

جامعة باجي مختار - عنابة
كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم المكتبات

• **تقنيات الاتصال في المكتبات**
• التعليم على البعد

• جمال الدين بولنوار

• مارس 2020

•

مدخل إلى الإعلام والاتصال

• الإعلام

- يعد الإعلام عملية ظاهرة اجتماعية ، فهو رسالة فكرية ذات مضامين متباينة ومختلفة تستهدف مخاطبة الفرد و الجماعة عبر وسائل الاتصال المتنوعة وأهداف متعددة،
- لقد اختلف في إيجاد تعريف دقيق للإعلام فهناك من يقول بأن الإعلام هو تزويد الناس بالأخبار الصحيحة و هناك من يرى بأنه التعبير الموضوعي لعقلية الجماهير واتجاهاتها وهناك من يرى بأنه يقتصر على التعبير.
- الاتصال له علاقة وطيدة بالإعلام إلا أنه يختلف عنه في نقاط محددة•

تعريف الاتصال

الاتصال هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات إلى رسالة شفوية أو كتابية، تُنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر.

عناصر الاتصال

المرسل هو مصدر الرسالة أو نقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال، ويحول هذا المصدر التي يريد إرساله إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة.

الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل، أو هي الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه.

المستقبل هو الجهة أو الشخص الذي توجه إليه الرسالة ويقوم بحل رموزها بغية التوصل إلى تفسير محتوياتها وفهم معناها .

التغذية العكسية يمكن تعريف التغذية العكسية بأنها عبارة عن ردود الفعل التي تنعكس على

المستقبل في فهمه أو عدم فهمه للرسالة، ومدى تفاعله معها وتأثره بها.

قناة الاتصال هي طريقة أو وسيلة نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل.

بيئة الاتصال وهي المحيط العام الذي تتم فيه عملية الاتصال، فكلما خلت هذه البيئة من المعوقات والتشويش كلما زادت جودة الاتصال وتحقيقه لأهدافه.

أشكال وأهمية الاتصال

- أشكال الاتصال
- الاتصالات اللفظية وهي المحادثة المباشرة بين طرفين و عبر استخدام وسيلة معينة أو دونها باستخدام الصوت لنقل الأفكار عبر عملية الاتصال، كالمقابلات الشخصية، الاجتماعات، المناقشات، المكالمات الهاتفية... الخ.
- الاتصالات غير اللفظية وهي كافة الاتصالات التي يستخدمها الإنسان دون استعمال الصوت في تلك العمليات، والتي تأخذ أشكال مختلفة منها حركة اليد والعيون، القدم، تعابير الوجه، حركة الرأس... الخ.
- الاتصالات المكتوبة وتشمل كافة الوسائل والأدوات التي يمكن استخدامها في الكتابة للتعبير عن الأفكار التي يراد إيصالها إلى المستقبل، كالرسائل المكتوبة، المذكرات، الكتب، التقارير، الصحف والمجلات، الصور... الخ.

• تقنيات الاتصالات

- سعى الإنسان إلى تطوير سبل الاتصال وابتكر تقنيات عديدة لقد استخدم الإنسان لتحقيق الاتصال عن بعد وإيصال الرسائل تقنيات عدة مثل
- الاتصالات السلوكية هي الاتصالات التي تتم باستخدام الأسلاك والكوابل في نقل الرسائل ، ويشير مصطلح ”الاتصال السلوكي ” الاتصالات التلغرافية الاتصالات الهاتفية الفاكس
- الاتصالات اللاسلكية هي عملية الربط عن بعد بين مرسل ومستقبل دون وسيط سلوكي وتقوم فكرة الاتصالات اللاسلكية على الاستغناء التام عن الأسلاك وتوفير خدمات الاتصالات في أي مكان

وظائف الاتصال

- **التنسيق** إحداه التناغم والتزامن بين الأعمال المختلفة للمؤسسة، وحشد جهود العاملين لانجاز الأهداف المخططة بالوقت والمكان والكيفية المناسبة.
- **التشارك** من خلال إشاعة روح التشارك في العمل على أساس الطبيعة الجماعية، ولا يتحقق هذا إلا من خلال كفاءة عملية الاتصال الداخلي الحاصلة بالمؤسسة، سواء كان بشكلها النازل أو الصاعد أو الأفقي.
- **التعبير** الاتصالات هي تعبير منطقي وموضوعي عن فلسفة الإدارة وإستراتيجيتها لإشراك العاملين فيها.
- **الجمهور المستهدف بالاتصال** ويقصد بهم الزبائن والمستهلكين الحاليين والمحتملين، والموزعين وقادة الرأي (الفئة التي لها تأثير على الغير)، وتستخدم المؤسسة الاتصالات التسويقية بهدف تحقيق أهدافها التسويقية.

أنواع الاتصال

- **الاتصال الخارجي** : يتمثل في كافة الاتصالات التي تقوم بها المؤسسة أو موظفوها مع عملائها الخارجيين سواء كانوا زبائنها أو مورديها، أو المؤسسات المالية والبنوك وغيرهم من المتعاملين وكذلك من العامة من الناس، وقد تأخذ هذه الاتصالات صيغ وأشكال مختلفة . وهذه الاتصالات هي عبارة عن تفاعل بين المؤسسة وبيئتها الخارجية.
- **الاتصال الداخلي** : تتمثل في تدفق المعلومات وانتقالها داخل المؤسسة لانجاز الأعمال المبرمج والمخطط لها، وتتمثل في جميع القرارات والتعليمات والأوامر والاقترحات التي تهدف من خلالها المؤسسة إلى تنظيم والتسيير الأمثل لمختلف النشاطات الداخلية والتي لها انعكاس مباشر على الصعيد الخارجي للمؤسسة، فالاتصالات الداخلية والخارجية في المؤسسة هي عملية تكاملية.
- و تنقسم الاتصالات الداخلية إلى رسمية و غير رسمية:
- **أهمية الاتصال**
- -نقل المعلومات والبيانات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة مما يساهم ويساعد في اتخاذ القرارات.
- -متابعة الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة ومنه الوقوف على نقاط القوة والضعف وتصحيحها.
- -تساهم عملية الاتصال في تغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة.

أدوات الاتصال الداخلي

- ساهم التطور الحاصل في المجال التكنولوجي في جميع المجالات في تعدد وسائل الاتصال وجعلها أكثر سرعة وفعالية، ويرتبط استعمال الوسيلة واختيارها بعدة اعتبارات منها:
- -السرعة المطلوبة في الاتصال
- طبيعة الرسالة ومحتواها -التكلفة -الجمهور المستهدف.
- - الوسائل المكتوبة تعد من أكثر الوسائل دقة في نقل المعلومات وأقلها عرضة للتحريف أو التزوير، وهي الأفضل من ناحية حفظ المعلومات وإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة، وتعتبر من الوسائل الرسمية والمعترف بها من طرف الهيكل التنظيمي للمنظمة.
- التقارير وتعد من الوسائل الرئيسية في العمل الإداري وهي ضرورية لتنسيق الأعمال وتحديد المهام ومراقبة سيرها، وهي متعددة فمنها التقارير الإدارية ومنها التقارير التشغيلية حول وتيرة العمل وهي مهمة لأنها تشكل الأرشيف التاريخي للمؤسسة، ما يعاب عنها هو أنها بطيئة الدوران.

أدوات الاتصال الداخلي

- **الملصقات** وهي التي تسعى الإدارة من خلالها إلى بث إعلاناتها الرسمية وإخبار العاملين بالأمور العاجلة والهامة، وبالتغيرات التي تحدث في قواعد العمل، وتعد لوحة الإعلانات من أهم أنواع الملصقات التي تمثل وجهة نظر المؤسسة بصورة دورية، أو تعليق العاملين ونقاباتهم حول الموضوعات التي تهمهم.
- **علبة الأفكار** يقوم العاملون عبر هذه الوسيلة بطرح آرائهم واقتراحاتهم وانشغالاتهم على الإدارة العليا ولها فائدتان: الأولى أنها تسمح بتسهيل سبل العمل وظروفه، والثانية أنها تبعث جو مريح بين العمال.
- **مجلة المؤسسة** تعد مجلة المؤسسة (النشرية) من الوسائل التي يتم من خلالها إخبار العاملين حول الأنشطة الجارية داخل المؤسسة سواء المتعلقة بالعاملين أو المؤسسة ككل، مما يسمح بتدعيم الروابط بين أفراد المؤسسة وزيادة الإحساس بالانتماء، وقد تكون أسبوعية أو شهرية أو فصلية.

الاتصال في المكتبات

- تقدم المكتبة مجموعة من الخدمات لروادها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه، ومن خلال هذه الخدمات تبرز المكتبة ما لديها من رصيد الذي تجعله في متناول للمستخدمين وفقا لاحتياجاتهم، بطريقة منظمة وسريعة ومن ثم فهي الوسيط بين ما ينشر من معلومات وبين المستخدم النهائي لاستخدام وبث المعلومات
- وتعرف الخدمات المكتبية على أنها تلك العمليات والوظائف التي تقوم بها المكتبة لتوفير المعلومات.
 - تقوم المكتبة بإعداد أدوات استرجاع المعلومات من فهرس وأدلة وقوائم في إرشاد المستخدمين إلى أماكن وجود المصادر وتقديم الخدمات بالطرق التي تناسب احتياجات كل فئة مستفيدة

•

تقنيات الاتصال في المكتبات

- تقوم المكتبة بإعداد البرامج الإرشادية لتدريب المستخدمين على استخدام أدوات استرجاع المعلومات.
- تقوم بإصدار النشرات و إعداد الأدوات البليوغرافية التي تساهم في تسويق خدمات المكتبة
- تقوم بوضع تعليمات لاستخدام المواد المكتبية المستهدفة بأهم أنشطتها وإنجازاتها.
- تقوم بإعداد المعارض التي تساهم في تسويق رصيد المكتبة .
- ومن هنا يمكن القول أن الخدمة المكتبية هي مصطلح يشير إلى جميع الأنشطة والبرامج التي تقدمها المكتبة مقابل الحاجة إلى المعلومات وهي وبالتالي همزة وصل واتصال
- حيث تقوم المكتبة بتسيير وتسهيل سبل الوصول إلى مصادر المعلومات المختلفة وتلبية احتياجات المستخدمين.

مراجع ويو غرافية

- http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=551:2011-09-03-19-59-56&catid=243:2011-08-22-11-46-36&Itemid=79 تقنيات المعلومات بمكتبات جامعة المنصورة
- <https://elearn.univtlemcen.dz/course/view.php?id=392>
 - ماهية الإعلام