



قوائم المحتويات متاحة على ASJP المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية
الصفحة الرئيسية للمجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/552



الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين الجامعيين عبر الويب 2.0 دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة (1؛ 2)، الأمير عبد القادر

Collaborative professional communication between university librarians through Web 2.0: Field study at Libraries of Constantine Universities (1 ;2 ;El Amir Abdelkader)

عماد مناعي^{1*}، د. نبيل عكنوش²

¹معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري - الجزائر.

²معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري - الجزائر.

مخبر تكنولوجيا المعلومات الجديدة ودورها في التنمية الوطنية - معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري - الجزائر.

Key words:

Communication;
Collaborative
Communication;
Professional Librarian;
Web 2.0; Social Media;
University Library;
Constantine Universities.

Abstract

This study focuses on collaborative professional communication between librarians, through Web 2.0 and their tools for interaction and cooperation between university librarians. The study aims to highlight the importance of professional communication under the principle of cooperation and sharing through the Web 2.0 fabric. Where we relied on the descriptive approach based on the analysis and use of the tool for collecting information that was represented in the questionnaire, which was distributed to 30 specialists in librarianship and information. the study concluded with several important results, including the safe knowledge of professional communication 2.0, without actual use of Web 2.0 tools, but the dependence on social networking sites was high, as well as the presence of technical and informational obstacles that limit the use of Web 2.0 techniques and to use them in a real and effective way.

ملخص

معلومات المقال

تاريخ المقال:

الإرسال: 2023-09-11

القبول: 2025-06-15

الكلمات المفتاحية:

الاتصال المهني؛

الاتصال التعاوني؛

الويب 2.0؛ مواقع

التواصل الاجتماعي؛

مكتبة جامعية؛ جامعات

قسنطينة.

تتناول هذه الدراسة الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين في الجامعة الجزائرية، وذلك عن طريق استخدامات تقنيات وأدوات الويب 2.0 التي تعمل على خلق فضاء للتواصل والتفاعل والتعاون بين المكتبيين الجامعيين. وتهدف الدراسة إلى إبراز أهمية الاتصال المهني في شكله الرسمي بين المكتبيين الجامعية تحت مبدأ التعاون والتشارك عن طريق نسيج الويب 2.0. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل والاستعانة بأداة جمع المعلومات التي تمثلت في الاستبانة، والتي تم توزيعها على 30 اختصاصي في علم المكتبات والمعلومات بمختلف مؤهلاتهم العلمية ورتبهم الوظيفية ومسؤولياتهم المهنية، مقسمون على ثلاث مكتبات مركزية لجامعات قسنطينة (1 و 2) والأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية)، وبعد تحليل البيانات، خلصت الدراسة بعدة نتائج مهمة منها: المعرفة الأكيدة بالاتصال المهني في جيله الثاني، مع عدم الاستخدام الفعلي لأدوات الويب 2.0، ولكن كان الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي بصورة كبيرة، أيضا وجود عوائق تقنية ومعلوماتية تحد من الاستخدام الفعلي للمكتبيين لتقنيات الويب 2.0 وتوظيفها بصورة حقيقية وفعالة.

1. مقدمة

2. تساؤلات الدراسة

- 1- هل يوجد اتصال ذو طابع مهني بين المكتبيين الجامعيين في إطار التعاون والتشارك؟
- 2- هل أخصائي المكتبات الجامعية يتقن استخدام أدوات الويب 2.0، في العملية الاتصالية المهنية؟
- 3- ما هي وسائل الاتصال الأكثر اعتمادا في بيئة الويب 2.0 والمكتبات 2.0؟
- 4- هل تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي بيئة فعلية للاتصال المهني بين المكتبيين الجامعيين؟

3. فرضيات الدراسة

الفرضية العامة

طبيعة الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين الجامعيين عبر الويب 2.0، تعمل على زيادة التفاعلية بينهم في تبادل المعارف والخبرات المهنية.

الفرضيات الجزئية

- 1- توافر معرفة سطحية لنسيج الويب 2.0 وتطبيقاته المختلفة لدى المكتبيين الجامعيين، يحد من الاستخدام الفعلي لتلك التطبيقات والأدوات التفاعلية.
- 2- مواقع التواصل الاجتماعي هي الأداة الأكثر اعتمادا للمكتبيين الجامعيين في الاتصال فيما بينهم لسهولة استخدامها.

4. منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي المعتمد على التحليل، للتعرف على طبيعة المفاهيم النظرية الخاصة بالاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين، أيضا المفاهيم الخاصة ببيئة الويب 2.0 وأهم التطبيقات المعتمدة في عمليات الاتصال والتواصل، للوصول إلى نتائج يمكن تحليلها، والخروج بحلول واقعية تعكس الواقع المهني للمكتبيين في العصر الرقمي. كما تم الاعتماد على الإستبانة في جمع البيانات حول المبحوثين من المجتمع الكلي؛ التي تمثلت في 30 اختصاصي مكتبات جامعية، بمختلف أعمارهم، مؤهلاتهم العلمية، رتبهم الوظيفية، مسؤولياتهم المهنية، على مستوى ثلاث مكتبات مركزية جامعية. (جامعة قسنطينة 1، وجامعة قسنطينة 2، وجامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية).

5. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في أن مكتباتنا الجامعية تخوض غمار التطور والنمو متفاوت كل يوم. وذلك لتبنيها واستقدامها لجلمة من التقنيات والبرمجيات الحديثة إما على المستوى المهني أو على المستوى المعرفي، حيث أصبح أخصائي المكتبات الجامعية يعتمد في تقديم خدماته على وسائل اتصال مهنية

إن التطور الكبير الذي مس مؤسسات التعليم العالي ومن بينها المكتبات الجامعية، المبني أساسا على تطور تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة، أدى إلى ظهور أدوات جديدة تعمل على تفعيل الاتصال بين المكتبيين عبر نسيج الويب 2.0. هذا الأخير الذي أثبت نجاعته في تدعيم وسائل الاتصال المعروفة كتطبيقات الويب 2.0، صفحات التواصل الاجتماعي، الشبكات الاجتماعية المهنية...، التي تعمل على تجسيد مبادئ التعاون المهني بين المكتبيين وتعزيزه في إطار تطوير الخدمة المكتبية بالجامعة الجزائرية.

من هنا يبرز لنا دور الاتصال المهني التعاوني الذي أصبح ضروريا في الوقت الحاضر، خاصة ونحن نتعامل مع التكنولوجيات وأدواتها بشكل يومي ومتكرر، كما ظهرت عدة مشاريع تعكس فكرة التعاون والتكافل، كالمشاريع الرقمنة وإنشاء المكتبات الرقمية، المستودعات الرقمية، البرمجيات الخاصة بتسيير المكتبات الرقمية، البوابات، الاشتراكات في قواعد البيانات والشبكات... الخ. الشيء الذي جعل المكتبيين المتخصصين في نظم المعلوماتية والتكنولوجيا الوصول إلى التفكير في تجسيد المشاريع التعاونية التي تضمن تطوير المفاهيم النظرية والمهام التطبيقية الخاصة بالمهنة المكتبية في جيلها الثاني، حيث نتج عن ذلك ظهور ما يسمى اليوم بالمكتبي 2.0، والمكتبة 2.0، والمهنة 2.0.

1. إشكالية الدراسة

تمثل المكتبات العصب الحيوي والعمود الفقري للجامعات، فهي التي تجمع المعلومات وتعالجها ومن ثم تقوم ببحثها إلى المستفيد المناسب في الوقت المناسب، كذلك تعد المحرك الأساسي نحو دفع عجلة التنمية للبحث العلمي في التعليم العالي، وبما أن القائمين على تلك المكتبات من ذوي الاختصاص فهم ملزمون بتطوير مجموع خدمات تلك المكتبات ورفع من قيمة ودرجة الجودة لها، ومن خلال ما تشهده مكتباتنا الجامعية من قفزة نوعية نحو التطور والازدهار كان الفضل فيها بالدرجة الأولى لوعي المكتبيين بالواجبات المنوطة لهم قبل كل شيء، هذا الذي سبق، أدى إلى وجوب وسيلة تعمل كدعامة رئيسية في نجاح تلك المهمة والتي هي الاتصال أو الاتصال المهني للمكتبيين في العصر الرقمي وعبر الشبكات التواصل الاجتماعي في عالم الجيل الثاني للويب الذي أثر كثيرا خاصة على البيئة المهنية للمكتبيين في السنوات الأخيرة.

لذا نقوم بطرح تساؤل مفاده: ما واقع الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين الجامعيين عبر نسيج الويب 2.0 في المكتبات المركزية لجامعات قسنطينة (1، 2 والأمير عبد القادر)؟

وما هي الأدوات والتطبيقات المعتمدة في تعزيز الاتصال المهني في بيئة الويب 2.0 بين المكتبيين الجامعيين؟

والمعروفة بمسمى الويب 2.0 حيث عمدت الدراسة إلى مناقشة وتحليل كامل للويب 2.0، وذلك بوضع تعريف للمصطلح، ثم دراسة أبرز التطبيقات في بيئة الويب 2.0 وهي: المدونات Blogs، التأليف الحر Wiki، الملخص للمواقع RSS، الشبكات الاجتماعية Online Social Networks، ووصف المحتوى Content Tagging، ثم دراسة مفهوم المكتبات 2.0 وعرض أهم مبادئها، ثم ناقشت الدراسة تأثير الويب 2.0 على مهنة أخصائي المكتبات. كما جاءت الدراسة الثانية للباحث: (ديغن، 2015)، توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب (web 2.0) في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات المركزية لجامعات: الجزائر 1، وهران 1، قسنطينة 1، أنموذجا، وركزت الدراسة إمكانية وضع استراتيجيات للتسويق وإعادة النظر فيها من قبل المكتبات الجامعية، لأنها أثبتت عدم نجاعتها في ظل المستجدات الطارئة، وخلصت الدراسة بعدة نتائج منها توظيف تطبيقات الويب 2.0 في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية من منطلقات فردية، أيضا مازالت المكتبات الجامعية الجزائرية تعتمد في تسويق خدمات المعلومات على استراتيجيات تقليدية بسبب ضعف استراتيجياتها الإلكترونية أو غيابها تماما في بعض المكتبات الجامعية، كذلك اختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية يعاني من ضعف في مقومات التكوين الذاتي، وقد يرجع ذلك إلى غياب سياسة التحفيز لتنمية روح المبادرة لديه.

أما الدراسة الثالثة للباحث: (Caruso, 2018) بعنوان: نحو فهم دور تقنية الويب 2.0 في التعلم الموجه ذاتياً والأداء الوظيفي. في هذه الورقة بمثابة استكشاف ووصف مفصل لنتائج الأداء الوظيفي بناءً على الطريقة التي يتم بها إجراء أنشطة التعلم الذاتي للموظفين، بوساطة استخدام تقنيات الويب 2.0 في الإعدادات التنظيمية. يوفر نظرة جماعية للدور الذي تلعبه تقنية Web 2.0 في التعلم الذاتي في مكان العمل ونتائج الأداء الوظيفي لإفادة الموظفين والمنظمات ومحترفي تنمية الموارد البشرية. لتوسيع قاعدة المعرفة لتعلم الكبار وأنشطة التعلم الذاتي، تركز هذه الورقة على دور تقنية Web 2.0 في مشاركة المتعلمين البالغين في التعلم الذاتي. يركز جزء من المناقشة على تفضيل المتعلمين فيما يتعلق بظهور تقنية الويب 2.0. تستكشف هذه المناقشة حول تفضيل المتعلم بيئات التعلم التي شارك فيها المشاركون والدافع وراء مشاركتهم. تساهم هذه الورقة في مجال تنمية الموارد البشرية من خلال توفير عدسة جديدة تنظر إلى دور تقنية Web 2.0 في التعلم الموجه ذاتياً والأداء الوظيفي ضمن إطار تنظيمي، وبالتالي تمكين دمجه في موقع التعلم المدمج. التطبيق العملي الناتج عن هذه الورقة هو تقديم نظرة ثاقبة لاختصاصي تنمية الموارد البشرية في أفضل الممارسات والتوصيات لاعتماد وتطبيق تكنولوجيا الويب 2.0.

جديدة كمواقع التواصل الاجتماعي، وذلك لتبادل المعلومات والخبرات مع باقي زملاء المهنة المكتبية، هذا أدى إلى ظهور ما يسمى بالاتصال المهني عبر وسائل الجيل الثاني للويب، الذي أدى إلى زيادة كفاءة تلك الخدمات والبحث عن الجودة فيها. فزيادة استغلال خدمات الجيل الثاني للويب (Web 2.0) في تفعيل عمليات الاتصال المهني باحترافية، يسمح بالحفاظ على قوانين أخلاقيات المهنة المكتبية وتطبيقها في ظل وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة. بالإضافة إلى تعزيز مبادئ التعاون والتشارك في الأعمال، الخدمات، الأفكار والإبداعات.

6. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف المسطرة مسبقاً من طرف الباحث والتي نذكر منها:

- محاولة التعريف بمعنى الاتصال المهني في مجال المكتبات الجامعية.
- إبراز خاصيات الجيل الثاني للويب في تدعيم الخدمات المكتبية الجامعية.
- معرفة كيفية الاتصال بين المكتبيين في إطار تبادل المعلومات المهنية.
- استخدامات وسائل الاتصال الحديثة في تقديم وتطوير نوعية الخدمات.
- مدى استخدام أخصائي المكتبات الجامعية لشبكات التواصل الاجتماعي.

7. تحليل أدب الموضوع والدراسات السابقة

عند القيام بالبحث في الأدبيات والدراسات السابقة، وجدنا عدة دراسات وبحوث أكاديمية تتقاطع بشكل مباشر أو غير مباشر مع موضوع الدراسة إما من الناحية النظرية أو التطبيقية، وهذا يرجع لحضور البحوث والدراسات في هذا المجال والتي أصبحت في الآونة الأخيرة حديث الساعة، لأهمية هذه الدراسات في نزع الستار والغموض التكنولوجي الخاص بتطور بيئة الويب وأهم التطبيقات المصاحبة له، خاصة تلك الدراسات والبحوث التي تناولت إشكاليات الاتصال والتواصل في الفضاءات الرقمية والافتراضية، المرتكزة أساساً على قنوات وأدوات تعمل على تفعيل تلك النشاطات التي أصبحت تدخل في العمل اليومي للمكتبات والقائمين عليها من ذوي الاختصاص والذين لهم قدرات ومهارات تكنولوجية ساعدت في تجسيد تلك العمليات الاتصالية بغية تعزيز مبدأ التعاون والتشارك وتقاسم المعلومات بطريقة سهلة وسريعة. وكانت الدراسة الأولى للباحث (محمود، 2009) تحت عنوان: الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. حيث تناولت تطبيقات الجيل الثاني من خدمات الانترنت

الجانب النظري للدراسة

1- مفهوم الاتصال المهني: يشجع التواصل المهني كما يتم تدريسه وممارسته بشكل شائع على تجنب المخاوف والمسؤوليات الأخلاقية. يُطلب من المتصلين قبول افتراض أنهم يشاركون في نقل خالٍ من القيمة للحقيقة الموضوعية يمكن أن تصبح دورات الكتابة المهنية سياقات لممارسة الاستراتيجيات المبتكرة. يمكن للتصورات المنقحة لاستخدام اللغة في العالم المهني تغيير هذا العالم للأفضل (Jacobi, 1992)، كما نعني باتصالات الشركة (أو المهنية) جميع المعلومات والرسائل والإشارات من أي نوع التي تصدرها الشركة، طوعية أم لا، لجميع الجماهير. جميع الإجراءات والمظاهر المرئية للشركة هي أدوات محتملة لتواصلها مع العالم الخارجي. هناك نوعان من المكونات الرئيسية للاتصال المؤسسي: الاتصال الخارجي والاتصال الداخلي هذه هي الرسائل المختلفة المرسلات والمستلمة في مكان احترافي. (Enimahery, 2015)، كذلك الاتصال المهني هو التواصل داخل الشركات والشركات وما إلى ذلك. يجب أن يتم الاعتناء به جيداً كلفة مستدامة، ويمكن تأهيل الاتصال المهني بطرق مختلفة، اعتماداً على الهدف من الرسالة أو مواقف الاتصال أو الوقت الذي يستغرقه نقل الرسالة. وبالتالي الاعتماد على الغرض من الرسالة، يمكن أن يكون الاتصال المهني إدارياً، أي أنه يأخذ شكل رسائل داخلية أو خارجية. (Enimahery, 2015).

2- الاتصال المهني التعاوني في المكتبات الجامعية

إن المكتبات الجامعية تعد البنية الأولى لتأسيس العلم والبحث في الجامعة لهذا تم الاهتمام بها النوع من المكتبات بصورة ملحوظة في العقدين الآخرين. فقد تطورت مكتباتنا الجامعية من خلال تبني واستقدام كل الوسائل والتقنيات الحديثة كالتجهيزات والبرمجيات والربط بشبكة الانترنت وتصميم المواقع والبوابات، وتم تطوير المناهج الدراسية في تخصص علوم المكتبات والمعلومات، حتى أصبحنا نطلق مسميات مهنية تتعلق باختصاصي المكتبات كالمكتبي 2.0 والمكتبة 2.0 والمهنة 2.0 والاتصال 2.0... الخ. هذا تزامناً لما شهدته بيئة الويب من تطورات تقنية كثيرة، كان لزاماً علينا أن نواكبها ونستفيد من تلك الخدمات التفاعلية، والتي تقوم بإشراك المستفيد النهائي؛ الذي أصبح يصنع المحتوى ويشارك ويقاسم المعلومات بينه وبين جميع المستخدمين. أيضاً إنشاء شبكات تعاونية تتمثل في ائتلافات تعاونية بين المكتبات الجامعية University Library Consortiums (ULC)؛ لهذا فكان التفكير في المجالات التعاونية ينمو بصورة سريعة والتي تعتمد في الأساس على بنية الاتصال والتواصل إما بين المكتبات كهيئات ومؤسسات أكاديمية، أو بين القائمين على تسيير تلك المكتبات وهم المكتبيين. ولقد ساعدت خدمات وتقنيات الويب 2.0 في دعم تلك المشاريع التعاونية حيث تم الاعتماد على عدة تقنيات كان لها تأثير واضح في خلق بيئة اتصالية تفاعلية جديدة، ومن

أهم تلك التقنيات نجد: المدونات، والويكي، والملخص الوافي RSS، و مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة (أكاديمية، مهنية، اجتماعية)؛ فكانت النتيجة تبادل للمعلومات بصورة فورية، وإبداء الآراء حول التجارب والخبرات المختلفة، أيضاً المشاريع المستقبلية التي تستفيد منها المكتبة الجامعية على الأمد البعيد.

3- مفهوم الويب 2.0

ظهر مصطلح الويب 2.0 لأول مرة عام 2005 في اجتماع أقيم بين كل من مؤسسة (O'Reilly Media) و Media Live International، حيث حاول الخبراء في هذا الاجتماع الوصول إلى معايير محددة يمكن من خلالها تقسيم مواقع الويب إلى مواقع تقليدية 1.0 ومواقع ديناميكية 2.0. (الخليفة، 2008)

وعرفته "JISC" مجلة نظم المعلومات والاتصالات في تقرير لها نشر سنة 2007 بأنه: يشتمل على مجموعة متنوعة من المعاني المختلفة التي تتضمن زيادة التركيز على المحتوى المنشأ من قبل المستخدمين، وتشارك هذا المحتوى وإثرائه بصفة تعاونية باستخدام أنواع مختلفة من البرمجيات الاجتماعية (Social Media)، وطرق جديدة للتفاعل مستندة على تطبيقات الويب، واستخدام شبكة الانترنت كمنصة لتوليد المحتوى، وإعادة تحديد الأهداف المتعلقة باستخدام المحتوى. (Ware, 2009)، كما يعتبر الويب 2.0 مرحلة انتقالية مهمة في تاريخ شبكة الويب والتي تتمثل في الانتقال من مفهوم المواقع التقليدية، والتي يعتمد محتواها الموضوعي على ما ينشره مدير الموقع أو الجهة المسؤولة عنه، إلى مفهوم التطبيقات المتكاملة والتي توفر الخدمات التفاعلية للمستخدم الذي تطور دوره ليكون بمثابة المنتج والمستهلك للمحتوى في آن واحد

4- مفهوم المكتبات 2.0

إن تطور الويب من جيله الأول إلى جيله الثاني، عمد بالضرورة إلى تطور المؤسسات المعلوماتية التي تعتمد في عصرنا الحالي على جمع المعلومات ومعالجتها وبثها، أيضاً اعتمادها على شبكة الانترنت في تطوير وإتاحة محتواها الأكاديمي، المهني، والمعلوماتي، فنتج عن ذلك ظهور مؤسسات معلوماتية حديثة في جيلها الثاني وأصبح هذا الأخير تعبير على مواكبة تلك المؤسسات كل التطورات الحاصلة في شبكات الويب والتقنيات الحديثة المرتبطة بها. ومن بين أهم تلك المؤسسات نجد المكتبات بصفة عامة والأكاديمية والجامعية بصفة خاصة، التي تمتلك عدة مؤهلات إما بشرية، أو مادية أو مالية. أو تكنولوجية، ساعدت كثيراً في تطوير خدماتها في عصرنا الرقمي، باحترافية عالية.

حيث أعطى الكاتب "عبد الجواد سامح زينهم" مفهوما مختصراً وواضحاً للمكتبات في جيلها الثاني، حيث أدلى بأن مكتبات الجيل الثاني هي: "نمط الجيل التالي لتوصيل خدمات المكتبة،

بالمهنة المكتبية، وترفع من مستوى جودة الخدمات في المكتبة الجامعية بصفة آلية.

3.5 خدمة الويكي Wikis

الويكي، أو الوكيز، أو ما يسمى بالتأليف الحر. (محمود، 2009) هو "عبارة عن عملية التأليف المشترك، حيث نجد عدة باحثين يتشاركون في إنشاء وإثارة المحتوى الأكاديمي على الويب، حيث تعزز هذه الخاصية من التعاون بين المهنيين والأكاديميين في نشر المحتوى المعلوماتي على الويب، وتبادل المعارف والأفكار الجديدة، كما تساعد على تفعيل التفكير النقدي لهؤلاء المشاركين والمتفاعلين"، وهذا ما ذهب إليه Baro على أنه "عبارة عن موقع ويب تعاوني يمكن أي شخص التعديل في المحتوى الموجود على الويكيبيديا". (Baro, 2012)

الجانب التطبيقي للدراسة

تحليل جداول العينة

1. الفئة العمرية (السن)

الجدول رقم 1 تقسيم الفئة العمرية للمبحوثين

الفئة العمرية	العينة		
	ج ق 1	ج ق 2	ج ع !
30-20	00	00	00
40-30	04	01	03
50-40	05	02	07
50 فما فوق	01	02	05
المجموع	10	05	15

من خلال الجدول نلاحظ تقسيم الفئة العمرية لعينة المبحوثين، حيث كانت الفئة العمرية ما بين 40-50 سنة وهذا دليل على أن جميع المكتبات المركزية لم تقم بعمليات توظيف جديدة تخص المتخصصين في مجال المكتبات والمعلومات، ويمكن ترجيح ذلك لعدة أسباب منها جائحة كوفيد 19 التي أثرت كثيرا على عمليات التوظيف مؤخرا في المكتبات وجميع القطاعات الأخرى بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

2. المؤهل العلمي:

الجدول رقم 2 المؤهل العلمي الخاص بالمبحوثين

المؤهل العلمي	العينة		
	ج ق 1	ج ق 2	ج ع !
دكتوراه	00	00	00
ماجستير	00	00	01
ماستر	03	04	05
ليسانس (ك أول م د	05	01	07
ش د ت	02	00	02
المجموع	10	05	15

فهي تشجيع مشاركة المستخدمين في كل من الخدمات المادية والافتراضية التي يرغبوها، بينما تحاول أن تصل إلى مستخدمين جدد، وخدمة أفضل في نفس الوقت من خلال أدوات وتطبيقات مدارة بواسطة العميل، هذا يتضمن أدوات وتطبيقات على الخط المباشر، ومستوى متزايد من المحادثة بين المستخدم وخدمة المكتبة، بحيث يصبح المستخدم مشارك وبناء ومستشار وخالق تعاوني". (زينهم، 2018)

5. خدمات الويب 2.0 ودورها في تفعيل الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين

إن الويب في جيله الثاني هو تطور لبعض الخدمات المقدمة على الشبكة التي تتميز بالتفاعلية بين المستخدم الأول والمستفيد النهائي، الذي بدوره أصبح يشارك ويتقاسم المعلومات ويصنع المحتوى على صفحات الويب، هذا الذي يبين لنا نجاعة تلك الأدوات والتطبيقات خاصة في تفعيل الاتصال المهني بين المكتبيين الجامعيين.

1.5. خدمة الملخص الوافي Flux RSS

يعمل الملخص الوافي RSS في تفعيل عمليات الاتصال المهني التعاوني عند استخدامه كقناة للتنبيه عن المعلومات، وذلك عند دمجها مع بوابات خاصة مثل بوابات المكتبات الجامعي. (Rivier, 2007) حيث يساعد الملخص الوافي أيضا في تتبع المعلومات في بيئة الويب، وهذا يعمل على تبادل للمعلومات بين المهنيين كالمكتبيين في التعرف على كل ما هو جديد في التخصص، خاصة من ناحية تقديم الخدمات للمستفيدين النهائيين. كما يعمل على تفعيل عمليات الاتصال عن طريق تقاسم المعلومات بين المكتبات خاصة عند دخولها في مشاريع تعاونية أو ائتلافات مكتبية. وعادة يكون مرتبط بالفهرس المشترك لتلك المكتبات المشاركة.

2.5. خدمة المدونات Blogs

جاء في سلسلة ترجمة معايير الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (IFLA)، للمؤلف (Chew, 2008)، حول الويب 2.0 والخدمات المكتبية الموجهة للشباب والمقدمة للمكتبيين في ما يخص المدونات الاجتماعية. من بين الأهداف النبيلة للمدونات التي يهدف إليها استخدام المدونات، هو التسهيل على الشباب من المستفيدين، التعرف على المكتبيين، ومنه التعرف على خدمات المكتبة... يمكن للمكتبي أن يضع تحت تصرف المستفيدين بريده الإلكتروني ورقم هاتفه، بالإضافة إلى السماح للمستفيدين من ترك تعليقات، فمدونة من دون إمكانية إضافة تعليقات، لا تختلف كثيرا عن مواقع الويب العادية.

ويمكننا أن نستنتج أن المدونات تساعد أيضا على تفعيل العلاقة التواصلية بين المكتبيين أنفسهم خاصة على مستوى المكتبات الجامعية، حيث تعتبر المدونات فضاء مهني وأكاديمي في نفس الوقت يعزز من تبادل المعلومات والمعارف والخبرات الخاصة

الجامعية، إذ نجد أن التقسيم القانوني الخاص بتقلد المسؤولية في المكتبة الجامعية هو قانون موحد والذي يقسم المسؤولية تقسيم المناصب النوعية في المكتبات الجامعية.

تحليل أسئلة الاستبيان

الجدول رقم 5 طبيعة وشكل الاتصال عند المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة %
اتصال ذو طابع ذاتي	8	16.66
اتصال ذو طابع شخصي	9	18.75
اتصال ذو طابع اجتماعي	8	16.66
اتصال ذو طابع مهني (وظيفي)	23	47.91
المجموع	48	100

في هذا الجدول لنا أن الاتصال المهني الوظيفي هو الطابع الأكثر اعتماداً في عمليات الاتصال القائمة بين المبحوثين بنسبة 47.91 % وهذا يدل على أن العمليات الاتصالية بين المكتبيين تتم على شكل اتصالات مهنية وظيفية حول الأعمال والمهام التي تجمع المكتبيين على أداؤها، ثم تليها نسبة 18.75 % تعبر على الاتصال في طابعه الشخصي أي الخاص والذي يكون بين شخص وشخص آخر دون الجماعة وهذا النوع يعتمد على بعض الأعمال الفنية التي يعمل عليها المبحوثين كالفهرسة والتصنيف والتكشيف والاستخلاص حيث يكون هنا الاتصال بينهم بطريقة خاصة ومحدودة. لتأتي نسبة 16.66 % متمثلة في طبيعة الاتصال لكل من والاتصال الذاتي أو الاجتماعي، وهذا يدل على أن المبحوثين لم يفرق بين نوع الاتصال الذاتي الذي يعتمد على القدرات والمعارف الذاتية في القيام بعمليات الاتصال أو الاعتماد على الجماعة في ذلك حيث أن تعبير الاتصال ذا الطبيعة الاجتماعية يعتمد عادة على الجماعات وكل المعارف الموافقة لديهم في إحداث عمليات الاتصال وفعاليتها بينهم.

الجدول رقم 6 نوعية الاتصال المهني بين المكتبيين الجامعيين

الإجابة	التكرارات	النسبة %
تبادل معلومات مهنية	27	32.52
تبادل معلومات تقنية	23	27.71
تبادل خبرات وتجارب	24	28.91
التعرف على أدوات في الويب	9	10.84
المجموع	83	100

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن الجدوى من نوعية الاتصال بين المكتبيين الجامعيين تتمثل في الأصل تبادل معارف مهنية

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين يمتلكون مؤهلات علمية تمثلت في شهادات أكاديمية في تخصص علم المكتبات تمثلت شهادتي الماستر والليسانس، أما شهادة الماجستير والدكتوراه غير موجودة، وهذا يبين أن الحائزين على شهادات الأعلى يختارون مجالات التعليم العالي كمهنة الأساتذة.

3. الرتبة الوظيفية

الجدول رقم 3 الرتبة الوظيفية للمبحوثين

الرتبة الوظيفية	العينة		
	ج ق 1	ج ق 2	ج ع !
مدير مكتبة	01	01	01
رئيس محافظين	00	00	00
محافظ	00	00	00
ملحق بالمكتبات م+1م2	07	04	12
مساعد مكتبات	02	00	02
المجموع	10	05	15

نلاحظ من خلال الجدول التنوع في الرتب الوظيفية في المكتبات الجامعية حيث نجد رتبة مدير المكتبة في كل منها، أيضا ملحق بالمكتبات المستوى الأول أو الثاني وهي النسب الأكثر تواجدا وهذا دليل على أن سياسة التوظيف المتبعة تعمل على إعطاء فرصة أكثر للمكتبيين المتحصلين على شهادة ذات العلاقة بالمسمى الوظيفي الخاص بالملحقين بالمكتبات الجامعية، كذلك نجد رتبة المساعدين ضئيلة بالمقارنة وهذا راجع لنقص المكتبيين المتحصلين على شهادات الدراسات التطبيقية وخريجي مراكز التكوين المهني ذات العلاقة كون أن النظام التعليمي الجديد ل م د غير من سياسة التوظيف وشروطها في المكتبة الجامعية.

4. المسؤولية المهنية

الجدول رقم 4 المسؤولية المهنية للمبحوثين

المسؤولية المهنية	العينة		
	ج ق 1	ج ق 2	ج ع !
مدير مكتبة	01	01	01
رئيس مصلحة	04	04	04
مساعد رئيس مصلحة	02	02	02
المجموع	07	07	07

من خلال الجدول الذي يمثل طابع المسؤولية المهنية المنوطة لمجموع المبحوثين المقسمين على ثلاث مكتبات جامعية على مدير المكتبة وأربعة رؤساء مصالح وهم : رئيس مصلحة الاقتناء، ورئيس مصلحة المعالجة، ورئيس مصلحة البحث الببليوغرافي، وأخيرا مصلحة التوجيه، وكل من هذه المصالح يوجد مساعدين لرؤساء المصالح وهذا ما تنص عليه الجريدة الرسمية في قانون التوظيف الخاص بالمكتبات المركزية

حيث أن مواقع التواصل أصبحت شائعة اليوم ولم تصبح حكرا على أحد، لتأتي باقي الأسباب متقاربة كتنوع وكثرة استخدامها، أيضا كونها تتمتع بآليات ديناميكية وفعالة، والشهرة التي وصلت لها تلك المواقع بنسبة 21.73%، وهذا يؤكد على الإقبال الكبير للمبحوثين على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي.

الجدول رقم 9 أهم القنوات التي يتم الاعتماد عليها في عملية الاتصال المهني الرسمي

الإجابة	التكرارات	النسبة %
يتم عبر مننديات	01	5.26
مجموعات مهنية	08	42.10
مواقع مهنية رسمية	05	26.31
خدمات على الخط	05	26.31
المجموع	19	100

جاءت إجابات المبحوثين حول أهم القنوات التي يعتمد عليها في عملية الاتصال المهني الرسمي بأعلى نسبة 42.10% حول مجموعات مهنية، لتليها المواقع المهنية الرسمية والخدمات المتوفرة على الخط بنسبة 26.31%، أما أنه يتم عبر مننديات فكانت نسبة ضئيلة 5.26%، وهذا يدل على أن الاتصال المهني في شكله الرسمي يتم بصورة كبيرة عبر مواقع مهنية رسمية بين المبحوثين.

الجدول رقم 10 كفاءات الاتصال عبر الويب 2.0 لدى المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة %
تستخدمون أدوات تساعد في تفعيل تلك العمليات	4	21.05
الاكتفاء بمنصات الاتصال المعروفة	3	15.78
الاعتماد على البريد الإلكتروني	10	52.63
استخدام أدوات الويب 2.0	2	10.52
المجموع	19	100

اختلفت آراء المبحوثين حول كفاءات الاتصال عبر الويب فكانت نسبة 52.63% في الاعتماد على البريد الإلكتروني، ثم تأتي بعد ذلك نسبة 21.05% تمثل استخدام الأدوات التي تساعد في تفعيل عمليات الاتصال بين المكتبيين، أما الاكتفاء بالمنصات المعروفة كالمنديات وغرف الدردشة ومواقع خاصة فجاءت بنسبة 15.78% وهذا يبين أن المبحوثين لا يفرقون بين الاستخدام الفعلي ومعرفة الاستخدام لأدوات الويب 2.0 والتي جاءت بنسبة 10.52%

بنسبة 32.53% وهذا يدل على أن المبحوثين يقومون بتبادل للمعلومات فيما بينهم خاصة التي تتعلق بالمهام الوظيفية اليومية ونلخصها في المعلومات العلمية والتقنية، أيضا نجد تبادل تجارب وخبرات بنسبة 28.91% وهي تعكس جميع التجارب التي مرت بها المكتبات الجامعية من تكوين وظيفي ومهني وحتى تدريب على التكنولوجيا الحديثة كالتجهيزات والبرمجيات، أما التبادل معلومات تقنية بنسبة 27.71% والتي تظهر في كفاءات استخدام البرمجيات والتقنيات الناشئة التي تبنتها كثير من المكتبات في وقتنا الحاضر، في الأخير التعرف على أدوات في الويب بنسبة 10.84% وهي نسبة ضئيلة وتعكس نظرة المبحوثين لشبكة الويب، التي تبين أنهم لا يستعملون الشبكة في التعرف على ما هو جديد فيها وأهم الخدمات المقدمة.

الجدول رقم 7 ماهية الويب 2.0 لدى المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة %
يتمثل في تطور لواجهة الويب	07	19.44
نوع جديد للويب	05	13.88
أدوات وتقنيات حديثة للاتصال	06	16.66
مواقع تشاركية وتفاعلية للاتصال	13	36.11
خدمات حديثة للمستخدمين النهائيين	05	13.88
المجموع	36	100

تتمثل ماهية الويب 2.0 لدى مجموع المبحوثين في كونه مواقع تشاركية وتفاعلية للاتصال بينهم بنسبة 36.11%، بينما عبر المبحوثين على أنه تطور لواجهة الويب بنسبة 19.44%، وأدوات وتقنيات حديثة للاتصال بنسبة 16.66%، لتبقى باقي النسب متماثلة ب 13.88% والتي تعرف الويب 2.0 على أنه نوع جديد لشبكة الويب، وخدمات حديثة للمستخدمين النهائيين.

الجدول رقم 8 نوعية الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي

الإجابة	التكرارات	النسبة %
سهولة استخدامها	23	33.33
تنوع وكثرة استخدامها	15	21.73
تتمتع بآليات ديناميكية وفعالة	16	23.18
الشهرة التي وصلت لها تلك المواقع	15	21.73
المجموع	69	100

نلاحظ أن سبب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يتمثل أساسا لدى المبحوثين في سهولة الاستخدام بنسبة 33.33%،

الجدول رقم 11 أهم الأدوات والقنوات التي يتم استخدامها من طرف المبحوثين في عملية الاتصال بينهم

الإجابة	التكرارات	النسبة %
البريد الإلكتروني	21	41.17
التغذية الراجعة Feedback	02	3.92
أدوات اتصال تفاعلية	15	29.41
دردشة فورية	13	25.49
المجموع	51	100

نلاحظ أن أهم الأدوات والقنوات التي يستخدمها المبحوثين في الاتصال بينهم تتركز على البريد الإلكتروني، خاصة وأنه يدخل في سياسة العمل اليومي وتبادل الرسائل والتعليمات بنسبة 41.17%، ثم تليها استخدام أدوات اتصال تفاعلية بنسبة 29.41% ودرشة فورية بنسبة 25.49%، ونلاحظ النسبة الأقل الخاصة بالتغذية الراجعة 3.92%، وهذا يدل على أن المبحوثين ليس لديهم إلمام معرفي بدور هذه الأداة.

الجدول رقم 12 أهم التطبيقات المعتمدة من طرف المبحوثين عند استخدام الويب 2.0

الإجابة	التكرارات	النسبة %
المدونات Blogs	07	8.43
الويكي Wikis	03	3.61
تطبيق التقييم المبسط جدا RSS	02	2.40
شبكة الأنترنت WWW	27	32.53
البريد الإلكتروني	18	21.68
المكتبات الرقمية	16	19.27
قواعد المعلومات	10	12.04
المجموع	83	100

اعتبر أكبر نسبة من عينة المبحوثين 32.53% أن أهم التطبيقات المعتمدة من طرفهم عند استخدام الويب 2.0 هي شبكة الأنترنت، لما توفره هذه الأخيرة من خدمات متنوعة، في حين أن نسبة 21.68% تعبر عن البريد الإلكتروني وهذا راجع للاستخدام الواسع لهذه الوسيلة في إرسال واستقبال المعلومات بين المبحوثين، كذلك نجد الاعتماد على المكتبات الرقمية بنسبة 19.27%، حيث تعد بيئة فعالة لتبادل المعلومات ومشاركتها مع باقي المستخدمين كقواعد المعلومات بنسبة 12.04%، إما باقي التطبيقات مثل المدونات والويكي والتقييم المبسط جاءت بنسب ضئيلة والتي تعكس عدم الاستخدام الفعلي لهذه التطبيقات التي تعد هي أساس الاتصال التفاعلي للويب 2.0.

الجدول رقم 13 المجالات الخاصة بتجسيد الاتصال المهني التعاوني بين المكتبيين

الإجابة	التكرارات	النسبة %
التعارف وإنشاء الصداقات	14	18.18
إنشاء شبكات للمجموعات للمؤسسات كالمكتبات	20	25.97
إنشاء مجموعات اهتمام	09	11.68
إنشاء صفحات خاصة بالأفراد والجهات	03	3.89
استخدامات ترفيهية	04	5.19
الدعاية والإعلان	15	19.48
تسويق المعلومات	12	15.58
المجموع	77	100

من خلال معطيات الجدول نجد أن المبحوثين يعتمدون على مجالات تقوم على تجسيد الاتصال المهني التعاوني بينهم وسجلت أعلى نسبة 25.97% حول إنشاء شبكات للمجموعات والمؤسسات كالمكتبات الجامعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، أيضا القيام بالدعاية والإعلان لخدمات المكتبة ونشر المعلومات الخاصة بالخدمة المكتبية الجامعية بنسبة 19.48%، وتليها نسبة تسويق المعلومات في المكتبة الجامعية بنسبة 15.58%، كذلك يعد التعارف وإنشاء الصداقات الذي تم التعبير عليه بنسبة 18.18% من المؤشرات التي تعكس الاتصال المهني التعاوني وذلك بإنشاء علاقات مهنية بين المكتبيين على المستوى المحلي والدولي.

الجدول رقم 14 الأدوات الأكثر استخداما من طرف المبحوثين والخاصة بالويب 2.0

الإجابة	التكرارات	النسبة %
التقييم المبسط جدا RSS	03	6.12
المدونات Blogs	09	18.36
الويكي Wikis	02	4.08
الفلكسونمي Folksonomy	00	00
البودكاست Podcast	00	00
فليكر flickr	01	2.04
My Space	04	8.16
Social Media	30	61.22
المجموع	49	100

لاحظنا أن أدوات الويب 2.0 الأكثر استخداما من طرف المبحوثين انحصرت بصورة كبيرة في مواقع التواصل

إتاحة الخدمة المرجعية في جيلها الثاني بالاعتماد على أدوات تفاعلية غيرت من سلوك المكتبي والمستفيد النهائي في آن واحد، كما جاءت باقي النسب متقاربة وتعكس مدى معرفة المكتبيين بها واستخدامها كخدمة الدردشة الفورية وخدمة أسأل المكتبي بنسبة 12.76%.

الجدول رقم 17 نوعية التعامل مع أدوات الويب 2.0 من طرف المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة%
أدوات موجودة في موقع المكتبة	09	32.14
أدوات مثبتة على الحواسيب التي تستخدمونها	01	3.57
أدوات في نسيج الويب يمكن تحميلها	09	32.14
تطبيقات خاصة بالألواح الإلكترونية والهواتف الذكية	09	32.14
المجموع	28	100

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نوعية التعامل مع أدوات الويب 2.0 من طرفهم تتجسد بصورة واضحة في الأدوات الموجودة إما في موقع المكتبة الرسمي أو في نسيج الويب 2.0 يمكن تحميلها بنسبة 32.14%، أو تطبيقات خاصة بالألواح الإلكترونية والهواتف الذكية مثل RSS والمدونات Blogs.

الجدول رقم 18 أهم المعوقات التي تواجه المبحوثين عند القيام بالاتصال بزملائهم في المهنة

الإجابة	التكرارات	النسبة%
معوقات من الناحية اللغوية	01	4.16
معوقات من الناحية التقنية	09	37.5
معوقات من الناحية الاتصالية	14	58.33
المجموع	24	100

نلاحظ من خلال إجابات المبحوثين أهم يواجهون معوقات من الناحية الاتصالية بنسبة 58.33% وهذا يتعلق بالأجهزة الخاصة بالاتصال أو الوسائل الأخرى كشبكة الانترنت أو قنوات للاتصال بين المكتبيين الجامعيين، وجاءت نسبة 37.5% تعبر على معوقات من الناحية التقنية، أي أنه توجد صعوبات تقنية في التعامل مع شبكة الانترنت وجميع الأجهزة والبرمجيات المتعلقة الذي يأخذ مصطلح الأمية المعلوماتية، كما جاءت نسبة 4.16% تعبر على معوقات لغوية، وهي تعكس واقع المكتبيين الجامعيين في عدم إتقانهم للغات تواصل عالمية خاصة اللغة الإنجليزية المهيمنة على الشبكة

والشبكات الاجتماعية بنسبة 61.22 وهي تعبر على واقع استخدام هذه الواقع على المستوى المهني للمكتبيين التي توفر كثير من خاصيات التواصل والتفاعل والمشاركة في نشر ونقل المعلومات وإبداء الآراء نحوها، كذلك لشهرتها واعتمادها اليوم كبديل للمواقع الرسمية للمكتبات الجامعية. ثم تأتي نسبة 18.36% تعبر على استخدام المبحوثين للمدونات الاجتماعية، خاصة في الآونة الأخيرة لما وصلت إليه هذه الأداة في نشر المعلومات العلمية والتقنية، ومشاركة جميع المستخدمين في صناعة محتواها العلمي والمشاركة في إتاحتها وتقاسمه مع بقية زملاء المهنة المكتبية. ومنه فهي تعزز مبدأ التعاون بين جميع المكتبيين على الصعيد المحلي أو الدولي.

الجدول رقم 15 نوعية المشاريع التعاونية بين المكتبات الجامعية

الإجابة	التكرارات	النسبة%
مشروع تعاوني محلي	10	83.33
مشروع تعاوني وطني	02	16.66
مشروع تعاوني عربي	00	00.00
مشروع تعاوني دولي	00	00.00
المجموع	12	100

حسب المعطيات نجد هناك تنوع في المشاريع التعاونية بين المكتبات الجامعية، حيث يغلب عليها الطابع المحلي بنسبة 83.33% أما المشاريع ذات الطابع الوطني فهي قليلة جدا بنسبة 16.66% وهذا يدل على عدم وجود إرادة حقيقية نحو الإئتلاف والتعاون للمكتبات الجامعية خاصة ونحن نعيش ثورة تكنولوجية هائلة على المستوى العربي والغربي.

الجدول رقم 16 أهم الخدمات المرجعية التي تفعل الاتصال المهني التعاوني بين المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة%
خدمة Ask Librarian	06	12.76
خدمة الأسئلة الشائعة FAQ	03	6.38
خدمة Feedback	05	10.63
خدمة الدردشة الفورية chat	06	12.76
خدمات مواقع التواصل الاجتماعي	27	57.44
المجموع	47	100

حسب آراء المبحوثين حول أهم الخدمات المرجعية التي تعمل على تفعيل الاتصال المهني التعاوني بينهم في بيئة الويب 2.0 حيث سجلنا أعلى نسبة 57.44% لخدمات مواقع التواصل الاجتماعي، وهذا يدل على حضور مواقع التواصل حتى في

العنكبوتية العالمية.

1. النتائج على ضوء الفرضيات

1.3. الفرضية العامة

"الاتصال المهني التعاوني ذو الطابع الوظيفي بين المكتبيين الجامعيين عبر الويب 2.0، يعمل على زيادة التفاعلية بينهم في تبادل المعارف والخبرات المهنية." ولقد تحققت هذه الفرضية من خلال إجابات المبحوثين في (الجدول رقم 5) بنسبة 47.91%، وهذا يدل على أن العمليات الاتصالية بين المكتبيين تتم على شكل اتصالات مهنية وظيفية حول الأعمال والمهام التي تجمع المكتبيين على أداها.

2.3. الفرضية الجزئية الأولى

"توافر معرفة سطحية لنسيج الويب 2.0 وتطبيقاته المختلفة لدى المكتبيين الجامعيين، يحد من الاستخدام الفعلي لتلك التطبيقات والأدوات التفاعلية." نجد هذه الفرضية محققة من خلال إجابات المبحوثين (الجدول رقم: 7)، حيث كانت أعلى نسبة مقدرة بـ 36.11%، تخص المواقع التشاركية والتفاعلية للاتصال، وهذا يدل على أن معظم مجموع المبحوثين قدموا إجابات عامة تفسر سطحية المعرفة بنسيج الويب في جيله الثاني وأهم التطبيقات المصاحبة والمكونة له.

3.3. الفرضية الجزئية الثانية

"مواقع التواصل الاجتماعي هي الأداة الأكثر اعتماداً للمكتبيين الجامعيين في الاتصال فيما بينهم لسهولة استخدامها." تحققت هذه الفرضية من خلال إجابات المبحوثين في (الجدول رقم: 8) بصورة واضحة وبأعلى نسبة، المقدرة بـ 33.33%، تعبر عن سهولة الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي؛ أما باقي النسب جاءت متقاربة بين 23.18% و 21.73%، تخص التنوع وكثرة الاستخدام لتلك المواقع، أيضاً الشهرة التي وصلت لها تلك المواقع وأصبحت معروفة لدى العامة.

4. النتائج العامة للدراسة

خلصت الدراسة بنتائج هامة ندرجها كالآتي:

1. امتلاك مكتبات جامعات قسنطينة (1 و 2) والأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية) كادر بشري مؤهل ومتخصص في علم المكتبات والتوثيق.

2. متوسط الفئة العمرية للمبحوثين هو 30 سنة، أي الفئة العمرية التي تكون في أوج العطاء الوظيفي، كذلك هي الفئة التي تلقت تكوين جامعي ووظيفي، وسأيرت استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في المكتبات الجامعية.

3. يقوم المبحوثين بعمليات اتصالية فيما بينهم بالاعتماد على بعض أدوات الويب 2.0.

4. الاعتماد الكبير للمبحوثين على مواقع التواصل الاجتماعي لسهولة استخدامها وخاصياتها التفاعلية الكثيرة التي توفرها.

5. لا توجد دراية كافية بنسيج الويب 2.0 وأدواته، وتأثيره على عمليات الاتصال بين المبحوثين.

6. أكثر المواقع الاجتماعية المستخدمة من طرف المبحوثين هي الفيسبوك، التويتر، اليوتوب.

7. توجد عدة أدوات تقدم خدمات في جيلها الثاني في مواقع الويب، مع عدم الإلمام المعرفي بها من قبل المبحوثين والتي يمكن أن نسميها بالأمية المعلوماتية.

8. المبادئ الأساسية التي يعتمد عليها المبحوثين في عمليات الاتصال بينهم يمكن حصرها في نشر المعرفة دون تمييز بين المكتبيين، وبناء علاقات مهنية قوية على المدى البعيد

9. أهم المجالات التي تعمل على تجسيد الاتصال المهني التعاوني بين المبحوثين هي إنشاء شبكات للمجموعات للمكتبات الجامعية على منصات التواصل الاجتماعي بطريقة رسمية.

10. توجد عدة معوقات تواجه المبحوثين في القيام بعمليات اتصال بينهم تمثلت في المعوقات الاتصالية بالدرجة الأولى، تتعلق بالبيئة المهنية التي يعمل بها المكتبيين فهي لا تتوفر في بعض الأحيان على تغطية شبكة الانترنت.

اقتراحات

1. يجب تحسين مستوى اختصاصي المكتبات الجامعية عن طريق دورات تكوينية وتدريبية حول الجيل الثاني للويب وأدواته المختلفة.

2. دخول المكتبات الجامعية في مشاريع تعاونية قد يطور من المهنة المكتبية، ويعزز مبدأ التعاون بين المكتبيين الجامعيين على المستوى المحلي أو العربي أو المحلي.

3. التركيز أكثر على الوعي المعلوماتي بالتقنيات الحديثة وتطبيقاتها في المكتبات عن طريق التكوين الذاتي للمكتبي الجامعي.

4. إدراج برامج تكوين في المسار التكويني للطالب علوم المكتبات للتعرف أكثر بنسيج الويب 2.0 وتطبيقاته وخدماته المختلفة في المكتبات الجامعية.

خاتمة

إن تطور المهنة المكتبية في العقد الأخير، وتغير البيئة الاتصالية بين المكتبيين خاصة في المكتبات الجامعية، التي قطعت أشواطاً بارزة في تطوير نظمها المعلوماتية واستقدام وسائل التكنولوجيا الحديثة من برمجيات وتجهيزات وتقنيات ناشئة، التي عملت على تطوير جودة الخدمات المقدمة، خاصة بالاعتماد على نسيج الويب 2.0 والاستفادة من خدماته التفاعلية. هذا أدى إلى تغيير في طبيعة الاتصال المهني بين المكتبيين، حيث أصبحوا يعتمدون على مجموعة من الأدوات والتطبيقات تعمل على تعزيز مبادئ الاتصال والتواصل والتفاعل وحتى التعاون بينهم، بتبادل معارف وخبرات وتجارب في المهنة في جيلها الثاني. إلا

2. Nsiegebe, Chuck. The relationship between social computing networking, workplace engagement, and ethical workplace behaviors of project managers. Phd. Diss. Capella University, 2014.pdf, Available at : <http://pqdtopen.proquest.com>

3. Frady, David. "Millennials' Personal Connection with Brands via Social Media Tools". The Florida State University : College of Communication and Information.(Master degree of Science). (2016).pdf. (visited on : 032016/11/). Available at : <http://diginole.lib.fsu.edu/islandora/object/fsu%3A182859/datastream/PDF/view>

4. Enimahery, (2015). La communication professionnelle. (en ligne), (visiter le ;102022/10/), Available sur le link : <https://mahjaps.wordpress.com/201521/06/la-communication-professionnelle-2/>

5. Ware, Mark .(2009). Web 2.0 and Scholarly Communication, (visited 062019/10/), Available at: <http://mrkwr.files.wordpress.com/200905//ware-web-20--and-scholarly-communication-preprint.pdf>

6. <https://www.linkedin.com/pulse/web-20-tools-examples-technology-features-sri-kanth>

7. Chew, Ivan, (2008). Web 2.0 and library services for young adults ; introduction for librarians, (visited 062022/10/), (online) Available at : <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/201905/assets/libraries-for-children-and-ya/publications/web-2.0-and-library-services-for-young-adults.pdf>

8. Baro, E. E., (2012). Awareness and use of Web 2.0 tools by librarians in university libraries in Nigeria, pdf, (visited 042021/06/) Available at: https://www.researchgate.net/publication/263226474_Awareness_and_use_of_Web_20_tools_by_librarians_in_university_libraries_in_Nigeria

Links

1. <https://eric.ed.gov/?id=ED345264>

2. O'Reilly Media : Available at : <https://www.oreilly.com/pub/au/27>

- كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA

عماد مناعي وعكنوش نبيل (2025)، الاتصال المهني التعاوني لبن المكتبيين الجامعيين عبر الويب 2.0 : دراسة ميدانية بمكتبات جامعات قسنطينة (1، 2، الأمير عبد القادر)، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 17، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، الجزائر، الصفحات: 31-41

أنه لمسنا من خلال هذه الدراسة غياب كبير لمفهوم الاتصال المهني بين المكتبيين عبر الويب 2.0، لدى المبحوثين، أيضا عدم وجود الآليات والبيئة الملائمة، وهذا ما تم استنتاجه من أجوبة المبحوثين، حيث يمثل لهم الويب 2.0، هو البحث في الشبكة العنكبوتية والاتصال والتواصل عبر البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي المعروفة. كما أقروا بوجود معوقات إما من الناحية الاتصالية، أو التقنية، أو اللغوية. كذلك عدم وجود قرارات صريحة نحو تطوير التكوين المهني للمكتبيين في مجال الرقمي، كاستعمال شبكة الويب وقواعد البيانات والمكتبات الرقمية، خاصة ونحن نعيش التحول الرقمي في جميع مجالات الحياة.

تضارب المصالح

يعلن المؤلفان أنهما ليس لديهما تضارب في المصالح.

المراجع

المراجع باللغة العربية

الكتب

1. محمود، سامح زينهم.(2018). وسائل التواصل الاجتماعي والجيل الثاني للمكتبات: النظريات والتطبيقات، ج.2. مصر: جامعة بنها

المجلات الإلكترونية

1. خليفة، محمود عبد الستار، (2009). الجيل الثاني من خدمات الانترنت : مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. Cybrarian journal ع 18. متاح (على الخط) بتاريخ: 2016/11/06. الرابط: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3823A200%catid=141&

مذكرات الماجستير

1. دixin، نور الدين، (2015). توظيف تطبيقات الجيل الثاني للويب (web 2.0) في تسويق خدمات المكتبات الجامعية الجزائرية : المكتبات المركزية لجامعات الجزائر، وهران 1، قسنطينة 1، أنموذجا/إشراف: د. يحيوي زهير. (مذكرة ماجستير في علم المكتبات، تخصص: تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات). جامعة وهران 1، 2015. متاح (على الخط). بتاريخ: 2016/11/06. على الرابط:

<http://theses.univ-oran1.dz/document/THA3863.pdf>

الويبغرافيا

1. الخليفة، هند. توظيف تقنيات الويب 2.0 في التعليم والتدريب الإلكتروني. جامعة ساوثهامتون، تاريخ الزيارة (2019/10/02)، متاح على الرابط :

http://hend_alkhalifa.com/wp-content/uploads/200802//alkhalifa-vet

المراجع باللغة الأجنبية

Books

1. Rivier, Alexis, (2007). Aide-mémoire d'informatique documentaire. Pris : Edition du cercle de la librairie, p. 106

Webgraphy

1. Caruso, Shirley J .(2018). Toward Understanding the Role of Web 2.0 Technology in Self-Directed Learning and Job Performance, Contemporary Issues in Education Research, v11 n3 p892018 98-, (visited 052022/06/), Available at :

<https://eric.ed.gov/?q=Cooperative+Professional+Communication+throg+web+2.0&ft=on&id=EJ1184612>