية الولوج إليها من أي مكان في العالم الذي وصلت الإنترنت إلى أقطابه كلها.

#### -مفهومها وتطورها:

الإنترنت هي جزء من ثورة الاتصالات، و يعرف البعض الإنترنت بشبكة الشبكات، في حين يعرفها البعض الآخر بأنها شبكة طرق المواصلات السريعة " Katy و "كاتي سميث Bob Northen" كما يعرفها " بوب نورتن وهي تتجزأ Interconnection of net work

<sup>1</sup>. محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية، لقاهرة 2001 ص130

<sup>2</sup>. مارلين كلايتون، إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، (ترجمة: علي سليمان الصوينع)، (الرياض: معهد الإدارة العامة،)، ص 1992143

"الإنترنت كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة Smith : " وتعني "Net work" وتعني الربط بين عنصرين أو شيئين و : "Interconnection" إلى كلمتين الشبكة"<sup>1</sup> .  
 وشبكة الإنترنت عبارة عن مئات الملايين من الحاسبات الآلية حول العالم مرتبطة ببعضها البعض، ومع ترابط هذا العدد الهائل من الحاسبات أمكن إرسال الرسائل الإلكترونية بينها بلمح البصر، بالإضافة إلى تبادل الملفات والصور الثابتة أو المتحركة أو الأصوات، وقد تم الاتفاق على نظام موحد تتبادل جميع هذه الأنماط من المعلومات تم تسميته النسيج العالمي<sup>2</sup> .

وكان من ، (USA) بدأت الإنترنت سنة 1969 كشبكة تجريبية في الولايات المتحدة الأمريكية أهم أهدافها دعم الأبحاث العسكرية في تلك الوزارة، وكانت تتكون من أربعة حواسيب فقط وقد شهدت منذ ذلك الحين تطورات، فقد انقسمت الشبكة إلى شبكتين الأولى باسم "میل نات" " " "Arpanet" أربانت واختصت بوصل ، "Arpanet" وتقوم بوصل الواقع العسكرية والثانية احتفظت باسم ، (NCE) "Milnet" المواقع غير العسكرية، وقد عززت شبكة الإنترنت عندما قامت المؤسسة الوطنية للعلوم الأمريكية باستعمال هذه الشبكة، وفي عام 1972 تم توصيل 72 جامعة ومركز أبحاث خاص بوزارة الدفاع الأمريكية، وقد تطورت بعد ذلك حيث زاد عدد المواقع الرئيسية المرتبطة بالإنترنت إلى أكثر من 2000 موقع، والفرعية إلى أكثر من ذلك بكثير سنة 1985 ، وقد تحقق أول مشروع ربط بين شبكة الإنترنت وشركات خاصة بحمل الرسائل الإلكترونية لأهداف تجارية سنة 1989 ، وكانت سنة 1990 إعلانا عن إسدال الستار على مشروع "الأربانيت" وعرض تصميمه وهيكلته للبيع، وتوالت بعد "World والنسيج العالمي للربط بين الشبكات ، " "Gopher" ذلك ظهور أنظمة الإبحار مثل "قوفر سنة "Micro soft" وكان دخول ميكروسوفت " "Net Scape" ونت سيكب " ، " (www)

<sup>1</sup> . سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر، 2003ص32.

<sup>2</sup> . قويدر الواحد عبد الله، بوزريع صليحة، الإنترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي وآثارها السلبي على العقل العربي،-www.univ

(chelef.dz) تاريخ الدخول 15 ماي 2022

Wide. Web 1995 ميدان التنافس إيذانا بالتطور الواسع في الشبكة<sup>1</sup>، حيث وصل عدد مستخدمي الشبكة سنة 2005 إلى حوالي 245 مليون مستخدم.

-خدماتها: وتتمثل أهم خدماتها في:

### • البريد الإلكتروني E-Mail:

هو عبارة عن نظام للتراسل الإلكتروني، أي إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية ولاستخدامها يشترط وجود برنامج بريد إلكتروني وعنوان بريد إلكتروني للمرسل إليه يمكن من خلاله إرسال الرسائل وقواعد البيانات والصور والتسجيلات الصوتية والبرامج وغير ذلك من البيانات<sup>2</sup>، وتجدر الإشارة إلى أن أول موقع أطلقت عليه اسم "هوت مايل Micro soft" أوجد لهذه الخدمة المتميزة هو موقع شركة ميكروسوفت "Hot Mail"<sup>3</sup>.

### • التخاطب أو الدردشة Chat :

وهي مرحلة أخرى من كتابة الرسائل في اتصال حي مباشر يشبه البريد الإلكتروني التقليدي مع مدة تأخير بسيطة غير مدركة، وخطوط الدردشة هي ارتباطات مفتوحة، حيث يمكن لمجموعة من الناس الاتصال عمليا بشكل فوري ويمكن لمجموعة المشتركين مشاهدة أي فرد<sup>4</sup>، حيث تقوم أنت بكتابة رسالة يجري عرضها مباشرة أمام شخص آخر يقوم بالرد المباشر وهكذا، وتكون الدردشة بالنص أي كتابة أو بالكلام أو الاستماع عن طريق الصوت، مع تناولها مختلف المواضيع باللغة العربية أو بلغات أخرى.

### • تلفونات الإنترنت:

حيث بإمكانك الحصول على برنامج الهاتف والتحدث إلى الناس عبر الإنترنت، من خلال تثبيت بطاقة الصوت والميكروفون في جهازك وأحدث خدماتها الهاتف المرئي الذي يوفر إمكانية رؤية المتحدث.

<sup>1</sup> غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار الصفاء، عمان 2000 ص 283.285.

<sup>2</sup> مراد شلباية وعلي فاروق، مقدمة إلى الإنترنت، دار المسيرة، الأردن 2001 ص 21.

<sup>3</sup> محمد بشير، الإنترنت للمتدئين، دار المعرفة، الجزائر 2002 ص 34-33.

<sup>4</sup> عبد الحميد بسيوني، استخدام شبكات الإنترنت في المدارس ودعم التعليم في المدارس،: دار سيناء، القاهرة ص 61.

ويوفر هذا File transfer protocol وهو اختصار ل FTP:

### • بروتوكول نقل الملفات:

البروتوكول مكتبة عملاقة من ملفات الكمبيوتر، كما يتيح لنا استعراض الملفات المخزنة في الأجهزة البعيدة عبر الإنترنت ونقل ما نشاء منها، وخدمة نقل الملفات تتيح لنا الاتصال بأي Hosts المضيفة<sup>1</sup>. جهاز كمبيوتر على الإنترنت باستخدام هذا البرنامج

### • نظام الفهرسة:

وهو نظام يرشدك إلى الملف المطلوب ومكان حفظه في البروتوكول، وهو وسيلة لإرسال بالبريد<sup>2</sup>. واستلام الملفات بين أجهزة الكمبيوتر عن طريق الإنترنت دون الحاجة إلى إرسالها العادي أو الفاكس، مما يقلص وبشكل ملحوظ فواتير التليفونات والبريد .

### • مجموعة الأخبار:

وهي مجموعة من المناقشات الجماعية والمقالات والرسائل العامة التي يدفع بها الأفراد والجماعات والمؤسسات إلى الشبكة كوسيلة للنشر، ويستطيع أي مشترك في الإنترنت الاشتراك في مجموعة أو أكثر وكتابة المقالات في المجموعة التي يشترك فيها.

• **التلنت T le Net** وهو عبارة عن نظام يتيح لك طريقة للدخول إلى كمبيوتر ما موجود

في مكان ما على الإنترنت، أي توفير إمكانية الاتصال عن بعد، كما يعطي هذا البرنامج الدخول إلى مكتبات المعلومات Databaz. إمكانية

### • خدمة التفصي أو البحث:

معظم حاسبات الإنترنت تقدم خدمة مجانية تسمح لك بالسؤال عن المعلومات، وهذه الخدمة تسمى بخدمة البحث<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> بهاء شاهين، الإنترنت والعولمة، عالم الكتب، 1999 القاهرة، ص 315 .

<sup>2</sup> هشام مرسي، الإنترنت وثورة الإنترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998، ص 18 .

<sup>3</sup> عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر.. دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار، لقاهرة 2001 ص 49 .

**(د)-استخدامات شبكة الإنترنت في المؤسسات:**

أصبحت معظم مؤسسات الأعمال تستخدم الحاسبات الآلية المرتبطة بشبكة الإنترنت في أداء أعمالها المتنوعة، لتأثيرها الإيجابي على الأداء، حيث إن المؤسسات تعمل ضمن بيئة تحتوي على متغيرات عديدة تتصل بالسياسة والاقتصاد والاجتماع والتكنولوجيا، مما يحتم دراسة هذه المتغيرات دراسة متأنية ووافية والعمل على عدم الاكتفاء بإدراكها فحسب، بل التنبؤ أيضا بما سوف يحدث في المستقبل القريب أو البعيد على حد سواء.

وحتى تقوم المؤسسة بذلك لا بد لها من جمع المعلومات والمعارف من كل المصادر المتاحة للوصول إلى النتائج التي تفيد في اتخاذ القرارات الصحيحة، وتعتبر هذه العملية شاقة ومكلفة إلى حد كبير، وفي كثير من الأحوال كانت تضطر المؤسسات إلى الاستعانة بجهات بحثية أو مستشارين متخصصين، مع العلم أن هذا الإجراء يكلف الكثير من النفقات إلى جانب الوقت المستغرق<sup>1</sup>، ومن هذا المنطلق نجد أن شبكة الإنترنت قد أحدثت ثورة هائلة في توفير الكم الضخم من المعلومات الشبه الوافية والشاملة المحتاج إليها في كافة المهام والمتغيرات التي تواجهها المؤسسات المختلفة، وإضافة إلى هذا تتيح الشبكة للمؤسسات العديد من الخدمات أهمها:<sup>2</sup>

**-دراسة السوق والتأثير على التسويق:**

ساهمت الإنترنت في زيادة زبائن المؤسسة بالإضافة إلى الموردين والبائعين والموزعين وغيرهم، وبذلك أصبح في إمكان أي مؤسسة أن تقوم بأكثر من مجرد إرسال المعلومات عن منتجاتها وخدماتها عبر الإنترنت، إذ يمكنها أيضا عمل دراسات عن الأسواق ودراسة أوضاع المنافسين، وبالتالي تتعرف المؤسسة على متطلبات السوق وأنسب الأسواق لترويج المبيعات، دراسة الأسعار وكذا دراسة أوضاع المنافسين في ظل الأسواق الحديثة وغيرها من نوعيات المعلومات المحتاج إليها.

<sup>1</sup>محمد محمد الهادي، مرجع سابق، ص 257 .

<sup>2</sup>المرجع نفسه، ص 258-260.

**-خدمات الاتصال:**

عن طريق استخدام الإنترنت تحولت العديد من المؤسسات من مؤسسات مغمورة إلى مؤسسات عالمية وساهمت الإنترنت أيضا في:

- الوصول إلى العميل في كل موقع وأينما وجد، ونقل المعلومات إليه سواء كانت وثائق نصية أو جداول إلكترونية... الخ وذلك بأقل تكلفة مع المحافظة على سرية المعلومات، ذلك أن الرسائل لن تصل إلا إلى المعني المرسل اليه.
- توفير الوقت حيث عن طريق البريد الإلكتروني تصل كل الرسائل إلى المرسل إليه في أي مكان من العالم في ثوان معدودة.
- سهولة البيع وإمكانية إجراء عمليات الشراء عن طريق الإنترنت.

**-خدمات المؤتمرات المفتوحة:**

تعتبر خدمات المؤتمرات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت من الخدمات المبتكرة والجديدة التي توافر لها العديد من البرامج التي تساعد المؤسسات والأفراد على استخدامها. وخدمة المؤتمرات المفتوحة هي ببساطة عبارة عن إمكانية عقد المؤتمرات من بعد بين ممثلي المؤسسات عبر العالم، عن طريق نقل الصوت والصورة عبر الإنترنت إلى كل أعضاء المؤتمر في الوقت نفسه، وبذلك فمن مزايا هذه الخدمة:

تقليل مصاريف الانتقال لمندوبي المؤسسات والأفراد للاجتماع في مكان ما لعقد المؤتمرات.

- توفير مكان عقد المؤتمرات حيث يشترك كل شخص في المؤتمر المعين وهو في مكانه جالس على مكتبه.

- سهولة عقد الصفقات والاتفاقات بين المنظمات التي تتواجد في أماكن متباعدة.

- سهولة نشر نتائج المؤتمرات من خلال استخدام الإنترنت.

- زيادة التعاون الدولي بين المؤسسات في جميع أرجاء العالم.

وبذلك فالإنترنت تعد من أهم الشبكات التي باتت تؤثر على المؤسسة ونشاطها من خلال الخدمات الكبيرة التي سبق وأن تطرقنا لها، ولكن هذه الشبكة تفكك عنها شبكات أخرى أضيق منها ولكنها تؤدي أيضا وظائف عديدة في المؤسسة، سوف نتطرق لها في العناصر المالية.

**(2)-المطلب الثاني:-إيجابيات وسلبيات التكنولوجيا الحديثة:****(أ)-الإيجابيات:**

وتتلخص هذه المزايا في:

عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الإلكتروني والصحيفة الإلكترونية، وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما أنها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالاتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه قصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل ساحة للاحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها لفائقة في نقل واستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة.

وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي:

**البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية.

**البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت.

**البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:**

حيث أتاحت "ثورة الاتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الإيجابي مع هذه التكنولوجيات،

كالتلفزيون الذي يستخدم الاتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في اختيار البرامج.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 265-266.

وكما لا يخلو أي اختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الاتصالية الحديثة تنطوي على سلبيات جمّة.

### (ب)- السلبيات:

أن هذه التكنولوجيات أقل اجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الاتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن التقنيت أو اللاجماهيرية تؤدي إلى انقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الاتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتتصلص على ما يحدث داخل منازلنا، كما أنها توسع الهوية المعرفية بينما يملكون التكنولوجيا الاتصالية الحديثة ومن يفتقرون إليها، ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي<sup>1</sup> وانهايار قيم وعادات الشعوب وأمام مزايا وسلبيات تكنولوجيا الاتصال الحديثة يتحتم علينا تخطيط البرامج للاستفادة منها مع التركيز على تفادي سلبياتها أو التقليل منها.

وما يمكن قوله في نهاية هذا العرض أن العالم يمر بمرحلة تكنولوجية اتصالية جديدة لتحقيق الهدف النهائي وهو خدمة وتطوير حياة الإنسان، على اعتبار التكنولوجيا الحديثة هي تلك التي تستفيد من الابتكارات في ميدان العلم والتقنية، لهذا فإن صفة "الحداثة" تبقى صفة مؤقتة، فبعد سنوات قليلة ستصبح هذه التكنولوجيات والتي تتعلق بشبكة الإنترنت والهندسة المعلوماتية والعمل التعاوني عن بعد والإدارة الإلكترونية ستصبح بعد سنين قليلة من الأمور العادية، وبالتالي يجب على كل دولة تخطيط سياساتها لمواكبة التحديثات المستقبلية، ولا يفوتنا التذكير أن التحديث سيشمل التحديث في الخصائص وكذا في التأثيرات، وبالتالي لابد من تبني برامج ناجعة من شأنها دراسة مشاريع التبنّي من أجل التحديث على قاعدة متينة.

<sup>1</sup> المرجع السابق، ص 268-269.

**خلاصة:**

يشتمل مفهوم تكنولوجيا الاتصال على فكرة تطويع التكنولوجيا في نقل وتناول المعلومات من حيث إنتاجها وحيازتها وتخزينها ومعالجتها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها بالطرق الآلية وباستعمال وسائط اتصال متفوقة. وقد مر تطور تكنولوجيا الاتصال على ثورات أساسية وشكلت هذه الثورات قفزات في هذا المجال خصوصا عالم نقل المعلومات.

# الفصل الثاني

الخدمات المكتبية

**تمهيد:**

إبان انتهاء الحرب العالمية الثانية ظهرت الحاجة الملحة إلى الخدمات المعلوماتية والمكتبية وبدأت مدى أهمية توافر المعلومات والوسائل والطرق السهلة واليسيرة التي توصل إليها بأقل جهد وفي وقت وجيز ودقيق والاهم من ذلك طرق تداول وتدوير هذه المعلومات والخدمات المكتبية.

فتوافر المعلومات مصحوب بخدمات مكتبية تحوي وتنظم وتيسر هذه المعلومات هو ما يصنع الفارق بين الدول والمؤسسات والإدارات بصفة عامة.

## الفصل الثاني: الخدمات المكتبية.

### المبحث الأول: ماهية الخدمات المكتبية \_مدخل مفاهيمي .

#### 1-المطلب الأول:تعريف الخدمات المكتبية وانواعها .

الخدمات او الخدمة يقصد بها مجمل الأنشطة والفعاليات غير الملموسة ذات الطابع الحسي المعنوي التي تهدف لإشباع حاجات المستهلك او المستعمل عموماً وتكون هذه الخدمة بمقابل مادي نقود او معنوي شكر وعرفان.

المفكر والبروفيسور في التسوق الدولي فيليب كوتلر يعرف الخدمة " كل نشاط او إجراء يمكن لطرف ان يقدمه لطرف اخر يكون اساساً غير ملموس ولا ينتج عنه تملك لأي شيء وقد يرتبط تقديمه بمنتج مادي."<sup>1</sup>

" اي عمل او اداء عمل غير ملموس يقدمه طرف الى باحث اخر من دون ان ينتج عن ذلك ملكية شيء ما."<sup>2</sup> يضيف كوتلر فيليب في تعريف اخرالخدمة او الخدمات المكتبية لها تعريفات عديدة في علم المكتبات والمعلومات والتوثيق من أبرز هذه التعريفات ندرجها في ما يلي:

د/رحي مصطفى عليان يعرفها انها: "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للقارئ كي يقوم بأفضل استخدام لأكبر عدد ممكن من مقتنياتها وبأقل التكاليف."<sup>3</sup>

ميفل دوي يعرف الخدمة المكتبية بانها: "أحسن قراءة لأكبر عدد بأقل التكاليف"<sup>4</sup>

المعجم الموسوعي في علوم المكتبات والتوثيق يعرفها على انها:"التسهيلات التي تقدمها المكتبة لاستخدام الكتب وبتث المعلومات."

<sup>1</sup> .p21 ,1992 .B.le marketing services le defirelationne .paris ,edduod.

<sup>2</sup> النوايسية غالب عوض, خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات دار صفاء للنشر والتوزيع,عمان, 2000 , ص 12 .  
<sup>3</sup> النوايسية غالب عوض, خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات , دار صفاء للنشر والتوزيع عمان 2000 , ص 12

<sup>4</sup> د/مصطفى علي اللحام المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات.دار الاكاديميون للنشر والتوزيع .عمان الاردن -2016-  
1436.ص.41

مفهوم خدمات المكتبات واسع ويتضمن كافة الامكانيات والتسهيلات والاجراءات والانشطة التي تقدمها لروادها بهدف تحقيق الاستفادة القصوى من مصادر المعلومات وايجاد الظروف المناسبة لإشباع رغبات المستفيدين والاستجابة لحاجاتهم المعلوماتية حيث لا يتعين على المكتبات العمل على تقديم خدمات المستفيدين فحسب انما تطوير اساليب ووسائل الاتصال لتضمن التفاعل المتواصل بينها وبين مستفيديها.

## (2) - المطلب الثاني: اهمية الخدمات المكتبية:

ما كانت الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات المعلومات وأيا كان موقعها فهذه الخدمات ينبغي أن تعمل على:

- توفير مصادر المعلومات التي تناسب احتياجات المستفيدين.
- الإحاطة السريعة بمصادر المعلومات. متابعة وفهم احتياجات المستفيدين التي تتغير تبعا لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات.
- مراعات الدقة في تقديم المعلومات.
- تلاقي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في أوعية النشر المتعدد
- مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية من خلال تقديم المعلومات في شكل يتلاءم واحتياجات المستفيدين.
- توفير وقت المستفيدين وذلك بتعليمهم المهارات الأساسية التي تساعد في استخدام أوعية المعلومات والحصول على المعلومات منها
- توفير المستفيد لماله وذلك بتوفير أوعية المعلومات التي لا يستطيع المستفيد اقتنائها بإمكانياته المحددة.
- تعمل على متابعة التطورات الحديثة في الإنتاج الفكري المتخصص للباحثين .

## المبحث الثاني: أنواع الخدمات المكتبية وأهدافها.

### (1) -المطلب الاول: انواع الخدمات المكتبية:

تقسم الخدمات المكتبية بشكل عام الى نوعين هما:

### (أ)-الخدمات الفنية او غير المباشرة:

المقصود بالخدمات الفنية في المكتبات كل ما يتعلق بطلب واستلام وتهيئة واعداد الكتب والمواد المكتبية الاخرى ووضعها في خدمة القارئ فالخدمات تتعلق بكافة الاجراءات المطلوبة لاقتناء الكتب والمواد المكتبية الاخرى وتهيئتها وفق متطلبات عمل المكتبة والقيام بكافة الاعمال الضرورية الاخرى قبل وصول الكتاب الى رف المكتبة.<sup>1</sup>

### (ب)- الخدمات العامة للقراء:

يقصد بها كافة الاعمال والخدمات المكتبية التي لها علاقة وتماس مباشر مع القارئ منها:

- الخدمة الاعلامية

- الخدمة المرجعية

- الخدمة البيبليوغرافية

- خدمة الاعارة

- خدمات الضوء والاستنساخ

- الخدمات الخاصة بالمواد السمعية والبصرية .....الخ<sup>2</sup>

### (2)-المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها المكتبة واهدافها.

-الخدمات:

#### (أ)-خدمات التصوير والاستنساخ:

تتمثل هذه الخدمة في تصوير الدوريات والمخطوطات والمطبوعات لتخفيف الضغط على المكتبة وتوفير وقت المستفيد وقد تكون بمقابل مادي.

(ب)-خدمة الاعارة الخارجية: وهي السماح للمستفيدين بأخذ مصادر المعلومات خارج المكتبة بشروط معينة ولمدة زمنية معينة مع اتباع كافة اللوائح المكتبية.

<sup>1</sup> . p21 .1992 .edduod .paris .le marketing services le defirelationne .B.le kotler Philip , dubois .  
<sup>2</sup> النوايسية غالب عوض, خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات, دار صفاء للنشر والتوزيع ,عمان 2000 , ص 12

**(ت)-خدمة الارشاد القرائي والاطلاع الداخلي:**

تشمل هذه الخدمة الرد على استفسارات المترددين الى المكتبة وتوفير الامكانيات التي من شأنها الارتقاء بمستوى الاداء في المكتبة واطاحة كافة اوعية المعلومات للاستخدام وتذليل كافة الصعوبات التي تواجههم اثناء تعاملهم مع الأجهزة او الفهارس او اوعية المعلومات وتوفير وقت المستفيد في الوصول الى المعلومة التي يريدونها بدقة وسهولة.

**(ج)-خدمة البث الانتقائي للمعلومات:**

هي خدمة مستحدثة تقدم باستخدام الحاسب الآلي حيث تقوم المكتبة باختران معلومات شخصية عن المستفيدين تعرف بسمات المستفيدين مثل الاسم العنوان مجالات اهتمامه اللغات التي يجيدها وعندما تأتي مصادر معلومات جديدة الى المكتبة يتم مضاهاة بيانات المستفيدين بالأوعية الجديدة واستخلاص منها ما يناسب احتياجات المستفيد ثم ترسل له المكتبة لإعلامه بتلك المواد الجديدة.<sup>1</sup>

**(ح)-خدمة الاعلام البيبلوغرافي:**

هي اعداد قوائم بمصادر المعلومات في موضوعات محددة بناء على احتياجات المستفيدين اوفي موضوعات هامة او قوائم خاصة بمؤلفات مؤلفين محضرين بطريقة تنظيمية معينة كان ترتب هجائيا بالمؤلفين او العناوين او الموضوعات اوزمنيا مع مراعاة عمل كشافات بالمداخل الاخرى في نهاية البيبلوغرافية وتجمع مواد البيبلوغرافية اما من مصادر المعلومات المتوفرة بالمكتبة مباشرة فقط او بالاعتماد كذلك على البيبلوغرافية والفهارس الخاصة بالإنتاج الفكري.

**(خ)-خدمة الإحاطة الجارية:**

تشمل على اعلام واحاطة المستفيدين بأوعية المعلومات الجديدة التي ترد المكتبة وهذه الخدمات تقدمها المكتبة بشكل جار ودوري وتهدف الى ااطاحة فرص متابعة الانتاج الفكري

<sup>1</sup> ا د/مصطفى علي اللحام, المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات, دار الاكاديميون للنشر والتوزيع. عمان الاردن -2016- 1436 ص 41

للمستفيدين من المكتبات وتزودهم بالمعلومات حول المشكلات المطلوب حلها والانشطة المختلفة المرتبطة بمجالات اهتماماتهم من خلال البث السريع للمعلومات الحديثة.

#### (د)-الخدمات المرجعية:

ان الخدمة المرجعية من الخدمات الاساسية في جميع انواع المكتبات ومصادر المعلومات وتتراوح ما بين تقديم ردود سريعة وفورية على اسئلة واستفسارات المستفيدين وبين الردود الاكثر شمولاً والتي يتطلب اعداد الردود عليها استشارة عدد كبير من المصادر وعادة ما يستغرق الرد عليها فترة طويلة نسبياً كما يمكن ان تقدم المعلومات المطلوبة للمستفيد او ترشده الى المصادر التي يجد فيها المعلومات والبيانات التي يطلبها.

الخدمة المرجعية يتحدد مجالها في تقديم المعلومات المطلوبة او الارشاد الى المصادر الملائمة والتوجيه والمساعدة في كيفية استخدامها واستخراج المعلومات منها.

#### (هـ)-خدمات تدريب المستفيدين وإرشادهم:

تتضمن هذه الخدمة أنشطة مختلفة تقدمها المكتبة بهدف تعريف وتوعية المستفيدين وتدريبهم في عدد من المجالات التعرف على امكانيات المكتبة من مباني وقاعات ومجموعات ومصادر للمعلومات وأدواتها من فهارس وكشافات وادلة وتجهيزات وآلات واجهزة العرض والاستماع وغيرها وسبل الاستفادة منها.<sup>1</sup>

#### (و)-خدمات المعلومات الخاصة بالأطفال:

هنا يحتاج الاطفال الى اهتمام وعناية خاصين نظراً لأهمية الانطباعات الاولي التي تتكون لديهم حول المكتبة والقراءة ومصادر المعلومات واهمية مهارات المعلومات الاساسية التي يجب اكسابها لهم في مرحلة مبكرة نظراً لأهميتها وتأثيرها الكبير وبشكل عام على حياتهم المستقبلية حيث تضع المكتبات خاصة العامة منها برامج خاصة بخدمات الاطفال وتنمية مهاراتهم.

<sup>1</sup> . د/ المرجع نفسه ص41

**(ي) - خدمة العلاج بالقراءة:**

من الخدمات الهامة التي تقدمها المكتبات منذ قرن من الزمن تقريبا حيث يمكن شفاء بعض الامراض النفسية والاجتماعية بل وبعض الأمراض العضوية عن طريق القراءة وفلسفة العلاج هنا تقوم على اساس ان من يرى مصائب الاخرين تهون عليه مصائبه. ويقوم امين المكتبة بتشخيص الحالة ووضعها في حجمها الطبيعي ومقارنتها بمشاكل الاخرين وقد نجحت هذه الخدمة في تحقيق كثير من اثار الامراض النفسية والاجتماعية لدى الشباب والكبار خاصة.

**- أهداف الخدمات المكتبية.**

لما كانت الخدمات المكتبية احدى الاسواق والمجالات المهمة في علم المكتبات مجال يتأثر بمحيطه والبيئة المتواجدة فيها بالسلب كما الايجاب ولما كان لابد من التماشي والتوازي مع كل التحديات الداخلية والخارجية لهذا المجال كان لابد من تحديد اهداف واضحة ودقيقة لهذه الخدمات المكتبية اذ من خلالها يمكن لهذه الخدمات من حيث النوع والكم والجودة ان تحافظ على سوقها وتساهم في تطويره واتساعه ومن بين هذه الاهداف نذكر ما يلي:

-كسب رضا الزبون او المستهلك من خلال اشباع حاجاته الحالية والمستقبلية بجودة ونوعية الخدمات التي تتصف بالمواصفات المطلوبة وبالشكل المناسب لأذواق واتجاهات المستهلك او المستفيد.

-كسب رضا المؤسسات والشركاء والشركات التي تتعاقد معها وتتبعها لكسب الدعم المعنوي كما المادي من هذه الشركات والمؤسسات.

-تحسين الخدمات المعلوماتية والمكتبية وتوفيرها بأساليب راقية معاصرة ذات طابع سريع وسهل وبسيط من حيث الإجراءات المتبعة.

-المساهمة في نقل التراث الفكري المحلي الوطني والعالمي للمجتمع عموما فالمتنقف والمتخصص الأكاديمي من خلال توفير المصادر والمراجع الوطنية والأجنبية.

-اصدار النشرات والدوريات والبيبليوغرافية التي تسهم في تيسير البحث العلمي.

-تطوير العلاقات مع المكتبات الخاصة والحكومية داخل البلد وخارجه.

- تدريب المجتمع بمختلف فئاته وقطاعاته على حسن استخدام المكتبة ومصادرنا وخدماتنا من خلال برامج تدريبية وارشادية منظمة.
- تهيئة أفضل الظروف والشروط والوسائل المساعدة للقراءة والدراسة والبحث العلمي من خلال القاعات المؤثثة والمجهزة بالشروط الجيدة.

## خلاصة:

تعد الخدمات المكتبية من أهم الخدمات التي تعكس نشاط و أهداف و قدرة المكتبات و مراكز المعلومات على إفادة المستخدمين ، وهي المعيار الحقيقي لمدى نجاح المكتبات و مراكز المعلومات أو فشلها ، وتعتمد خدمات المستخدمين على كفاءة الكادر البشري المؤهل، و على مجموعة مصادر المعلومات بكافة أشكالها المتوفرة بالمكتبات ومراكز المعلومات، وكذلك على وعي و طبيعة المستخدمين أنفسهم و إمكانية تفاعلهم و إفاذتهم من المكتبات ومراكز المعلومات.

# الفصل الثالث

تكنولوجيا الاتصال الحديثة

وترويج الخدمات المكتبية

بالجزائر

**تمهيد:**

ان التطورات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في المكتبات يسرت بشكل ملحوظ فرصة الوصول بسهولة وسرعة لمصادر المعلومات التي تتيحها هذه المكتبات، ولكن هذه التطورات المتسارعة بدا معها ايضا امرين مهمين هما :

- حاجة هؤلاء المستخدمين الى التدريب على مهارات استخدام هذه التكنولوجيا في الوصول للمعلومات التي توفرها هذه المكتبات.

- حاجة هذه المكتبات الى استخدام اساليب عصرية لتعريف المستخدمين بما هو متوافر لديها من مصادر معلومات والترويج لما تقدمه من خدمات اعتمادا على الوسائل الالكترونية الحديثة حيث أنها تكفل الوصول إلى أكبر عدد من المستخدمين بأسرع وأيسر الطرق وأكثرها فعالية, من هنا فقد حاول الباحث في هذه الدراسة التعرف على أكثر وسائل الترويج فعالية في تعريف المستخدمين بخدمات المكتبات في جامعتين من بيئتين مختلفتين استخدمنا الوسائل الالكترونية في الترويج وكذلك الوسائل التقليدية الورقية وغيرها.

## الفصل الثالث: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وترويج الخدمات المكتبية بالجزائر

### المبحث الاول: ماهية الترويج للخدمات المكتبية\_مدخل مفاهيمي

#### 1-المطلب الاول: مفهوم الترويج

تتعدد تعاريفه،يمكن رصدها وعرضها كما يلي:

ان كلمة ترويج مشتقة من الكلمة العربية "روج للشئ" أي عرف به وهذا يعني ان الترويج هو الاتصال بالآخرين وتعريفهم أنواع السلع والخدمات التي بحوزة البائع<sup>1</sup>.

**تعريف2:** كما يعرف الترويج بانه التنسيق بين جهود البائع في اقامة منافذ للمعلومات وفي تسهيل بيع السلعة او الخدمة او قبول فكرة معينة<sup>2</sup>.

**تعريف3:** كما يشير الترويج الى انه الاتصال بالافراد او المجموعات او المنظمات بهدف تسهيل تبادل المعلومات وإقناع الجمهور بقبول منتجات الشركة<sup>3</sup>.

ومما سبق ذكره يمكن الوصول الى :

الترويج هو كل نشاط تمارسه المؤسسة من اجل الاتصال بالمستهلكين من خلال تعريفهم بأنواع السلع والخدمات المتوفرة لديها ومحاولة إقناعهم بشراء المنتج

#### -الترويج للخدمة المكتبية:

ان الترويج للخدمات يواجه بعض الصعوبات مقارنة بالترويج للسلع، الا انه من الممكن جعل البرنامج الترويجي للخدمات المكتبية والمعلوماتية اكثر فاعلية من خلال<sup>4</sup>:

أ-توضيح المنافع المتحققة من تقديم الخدمة من خلال الإعلانات وغيرها

<sup>1</sup> . حميد الطائي، محمود الصميدعي، بشير العلاق، إيهاب القرم، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،الأردن, 2007,ص 207-209.

<sup>2</sup> . بشير عباس العلاق، علي محمد ربابعة، الترويج والإعلان التجاري 2007،، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ص9

<sup>3</sup> . محسن فتحي عبد الصبور، أسرار الترويج في عصر العولمة، القاهرة، مصر, 2001, ص15.

ب-الاهتمام بالعرض الشخصي للخدمة وتطوير مهارات الذين يقدمونها للمستفيدين زيادة الإقبال على الخدمات المكتبية والمعلوماتية من خلال تعزيز السمعة الجيدة للخدمات المقدمة. ويجب على المكتبات ومراكز المعلومات القيام بتطوير برامج ترويج للخدمات من خلال تطوير عناصر الترويج.

## 2-المطلب الثاني: وظائف الترويج للخدمات المكتبية واهدافها.

### 1-وظائف الترويج للخدمات المكتبية:<sup>1</sup>

#### 1- من وجهة نظر المستهلك:

يحصل المستهلك على مزايا مباشرة من الترويج والمزايا المباشرة والسريعة التي يحصل عليها هي:

أ . الترويج يخلق الرغبة: تهدف أنشطة الترويج الوصول الى المستهلكين والى مشاعرهم ويقوم رجال التسويق بتذكير المستهلكين بما يرغبون فيه، وما يحتاجون اليه.

ب . الترويج يعلم المستهلك: تقدم الوسائل الترويجية المعلومات الى المستهلكين عن السلعة الجديدة، وما تقدمه من اتباع وتعريف المستهلكين بأسعارها وإحجامها والضمانات التي تقدم مع السلعة.

ج . الترويج يحقق تطلعات المستهلك: يبنى الترويج على أساس آمال الناس وتطلعاته إلى حياة كريمة، بمعنى آخر يعتقد الناس انهم يشترون مثل هذه التوقعات عندما يشترون السلعة، فعندما يشتري المستهلك سيارة صغيرة من ماركة معينة فهي تعبر عن سهولة الحركة، السرعة وهكذا...

#### 2-من وجهة نظر رجل التسويق:

أ . التأثير على منحنى الطلب: يحاول رجل التسويق أن يشارك مع غيره بفكرة معينة، ويشجع المستهلك أن يتصرف بطريقة معينة

1 يمان سوفي، دور المزيح الترويجي في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، مذكرة ماستر قسم علوم انسانية جامعة محمد خيضر بسكرة 2019 ص33

ب . زيادة المبيعات أو المحافظة على حجم كبير منها: لكي تقوم المؤسسة بالترويج بقصد تحقيق حجم كبير للمبيعات أمامها عدة طرق كالاتماد على رجال البيع الموزعين، تحفيز المستهلكين، تنشيط المبيعات وغيرها كما تستطيع المؤسسة ان تعد استراتيجية الإعلان بقصد تحسين تصور المستهلكين على السلعة والمؤسسة معا.

ج . تقديم سلعة جديدة: وهنا تعتمد على الترويج بشتى الطرق لتقديم السلع الجديدة وتعريف المستهلكين بالمزايا التي تقدمها وبالتالي تظهر الفرصة امام رجل التسويق للترويج للسلع الجديدة.

### (ب)-اهداف الترويج للخدمات المكتبية:

يحقق الترويج مزايا كثيرة لمختلف الأطراف التي لها علاقة بهذا النشاط وسنبرز اهمية الترويج من جانب المستهلك ورجل التسويق.

#### 1- بالنسبة للمستهلك

إن التسويق الحديث أصبح يولي اهمية كبيرة للمستهلك ويعتبره كشريك للمؤسسة، وعلى هذا الأساس فان وظيفة الترويج اهتمت بالمستهلك وتوجهت اليه من خلال النقاط التالية:.

(أ)-إعلام المستهلك: حيث يقوم الترويج بتعريف المستهلك بالسلع او الخدمة المقدمة اليه من حيث المزايا والمواصفات، الأسعار، أماكن تواجدها، أوقات وجودها..

(ب)-تذكير المستهلك: الترويج يذكر المستهلكين برغباتهم وحاجاتهم الاستهلاكية من خلال أساليب متغيرة، تتمثل في الإعلان أو طرقه الجذابة والمميزة وغيرها من ادوات الترويج الأخرى..

- بيعت الترويج جو من التسلية: من خلال ما يقدمه الإعلان من مشاهد مثيرة وتعابير مؤثرة وصور جذابة تصاحب عملية عرض وتقديم السلعة او الخدمة..

#### 2- بالنسبة لرجل التسويق:

يستخدم رجل التسويق أساليب ترويجية من اجل تنشيط وزيادة حجم المبيعات مع الابقاء على حجم المبيعات ومحاولة رفع السعر وعموما الترويج يؤثر على المبيعات بإحدى الطرق التالية:

أ . زيادة المبيعات: تعتمد ادارة التسويق لتحقيق ذلك على أساليب ترويجية من خلال تفاعل الأشخاص وعناصر المزيج الترويجي، ومن خلال رجال البيع والموزعون ووسائل ترويج المبيعات..

ب . التغلب على مشكلة انخفاض المبيعات: يكون خاصة في المرحلة الاخيرة من مراحل دورة حياة المنتج وهي مرحلة الانحدار او التدهور حيث تشهد المؤسسة انخفاض حاد في المبيعات وعليها تقوية مركزها التنافسي وذلك عن طريق الترويج.

ج . بعد المسافة بين البائع والمشتري: في حالة وجود المؤسسة في منطقة بعيدة عن السوق تستعمل وسائل إعلانية واتصالية من اجل التواصل بين الطرفين، لأن فرصة استعمال جهود البيع الشخصي تكون مكلفة جدا، كما يمكن للمؤسسة ان تستخدم في هذه الحالة الترويج عبر الإنترنت.

د . اشتداد المنافسة بين المنتجين: يعتبر أهم عامل من أجل تكثيف الجهود الترويجية، فبعد دخول السوق الى مرحلة جديدة ومع ظهور المنافسة أصبح من الضروري والمهم الاعتماد على الترويج كوسيلة من اجل خلق الطلب على السلعة خاصة مع وجود أنواع مختلفة من المنتجات، المنافسة لمنتجات المؤسسة وبأسعار تنافسية.

لذا يجب الاعتماد على الترويج كإستراتيجية مساعدة على زيادة الطلب واستعماله كوسيلة لمواجهة المنافسة الحادة.

### ج)- أهداف الترويج:<sup>1</sup>

من أهم أهداف النشاط الترويجي ما يلي:

- إمداد المستهلك الحالي والمرقب بالمعلومات عن السلعة، وهذا هدف مهم خاصة عنه، تقديم السلع الجديدة، لأنه يتضمن خلق المعرفة لدى المستهلك عن هذه السلعة وبتشجيعه على تجربتها..

<sup>1</sup>ايمان سوفي, المرجع نفسه ص35-36

- اثاره الاهتمام بالسلعة وخاصة عندما تكون هناك سلع منافسة أخرى، حيث يتم توضيح المزايا التي تتمتع بها السلعة ليستطيع المستهلك مقارنة ذلك مع غيرها من السلع المنافسة..
- تغيير الاتجاه وخلق التفضيل لدى المستهلك، يستخدم الترويج لتكوين شعور ايجابي نحو السلعة أو الخدمة المراد التعرف عليها، ليتمكن المستهلك المقارنة بين البدائل المختلفة من السلع المنافسة.
- تعميق المواقف الحالية الايجابية للمستهلكين حول السلعة أو الخدمة بهدف دفعهم لشرائها وعلى أسس مقنعة.

## المبحث الثاني: إسهامات وطرق تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج المكتبي.

### 1-المطلب الاول: اسهامات إعلانية وإعلامية.

إن ما تقدمه وقدمته تكنولوجيا الاتصال الحديثة من إسهامات في الترويج للخدمات المكتبية وتحسين مستواها بات واضح وجلي للعيان وهو في تطور وتقدم ملحوظ ومتسارع تسارع عجلة التقدم التكنولوجي لوسائل الإعلام والاتصال الحديثة.

وعليه يمكن الإشارة الى ان اسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج المكتبي عديدة ومتعددة وهي عملية متعددة الاطراف والوسائل من خلال مجمل الفاعلين في هذه العملية اذ يمكننا الإشارة الى إسهامات تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج المكتبي من خلال ما يلي:

### 1-الوسائل الإعلانية:

ان ما تساهم به هذه الوسائل الإعلانية في الترويج المكتبي للخدمات مساهمة قيمة وفعالة ودقيقة وكلما كان الاستعمال والاختيار مناسب كانت النتائج ممتازة ومشرفة.

اذ يجب على المسؤولين وضع خطة متكاملة لاستخدام الوسائل الإعلانية المختلفة من خلال تحديد الوسيلة المختارة للاستخدام وكذلك تواريخ ظهور الإعلان في كل وسيلة الجرائد والمجلات والراديو والتلفزيون والانترنت او الوسائط الاجتماعية (فيسبوك-تويتر-انستغرام) والهدف من هذه الخطة هو الوصول الى أكبر عدد ممكن من المستفيدين.

وعليه يمكن تقسيم الوسائل الاعلانية الى ثلاث مجموعات رئيسية كل واحدة تختلف عن الاخرى في درجة الاسهامات فنجد:

1-1- مجموعة الوسائل المطبوعة (الصحف-المجلات-الملصقات).

1-2- مجموعة الوسائل المسموعة (الراديو).

1-3- مجموعة الوسائل المسموعة والمرئية (التلفزيون).

### (ب)-إسهامات الصحف والمجلات:

الصحف والمجلات من أهم المساهمين في الترويج للخدمات المكتبية وهذا لما تتميز به من خصائص فريدة عن غيرها من وسائل الاتصال فهي ساهمت في وصول الخدمات المكتبية وترويجها على نطاق واسع كون هذه الوسائط تعطي الفرصة للاتصال بأعداد كبيرة من المستهلكين والمستفيدين من جهة ومن جهة أخرى يمكن إيجاز مساهمات الصحف والمجلات فيما يلي:

- ساهمت في كثافة التغطية لسوق المستفيدين وزيادة نسبهم بوصول المعلومة لكل فئات المجتمع بمختلف أطيافه ومستوياته الثقافية والاجتماعية.
- الصحف والمجلات من ناحية التكلفة وسيلة اقتصاد لنشر الإعلانات فالجرائد أرخص وسائل نشر.

### (ج)-إسهامات الوسائل المسموعة (الراديو):

يختلف الراديو عن الصحف والمجلات في كونه وسيلة ترتبط بالوقت أكثر وقد ظن البعض ان الراديو سيأخذ جمهور الوسيلة الاعلانية المكتوبة (الصحف والمجلات) أو تقليص متتبعيها الا ان ذلك لم يكن بالصورة المتوقعة في الواقع فكما كان للوسائل المكتوبة إسهامات كان كذلك للراديو نذكر منها:

- تمكن الراديو من ترويج وإيصال مفهوم الخدمات المكتبية والتعريف به الى أعداد كبيرة من المستفيدين على اختلاف انواعهم ومواقعهم.
- مكنت من الوصول الى المستفيد في اماكن متعددة وكثيرة كالمنازل والسيارة.
- مكنت هذه الوسيلة من توصيل وترويج الخدمات المكتبية بسرعة فائقة.

- ساهمت هذه الوسيلة في ربط صلة وثيقة بين الجمهور الذي يهتم بالكتب والمكتبات وخدماتها المتعددة وبين الصحفيين والمذيعين الذين يقدمون حصص خاصة لهذا الجانب الثقافي.

#### (د) - إسهامات التلفزيون:

التلفزيون من الوسائل التكنولوجية المهمة في الاتصال الحديث فهي تتوفر على ميزات فنية لا تتوفر في الوسائل الإعلانية السابقة فهو من أنجع الوسائل المستخدمة في نشر الإعلان في العصر الحديث.

فيمكننا حصر إسهاماته في الترويج للخدمات المكتبية فيما يلي:

- ساهم في نشر والتعريف بالخدمة المكتبية برسالة مرئية ومسموعة ومحسوسة أحيانا من خلال الأثر الذي تتركه في المتلقي.

- تقديم الإعلان الترويجي للمستفيد وهو في منزله ووقت فراغه مما يزيد من احتمال التأثير عليه والمرونة من حيث اختيار الوقت المناسب والقناة المناسبة للمشاهد المطلوب التأثير عليه.

- خاصية الألوان والصورة الملونة بصحبة الكلمات المذاعة تلفزيونيا مع الحركات التي توضح للمشاهدين خصائص الخدمة وفوائدها وطرق الاستفادة منها واستعمالها.

- ساهم في لفت الانتباه للمستفيدين المترددين وكسبهم من خلال عملية إعادة وتكرار الترويج للخدمات لعدة مرات.

## (2)-المطلب الثاني: طرق ترويج المكتبات لخدماتها المكتبية بالجزائر(المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية أدرار)<sup>(1)</sup>

المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية أدرار لها سياسة ونهج تسعى من خلالهما الى الترويج لمجمل خدماتها للمتريدين عليها والمنخرطين فيها من جهة ولكسب زبائن جدد من نفس هذين الأخيرين، ومن اهم هذه الاليات والطرق المنتهجة نذكر في العرض التالي أهمها.

### (ا)-البوابة الالكترونية الخاصة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية أدرار:

هي بوابة ذات تصميم عصري تضم كل ما يخص المكتبة وما تقدمه من خدمات فهو موقع يعرف بالمكتبة من خلال التعرض لمجمل العناصر الأساسية لهذا الصرح الثقافي منها.

-عدد القراء.

-عدد العناوين.

-عدد النسخ.

-عدد الزيارات.

-عرض مختارات من الإنتاج الفكري المحلي في واجهتها كتشجيع وتحفيز للكاتب والمفكر المحلي والتعريف به.

### (ب)-فضاء الأطفال:

هو ركن من اركان المكتبة كونه يمس فئة حساسة ناشئة وهي نواة المستقبل مهم أهمية البرامج والنشاطات الثقافية والفكرية المقدمة للطفل من خلاله والتي تصب كلها في خدمة وتنمية سلوك وثقافة المطالعة لدى الأطفال.

<sup>1</sup>-مصلحة الاعلام الالي، الموقع الالكتروني للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية ادرار <https://bplpadrar.dz>، تاريخ الدخول 15 جوان 2022

فهذه الفضاءات من المكتبة تسهر أيضا على إرساء وتنشيط ورشات تعليمية هادفة من مسابقات، أناشيد، مطالعة مباشرة ومسرح موجه للأطفال.

### (ج) -النشاطات والمعارض:

تقوم المكتبة الرئيسية للمطالعة بتنظيم نشاطات مختلفة ومتنوعة لجميع الفئات العمرية وكذا معارض ومهرجانات وندوات شعرية وايام دراسية تصب كلها في رؤية واضحة مضمونها وهدفها الأساسي هو التواجد الدائم والفعال في المجتمع والمساهمة في تنميته وتنقيفه وتوعيته وكذا إثراء روح المطالعة وزيادة نسبة المقرئية فيه وبذا تكون المكتبة قد أدت أحد أهم أدوارها وأسباب إنشائها.

### (د) -الرقمنة والتطوير:

يعتبر هذا العنصر من بين أهم العناصر التي تسعى لها الدولة أولا ومن خلالها كل المؤسسات والإدارات من بينها المكتبات وذلك لما يكتسبه من مزايا ونتائج جد إيجابية من اختصار وريح الوقت والجهد في الوصول الى الأهداف المرجوة فالمكتبات اليوم هي مجبرة وليست مطالبة بالتأقلم مع عصر السرعة والمعلوماتية وسرعة تدفق المعلومة.

فالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية ادرار وضعت نصب عينيها هذا العنصر وكانت سباقة في مبادرات رائدة في هذا الجانب ولازالت تسعى دوما لمواكبة العالم الرقمي من خلال تحيين معلومات موقعها بانتظام وكذلك التواجد في المجتمع الافتراضي وانشاء صفحة فايسبوك (Facebook) لأجل جعل المترددين والمنخرطين عنصر أقرب وفعال أكثر من خلال تبادل الآراء والمقترحات على المباشر ما يجعل المنخرط والمتردد يحس بالأهمية والمشاركة في جو ديمقراطي تشاركي.

### (هـ) -الاهتمام بفئة ذوي الاحتياجات الخاصة (ذوي الهمم):

لهذه الفئة المحترمة من المجتمع مكانة في المكتبة أولا من خلال وضع بنية تحتية وارضية تسهل الولوج لهذه الصرح الثقافي وكذا توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص ذوي الهمم الوصول

للمطالعة وهي الثقافة إنسانية راقية تجعل المكتبة ليس فقط صرح ثقافي علمي تربوي بل تتعداه إلى فضاء إنساني تكافلي إجتماعي بحق.

### (و)-خدمة حجز وإستغلال هياكل وفضاءات المكتبة:

تضرب المكتبة من خلال هذه الخدمة المقدمة للمؤسسات، الجمعيات، الإدارات، التجار، المثقفين المحليين والوطنيين وحتى الأجانب حجر بعصفرين وذلك باستفادة المكتبة ماليا بمداخيل إضافية تساهم في ميزانيتها للتسيير والتجهيز ومن جهة أخرى هي اشهار لوسم وعلامة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية وتعريف بها وبكل ما تحويه ما يرفع عدد المترددين والمنخرطين فيها.

## خلاصة:

- تتنوع الوسائل التي يستخدمها المكتوبون في تسويق خدمات المعلومات ومصادرها حسب عناصر متعددة منها نوع المكتبة وأهدافها وطبيعة مجتمع المستفيدين منها والإمكانات المتوافرة لها، واستخدام الوسائل التقنية المساعدة على ذلك كشبكة الانترنت وغيرها، ونعدد في النقاط التالية بعض الأمثلة على الوسائل التي يمكن الاستعانة بها في هذا المجال :
- 1- إعداد المطويات والورقيات المختلفة للتعريف بالمكتبة، وموقعها، وإمكاناتها، وفروعها، وخدماتها، وطرق استخدامها.
  - 2- دعوة المستفيدين وأفراد المجتمع لزيادة المكتبة والتعرف على مختلف خدماتها وأقسامها وأنشطتها، حتى الأقسام الفنية منها.
  - 3- إصدار النشرات والمجلات المختلفة للتعريف بالمكتبة والمعلومات ومصادرها وخدماتها.
  - 4- إعداد موقع أو صفحة للمكتبة ضمن موقع المؤسسة سويق للمكتبة وخدماتها ومصادرها.

# الجانب الميداني

## الدراسة الميدانية: الجانب الميداني

### 1-التعريف بمكان الدراسة:

-المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية أدرار المجاهد المرحوم هاشمي قويدر<sup>73</sup>

\_ **الطبيعة القانونية:** مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي

حسب المرسوم التنفيذي 12-234 مؤرخ في 3 رجب 1433 الموافق ل 24ماي 2012 يحدد القانون الاساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ، 2012.

\_ **تاريخ الإنشاء:** 26 يوليو 2008

\_ **الافتتاح:** 1 نوفمبر 2011

\_ **التدشين:** من طرف السيد أحمد ساسي عبد الحفيظ والي ولاية أدرار وسميت بإسم المجاهد المرحوم الهاشمي قويدر

### 1-أقسام و مصالح المكتبة:

-قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه يضم ثلاث مصالح:

-مصلحة الإقتناءات

-مصلحة معالجة الرصيد و صيانتته

- مصلحة الإعلام الآلي و السمعي البصري

-قسم خدمة المستعملين يضم مصلحتين:

-مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء

-مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية

-مصلحة الإدارة و الوسائل تضم ثلاث فروع:

-فرع المستخدمين

-فرع الميزانية و المحاسبة

-فرع الوسائل العامة

<sup>73</sup> مصلحة الاعلام الالي, الموقع الالكتروني للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية ادرار , تاريخ الدخول\_08ماي2022

**ب) -فضاءات المكتبة:**

- قاعتين في الطابق الأول للمطالعة بمساحة إجمالية 380م<sup>2</sup>
- قاعة في الطابق الأول للإنترنت بقدرة استيعاب 16 فرد
- قاعة البحث الآلي عن الكتاب في الطابق الأرضي مزودة ببرمجية حديثة
- قاعة المطالعة لذوي الاحتياجات الخاصة في الطابق الأرضي مدعمة بأجهزة للإعلام الآلي.
- قاعة الاجتماعات في الطابق الأول بواجهة زجاجية تطل على مدخل الرئيسي للمكتبة
- قاعة المحاضرات بسعة 200 مقعد مجهزة بأجهزة سمعية وبصرية.
- قاعة المطالعة خاصة بالأساتذة و الباحثين.
- فضاء للطفل تقدر مساحته بـ 140 م<sup>2</sup>

**ج) -بطاقة معلومات خاصة بالرصيد الوثائقي:**

- عدد العناوين حسب المواضيع:
- العموميات: 1701
- الفلسفة وعلم النفس: 1325
- الدين: 1943
- العلوم الاجتماعية: 4035
- اللغات: 1204
- العلوم الطبيعية والرياضيات: 1460
- التكنولوجيا والعلوم التطبيقية: 1315
- الفنون: 438
- الأدب وتقنية الكتابة: 3015
- التاريخ والجغرافيا: 1803
- كتب ترفيهية: 3875
- بطاقة القارئ او بطاقة الانخراط لرواد المكتبة : RFID

ويعمل القائمون على المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية أدرار لكي تكون سباقة في إتاحة أحدث التكنولوجيات لروادها الباحثين لتكون نموذجا يحتذى به.

وفي هذا الصعيد فقد حرصت المكتبة على تسخير آخر ما توصلت إليه التقنيات الحديثة في مجال حلول المكتبات وإدارة المعرفة وتقديم خدمات متطورة تتناسب وعصر المعلومات والاتصالات.

وفي هذا السياق يأتي تطبيق نظام التعريف بالتردد اللاسلكي في مكتبتنا بما سيمكن المكتبة من تحقيق أهدافها على نحو أفضل، وكذلك تلبية توقعات الرواد الباحثين وتقديم الخدمة الذاتية لهم.

#### **-استعمالات بطاقة القارئ و ميزاتها في المكتبة RFID-**

وتعد هذه أول حزمة بطاقات بتكنولوجيا لرواد المكتبة، والبالغ عددها حاليا 2000 بطاقة وهي عبارة عن بطاقة تعريفية للقارئ داخل المكتبة يتم استخدامها لغايات الدخول إلى مرافق المكتبة المختلفة (الإعارة الذاتية- فضاء الأنترنت الذاتي- الرفوف المفتوحة- الإرجاع الذاتي....الخ)، وتحمل إسم وبيانات القارئ الشخصية. كما أن هذه البطاقة التي أنجزتها كفاءات مكتبتنا.

## **(2) تحليل البيانات وعرض النتائج**

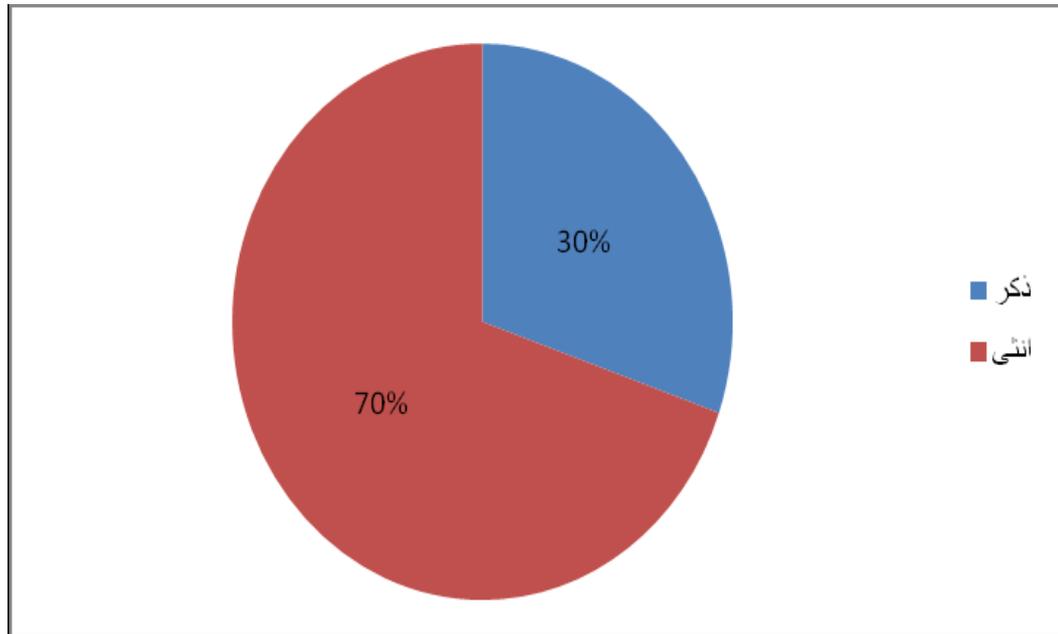
يتناول هذا الجزء من الدراسة تحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال المسح الميداني لمجتمع الدراسة باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات و قمنا بتحليل النتائج حسب المحاور التالية :

## المحور الأول: بيانات شخصية

### 1- الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
30%	20	ذكر
70%	46	انثى
100%	66	المجموع

جدول رقم 01: يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس  
 نلاحظ من خلال هذا الجدول أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور بنسبة 70 % من  
 مجموع عدد أفراد العينة و هذا راجع إلى طغيان العنصر النسوي في المجتمع الجزائري  
 وخاصة في مجال التعليم .

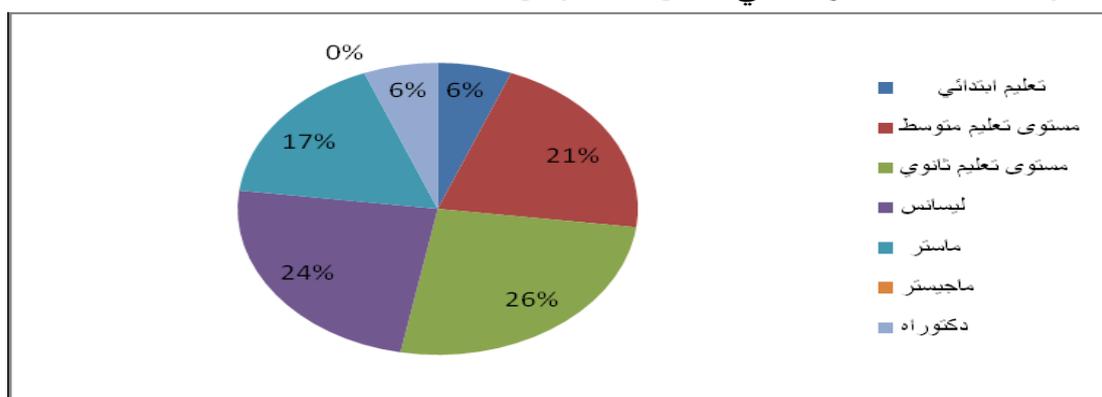


الشكل رقم 01: أفراد العينة حسب الجنس

2-1 لمستوى العلمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى العلمي
6%	4	تعليم ابتدائي
21%	14	تعليم متوسط
26%	17	تعليم ثانوي
24%	16	ليسانس
17%	11	ماستر
0%	0	ماجستير
6%	4	دكتوراه
100%	66	المجموع

جدول رقم 02: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي  
 نلاحظ من خلال هذا الجدول ان اغلب المبحوثين من مستوى التعليم المتوسط والثانوي  
 ومستوى ليسانس وماستر مع وجود نسبة تفاوت قيمة فيما بينها 17%، 18%، 24%، 26%  
 وهما الاكثر نسبة تردد على المكتبة لأنهم يمثلون العدد الأكبر في مؤسساتهم التعليمية  
 ، أما طلبة الدكتوراه والماجستير تمثل نسبتهم (3%، 5%) وهما اقل نسبة والسبب راجع إلى  
 محدودية ، مقاعد الدراسة في هذين المستويين.



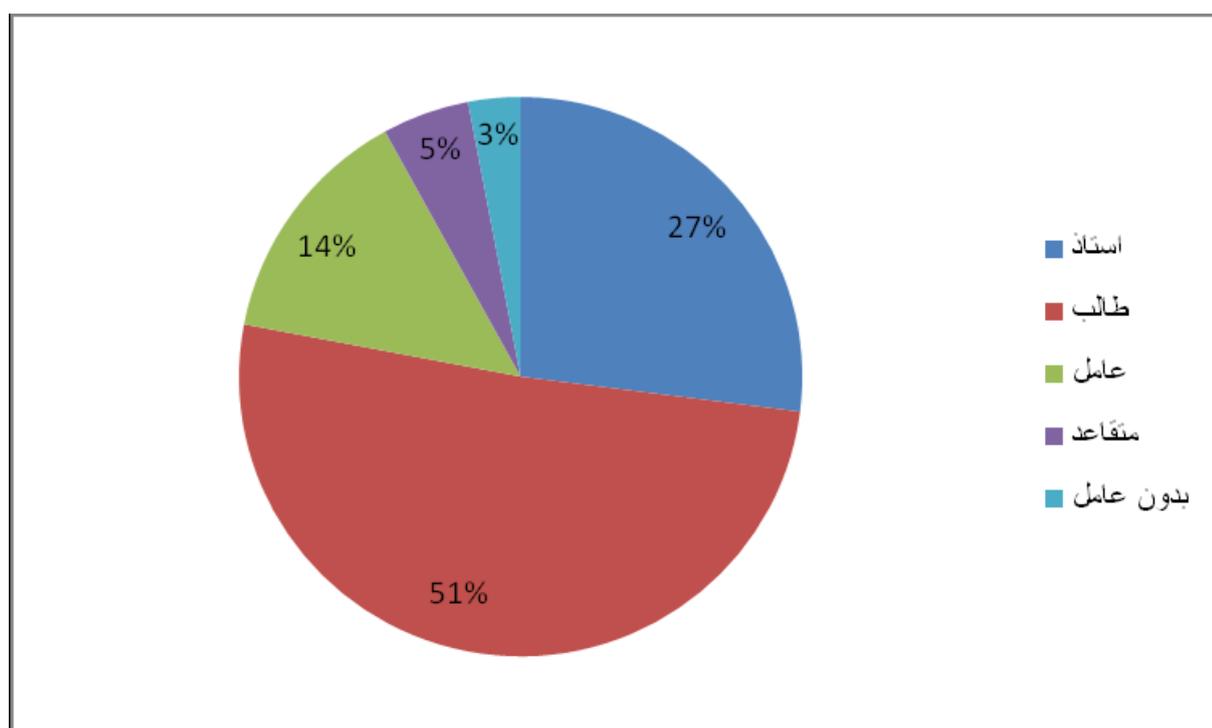
الشكل رقم 02: أفراد العينة حسب المستوى العلمي

3- النشاط المهني:

النشاط المهني	التكرار	النسبة المئوية
استاذ	18	27%
طالب	34	51%
عامل	9	14%
متقاعد	3	5%
بدون عمل	2	3%
المجموع	66	100%

جدول رقم 03 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب النشاط المهني

من خلال نتائج الجدول يتبين ان ما يفوق النصف من رواد المكتبة هم طلبة بنسبة 51 % ثم يليها الأساتذة بنسبة 27 % وذلك نظرا لبرامجهم الدراسية المكثفة مما يحتم عليهم استعمال المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لتتنوع مصادرها ، أما نسبة العمال والموظفين تشكل نسبة 14 % ، تليها فئة المتقاعدين والإفراد الذين بدون عمل بنسب منخفضة . (3% ، 5%)



الشكل رقم 03 :أفراد العينة حسب النشاط المهني

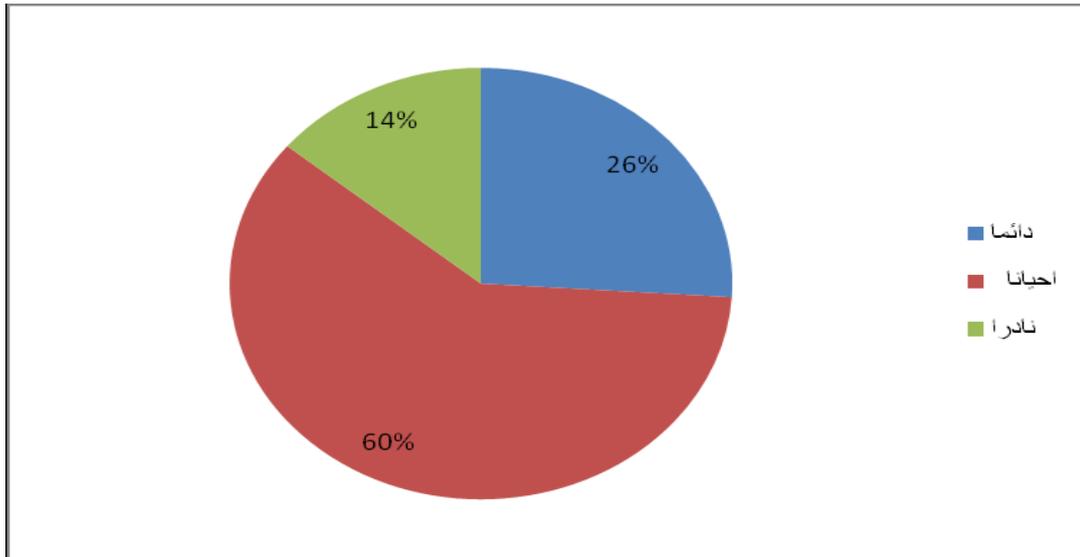
## المحور الثاني: إمكانيات المكتبة في تقديمها لخدماتها المعلوماتية

4- التردد على المكتبة :

النسبة المئوية	التكرار	التردد على المكتبة
26%	17	دائما
60%	40	أحيانا
14%	9	نادرا
100%	66	المجموع

جدول رقم 04 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب التردد على المكتبة

ما لوحظ في الجدول أن تردد المستفيدين أحيانا على المكتبة كان بنسبة عالية جدا حيث قدرت ب 60 % وذلك ربما لعدة أسباب منها عدم توفر الوقت ، المكتبة لا تلبى كافة احتياجات مستخدميها... الخ ، وكانت نسبة 26 % لبعض المستفيدين الذين يترددون على المكتبة دائما ، وفي المقابل نجد نسبة 14 % نادرا ما يترددون على المكتبة نظرا لبعض الظروف كبعد المكتبة على السكن او وجود مكتبات بديلة لذلك.

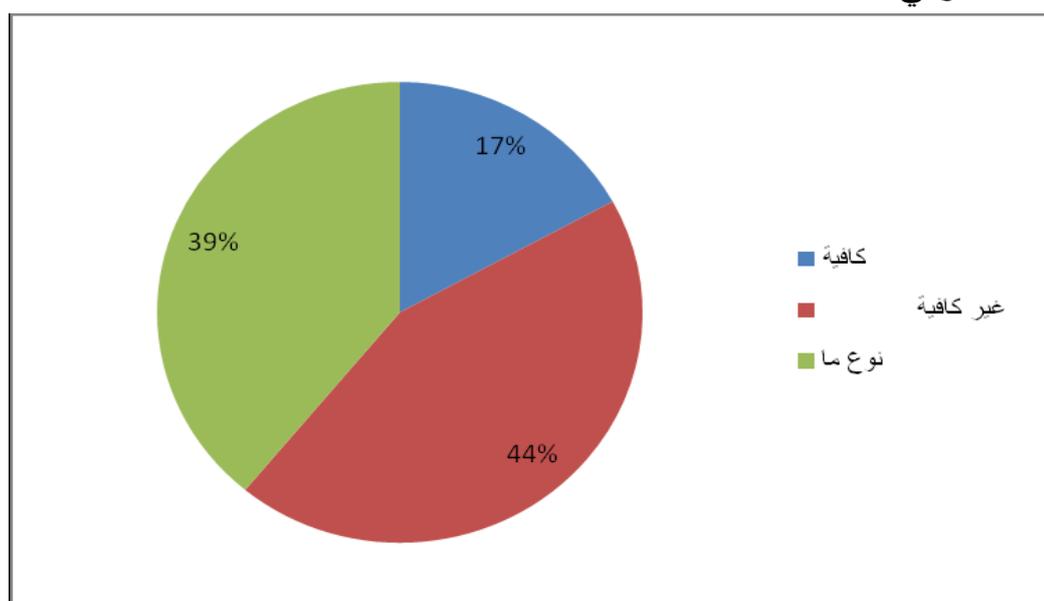


الشكل رقم 04 : أفراد العينة حسب التردد على المكتبة

## 5- الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة:

النسبة المئوية	التكرار	الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة
17%	11	كافية
44%	29	غير كافية
39%	26	نوعا ما
100%	66	المجموع

جدول رقم 05 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة  
 نلاحظ أن هناك فئة بنسبة 44 % ترى أن الإمكانيات المتوفرة بالمكتبة غير كافية ، وفي المقابل نجد كذلك فئة تمثل نوعا ما نسبة 39 % ، أما اقل نسبة هي راضية على إمكانيات المكتبة وهي تمثل 17%



الشكل رقم 05 :أفراد العينة حسب الامكانيات المتوفرة بالمكتبة

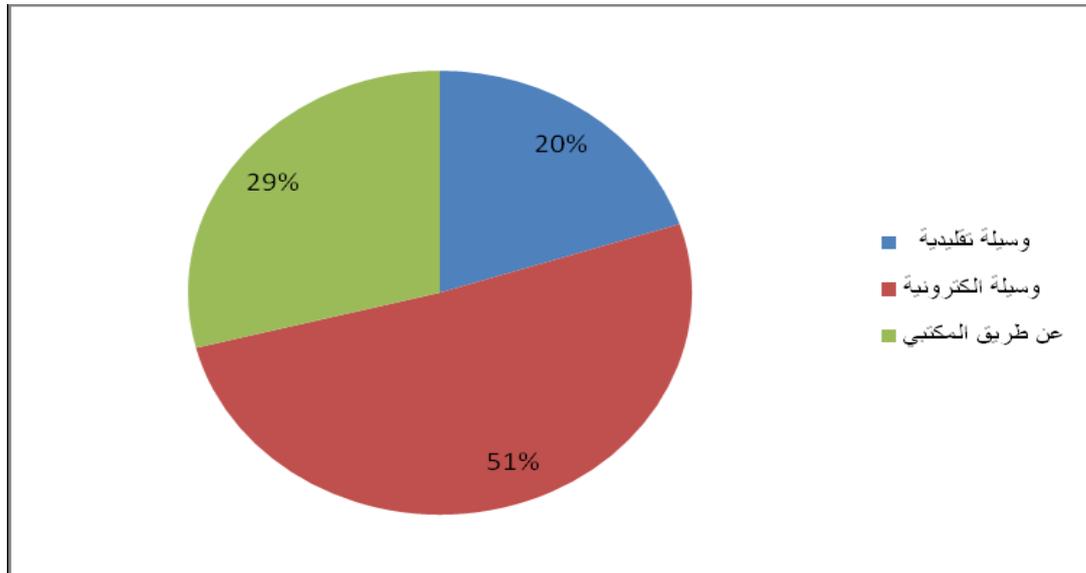
## المحور الثالث: استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في ترويج الخدمات المكتبية

### 6- الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها:

النسبة المئوية	التكرار	الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة التي تريدها
20%	13	وسيلة تقليدية
51%	34	وسيلة الكترونية
29%	19	عن طريق المكتبي
100%	66	المجموع

جدول رقم 06 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا اليها في البحث

من خلال نتائج الجدول يتضح ان المستفيدين يلجئون في البحث عن المعلومة عن طريق الطريقة الالكترونية ربما لوجود أدوات بحث الكترونية لربح الوقت والتعمق في البحث عن طريق الكلمات الدالة وكانت النسبة ب 51 %، وفئة اخرى كانت تلجا الى المكتبي باعتباره اخصائي المعلومات بنسبة 29 % ، اما الفئة التي اختارت عملية البحث التقليدي تقدر نسبيا ب 20 %.



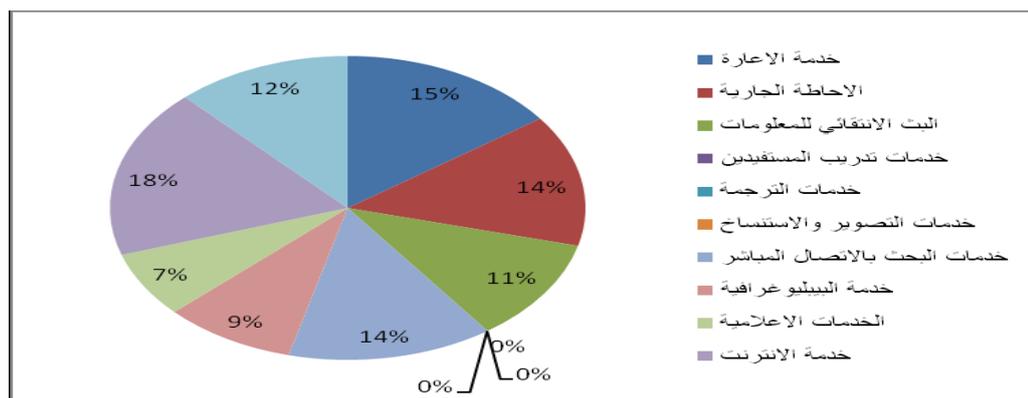
الشكل رقم 06 :أفراد العينة حسب الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومة

## 07- الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة:

النسبة المئوية	التكرار	الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة
15%	10	خدمة الاعارة
14%	9	الإحاطة الجارية
11%	7	البث الانتقائي للمعلومات
00%	00	خدمات تدريب المستفيدين
00%	00	خدمات الترجمة
00%	00	خدمات التصوير والاستنساخ
14%	9	خدمات البحث بالاتصال المباشر
09%	6	خدمة البيبلوغرافية
07%	5	الخدمات الإعلامية
18%	12	خدمة الانترنت
12%	8	الخدمة المرجعية
100%	66	المجموع

جدول رقم 07 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخدمات التكنولوجية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة

ما نلاحظه أن هذه المكتبة توفر خدمات معينة وتهمل خدمات أخرى مثل خدمات تدريب المستفيدين ، خدمات الترجمة ، خدمات التصوير فنسبها كانت 00 % ، بالمقابل لديها خدمات ضعيفة التفاعل رغم أهميتها لدى المستفيدين مثل الخدمات الإعلامية الخدمات البيبلوغرافية وخدمة البث الانتقائي للمعلومات ، والمكتبة تعتمد بشكل كبير على خدمات الإعارة بنسبة 10% وخدمة الانترنت بنسبة 12 % بالإضافة الى خدمة البحث بالاتصال المباشر بنسبة 9%.



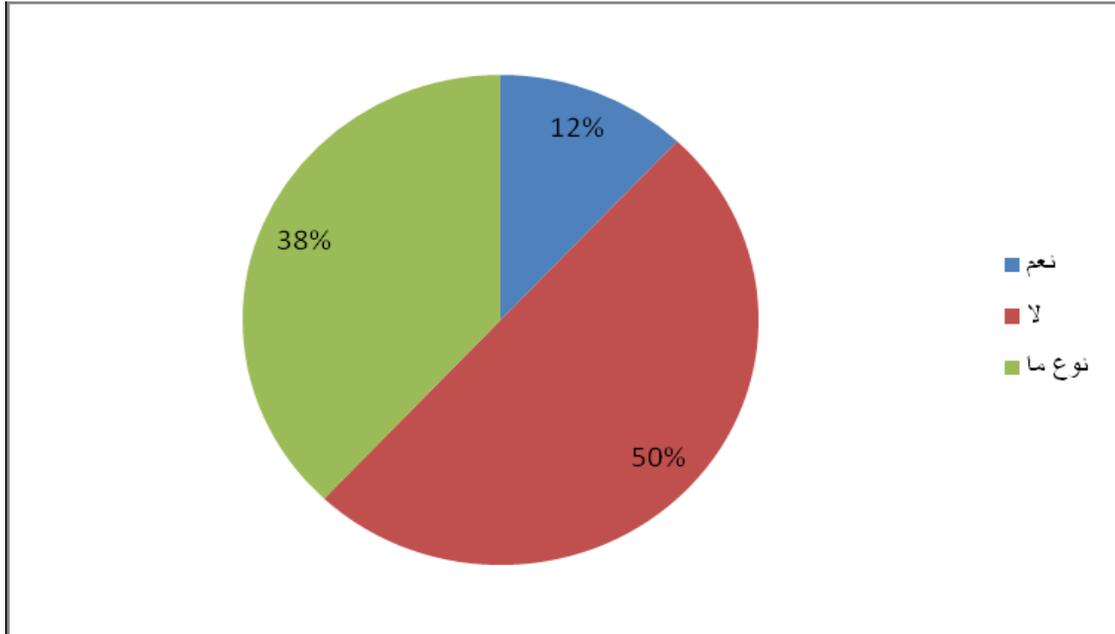
الشكل رقم 07: أفراد العينة حسب الخدمات التكنولوجية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة

#### 8- تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين:

النسبة المئوية	التكرار	تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين
12%	8	نعم
50%	33	لا
38%	25	نوعا ما
100%	66	المجموع

جدول رقم 08 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين

يبين الجدول على عدم تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستفيدين ، وما لوحظ انه لا يلبي نوعا ما وكانت النسبة 38 % وهذا ما يببرر عدم الرضا التام على خدمات المعلومات بالمكتبة حيث تلبية احتياجات المستفيدين ، ونجد فئة راضية بخدمات المعلومات وهي تمثل 12 %، أما عن الفئة الغير راضية تماما تتمثل في اكبر نسبة وهي 50%



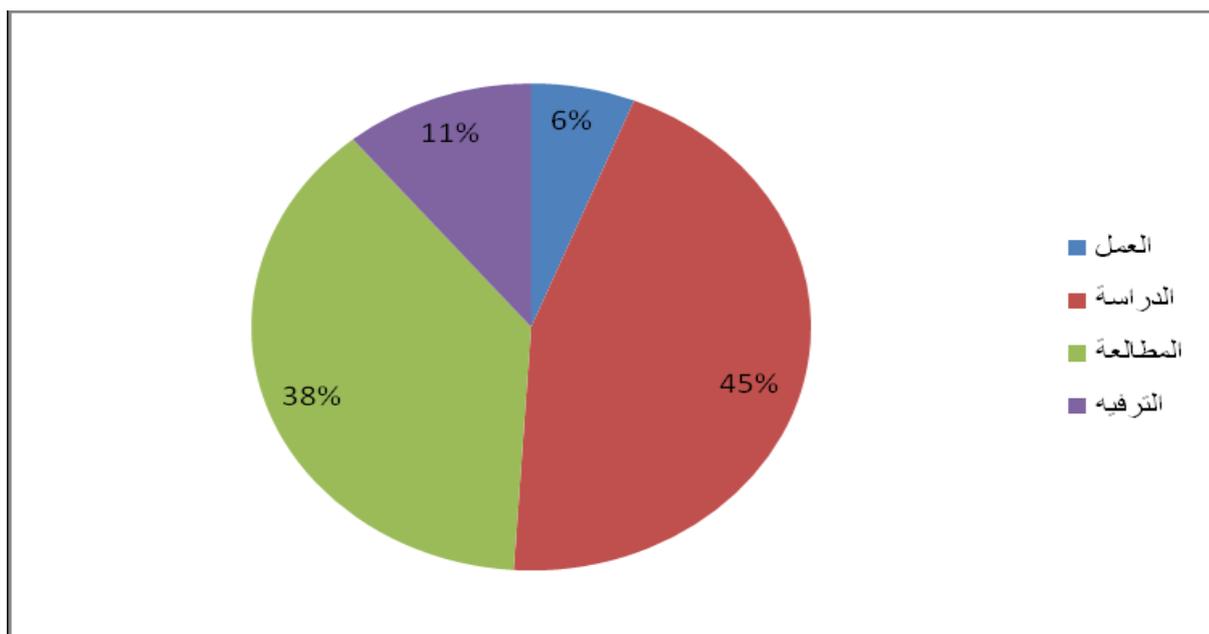
الشكل رقم 08 : أفراد العينة حسب تلبية خدمات المعلومات لاحتياجات المستخدمين

#### 09- استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة للأغراض التالية:

النسبة المئوية	التكرار	استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة
06%	04	العمل
45%	30	الدراسة
38%	25	المطالعة
11%	07	الترفيه
100%	66	المجموع

جدول رقم 09 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة

ما نلاحظه أن أغلبية المترددين على المكتبة لاستخدام خدمات المعلومات من أجل تدعيم مناهجهم الدراسية وخاصة المقبلين على التخرج بجميع مستوياتهم حيث بلغت نسبتها 45% ونجد كذلك فئة تتردد على المكتبة لأغراض استخدام خدمات المعلومات لأجل المطالعة بنسبة 38% ويبقى العمل والترفيه من الأغراض الثانوية لدى المجتمع المستفيد إلا فئة قليلة



الشكل رقم 09: أفراد العينة حسب استخدام خدمات المعلومات بالمكتبة

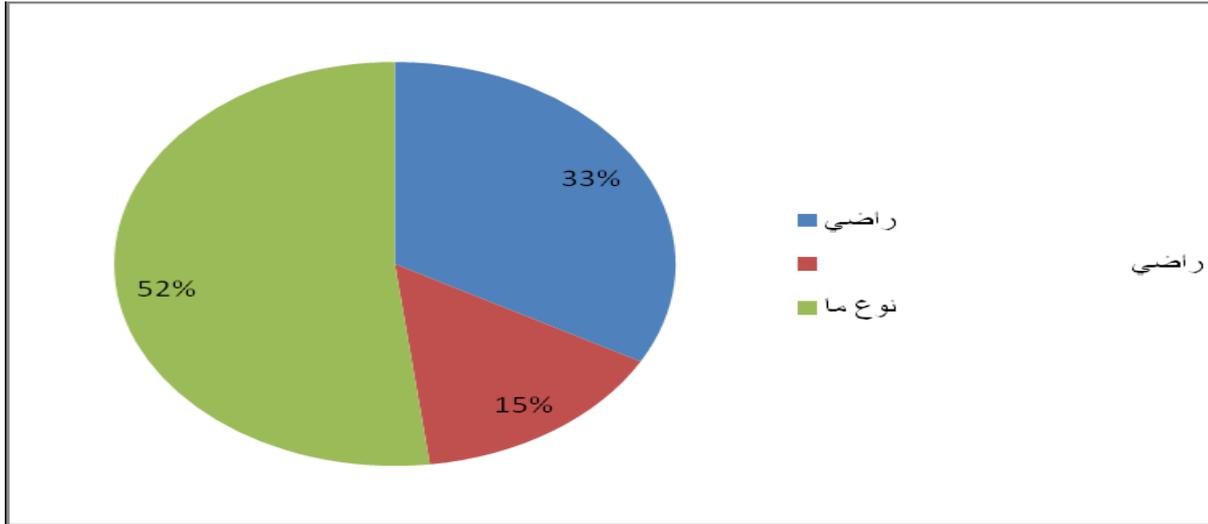
#### المحور الرابع: تقييم خدمات المعلومات المكتبية:

10- مدى الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة:

مدى الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
راضى	22	33%
غير راضى	10	15%
نوعا ما	34	52%
المجموع	66	100%

جدول رقم 10 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة

نلاحظ أن رواد المكتبة ومستفيديها راضين نوع ما عن خدمات المعلومات المقدمة حيث كانت النسبة 52 % ، إلا أن هناك فئة غير راضية ربما لعدة أسباب منها نقص جودة هذه الخدمات أو عدم تلبية حاجاتهم العلمية... الخ وبلغت النسبة 15 % ، وفي المقابل نجد فئة راضية عن هذه الخدمات وقدرت نسبة ذلك ب 33%.

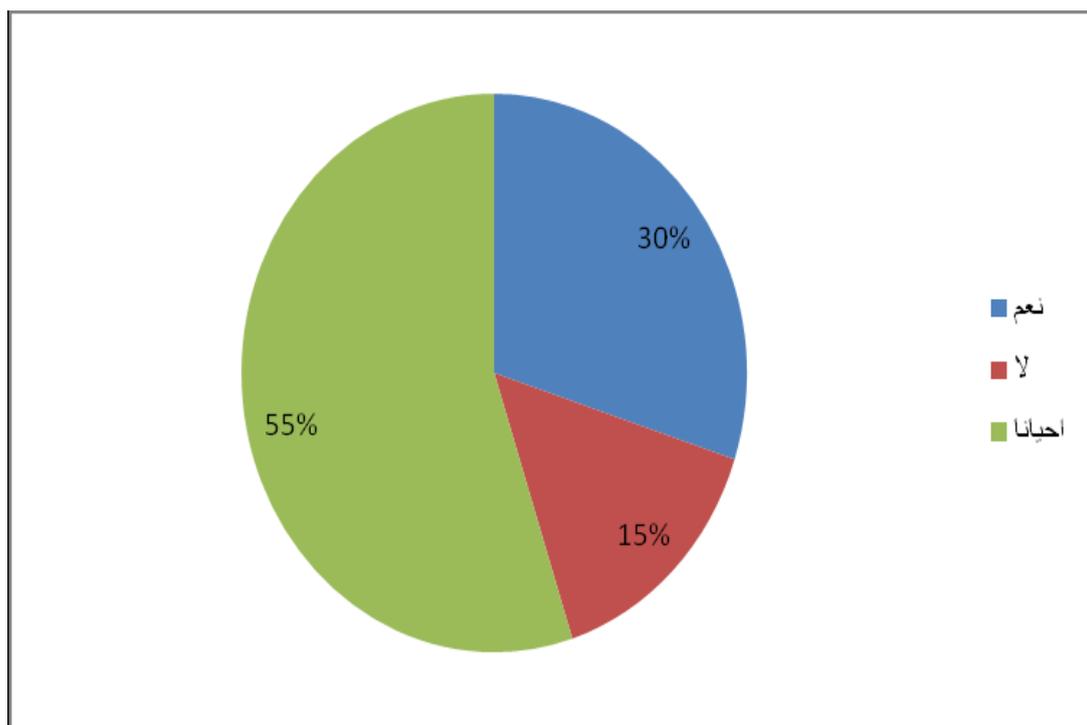


الشكل رقم 10: أفراد العينة حسب الرضى عن خدمات المعلومات المقدمة من طرف المكتبة

#### 11- الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين :

الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	30%
لا	10	15%
أحيانا	36	55%
المجموع	66	100%

جدول رقم 11 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين يبقى الاهتمام والاستقبال الجيد لرواد المكتبة من أهم الخدمات التي يقدمها العاملين على تشجيعهم على المطالعة ، وما يتضح من الجدول أن هذه الخدمة تكون أحيانا وبنسبة مقدرة ب 55 % ، وهذا يمكن أن يرجع إلى ظروف العاملين أو حسب معاملة كل موظف ، وفي المقابل نجد فئة تنفي هذا الاهتمام الجيد وكانت النسبة 15 % وهي فئة قليلة ، أما الفئة التي ترى أن عمال او موظفي المكتبة لهم اهتمام واستقبال جيد وهذه النسبة كانت 30%

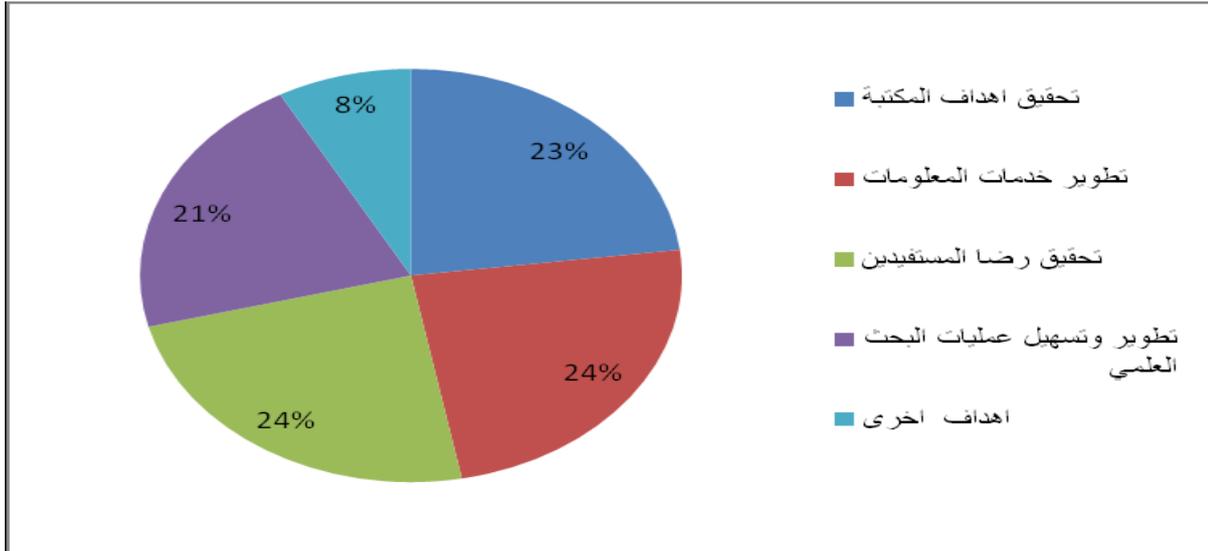


الشكل رقم 11: أفراد العينة حسب الاهتمام والاستقبال الجيد من طرف العاملين

## 12- أهداف المكتبة من استخدامها لتكنولوجيات الاتصال والإعلام الحديثة حسب رأيك:

النسبة المئوية	التكرار	أهداف المكتبة من استخدامها لتكنولوجيات الاتصال
23%	15	تحقيق اهداف المكتبة
24%	16	تطوير خدمات المعلومات
24%	16	تحقيق رضا المستفيدين
21%	14	تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي
08%	05	اهداف اخرى
100%	66	المجموع

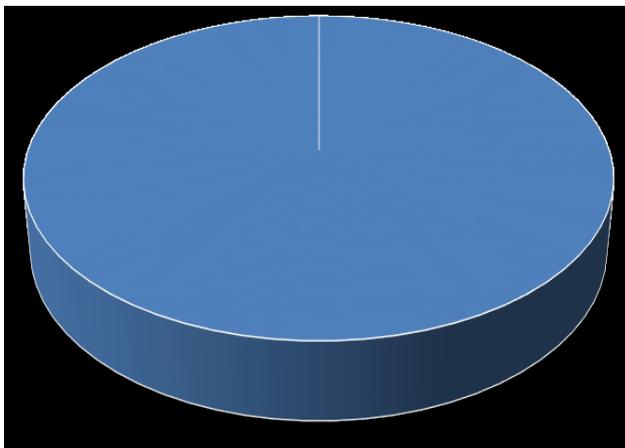
جدول رقم 12 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاهداف من استخدام التكنولوجيا في المكتبة لقد تقاربت اراء المستفيدين حول اهداف خدمات المكتبة ، فكانت النسب كالاتي: لتحقيق أهداف المكتبة 23 % ، تطوير خدمات المعلومات و تحقيق رضا المستفيدين 24 % ، أما تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي كانت النسبة 21 % ، ونسبة 8% كانت لأهداف اخرى مثل الترفيه والمطالعة ...الخ.



الشكل رقم 12: أفراد العينة حسب الأهداف من استخدام التكنولوجيا في المكتبة  
**المحور الرابع: أساسيات الترويج لخدمات المكتبة بواسطة التكنولوجيا الحديثة**  
**13 امتلاك المكتبة موقع إلكتروني خاص بها**

النسبة المئوية	التكرار	امتلاك المكتبة لموقع إلكتروني خاص بها
100%	66	نعم
00	00	لا
100%	66	المجموع

جدول رقم 13 يوضح توزيع العينة حول امتلاك المكتبة لموقع إلكتروني خاص به من خلال إجابات أفراد العينة المبحوثة بالمكتبة نلاحظ إجماعهم على ان المكتبة تمتلك موقع إلكتروني خاص بها، كونه يسهل عليهم عملية التواصل مع المستخدمين ويقوم بالتعريف بالمكتبة وترويج كافة معلوماتها وخدماتها ومختلف المصالح التي تشمل عليها والموقع الإلكتروني للمكتبة.



شكل رقم 13 يوضح توزيع العينة حول امتلاك المكتبة لموقع خاص بها

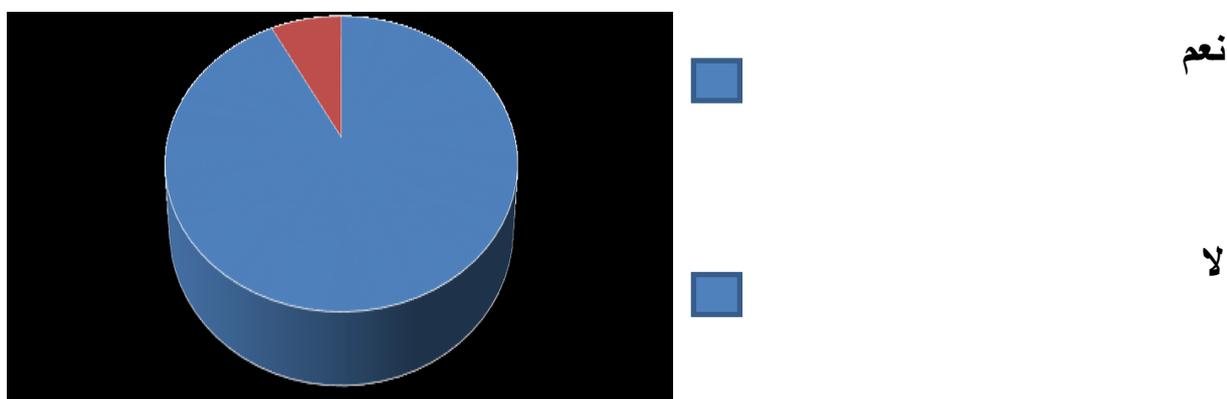
الرد	النسبة المئوية
نعم	100%
لا	0%

#### 14- اعلان المكتبة عن مصادر معلوماتها بشكل الكتروني

النسبة المئوية	التكرار	اعلان المكتبة عن خدماتها بشكل الكتروني
92%	64	نعم
8%	2	لا
100%	66	المجموع

جدول رقم 14 يوضح إجابات أفراد العينة حول إعلان المكتبة عن مصادر معلوماتها بالشكل الإلكتروني

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن 92% من أفراد العينة أجابوا بأن المكتبة عند اقتنائها لمصادر معلومات جديدة فإنها تقوم بالإعلان عنها بالشكل الإلكتروني وذلك من خلال الإعلان عنها في الموقع الإلكتروني للمكتبة، أما أفراد العينة الذين أجابوا أن المكتبة عند اقتنائها لمصادر معلومات جديدة فإنها لا تقوم بالإعلان عنها بشكل إلكتروني قدرت بنسبة 8%



شكل رقم 14 يمثل إجابات أفراد العينة حول إعلان المكتبة عن مصادر معلوماتها بالشكل الإلكتروني.

### (3)-التحقق من الفرضيات:

بعد تفريغ البيانات المتعمقة باستمارة الاستبيان وتحليلها وتفسيرها بما يتناسب مع معطيات الدراسة وذلك لمعرفة واقع خدمات المعلومات في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية ادرار.

**الفرضية العامة :** يعود نجاح المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية ادرار إلى إمكانياتها المتوفرة وتنوع خدماتها المعلوماتية وذلك بفضل تكنولوجيا الاتصال الحديثة بكافة وسائلها واستخداماتها والتي تسهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة وترويجها، فهي لا تزال في تطور جلي زاد من زخم وقيمة المكتبة وزيادة عدد الافراد المستفيدين والقراء الذين يرتادونها ويتجلى ذلك في المحور الثالث حيث ان نسبة المستفيدين المقبلين على المكتبة هم أغلبية المترددين على المكتبة لاستخدام خدمات المعلومات من اجل تدعيم ،مناهجهم الدراسية وخاصة المقبلين على التخرج بجميع مستوياتهم حيث بلغت نسبتها 45% ونجد كذلك فئة تتردد على المكتبة لأغراض استخدام خدمات المعلومات لأجل المطالعة بنسبة 38%، ويبقى العمل والترفيه من الأغراض الثانوية لدى المجتمع المستفيد إلا فئة قليلة 44 % وكانت نسبة ذلك عند استجواب مجتمع العينة.

**الفرضية الأولى :** أهم الوسائل التكنولوجية المساهمة في ترويج خدمات المكتبة الجزائرية من خلال تفريغ بيانات الجداول المتعمقة بالفرضية الأولى لاحظنا من المحور الثالث من الاستبيان أنها قد تحققت نسبيا وليس كليا ، وذلك من خلال المؤشرات التالية: من خلال نتائج الجدول يتضح ان المستفيدين يلجئون في البحث عن المعلومة عن طريق الطريقة الالكترونية والمتمثلة في استعمال الحاسوب وشبكة الانترنت ربما لوجود أدوات بحث الكترونية لربح الوقت والتعمق في البحث عن طريق الكلمات الدالة وكانت النسبة ب 51 %، وفئة اخرى كانت تلجا الى المكتبي باعتباره اخصائي المعلومات بنسبة 29 % ، اما الفئة التي اختارت عملية البحث التقليدي تقدر نسبيا ب 20 %

**الفرضية الثانية:** مساهمة تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء الخدمات المكتبية من خلال تفريغ بيانات الجدول والاستجواب المتعلق بالفرضية الثانية في المحور الثالث لاحظنا أن هذه المكتبة توفر خدمات بفضل

التكنولوجيا الحديثة مثل خدمات الانترنت وخدمات البحث بالاتصال المباشر والخدمات الاعلامية وخدمات البث الانتقائي للمعلومات وخدمة التصوير والاستنساخ ويظهر كذلك من خلال الجدول رقم 14 المعبر عن إعلانات المكتبة عن مصادرها بشكل الكتروني بنسبة اكثر من 90 %

**الفرضية الثالثة:** من خلال تفريغ بيانات الجدول والاستجواب المتعلق بهذه الفرضية في المحور الثاني لاحظنا ان مدى تلبية خدمات المكتبة لرغبات واحتياجات المستفيدين رواد المكتبة ومستفيديها راضين نوع ما عن خدمات المعلومات المقدمة حيث كانت النسبة 52 % ، وفي المقابل نجد فئة راضية عن هذه الخدمات وقدرت نسبة ذلك ب33% ونسبة قليلة غير راضية قدرت 12% .

#### 4- النتائج العامة للدراسة:

إن الهدف الأساسي من وراء دراستنا هو الوقوف على أهم النقاط المستتجة والتي تبرز وتزيد من قيمة العمل البحثي في إطار تحليل جوانب الدراسة ، فبعد جملة من الإجراءات والتحليل السابقة يمكن إبراز هذه النتائج فيما يلي:

\_عدم وجود بيئة ملائمة للمستفيدين هدفها استغلال كل الإمكانيات الموجودة المكتبة من حيث الاستقبال والتوجيه الحسن والوعي بالمسؤولية المهنية لدى موظفي المكتبة وكل هذا يزيد من فعالية نشاط الخدمات المكتبية بصفة عامة والخدمات المعلوماتية بصفة خاصة.

\_الاقتصار على تقديم بعض الخدمات المعلوماتية واهمال البعض الآخر، مما يجعل تذبذب في التردد على المكتبة.

\_أغلبية المستفيدين يترددون على المكتبة لأغراض تحضير مذكرات التخرج وإعداد البحوث.

\_إمكانيات متوسطة لاستغلال خدمات المعلومات بالمكتبة. نقص الإرشاد والتدريب وعدم وجود أيام تحسيسية للتعرف على خدمات المعلومات واستخداماتها.

\_تلبية بعض حاجات المستفيدين من اجل تحقيق بعض الأهداف المكتبة محاولة إعطاء الأهمية لجميع شرائح ومختلف فئات المجتمع في تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.

\_وجود مبنى يتلاءم مع خدمات المعلومات ويساعد على استغلالها واستخدامها من جميع النواحي.

مساهمة المكتبة بشكل عام وخدمات المعلومات بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي  
والمعرفي للمستخدمين

### 5- التوصيات والمقترحات:

من خلال ما توصلنا إليه في الدراسة الميدانية، حاولنا التطرق إلى بعض الاقتراحات والتي  
نأمل أن نجد أذانا صاغية لها والمتمثلة فيما يلي:

\_ زيارة مكاتب مماثلة في ولايات أخرى أو بلدان آخر للتطلع لنماذج مشابهة، ومحاولة  
الاستفادة منها وجعل شراكة تعاونية معها.

\_ محاولة خلق شبكات إعلامية وعلمية على المستوى الوطني لكي تعم الفائدة من خدمات  
المعلومات.

\_ محاولة صرف الميزانية على كل الخدمات المعلوماتية بدون استثناء، وجعلها في نشاط  
دائم لصالح المستخدم.

\_ اقامة دورات تكوينية وايام تحسيسية حول نشاطات المكتبة وخدماتها للمستخدمين من اجل  
التوعية والاعلام على استخدام تقنيات البحث والاستغلال الكلي لخدمات المعلومات.

\_ التاطير الكمي والنوعي لموظفي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، باعتبارهم المحرك  
الاساسي الذي يعمل على تنظيم المعلومات وادارتها وتقديم خدمات في المستوى.

\_ الاهتمام بالبنية التحتية للخدمات المكتبية من ناحية الكم او النوع.

\_ انشاء مواقع وآب على شبكة الانترنت خاصة بالمكتبة، نسعى من خلالها الى التعريف  
والتقديم ان امكن الامر لخدمات المكتبة لتكون بطريقة مستغلة من طرف المستخدم وفعالة.

خاتمة

## خاتمة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة بتسليط الضوء على معرفة واقع خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وكيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال في ترويج خدماتها وخصوصا في تلبية حاجيات المستفيدين، حيث كانت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية ادرار من اولى المؤسسات الساعية والسباقة الى استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال في تحسين خدماتها وعرض انجازاتها والإعلان عنها منذ افتتاحها وقد ظهر لنا هذا جليا عند زيارتنا لها فقد أصبحت جل مرافقها وخدماتها تعتمد على التكنولوجيا الرقمية بحيث تتوفر على فهارس بحث رقمية تسهل من عملية البحث البيبلوغرافي وبطاقة الكترونية لكل مستفيد في المكتبة ليتسنى له البحث والقراءة في كافة مرافق المكتبة كما لها موقع الكتروني ضخم يضم معلوماتها ومرافقها ويعرض كافة خدماتها المجانية منها والتجارية، كقاعات للحفلات وقاعة للمحاضرات كما ان للمكتبة شراكة مع الإذاعة وبعض الصحف لعرض خدماتها وكافة مصادر معلوماتها خصوصا المؤلفات المحلية، كما أن للمكتبة دور في أحياء المناسبات الوطنية والدينية وعرض بعض المعارض الثقافية والتقليدية، فكل هذا يزيد ثقل حجمها في المجتمع وعرض وترويج كافة منتجاتها.

ولقد توصلنا إلى نتيجة أن هذا الواقع لا بد أن تكون لو بنية تحتية يرتكز عليها لوضع كل معطيات العمل بالإضافة إلى بيئة ملائمة لتفعيل خدمات المعلومات وجميع النشاطات المكتبية بهدف تلبية اكبر قدر ممكن من المعلومات للمستفيد وفي اقل وقت وبنوعية وجودة عالية.

ومن خلال دراستنا لموضوع استخدام تكنولوجيا الاتصال في ترويج خدمات المكتبة توصلنا إلى نتيجة مفادها أن خدمات المعلومات التي توفرها إدارة المكتبات، مقبولة فجميع المستفيدين في المجتمع يحتاجون إليها، بحيث تسهل عليهم إنتاج طريق مختصر للوصول إلى المعلومات التي تثري معارفهم وتساهم في إنجاز البحث العلمي ويبقى إدخال التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في إدارة المكتبات ، أمرا ضروريا وحتمية لا بد من تحقيقها.

قائمة

المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### القواميس

- 1- بشير العلاق ، قاموس دار العلم الالكتروني للمعلومات والاتصالات ,دار العلم للملايين ، بيروت2006.
- 2\_معلم، بطرس البستاني. قطر المحيط: قاموس لغوي. مكتبة لبنان ناشرون، بيروت،1995.

### المعاجم والموسوعات

- 1-احمد محمد الشامي ؛ السيد حسب الله. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات . والمعلومات: إنجليزي - عربي دار المريخ ,الرياض.
- 2- احمد محمد الشامي, السيد حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات المكتبة الأكاديمية, القاهرة 2001.

### الكتب

- 1-النوايسة، غالب عوض ,تنمية المجموعات المكتبية في المكتبات ومراكز المعلومات . الطبعة,3 ,دار الفكر للمنشورات، عمان.2010
- 2-النوايسة، غالب عوض ,خدمات المستفيد من المكتبات ومراكز المعلومات, دار الصفاء لمنشر،. عمان 2002.
- 3-الصدعي ، التسويق الالكتروني للمعلومات والاتصالات ،دار العلم للملايين للنشر 2006 بيروت
- 4-أحمد نافع, أنواع المكتبات2011.
- 5-اليمشيري، عمر أحمد , مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات ,دار الصفاء. عمان2008
- 6-اليمشيري عمر أحمد, عميان، ربحي مصطفى. المرجع في علم المكتبات والمعلومات ,دار الشروق عمان 1997.
- 7-الخمفاوي وليد سالم محمد .مكتبات ومتاحف الاطفال من التقليدي الى الرقمي الطبعة2دار الفكر،عمان 2014

- 8- بن السبتي عبد المالك, محاضرات في تكنولوجيا المعلومات.قسنطينة : مطبوعات.جامعة منتوري،2004.
- 9- بشير العلاق ، قاموس دار العلم الالكتروني للمعلومات والاتصالات ، دار العلم للملايين ، بيروت.
- 10- حميد الطائي، محمود الصميدعي، بشير العلاق، إيهاب القرم، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان،الأردن .،2007.
- 11-حسان عباودة،اثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المكتبية،الطبعة 1 عمان:دار المعتر للنشر والتوزيع
- 12-حشمت قاسم ,مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . القاهرة: مكتبة غريب،1990 .
- 13-ريا احمد الدباس ,خدمات المعلومات في المكتبات التقليدية .دار البداية عمان2012.
- 14- عبد المالك بن السبتي، محاضرات في تكنولوجيا المعلومات، (مطبوعات قسنطينة: جامعة منتوري، 2004.
- 15--عاطف السيد، العولمة في ميزان الفكر .. دراسة تحليلية، مطبعة الانتصار القاهرة، 2001.
- 16-عماد عبد الوهاب الصباغ، الحاسوب في إدارة الأعمال،دار الثقافة عمان ، 1996.
- 17-عليان رحي مصطفى , خدمات المعلومات, دار صفاء لنشر والتوزيع،2011عمان.
- 18-عليان رحي مصطفى , مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات, دار. فاء. عمان., 2005.
- 19-عليان،رحي مصطفى ,لمكتبات المتخصصة ومراكز المعلومات ,دار الصفاء لمنشر والتوزيع عمان ، 2014.
- 20-عميوي احمد عودة المالكي مجبل. المكتبات النوعية: الوطنية، الجامعية المتخصصة، العامة، المدرسية, مؤسسة الوراق ,عمان2006.
- 21-عبد اللطيف مدخل الى علوم المكتبات والمعلومات ,منشورات جامعة منتوري قسنطينة, 2001.
- 22-عامر قنديلجي ,البحث واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية,دار اليازوري للتوزيع والنشر عمان2008.

- 23-عباس طارق محمود ,مستقبل المكتبات المدرسية والعامية في ظل العولمة الالكترونية. المركز الاصيل,القاهرة 2005
- 24-عبد الهادي محمد فتحي, مقدمة في علم المعلومات ,دار غريب للنشر,لقاهرة,1993.
- 25-عبد الهادي حمد فتحي ,البحث ومناجمنت في علم المكتبات والمعلومات, الدار المصرية اللبنانية القاهرة,2002.
- 26-العزاوي كيم يونس كور ,مقدمة في منهج البحث العلمي,, دار دجلة عمان,2007.
- 27-العلمي أحمد عبد الله ,المكتبة العامة في خدمة المجتمع, دار الكتاب الحديث.القاهرة 2006.
- 28-علي فلاح مصلح ألزغبى، الإعلان الالكتروني منطلقات نظرية وتطبيقات عملية،دار الكتاب الجامعي.
- 29-سلامة محمد عبد الحافظ, خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية دار الفكر ، عمان1997.
- 30-سعيد يس عامر، علي محمد عبد الوهاب الفكر المعاصر في التنظيم والإدارة، الطبعة 2، مركز وايد سبر قيس، القاهرة.1998.
- 31-شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال.. المخاطر والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة2000.
- 32-محمد محمد الهادي، تكنولوجيا الاتصالات وشبكات المعلومات، المكتبة الأكاديمية القاهرة2001.
- 33-مارلين كلايتون، إدارة مشاريع التشغيل الآلي في المكتبات، (ترجمة: علي سليمان الصوينع)،الرياض.
- 34-محمد السيد عبد السلام، التكنولوجيا الحديثة، عالم المعرفة للنشر و التوزيع، دار الطبع الكويت، 1978 - 1982 .
- 35--مجد الهاشمي، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، دار أسامة للنشر، الأردن 2012 .
- 36-محمد شطاح، قضايا الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا،دار الهدى:الجزائر ، 2006 .

- 37- محمد لعقاب، مجتمع الإعلام والمعلومات ماهيته وخصائصه، دار هومة للنشر والتوزيع الجزائر ، 2003.
- 39- مصطفى علي اللحام المدخل الى علم المكتبات ومصادر المعلومات. دار الاكاديميون للنشر والتوزيع .عمان الاردن.
- 40- محسن فتحي عبد الصبور، أسرار الترويج في عصر العولمة، دار القاهرة، مصر.
- 41- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات ومستقبل صناعة الصحافة، دارالسحاب للنشر والتوزيع ، القاهرة.
- 42- محمد عبد الهادي، تكنولوجيا معلومات المكتبات ومراكز المعلومات، الدار المصرية اللبنانية.
- 43- محمد عبد الهادي، اتجاهات حديثة في المكتبات والمعلومات، الدار المصرية اللبنانية ، دار الميسرة للنشر والتوزيع عمان 2002.
- 44- مصطفى فهميم، تصنيف الكتب في المكتبات المدرسية والمكتبات العامة، دار الفكر العربي القاهرة 2009.
- 45- نافع المدادحة، محمد عزت الحلامية، تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات، دار المعتز للنشر والتوزيع عمان، الاردن 2014.
- 46- ناجية قموح; سمية الزاحي, خديجة بوخالفة. كتاب المعيار العربي الموحد للمكتبات والمعلومات ,الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات، جِّدة 2013.
- 47- نجلاء عبد الفتاح، طه عشيري، التقنيات الحديثة وأثرها في المكتبات، ا جامعة القاهرة ، 2014،
- 48- نيهال، فؤاد إسماعيل, الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المكتبات و المعلومات، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2012.
- 49- نانم ، عبد الرحيم ابراهيم , نظم المعلومات والمجتمع, مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية 2005.
- 50- هدى حامد قشقوش، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن, دار النهضة العربي القاهرة ص 20

51- محمد الهادي محمد، أساليب توثيق البحوث العلمية، المكتبة الأكاديمية، الجزائر، 1995.

52- خالد حامد، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.

### الرسائل و الأطروحات الجامعية

1. أحمد، إبراهيم. تقييم الموارد البشرية وأثره في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبة احمد عروة رسالة ماجستير في علم المكتبات .قسنطينة :جامعة الامير عبد القادر ،2006
2. بطوش كمال. سموك الباحثين حيال المعلومات العلمية و التقنية داخل المكتبات.الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بجامعات وهران، وقسنطينة . اطروحة دكتوراه دولة : علم المكتبات : قسنطينة ، 2003.
3. سايح أحلام ; عدوش ، صفية . استراتيجية تسويق خدمات المعلومات في المكتبات العامة : دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
4. سمية الزاحي . المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية و معطيات الواقع المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. مذكرة ماجستير . جامعة قسنطينة كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية: قسم علم المكتبات، 2006.
5. قموح ناجية ، السياسة الوطنية للمعلومات العلمية و التقنية و دورها في دعم البحث العلمي بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري اطروحة دكتوراه دولة علم المكتبات , قسنطينة ، 2004.
6. مراد، كريم ,مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية مدينة قسنطينة نموذجا اطروحة دكتوراه في علم المكتبات. جامعة منتوري، 2008.
- 7.أمنة عيادي،فاطمة كاتب،دور تكنولوجيا الاتصال في تفعيل اداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدمائية،جامعة العربي بن لمهيدي ام البواقي 2016
- 8 .يمان سوفي،دور المزيج الترويجي في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسة الخدمية ،مذكرة ماستر قسم علوم انسانية جامعة محمد خيضر 2019

9. سميرة رابح بوعيشة، الدعوة الإسلامية عبر الإنترنت، رسالة ماجستير قسم الدعوة والإعلام، جامعة الأمير عبد القادر

### المجلات

1- هشام مرسي، الإنترنت وثورة الإنترنت، مجلة المستقبل الإسلامي، عدد 72 فيفري 1998 .

### المواقع الالكترونية

1- خيال محمد مهدي الجواهري، التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير المكتبات، التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومراكز التوثيق، متاح

على/ <http://www.newtechnology.eb2a.com/2016/12/17/new-techno/>

تاريخ الدخول 5ماي 2022

2- Nessma، مجالات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة، موقع المراسل

<https://www.almrsal.com>، تاريخ الدخول 06 افريل 2022

3- انواع الخدمات المكتبية، ارشيف المدونة الالكترونية، متاح على الرابط:

<http://hananhlmey10055.blogspot.com/2014/04/blog->

18ماي 2022

4- خدمة المعلومات في المكتبات، صفحة الورشات، متاح على الرابط:

<https://ar.wikipedia.org/wiki> تاريخ الدخول 11 ماي 2022

5- تسويق خدمات المعلومات، عالم المكتبات، متاح على الرابط:

<https://tecuniv25.wordpress.com/2019/02/04> تاريخ الدخول 16 ماي 2022

6- قويدر الواحد عبد الله، بوذريع صليحة، الإنترنت كمظهر من مظاهر الاقتصاد الرقمي

وآثارها السلي تاريخ الدخول 15 ماي 2022 على العقل العربي، متاح على :

[www.univ-chelef.dz](http://www.univ-chelef.dz)

6- مصلحة الاعلام الالي، الموقع الالكتروني للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية ادرار

متاح على الرابط <https://bplpadrar.dz/> تاريخ الدخول 2022 جوان 15

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد احمد دراية-ادرار

قسم علوم إنسانية

ماستر تخصص صحافة مكتوبة والإلكترونية

استبيان لتحضير مشروع ماستر تحت عنوان:

## استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية بالجزائر

نحن بصدد اعداد مذكرة ماستر بعنوان : استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الترويج للخدمات المكتبية بالجزائر , ونهدف من خلال هذه الدراسة الى معرفة مدى تلبية احتياجات المستخدمين من الخدمات المعلوماتية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية, ونرجو منكم الإجابة على اسئلة الاستبيان. كما نحيطكم علما ان المعلومات المسترجعة تستخدم لغرض البحث العلمي دون سواه.

اشراف الدكتورة :

اعداد الطالبين:

- حسنية زايدي

- محمد بوفارس

- عبد الرحمان بن امحمد

السنة الجامعية: 2021 \ 2022

المحور الاول :. بيانات شخصية :

- 1الجنس :  ذكر  انثى
- 2 المستوى التعليمي :  ابتدائي  متوسط  ثانوي
- 3النشاط المهني :  طالب  استاذ  عامل
- بدون عمل

المحور الثاني : امكانيات المكتبة في تقديمها لخدماتها المعلوماتية :

- 4 هل تتردد على المكتبة ؟  دائما  احيانا
- نادرا
- 5كيف ترى امكانيات المتوفرة في المكتبة ؟
- كافية  غير كافية  كافية نوعا ما

المحور الثالث : استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة في ترويج خدمات المكتبة :

6 ماهي الوسيلة التي تلجا اليها في البحث عن المعلومات التي تريدها ؟

وسيلة تقليدية  وسيلة الكترونية

7 ماهي الخدمات المعلوماتية التي تستفيد منها عند استخدامك للمكتبة ؟

خدمة الإعارة  خدمة الإحاطة الجارية  خدمة البث الانتقائي

خدمة تدريب المستفيدين  خدمة الترجمة  خدمة التصوير الاستنساخ

خدمة البحث بالاتصال المباشر  خدمة البليوغرافية  الخدمة الإعلامية

خدمة الانترنت  الخدمة المرجعية

8 هل خدمات المعلومات تلبى احتياجات المستفيدين ؟

نعم  لا  نوعا ما

9 من اجل ماذا تستخدم خدمات المعلومات بالمكتبة ؟

العمل  الدراسة  المطالعة  ترفيه

المحور الثالث : تقييم خدمات المعلومات المكتبية :

10 هل انت راض عن خدمات المعلومات المكتبية ؟

راض  غير راض  راض نوعا ما

هل تلقى الاستقبال الجيد من طرف العاملين بالمكتبة ؟ 11

نعم  لا  أحيانا

12 ماهي أهداف المكتبة من استخدامها لتكنولوجيات الاتصال و الإعلام الحديثة ؟

تحقيق أهداف المكتبة

ترويج خدماتها للجمهور

تحقيق رضا المستفيدين

تطوير و تسهيل عمليات البحث العلمي

المحور الرابع: اساسيات للترويج خدمات المكتبة بواسطة التكنولوجيا الحديثة

13 هل تمتلك المكتبة موقع إلكتروني خاص بها؟

 لا نعم

14 هل تعلن المكتبة عن مصادر معلوماتها بشكل إلكتروني؟

 لا نعم