الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علم المكتبات

محاضرات في مقياس علم النفس الاجتماعي للاتصال

موجهة لطلبة السنة ثانية تكوين توجيهي علم المكتبات

الموسم الجامعي :2025/2024

المحاضرة الاولى :ماهية الاتصال

أولا: تعريف الاتصال

أ- لغة: الاتصال من الفعل (وصل): وصل فلان الشيء، وإلى الشيء وصولاً، بمعنى بلغه، وانتهى إليه، فنقول (وصلني الخبر ووصل إلي الخبر)... وصل الشيء وإليه وصولاً ، ووصله وصلاً، أي بلغه وانتهى إليه، والوصلة أي الاتصال ويقال بينهما وصلة ، ذلك ان الفرد حين يتصل بفرد آخر، فإنه يستهدف عادة الوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال. في كلمة اتصال والأصل(communication)مشتق من الألفة ((communi أي) commun)، فنحن عندما نتصل نحاول أن نخلق ألفة أو جواً من الاتفاق (communes) مع شخص ما، أي أننا نحاول أن نشارك في معلومات وأفكار واتجاهات الآخرين مع معلوماتنا واتجاهاتنا، أي أن نجعل المرسل والمستقبل على موجة واحدة في مواجهة رسالة معينة. أما الترجمة الانجليزية لكلمة (communication) فتعني:

1-معلومات مبلغة 2 - رسالة شفوية أو خطية 3 - شبكة تليفونية / شبكة طرق وسائل الاتصال عموماً.

ب - اصطلاحا: وردت عدة تعاريف بشأن الاتصال، نذكر منها ما يلي:

تعريف كومانا : (Dr. H. Kumana) محاولة خلق جو من الألفة والاتفاق مع الناس بالاشتراك مع الآخرين.

تعريف البرز : (Albers) أي رمز أو اشارة يمكن استخدامه عن طريق شخص، أو أشخاص لكي يؤثر على سلوك شخص أو أشخاص آخرين

ويعرف هو فلافو (Ho.Flifo) الاتصال بأنه العملية التي يحدث بمقتضاها القائم بالاتصال تأثيراً، لكي يحدث سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة.

تعريف برلو :(Berlo الاتصال هو فن نقل المعلومات والأفكار والدوافع من شخص إلى آخر تعريف تشارلز كوني (Charlescooleh)الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان وهي تتضمن الوجه والإيماءات والإشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة والخطوط الجديدة والتليفون، وكل تلك التدابير التي تعمل بسرعة في قهر بعدي الزمان والمكان.

فما هو الاتصال ؟ يمكننا - باختصار - أن نقول إنه عملية إنشاء المعاني ومشاركة الآخرين فيها من خلال استخدام الرموز. ويحدث الاتصال عندما يقوم الشخص بإرسال أو استقبال المعلومات والأفكار والمشاعر مع الآخرين. وهذا الأمر

لا يشمل اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، ولكنه يشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص في طريقة تعبيره للآخرين.

هو الآلية التي يتم من خلالها تنشيط و تحريك العلاقات الاجتماعية من خلال تبليغ رسائل معينة ورموز محددة، وتبادل أشياء مادية و أخرى غير مادية و ما ينتج عنه من علاقة تأثير و تأثر.

ثانيا: أهمية الاتصال

كما يعتبر الاتصال نشاط إنساني تزامن ظهوره مع ظهور الإنسان على وجه الأرض واتضحت وتجلت أهميته في تلك الرغبة المستمرة والملحة عند العنصر البشري في تبادل الأفكار والمعلومات والمعارف والتواصل، حيث استغل الإنسان نمو معرفته بالبيئة المحيطة واكتشافه لقوانين الطبيعة المختلفة في تطوير وسائل الاتصال والتعامل معها في كل المجالات

وأهمية الاتصال متساوية بين المرسل والمرسل إليه مع اختلافها بينهما، فعند المرسل للرسالة تتضح أهميته في كونه يمكنه من:

الإعلام: أي نقل المعلومات

- التعليم: أي التدريب والتطوير
- الترفيه والاقناع بوجهة نظر معينة

أما عند المرسل إليه فهو مهم كونه يمكنه من الفهم لما يحيط به.

يمكنه من التعلم لمهارات جديدة

- يحقق له الراحة والتسلية.
- الحصول على المعلومات والأفكار الجديدة.

ثالثا: خصائص الاتصال

- الاتصال عملية مستمرة.
- الاتصال نظام متكامل يتكون من مجموعة من العناصر المكملة للعملية الاتصالية من مرسل رسالة قناة ومرسل اليه.
- الاتصال تفاعلي في إرسال ورد الرسالة الاتصال ذو أبعاد متعددة منها الظاهر من خلال الرسالة والباطن الذي يصاحب الرسالة من الإشارات والإيماءات وطريقة الكلام مثلا، ويفهمها المرسل والمرسل إليه.

رابعا عناصر الاتصال ومكوناته

يشمل الاتصال العناصر التالية:

1 -المرسل أو القائم بالاتصال أوالطرف الأول في الاتصال

2 - الرسالة

3 -التشويش على الرسالة

4 -القناة أو الوسيلة

5 -المستقبل أو الطرف الآخر في الاتصال

6 -رجع الصدى أو التغذية الراجعة

7 -بيئة الاتصال أو السياق الذي يتم فيه الاتصال.

ويمكن لنا أن نشرح كلاً من هذه العناصر على النحو التالي:

(1)المتصل أو القائم بالاتصال أو المرسل(Sender)

هو منشئ الرسالة، قد يكون شخصاً واحداً أو أكثر ممن يقوم بهذا الأمر في الوقت نفسه، كما أن المرسل قد يتحول إلى مستقبل والعكس كما يحصل في حالة النقاء الطالب مع الأستاذ. قد يبدأ الأستاذ بإرسال رسالة كإلقاء السلام على الطالب ولكن سرعان ما يتحول الطالب إلى مرسل فيرد على الرسالة لفظياً أو بإشارة منه. (و بهذا يقوم المرسل بتقمص أربعة أدوار في عملية الاتصال : يقرر المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر، ويرمز المعنى في رسالة يضع في كلمات أو إشارات تسمى (رموزاً)، ويرسل الرسالة، ويتصور ويتفاعل مع استجابة المستقبل لهذه الرسالة). وبطبيعة الحال فإن القائمين بالاتصال يوظفون مهاراتهم الاتصالية ومعرفتهم ومواقفهم وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية التي تميزهم عن غيرهم. ولهذا تختلف قدرات كل متصل في استخدام الرموز اللغة اللفظية وغير اللفظية عن المتصلين الآخرين.

(2)الرسالة: (Message)

الرسالة هي: مجموع الكلمات والقواعد اللغوية والأفكار، والشكل الظاهر للمتصل، وحركات الجسم والصوت، وجوانب الشخصية التي تبرز للطرف الآخر، كما أنها تشمل الانطباع والذي يعطيه الإنسان عن نفسه (واثق، خائف، متردد، ... الخ) وأسلوبه في التعبير وتشكل الرسالة في مجملها دافعاً يرسل للطرف الآخر ليستثير عنده استجابة معينة بناءً على طبيعة الرسالة وكيفية استقبالها. وتتشكل الرسالة أيضاً بطبيعة التشويش الذي يحصل لها والبيئة التي تتم فيها. فإذا قال الأب

لابنه : اذهب إلى حيث تريد وهو مقطّب الجبين فإن الرسالة لا تعني بالضرورة الموافقة على الذهاب، ولكنها ربما تعني التهديد أو عدم الرضا عن الذهاب، وهكذا.

(3)التشويش على الرسالة: (Noise or Interference)

كل ما يغير المعنى المراد من أي رسالة يسمى تشويشا عليها. وقد يكون مصدر التشويش خارجياً مادياً كأصوات أبواق السيارات أو صوت المذياع المرتفع. وهذا المصدر موجود بدرجة ما في كل بيئة اتصالية، فرائحة المكان غير المريحة أو درجة حرارة الجو، أو رائحة العطر الفواحة، أو الأمور الملفتة للنظر في المتحدث كملابسه الأنيقة جدا أو تعثر كلماته أو درجة سرعة حديثه، أو شكله الخارجي كلها مصادر خارجية للتشويش على الرسالة.

كما أن هناك مصدراً آخر للتشويش هو المصدر الداخلي والنفسي، فالأفكار التي تدور في رأس المتحدث تؤثر بلا شك في استقبال أو إرسال الرسالة، وكذلك فإن التحدث بصوت منخفض جداً أو مرتفع جداً قد يحدث تشويشاً نفسياً بالغاً على المستمع والأمر قد لا يقتصر على مجرد التشويش، بل قد يؤدي إلى تشويه الرسالة وسوء فهمها.

وبذلك فإن التشويش هو كل ما يشوش أو يشوه وضوح الرسالة ودقتها ومعناها وفهمها وتذكرها.

(4)الوسيلة أو القناة الحاملة للرسالة: (Channel or Medium)

الوسيلة هي الطريق الذي تمر من خلاله الرسالة بين المرسل والمستقبل والقنوات الطبيعية لنقل

الرسائل هي موجات الضوء والصوت التي تمكننا من رؤية الآخرين وسماعهم. ولكن هناك وسائل عدة يستخدمها الناس في نقل رسائلهم كالكتب والصحف والمجلات والأفلام والبث الإذاعي والتلفازي والأشرطة السمعية والبصرية والصور والهواتف والحواسيب الآلية وغيرها.

(5) المستقبل: (Receiver)

يقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها إلى معان معينة. وقد يكون المستقبل فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. والمستقبل – كما سبق التوضيح – قد يتحول إلى مرسل ومستقبل في آن واحد؛ ذلك أن مهمة المستقبل تتلخص في ثلاثة أمور : استقبال الرسالة، وفك رموز الرسالة وتحويلها إلى معان والاستجابة للرسالة. وهنا لا بد من شرح معنى فك الرموز في الرسائل من قبل المستقبلين لها.

فك الترميز : (Decoding) سبقت الإشارة إلى أن الرسالة تتضمن رموزاً لفظية أو غير لفظية لاستثارة معينة لدى المستقبل، وبما أن الرسائل لا يمكن تفسيرها دائماً بطريقة واحدة لدى كل المستقبلين، فإن كل مستقبل سيقوم

بمعالجة الرسالة في ذهنه ويقارنها بالرسائل والتجارب السابقة ليكتشف ماذا تعني له. وتبعاً لخلفية المستقبل وتجاربه فإن تلك الرموز إذا لم يصاحبها توافق مع خبرات المرسل أو صاحبه التحيز فإن تفسير الرسالة قد يأتي بغير النتائج المرغوبة.

(6)رجع الصدى أو التغذية الراجعة: (Feedback)

رجع الصدى هو عنصر آخر مهم من عناصر الاتصال ويتمثل في الاستجابة التي يرسلها المستقبل إلى المصدر. وتتأكد أهمية رجع الصدى في إفادة المرسل عما إذا كانت الرسالة قد وصلت وفهمت كما أرادها هو. ولاعطاء **المعاني الصحيحة بدقة فإن على المرسل أن يصحح الرسائل غير المناسبة وسوء الفهم لدى المستقبل وأن يعيد إرسال ما لم يصل من** الرسائل إليه.

إن رجع الصدى عملية آنية تتم من خلال إرسال المستقبل استجابات رجع صدى لجعل المرسل يعرف أثر رسالته ومدى وصول المعنى المطلوب منها إلى المستقبل. وهذا يعطينا قدرة على التكيف مع بيئة الاتصال والتعرف على أنفسنا أكثر حينما نرسل رسائل إلى الآخرين مما يجعل الاتصال بحق عملية مشتركة بين المرسل والمستقبل. وكلما زادت الاستجابات (رجع الصدى أو التغذية الراجعة) كان ذلك أدعى لتعزيز المعلومات في الرسالة.

(7)بيئة الاتصال والسياق الذي يتم فيه (Communicational Environment and Context) :

وتعني الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال. وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذلك خصائص المكان مثل سعته، وألوانه، وترتيبه، ودرجة الحرارة فيه.

ولا شك في أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته. فمثلاً يحتاج إلقاء درس علمي إلى بيئة هادئة مناسبة وليس إلى بيئة صاخبة مزعجة.

كما أن السياق الذي يتم فيه الاتصال (هل اتصالنا بالآخرين رسمي أو عادي، هل هو ثنائي أو في مجموعة صغيرة أو كبيرة إلخ) يتطلب منا تحديد ما نقول وما نفعل. فالحديث مع الوالدين يختلف عن الحديث والاتصال مع الزملاء أو مع الغرباء، ... وهكذا.

خامسا: أنواع الاتصال

يتحدد نوع الاتصال بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه. وتبعاً لذلك فإن هناك خمسة أنواع

من الاتصال الاتصال الذاتي – والاتصال الشخصي – والاتصال الجمعي – والاتصال الجماهيري– والاتصال بين الثقافات وسنشرحها فيما يلي:

(1)الاتصال الذاتيIntrapersonal Communication)

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا. ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام . كما نراه ونحس به . في ذواتنا. وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده، فإنه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر، كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها وهو نفسه الذي يصدر رجع الصدى عندما يقلب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها.

ويتأثر الاتصال الذاتي بالاتصال مع الآخرين حيث يبدو المرء مطمئناً أو منزعجاً . من علاقاته بالآخرين حسب حسن هذه العلاقات أو سوءها. ويترجم هذا من خلال الاتصال الذاتي بالتفكير فيما حدث من لحظات سعيدة أو مشكلات نتج عنها خصام أو توتر في العلاقة مع الآخرين.

(2)الاتصال الشخصي: (Interpersonal Communication)

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي، لتبادل المعلومات ولحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين ويشمل الاتصال الشخصي نوعين رئيسين هما: الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة.

ويشمل الاتصال الثنائي (dyadic) عادة المحادثة بين شخصين كما يحصل : بين الأصدقاء. و في هذا الإطار يرسل ويستقبل كل من الاثنين رسائل من خلال اللغة اللفظية واللغة غير اللفظية معتمداً على الصوت والرؤية في نقل هذه الرسائل. وهنا يتحقق للمتصل أكبر قدر من التفاعل ورجع الصدى، كما يقل التشويش نظراً لمعرفة كل طرف منهما بظروف الاتصال ولديه الفرصة للتأكد من وصول الرسالة وفهمها كما يريد.

وفي الاتصال من خلال المجموعات الصغيرة التي لا تتعدى أفراداً قلائل تتحقق للمشارك فرصة الاتصال والتفاعل مع أعضاء المجموعة. ونظراً لوجود مجموعة من المرسلين والمستقبلين في آن واحد، فإن عملية الاتصال تصبح أكثر تعقيداً من الاتصال الثنائي، كما تزيد فرصة الارتباك وعدم الوضوح وزيادة التشويش على الرسائل.

(3)الاتصال الجمعي: (Group Communication)

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون، وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو الكلمة العامة. ويحدث هذا عادة من خلال المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب، والحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

وعادة ما يتميز الاتصال الجمعي بالصبغة الرسمية والالتزام بقواعد اللغة ووضوح الصوت. ولا يمكن غالباً للمستمعين أن يقاطعوا المتحدث، وإنما يمكنهم التعبير عن موافقتهم أو عدم موافقتهم (بالتصفيق أو هز الرأس، أو بالمقابل بالإعراض عنه أو إصدار أصوات تعبر عن عدم الرضا عن حديثه).

(4)الاتصال الجماهيري: (Mass Media Communication)

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الإلكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والإنترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائط الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدود من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر الأحيان.

ولقد مكنت الوسائل الإلكترونية الحديثة، مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الإلكتروني والهاتف المرئي ونحوها التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

(5)الاتصال الثقافي: (Intercultural Communication)

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جمع من الناس. وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى. يشترك العرب مثلاً في ثقافة واحدة واسعة، ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة، كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد، وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر أو تصغر بينها.

ويحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى. وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب. وإذا غاب هذا الوعي، فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم.

المحاضرة الثانية:

أولا: مراحل تطور الاتصال

يمكن أن نقسم تطور عملية الاتصال إلى مجموعة من المراحل، كالتالي:

1 –مرحلة ما قبل اللغة: استخدم فيها الإنسان الأصوات والإشارات الصوتية واليدوية والجسدية وبعض المواد التي أوجدها من الطبيعة كالنار.

2 –مرحلة نشوء اللغة: تطورت فيها الرموز الصوتية إلى رموز مفهومة تتنقل من خلال المحادثة المباشرة بين طرفين.

3 –مرحلة الكتابة مع ظهور الأبجديات المسمارية أو السومرية وتلتها الهيروغليفية عند الفراعنة

(مصر) مرّت الكتابة بالمراحل التالية:

–مرحلة الكتابة التصويرية

–مرحلة الكتابة على أساس النطق

–مرحلة الكتابة الألف بائية

هنا ظهر فجر عصر جديد من الاتصال المباشر بين البشر ، استخدمو وسائل مكتوبة عبر الحمام الزاجل.

–4 مرحلة الطباعة: بدأت الطباعة عند الصينيون قبل حوالي ألف وستة مائة سنة قبل الميلاد، عن طريق النسخ بالألواح الخشبية المحفورة، وقد انتقلت هذه الطريقة إلى أوروبا خلال القرن 14 ميلادي بواسطة الملاحين الهولنديين، وتعود الكتب الأولى التي طبعت بهذه الطريقة إلى سنة 1431م في منتصف القرن 15، توصل "يوحنا جوتنبرغ" في ستراسبورغ بفرنسا إلى استخدام الحروف المعدنية المتفرقة في الطباعة التي كان لها الفضل في طباعة العديد من الكتب.

5 –مرحلة تكنولوجيا الاتصالات (مرحلة الاتصال الجماهيري) وفيها اخترع الهاتف والإذاعة والتلفزيون والأقمار الصناعية وشبكات المعلومات والاتصالات والتي تعتبر ثورة حقيقية في تاريخ الاتصال والمعلومات.

ثانيا : وظائف الاتصال

إن الاتصال هو عملية ونشاط ذو أهمية كبيرة بالنسبة للفرد بشكل خاص والمجتمع بشكل عام

ويتجلى هذا خاصة بالوظائف العديدة التي يقوم بها ، و سوف نتطرق إلى بعضها فيما يلي :

–الوظيفة التوجيهية : يقصد بها عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد يراها المجتمع صالحة ومحققة للأهداف، والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والأجهزة في المجتمع.

– الوظيفة الترفيهية : أصبح الترفيه نشاطا هاما و ضروريا في المجتمع الإنساني المعاصر بفضل ما يؤديه الأفراد و الجماعات فهو يشغلهم و لو لوقت محدود من الضغوط التوترات الناجمة عن تعقيد الحالة قيودها المتزايدة

–التعارف الاجتماعي : يعتمد الاتصال على خلق فرصا للاحتكاك وتقارب الأفراد والجماعات على المستويين العقلي والعاطفي ويتحقق هذا على ما تنشره وسائل الاتصال كالصحافة والإذاعة من أخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس.

-الوظيفة الثقافية تظهر من خلال نقل التراث الثقافي من جيل لآخر، فتسمح بذلك للأفراد بالارتباط بتراثهم، كما تسمح بنقل ثقافات أخرى بينهم.

-الوظيفة الإقناعية وتسمح للنظام الاجتماعي والسياسي بإقناع أفراد المجتمع، وضمان قيم كل فرد بدوره تجاه المجتمع ومؤسساته.

-الوظيفة التربوية والتعليمية أصبحت وظيفة التربية تأخذ أهمية اللغة لاسيما بفضل وسائل الإعلام السمعية البصرية، فالتقنيات السمعية البصرية لم تعد كوسائل مساعدة للتعليم فقط، بل و صارت مع الصحافة من الأدوات الضرورية لتربية شاملة ودائمة للأحداث والشباب.

ثالثا : أهداف الاتصال

من الأهداف الأساسية للاتصال، ما يلي:

- تبادل المعلومات والخبرات المختلفة المساعدة في الأبحاث العلمية المختلفة
- التغيير الإيجابي للسلوك العام وتغيير المبادئ، أو القداعات أو القيم
- تقديم النصائح والإرشادات بالإضافة إلى إعطاء التوجيهات التي تزيد فعالية العمل.
- تشخيص المشاكل وحلها بالطرق المناسبة
- التعبير والإفصاح عن كل ما يجول في النفس من مشاعر وأفكار
- تسهيل عملية اتخاذ القرارات المختلفة
- تحسين عملية الفهم والاستيعاب.

رابعا: معوقات الاتصال

و نعني بمعوقات الاتصال تلك المشاكل أو العوامل التي قد تصادف العملية الاتصالية وتؤثر عليها، الأمر الذي ينعكس على إتمام عملية الاتصال بالصورة المرغوب فيها. تذكر أهم هذه العوامل في مايلي:

-عامل اللغة: وهي أساس الاتصالات الشفوية والمكتوبة، فهي مجموعة أصوات للتعبير عن الفكر أو أداة للتفاهم أو وسيلة لنقل المعاني". فاختلاف اللغة أو عدم إتقانها عند إرسال الرسالة لدى المستقبل فإنها تشكل حاجزا لفهمها.

-سوء التنظيم ويتسبب فيه كثرة المستويات الإدارية أو شساعة الرقعة الجغرافية، فذلك يجعل الرسالة تستغرق وقتا طويلا وأحيانا تشويشها.

-الإفراط في الاتصال : ويقصد به المبالغة في تبادل المعلومات التي تؤدي حتما إلى إعاقة الاتصال مثل كثرة الاجتماعات والتقارير

-عوائق نفسية: استقبال الرسالة لا يتوقف على سلامة الحواس وإنما يتعلق أيضا بالجانب النفسي للمتلقي، فالحالة النفسية للمتلقي تؤثر على نظرته وفهمه للرسالة.

خامسا: مستويات الاتصال

يمكن تقسيم مستويات الاتصال إلى تقسيمات عديدة تتوزع حسب عدة معايير منها:

1 -حسب الاتجاه ويتضمن:

الاتصال الصاعد: أي من أسفل إلى أعلى مثل اتصال المرؤوسين برئيسهم وتكون عادة عبارة عن تبليغ معلومات أو عمل معين.

الاتصال النازل: ويكون من أعلى إلى أسفل كاتصال الرئيس بمرؤوسيه، تكون في شكل أوامر أو توجيهات غالبا.

الاتصال الأفقي: ويكون في نفس المستوى مثل اتصال مدراء الجامعات ببعضهم البعض أو الوزراء ويكون عادة هدفه التنسيق والتعاون وتبادل المعلومات والخبرات.

-2-حسب قناة الاتصال: وتتوزع كما يلي:

-الاتصالات الرسمية وهي تلك الاتصالات التي تتم من خلال الخطط الرسمية ويشترط لنجاحها سلامة القدوات وتكون وفق التسلسل الهرمي للسلطة.

الاتصالات غير الرسمية هذا النوع من الاتصالات تحكمه العلاقات الاجتماعية والشخصية،

كالاتصال الذي يتم بين الموظفين أثناء فترة الغداء أو الراحة.

3 -حسب عدد الأفراد في عملية الاتصال: وتضم نوعين أساسيين: الاتصالات الفردية وتتم بين فردين اثنين فقط.

الاتصالات الجماعية وتكون بين فرد وجماعة، وبين جماعة وجماعة أخرى.

وقد يأخذ الاتصال في هذين النوعين نمطا دائريا أو طويلا أو متمركزا، فأما الدائري بطيء ضعيف الدقة ولا توجد قيادة لأي أحد فيه لكن الروح المعنوية تكون عالية ومرن.

ويعتبر الاتصال ذو النمط الطولي سريع وجيد الدقة والقيادة واضحة فيه، ولكن الروح المعنوية منخفضة وغير مرن، عكس الاتصال الجماعي ذو النمط المتمركز أين يكون سريع جدا ودقيق، والقيادة واضحة جدا، لكن الروح المعنوية منخفضة جدا وغير مرن.

4 -حسب أسلوب الاتصال:

الاتصال الشفوي: هو بسيط وسهل وسريع.

الاتصال الكتابي: وتلعب الكتابة دورا مهما في إجرائه، ويظهر أكثر في شكل تعليمات كما في الإدارة.

الاتصال المصور : ويتم عن طريق الصور في مختلف أشكالها، ويمتاز بقوة التأثير وجذب الانتباه وإعطاء الفكرة حول الموضوع.

المحاضرة الثالثة: ماهية علم النفس الاجتماعي

أهمية علم النفس الاجتماعي

الإنسان كائن اجتماعي يعيش ويقضي معظم وقته في جماعات متعددة من اجل إشباع حاجياته المختلفة. و من ثم تتأثر سلوكيات و مفاهيمه و معتقداته و اتجاهاته بعلاقته بالعالم الخارجي ، كما تتأثر صورته عن ذاته بنظرة الآخرين له.

و لقد حاز السلوك الاجتماعي باهتمام العديد من الفلاسفة و العلماء والباحثين، كما يتشكل في مواقف: العلاقات الاجتماعية، الاتصال التعاون التنافس، الصراع، اتخاذ القرار الزعامة، التغيير في المواقف و الاتجاهات.

و علم النفس الاجتماعي كواحد من العلوم الاجتماعية وكأحد فروع علم النفس يهتم بدراسة السلوك الاجتماعي للفرد و الجماعة معاً، والتفاعل بين المثيرات و الاستجابات الاجتماعية في المواقف الاجتماعية.

و ذلك من خلال الدراسة العلمية للإنسان ككائن اجتماعي و ملاحظة الخصائص النفسية للجماعات باختلافها و دراسة أنماط التفاعل الاجتماعي بين أفراد المجموعة الواحدة.

1-تعريف علم النفس الاجتماعي:

يعرف كل من كرتش و كرتشفيلد Krech & Krechfeild علم النفس الاجتماعي بأنه العلم الذي يتناول سلوك الفرد في الجماعة.

أما العالم جوردن البورت Gordon Allport فيرى بان علم النفس الاجتماعي هو محاولة لفهم وتفسير كيف تتأثر أفكار ومشاعر الأفراد بوجود الآخرين سواء وجودا واقعيا أو تخليا"

و من جهة أخرى عرفه هولندر Hollandre بأنه احد الميادين العلمية التي تهتم بدراسة سلوك الإنسان دراسة موضوعية و يهتم بالفرد كشريك في العلاقات الاجتماعية و الأحداث المؤثرة.

و في الستينات عرف الدكتور سويف علم النفس الاجتماعي على انه الدراسة العلمية للسلوك الصادر عن الفرد تحت تأثير المنبهات الاجتماعية المختلفة و ما بينها من علاقات.

و يمكن استخلاصه من التعريفات السابقة ما يلي:

-الدراسة العلمية لسلوك الفرد أو الأفراد.

- التفاعل الاجتماعي.

-المنبهات الاجتماعية.

-الاستجابات الاجتماعية.

-الموقف الاجتماعي.

و مع بداية النشأة الحديثة و التفكير العلمي في تحديد موضوع علم النفس الاجتماعي طهرت صيغتين مختلتين، تعكسان وجهتين لقراءة الظواهر النفسية الاجتماعية. يمكن تلخيصهما في:

-الصيغة الأولى: السلوك الإنساني دالة (العوامل الموقفية)

$$B= F(E)$$

-الصيغة الثانية : السلوك الإنساني – دالة (العوامل الشخصية)

$$B= F(P)$$

يتضح من مضمون الصيغتين وجود علمين و ليس علما واحدا يعتنيان بدراسة الظواهر النفسية الاجتماعية هما علم النفس الاجتماعي يدرس الظواهر الاجتماعية بمنظور سيكولوجي. و علم اجتماع نفسي يدرس الظواهر الاجتماعية بمنظور اجتماعي. و لتفادي هذا الإشكال الابستيمولوجي ظهرت الصيغة الثالثة و هي:

-الصيغة الثالثة : السلوك الإنساني= دالة) العوامل الموقفية الشخصية(

$$B= F(Ex P)$$

و بهذه الصيغة التوافقية تم الجمع بين وجهتي النظر السابقتين ، و اعتبار السلوك الإنساني حصيلة تفاعل بين مكونات الشخصية و معطيات العوامل الموقفية.

و هكذا ينشأ المضمون الرئيس لموضوع علم النفس الاجتماعي كنتيجة لتفاعل وعي الأفراد المنخرطين في نظام ما من الفعل المشترك في المواقف الاجتماعية المختلفة.

فعلم النفس الاجتماعي عموما هو علم يهتم بدراسة الفرد في إطار الجماعة و المجتمع، متناولاً بالوصف، والتجريب، والتحليل والفهم، وخبرات وسلوك الفرد في تفاعله مع الجماعة في المواقف الاجتماعية أو في المجال الاجتماعي.

2 –ميادين علم النفس الاجتماعي

يهتم علم النفس الاجتماعي كفرع من فروع علم النفس، بالكثير من الميادين الخاصة به، ومن تلك الميادين ما يلي:

دراسة الجماعة من حيث البناء و الوظيفة ومعرفة ديناميكيات الجماعات المختلفة الصغيرة منها خاصة وتفسير خواصها.

التنشئة الاجتماعية.

الأدوار والقيم والمعايير الاجتماعية.

تحلي الاتجاهات النفسية المختلفة وتصنيفها بأسس وقواعد علمية.

القيادة والزعامة عند الأفراد و المجتمعات.

الرأي العام، و دراسة الشائعات المختلفة.

الاهتمام بالاتصال و وسائل الإعلام المختلفة و ما يتعلق بالحرب النفسية و الدعاية و الاتصال الجماهيري.

الإدراك الاجتماعي للمواقف والأحداث و آليات تفسيرها.

المواقف الاجتماعية وكيفية تطورها وتغيرها.

التأثير الاجتماعي على السلوك مثل : الامتثال الطاعة، المغايرة، المقارنة الاجتماعية، التيسير الاجتماعي، التعاطف، الشفقة..

دراسة الأمراض الاجتماعية مثل : العنف التعصب و القوالب النمطية ، التمييز العنصري و الجنسي و الديني الإرهاب الإدما ن ، السلوك المنحرف .. ، من اجل تفسير أسبابها ودوافعها و المساهمة في كيفية علاجها.

3 محطات مهمة في التاريخ الحديث لعلم النفس الاجتماعي: في سنة 1908 صدور كتابين، الأول بعنوان علم النفس الاجتماعي لادوارد روس E.Ross و الثاني لماكدوغال McDougall تحت عنوان" مقدمة في علم النفس

الاجتماعي. أول دراسة منشورة في هذا المجال كانت تجربة قام بها نورمان تريبليت حول ظاهرة التسهيل الاجتماعي لدى متسابقي الدراجات الهوائية. الدراسات التجريبية كانت قليلة مقارنة بالجهود النظرية . كما تميزت بالبساطة من حيث عدد المتغيرات المدروسة و الأدوات المستخدمة.

• خلال ثلاثينيات القرن العشرين و بسبب الحرب العالمية، هاجر و هرب العديد من علماء النفس من ألمانيا إلى الولايات المتحدة ، ومنهم كورت لفين Kurt Lewin و كان لهم دور أساسي في تطوير هذا الحقل المعرفي كشيء منفصل عن المدارس السلوكية والنفسية التي كانت سائدة خلال تلك الفترة.

.كانت المواقف ومجموعة متنوعة من ظواهر المجموعات الصغيرة هي الأكثر شيوعًا من حيث الدراسة و الاهتمام في هذه الحقبة. توسعت التجارب لتمس الراشدين والمراهقين إضافة للأطفال.

.خلال الحرب العالمية الثانية، درس علماء النفس الاجتماعيون الإقناع والدعاية للجيش الأمريكي.

بعد الحرب، أصبح الباحثون مهتمين بمجموعة متنوعة من المشكلات الاجتماعية، بما في ذلك القضايا الجنسية والتمييز العنصري.

في الستينيات، كان هناك اهتمام متزايد بمجموعة متنوعة من الموضوعات الجديدة، مثل التنافر المعرفي، والتدخل من جانب المارة، والعدوان.

.خلال السنوات التي تلت الحرب العالمية الثانية مباشرة، كان هناك تعاون متكرر بين علماء النفس وعلماء الاجتماع.

إنشاء كيرت ليفين مركز بحوث في دينامية الجماعة 1945

طرح ليون فيستنجر Festinger سنة 1957 نظرية التنافر المعرفي.

. كما أشار جوستاف لبون .Lebon إلى سيكولوجية الحشد. . بلغ علم النفس الاجتماعي مرحلة من النضج على مستوى التنظير والمناهج خلال الثمانينيات والتسعينيات.

.وحافظ علماء النفس الاجتماعي أيضًا على اهتماماتهم التطبيقية، بمساهمات في علم النفس الصحي والبيئي والمدرسي و الاتصالي. ..

و نشير إلى أن أمريكا ساهمت كثير في تطور علم النفس الاجتماعي نظرا لتوفر المناخ المشجع على البحث العلمي من جهة ، ومواجهة المجتمع الأمريكي لمشاكل اجتماعية داخلية من جهة أخرى ، مثل التمييز العنصري و الصراعات طائفية و الإجرام.

علاقة علم النفس الاجتماعي بالاتصال و علوم الأعلام

بالإضافة إلى علاقته بعدة علوم اجتماعية و إنسانية كعلم النفس و علم الاجتماع

الانثروبولوجيا و الاقتصاد فان علاقة علم النفس الاجتماعي بالاتصال و علوم الإعلام لا يمكن تجاوزها أو إغفالها.

إن الاتصال من الموضوعات المهمة و التي نالت حظا من البحوث في علم النفس الاجتماعي ، و التي أثرت نتائجها تفسير العملية الاتصالية.

كما أن الفعل الاتصالي يستند أساسا على تكوين علاقة اجتماعية مع الغير، لنقل شيء ما إلى للآخر.

و تشير بعض الدراسات الميدانية لـ (Albert Mehrabian) إننا نمضي 70% من وقتنا في التواصل. لكن التواصل لا يحدث فقط من خلال اللغة:

7% فقط من التواصل يمر عبر الرسالة اللفظية ، المحتوى ، الكلمات

38% يمر عبر التنغيم والنغمات الحجم ، التدفق ، التوقفات(...

55% يتعاملون مع لغة الجسد والمظهر والتعبيرات

...ومن هنا تبدو الصلة قوية بين النفس الاجتماعي و الاتصال. فالعلم الأول يهتم بدراسة محددات السلوك الفردي و لكن في بعده الاجتماعي كما يتشكل في المواقف الاجتماعية و الاتصال واحد من هذه المحددات، و عليه فان علم النفس الاجتماعي يمد المهتمين بالاتصال بالعناصر النفسية – الاجتماعية المختلفة المتضمنة في العملية المختلفة مثل : الدوافع، الاتجاهات النفسية، الإدراك، التوقعات، الرغبات ... ، و التي تؤثر على فاعلية و طبيعة و سيرورة العملية الاتصالية و هذا ما يفسر التركيز على دراسة موضوعات مثل : الإقناع، الدعاية الحرب النفسية في الاتصال الجماهيري خاصة ثناء الحرب العالمية الثانية و بعدها لاسيما في أمريكا.

4 –الخلفية النفسية الاجتماعية للعملية الاتصالية:

لفهم العوامل النفسية الاجتماعية للاتصال ستطلق من نموذج مقترح من طرف اونزيو

و مرتان(Mohssine Benzakour .2011.pp74.75)1971 Anzieu & Martin

حيث يعتقدان : في التواصل، الدخول في اتصال ليس صندوقًا أسودًا للإرسال وصندوقًا أسودًا مستقبلاً يمثل متفاعلين ، ولكن متكلما ومتحدثًا اليه ، أو بشكل عام ، شخصيتان أو أكثر ، منخرطون في موقف مشترك ويتناقشون بمعاني.

فهم يقترحان مخططا يخصص مكان لحيز شعور المتخاطبين و الإشارة إلى المصافي المتتابعة التي تتدخل ما بين نية المتكلم locuteurو إدراك المتحدث اليه .I allocuté و هذا يوضح أيضا أن الاستجابة للمنبه الذي يتضمن رسالة المتكلم يمكن أن تتخذ طريقين: إما استجابة لفظية مباشرة أو غير مباشرة، أو فعل.

و الاتصال يتأثر بمجموعة من العوامل تشكل خلفية نفسية اجتماعية للعملية الاتصالية ككل. و من هذه العوامل:

أهمية المركز (المكانة الاجتماعي في الاتصال الاجتماعي:

القدرة على الاتصال.

انفعالات واتجاهات الفرد.

توقعات الفرد من الاتصال.

أسلوب الاتصال.

*قنوات الاتصال.

المسافة الاجتماعية بين الأفراد.

5-المراحل النفسية للعملية الاتصالية : يمر الاتصال بمراحل نفسية عديدة هي: * مرحلة الانتباه والإصغاء لاستقبال المثيرات:

و فيها يتهيأ الفرد للتعرف على ذلك المنبه أو المثير ، ثم تحديده ، و يعتبر تحديد المنبه من أهم مراحل تلك العملية . ودون هذا التحديد لا يستطيع الفرد معرفة الهدف من وراء الاتصال بالإضافة إلى عملية الإنصات أو الإصغاء. التي تتجسد في تجميع و توجيه مختلف الحواس إلى بؤرة موضوع الاتصال ففي الاتصال مطلوب الإصغاء I ecoute و الذي يفرض استقلالية اتجاه انفعالاتنا و أيضا اتجاه انفعالات شركائنا.

مرحلة استقبال المثيرات:

تلعب سلامة الأعضاء الحسية للفرد دورا مهما في استقبال المعلومات والتي نطلق عليها المثيرات لترسلها إلى الجهاز العصبي الذي يتولى استلامها.

مرحلة معالجة و تحليل المعلومات:

عندما يستلم الجهاز العصبي و خاصة القشرة المخية يقوم بعملية ربط الخبرة السابقة بالمعلومات الواردة وتقويمها وتحليلها حسب المواقف ، من خلال استدعاء المعلومات المختزنة في الذاكرة ، و هنا يتجلى دور الإدراك كبعد نفسي- عقلي ،خاصة الإدراك الانتقائي أين يقوم الفرد المستقبل - بعملية انتقاء لأجزاء معينة التي يهتم بها، أو لها معنى خاص أو مضمون يهمه و يشبع رغباته وحاجاته، ويقوم كذلك بعملية تنسيق مع ا والدوافع التي يحملها الفرد ، لكي يكون سلوكه

متوافقا مع الواقع ومناسباً مع الموقف أو الاتجاهات المثير، والإدراك بمعناه الشامل والعميق يتصل أيضا مع ملكة التخيل عقلية أخرى هي التخيل و الذي يحدث خارج حدود زمان ومكان الموقف الاتصالي.

وتستغرق تلك العملية فترة تعتمد على نوعية معلومات الموضوع المرسل من حيث التعقيد أو السهولة.

مرحلة تخزين المعلومات:

بعد عملية المعالجة ولتحليل للمعلومات الواردة يتم تخزينها في الذاكرة و تنقسم بشكل عام إلى:

أ. الذاكرة قصيرة الأمد وذلك بالاحتفاظ بالمعلومات لمدة قصيرة و تذكرها بسرعة . و مع الوقت تتحول إلى الذاكرة طويلة الأمد.

ب- الذاكرة طويلة الأمد، أين تبقى آثار المعومات إلى فترة طويلة من الزمن. و قد بصيبها نسيان جزئي لو كلي أما أشكال الذاكرة فهي عديدة منها : الذاكرة البصرية ذاكرة اللغة ، وذاكرة المفاهيم ، وذاكرة الخبرة ، وذاكرة الأشكال...

مرحلة التذكر:

عندما يريد الفرد أن يتذكر المعلومات التي اختزنها في الذاكرة فإنه يعتمد على عملية التذكر وتتم عن طريق الاستدعاء أو التعرف . و هناك فروق فردية تتدخل في هذه المرحلة. تكون لدى بعض الأفراد ذاكرة قوية وذلك باستعمالها في تذكر المعلومات القديمة و بشكل دقيق .كما يحدث أحيانا أن الفرد لا يستطيع أن يتذكر بعض المواقف حتى لو أصر على ذلك. و هناك عوامل تتدخل في عملية التذكر نذكر منها:

- العامل النفسي و الانفعالي.
- الاتجاه النفسي للفرد نحو المعلومات التي يستقبلها
- مرور مدة طويلة على المعلومات.
- طبيعة المعلومات الجديدة الواردة.
- أهمية المادة و تنظيمها في الذاكرة دور مهم ، يمكن تذكر المادة المهمة بالرغم من مرور فترة عليها.
- التقدم في السن.
- تؤدي بعض الأمراض و الحوادث والصدمات و الكدمات على مستوى الرأس إلى بعض الخلل أو فقدان الذاكرة الجزئي أو الكلي.

مرحلة الاستجابة:

تعد هذه المرحلة هي الأخيرة في عملية الاتصال على المستوى الشخصي، أي يمكن أن يعبر أو يتجيب الفرد على ما جاء في المراحل السابقة وتكون الإجابة مباشرة أو غير مباشرة أي مرجأة شعورية أو لا شعورية، لغوية أو غير لغوية، داخلية أو خارجية، صريحة أو ضمنية، ثنائية أو جماعية.

كما أن الحصول على التغذية العكسية أو المرتدة feed back من الاتصال يعتمد اعتمادا تاما على الإدراك، و خاصة الإدراك الانتقائي الذي يساعد على ترجمة الرسائل ومعرفة مضمونها وفهمها، والقيام بتحويلها إلى سلوك معين يتلقاه الآخرون.

المحاضرة الرابعة : الاتصال الإداري في مراكز المكتبات و المعلومات

إن دور ومهام المكتبات تجاه مجتمعاتها اليوم يجعل منها مؤسسات ثقافية واجتماعية وترفيهية ذات علاقات مع مؤسسات مماثلة لها أو مغايرة لكنها تعمل في نفس السياق، وهو تكوين المواطن في كل مراحل حياته.

هذا الدور يوضح مكانة الاتصال فيها وأهميته البالغة لممارسة هذه المهام، سواء مع المحيط الخارجي أو أهميته للعاملين بها لتأدية مهامهم. إن تسيير المكتبات كعملية إدارية تتوقف بشكل أساسي على العملية الاتصالية. فهو جزء مهم منها مما يتطلب فهم العملية الإدارية بشكل عام.

1- دور العملية الاتصالية في تفعيل العملية الإدارية بما أنها تمارس على تجمع معين أساسه البشر فهي تعبر عن " نشاط إنساني اجتماعي ذهني تتناسق فيه جهود العاملين في المؤسسة أفرادا وجماعات لتحقيق أهدافها وأهداف العاملين على حد سواء.

انطلاقا من هنا يتضح دور الاتصال كعملية أساسية في هذا النشاط حتى تحقق الإدارة هدفها.

و حتى يتم هذا النشاط الإداري لابد من التفاعل مختلف سلوكيات الأفراد العاملين والجماعات من خلال قيام كل واحد بدوره في موقعه. ويمكن التعرف أكثر على أهمية العملية الاتصالية في العملية الإدارية من خلال نتابعه مستويات الإدارة في شكلها الهرمي إدارة عليا في أعلى الهرم تليها الإدارة الوسطى فالإدارة الدنيا والعاملين ، وهنا يظهر الاتصال كما سبق وتحدثنا في المحور السابق إما من أسفل إلى أعلى أو من أعلى إلى أسفل. كما يمكن أن يكون أفقيا بين الأفراد الموجودين في كل مستوى.

2 أهمية الاتصال في المكتبات

إن أهمية الاتصال في المكتبات بمختلف أنواعها تظهر من خلال الأدوار التي تقوم بها المكتبة من إعلام للجمهور بخدمات المكتبة وما يدور فيه من نشاطات تهمهم وتبليغ وبث المعلومات للمستفيدين بما يكفل تعليمهم المستمر والداعم للتعليم النظامي وتحقيق الترفيه والتسلية لهم من خلال نشاطات تعد لهذا الغرض، كما تعمل المكتبة على تغيير بعض الأفكار ووجهات النظر وتصحيحها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة كالتركيز مباشرة على النقطة المرغوب في تغييرها لدى جمهورها بالقيام بنشطات وتوجيه القراء للرصيد الداعم لذلك، أو غير مباشرة من خلال خلق رصيد وإتاحته للجمهور وهو له الحق في الاتجاه له للاستفادة منه.

إن أهمية الاتصال في المكتبة تتعلق بدوره في ممارسة العمل المكتبي كعمل جماعي يتطلب الاتصال وفتح قنوات الحوار بين العاملين وبين العاملين والرؤساء ومن جهة أخرى من اجل الاتصال مع المستفيدين ومعرفة حاجاتهم للعمل على تلبيتها اذ لا يمكن العمل لتلبيغ المعلومات والتعليم لجمهور دون التواصل بين العاملين لتحديد كيفيات العمل فالعمل المكتبي عمل مرتبط الحلقات كما لا يمكن العمل على تلبية حاجات وخدمة المستفيدين دون الاتصال بهم ومعرفة احتياجاتهم الفعلية.

3- وسائل الاتصال في المكتبة :

تتنوع حسب المهمة والحاجة التي ترغب المكتبة في انجازها :

3-1- الوسائل المكتوبة

للمكتبة إدارة تسيرها تستعمل الكتابة كعنصر أساسي لتبليغ أوامر المدير ورؤساء الأقسام كما التوجيهات والإعلانات للعاملين والقراء. و تندرج التقارير هنا كأحد أهم أدوات الاتصال في المكتبات حيث " يضم حقائق وبيانات ومعلومات حول موضوع معين من اجل اتخاذ قرار معين" وقد تكون شفهية أيضا بغرض التحليل أو التفسير أو الإخبار

3-2- الوسائل الشفوية

وتكون مباشرة بين شخصين أو أكثر كالمدير والعاملين أو بين العاملين كما تعتمد بشكل مستمر مع المستفيدين وهي أسهل وأسرع لمعرفة حاجاتهم من المكتبة مما يضمن سرعة تلبيتها.

وتعتبر الاجتماعات التي التي تعقدها المكتبة بين الرئيس والعاملين من أهم أنواعها حيث فيها يتم تبادل وجهات النظر في تحقيق اهداف المكتبة كل من منطلق اختصاصه ووظيفته بالمكتبة.

3-3- الوسائل المسموعة والمرئية

وهي عديدة اليوم، فقد تكون عبر اذاعة او عبر التلفزيون وحتى عبر الانترنيت تتعلق بشكل كبير بالتعريف بالمكتبة وخدماتها وتقريبها لجمهورها.

-4-3- الوسائل الالكترونية

وهي متعددة على رأسها الحاسب الالي وما يتيحه من بريد الكتروني بفضل شبكات المعلومات.

5 دور القائد الجيد في الاتصال في إدارة عمل المكتبة: إن العمل في المكتبات عمل جماعي ترتبط كل مصلحة بأخرى ومنه كل خدمة تقدمها المكتبة هي في واقع الأمر تمت عبر سلسة مراحل مرتبطة يبعضها البعض مرتبطة على حسن السؤال والإصغاء والفهم أي حسن عملية الاتصال حتى يتم تقديمها على أكمل ووجه.

والقائد أو المدير القائد القادر على إنجاح العمل المكتبي هو ذلك الشخص المتمكن بأسلوبه على إحداث التغيير بفضل قدرته على فهم فريق العمل وتواصله السلس معهم مما يسمح

له بإدماجهم في العمل الجماعي بسهولة. ومنه يستطيع الوصول إلى أفضل ما لدى الموظفين تحت إدارته والذي يقابله بالمكافأة والتشجيع والثناء والامتنان.

إن القائد الناجح في المكتبة هو ذلك القائد الذي يتحمس لعمله ويسعى تحقيق أهداف مكتبته ويشعر بفخر في ممارسته له وما يحققه منه فينقل حماسه إلى باقي فريق العمل مثلما ينقله إلى جمهور المكتبة.

وعادة ما يعتمد القائد الناجح على مجموعة من النقاط أساسها حسن التواصل بينه وبين الفريق العامل معه؛ حيث يعمل على بناء روح الفريق الواحد من خلال فتح أبواب الحوار وتحويل الأنا إلى نحن في العمل مما يسمح بتبادل الأفكار وتوحيد وجهات النظر. كما يعمل على تعزيز الإبداع والابتكار وتنميتهما من خلال بيئة تعتمد على التواصل والنقاش والأخذ والرد في كل المسائل مع الاعتراف دونا بما يقدمه الفريق من جهد والإشادة به كما يعمل على تنميتهم مهنيا من خلاب توفير تدريب متواصل بهم واطلاعهم على كل جديد في مجال عملهم بمقرته تطويرهم مهنيا.

هذا الجو من العمل حين يوفر القائد للعمل سيمنح ثقة الموظفين فيه أكثر وهي عامل مهم لنجاح العمل .

المحاضرة الخامسة: علم النفس الاجتماعي للقراءة

تمهيد

يتواصل الإنسان عبر العديد من الوسائل وبعدة طرق ولعل أهمها تلك الطرق والوسائل التي تنقل الرسالة من جيل إلى جيل، والتي تترأسها عملية القراءة والمطالعة وهما أهم نوع من أنواع الاتصال البشري. فهو اتصال ضروري للتوازن النفسي

الاجتماعي للفرد والمجتمع وعنصر للتطور النمو، وبالنظر للمجتمعات المتطورة اليوم وتلك المتخلفة من السهل تحديد مكانة الكتاب والمكتبة ومنه القراءة ونسبة المقرونية في كليهما.

1- مفهوم القراءة

هي عمل فكري عقلي وانفعالي تتم خلاله ترجمة الرموز المكتوبة وتفسيرها إلى معاني يتفاعل معها القارئ هذا التفاعل يعمل مع الزمن واستمرارية الفعل على تشكيل وبناء شخصية الفرد القارئ لذلك الإنسان يعتبر أيضا ابن ما يقرأ.

فهي من أصول التربية والتعليم التي تعمل على صقل مواهبه وتوسع معارفه وتجعل منه إنسان مفكر ناقد يتقبل الاختلاف في الآراء وتحتل القراءة أهمية كبيرة لدى الانسان فهي أحد النشاطات الفكرية التي يقوم بها الانسان لاكتساب المعرفة " فهي تمثل أهم أدوات التعرف والارتباط بالثقافات المجتمعية المختلفة ولا تقف عند حدود معرفة الحاضر وثقافته بل تمتد لتغوص في ماضي الانسان من ناحية وتستشرف آفاق المستقبل من ناحية أخرى .

ويعتبر الإقبال على القراءة والمكتبات في أي مجتمع من المجتمعات من رموز أو مؤشرات التطور والرقي الحضاري فيه.

في اللغة العربية يظهر مصطلح ثاني يقابل فعل القراءة في اللغات الأجنبية ، وهو المطالعة، وهي تعبر عن عملية متقدمة من القراءة والتي تنقله من القراءة السطحية إلى القراءة العميقة لمحتوى النص المقروء وإذا كانت القراءة هي تفسير الرموز وترجمتها إلى معاني فان المطالعة تعني الوعي لما تتم قراءته مع القدرة على فهم ما تتم قرائته بعد نقده فينتفع به القارئ في استخدامه في حل مشكلاته ومواجهة مختلف مواقف الحياة.

التطور التاريخي لمفهوم القراءة

في بداية القرن العشرين فسر الاتجاه السلوكي القراءة على انها سلوك شرطي أي أنها سلوك مكتسب وعليه يمكن اكتساب العمليات والمهارات المتضمنة في تعلم القراءة عن طريق تجزئة هذه العمليات والمهارات الى أجزاء.

وتتم تقوية كل جزء بالترتيب خلال التعليم في المدرسة. ومع ظهور علم النفس المعرفي (1976-1984) كان التركيز على العمليات العقلية التي تمكن الفرد من فهم بيئته وهو ما أثر على مفهوم عملية القراءة أين وضحت نظرية تجهيز المعلومات أن القراءة عملية تفاعلية تعني البناء الفعال لمعنى النص والذي ينشأ من خلال التفاعل بين الكاتب والقارئ ومنه ظهرت كتابات عن

استخدام استراتيجيات القراءة لبناء المعنى والوصول للفهم. في الفترة (1978-1986) ظهرت العديد من البحوث التي أوضحت أن عملية القراءة ترتبط بالمخططات الذهنية للدماغ حيث إنها تنشط البنى المعرفية الخاصة باللغة في المخ خاصة محتوى وشكل النص اللذان يؤديان إلى بناء لبنات المعرفة التي تشتمل على المعرفة السابقة في محاولة للوصول إلى المعنى الجديد.

– أهمية القراءة

إن إدراك وفهم واقعنا يأتي من خلال ممارستنا له والقراءة حوله وعنه للتقليل من تلك الفجوة الموجودة بين واقعنا وإدراكنا له " فالقراءة أو اللغة واسطتنا لإدراك هذا الواقع ووسيلتنا لاكتساب هذه المعرفة وممارسة تلك الخبرات". فبدونها لا نتمكن من معرفة ما يحيط بنا من

أحداث ولا نستطيع الإلمام بالعلوم والثقافات والأفكار المختلفة. القراءة كنشاط إنساني " يتواجد في قلب ممارساتنا الثقافية ومن خلالها تؤسس ثقافة الافراد في مجتمعاتنا" تزداد أهميته مع ازدياد إنتاج المعرفة، الأمر الذي يجعل منها قضية حاسمة في حياة الجميع مهنيين طلبة متعلمين، باحثين أناس عاديين... كلهم يحتاجون للقراءة ليقوموا بممارسة حياتهم العادية ، المهنية ، العلمية .... والتخلي عنها يجعل الشخص في فجوة حقيقية بينه وبين حياته أو كما يطلق عليها الدكتور نبيل علي" فجوة القراءة أي ذاك الفراغ بين ما يقرأ وبين ما ينتج من معرفة.

القراءة محور للتنظير النقدي والتفكير الفلسفي حيث يتبين ذلك من خلال إعادة قراءة النصوص التراثية الإنسانية و تفكيكها ومنه إعادة البناء فتظهر أوجه القصور السابقة في هذا التراث على كل جيل من الأجيال قراءة ماضيه من منظور حاضره في سياق تاريخي متعاقب حتى يتسنى تطبيقه في عصرهم.

إذن بهذا الدور هي تؤدي دور مهم في حياة كل فرد حيث تبني شخصيته من خلال قراءاته الخاصة لمختلف النصوص وكلما تعددت القراءات كلما كان ذلك أفضل من التنميط وبذلك تظهر شخصية كل فرد مختلفة عن الآخر وتساعده القراءة في صقل شخصيته وتعديل الكثير من الأفكار وبذلك تحقق له الاتزان أكثر فالنفس البشرية أو الشخصية تحتاج الى بناء متكامل من الناحية البيولوجية والنفسية والمعنوية والوجدانية والعقلية والمادية حتى تنمو نموا جسماني، انفعالي، خلقي ونفسي بشكل متزن ونقصها او نقص منها يؤدي إلى خلل في تركيبة النفس البشرية ومنه تراجع مواهبه المكتسبة كالتفكير والتحصيل والذكاء... والتفاعل الاجتماعي مما يخلق اضطرابا لديه ومنه ترتبك شبكة الاتصال الاجتماعي.

هذا التكوين لشخصية كل فرد قارئ يقود إلى اعتبار القراءة كأحد أهم وسائل الاتصال إن لم نقل أهمها لها دور ريادي في إيقاظ الوعي الفردي و توجيه السلوك الاجتماعي وتعميق إدراكه بمكامن الحياة .

حيث بفضل القراءة يتصدى الفرد لذلك المجتمع الذي يحاول صناعته بطريقة نمطية متشابهة أفراده ، فتنوع القراءات بتنوع الأفراد للنص الواحد يساهم في إثراء مجتمعه ويعتبر نوع من ممارسة الحرية التي تقضي على ذلك الاستبداد السياسي والاضطهاد الديني والإرهاب العقائدي أو الفكري الناتج عن التشبث بالقراء الأحادية أي أحادية النص.

4- علاقة القراءة بالكتابة

ترتبط القراءة كمهارة تواصل بمهارات تواصل أخرى ارتباطا وثيقا وهي : الاستماع الكتابة التحدث كل هذه المهارات بما فيها القراءة لها قواسم مشتركة بينها حين نحلل فروعها والعمليات الذهنية التي تصاحبها.

فالقراءة والكتابة مهارتين تشتركان في المهارات اللغوية والتعامل مع النصوص وأنماط السرد ومهارتي القراءة والاستماع تشتركان في العمليات الذهنية لاستيعاب النص المقروء أو المسموع. واستخدامهما للذاكرة القصيرة لما تمت قرائته أو سماعه على الفور.

وبالنسبة للتحدث والقراءة فبالرغم من كون القراءة يسودها طابع التحليل والتحدث له طابع التوليد فإن علماء اللغة يرون انه عند القراءة نستوعب ما نقرأه بإعادة توليده في ذهننا.

من هنا يتبين أن القراءة هي المهارة الأم في أدوات التواصل وعليه هي الجديرة بالاهتمام وجعلها أولوية أولوياتنا.

وتستخدم كل من القراءة والكتابة للتعلم فالشخص الواحد يقرأ بفهم المقروء من خلال بناء علاقات بين أجزاء النص وبين مالديه من خبرات سابقة ، والكتابة يستدعي فيها الفرد المعاني فينظمها في ضوء العلاقات القائمة وكتابتها في جمل وفقرات وفق مالديه من خبرات لغوية وتعبيرية سابقة والقراءة لا تنفصل عن الكتابة فهما عمليتان تولدان الأفكار والألفاظ فهما متلازمتين كون عملية التعليم وتحقيق الفهم لا تتم بالاعتماد على القراءة فقط ولا على الكتابة وحدها فقط بل يتم تشجيعهم على القراءة لاعدادهم للكتابة .

5- العلاقة بين القراءة والتفكير

تؤكد الكثير من الدراسات على وجود علاقة ارتباط بين القراءة والتفكير على اعتبار القراءة نشاطا تفكيري فبما انها تتضمن عمليات التحليل والتقييم والاستنتاج ووضع الافتراضات واتخاذ القرارات وهي كلها تدخل في نطاق التفكير الناقد هذا من ناحية ومن ناحية أخرى ان قراءة النص تتطلب ممارسة التفكير بعملياته المختلفة من التعرف على الحروف والكلمات الى القدرة على التصنيف والمقارنة والتنبؤ والاستنتاج وطرح الأسئلة والتحليل وغيرها من المهارات المعرفية المطلوبة لفهم النص.

6- أهداف القراءة

نظرا لأهمية القراءة كوسيلة اتصال وأداة تنمية الشخصية وأداة للمعرفة والتعلم مدى الحياة فإن أهدافها تتلخص في هذه المحاور التي ترتبط ارتباطا وثيقا بالبدايات الأولى لحياة كل شخص حيث تكون عادة في البيت وفي المدرسة ومنه ترسخ لدى الفرد لتصبح نشاطا مهما له على الدوام . أهدافها إذن ترتبط بالأطفال في تعليمهم الشرح لهم ولمحيطهم ليسهل عليهم فهمه ومن التعامل معه من خلال ما يكتسبونه من حقائق ومعلومات كما تتعلق بأولئك المتمدرسين حيث توسع

أفق معارفهم لفهم برامجهم وإشباع فضولهم العلمي والثقافي من خلال الاطلاع على أعمال وأفكار ومواقف راشدين صنعوا تاريخا لهم في مختلف المجالات مما يزيد في حماسهم للتعلم أكثر وتنمي تفكيرهم الإبداعي.

إن القراءة تنمي الحس الفني والأدبي لدى كل قارئ من خلال الصور الجمالية التي يحملها الأدب بأنواعه. كما تحسن بشكل كبير جدا في تكوين زخم فكري ولغوي للغة التي يقرأ

بها الفرد وتحسن من كتابته أيضا وتعبيره.

إن القراءة لكل فرد من الأفراد مهما كان عمره أو مستواه هي وسيلة رائعة في السفر لأي عالم من العوالم وفي أي مرحلة تاريخية ممكنة وهو في مكانه.

تحقق القراءة الاتزان النفسي والاجتماعي للفرد والمجتمع، فالكثير من الدراسات حول الموضوع تبين أن القارئ شخص مقبل لا مدبر نشط مفكر ومحلل تكسبه القراءة طرق اتصال مع الآخرين من فن الحديث والإنصات والنقاش بالحجة.

إن تنمية الميول القرائية وغرس عادة القراءة في مرحلة الطفولة والمراهقة يمكن من خلق جيل سوي من الناحية المعرفية والجسمانية والوجدانية مما ينعكس على مختلف الفترات العمرية بشكل ايجابي حيث يكون مسهما في التفاعل الاجتماعي السوي مع جماعته وقادر على العطاء في مجتمعها.

7- أنواع القراءة

وتنقسم إلى عدة أقسام:

1-7- القراءة الصامتة

وهي نشاط فكري صامت أي دون كلام يهدف إلى فهم النصوص وهي أكثر قدرة على تحصيل اكبر قدر من القراءة وتكون في الأماكن العامة كالمكتبات اذن هي عملية بصرية ذهنية حيث تكون العين فيها متلقيا للرموز والذهن مركزا لتفكيكها وتحليلها وفهمها وهي أكثر الأنواع شيوعا لدى القراء.

- مميزات القراءة الصامتة

أكثر سرعة من حيث عدد الصفحات المقروءة نظرا لقلة العناصر الذهنية الواجب مراعاتها كما في القراءة الجهرية حيث لا يركز القارئ على التشكيل وعلامات الوقف مثلا كالقراءة الجهرية.

هي على الأغلب قراءة حرة يقرأ الفرد فيها ما يريد من اختياره وحتى عند ممارستها في الصفوف الدراسية يراعى مبدأ كل قارئ له حق اختيار ما يريد قراءته أو ما يسمى بحصص المطالعة الحرة

7-2- القراءة الجهرية

وتكون بالنطق بصوت مسموع وتراعى فيها سلامة النطق واللغة وهي أصعب لأنها تستخدم العينين الحنجرة والشفتين. وتكون في حصة القراءة غالبا أو في الراديو. مما يعني أنها تتطلب مجهودا أكبر من القارئ "حيث تتطلب صوتا جهوريا واستخدام تعبيرات الوجه للتأثير على المستمعين.

7-2-1- مميزات القراءة الجهرية

بما أنها تكون بصوت مسموع فهي أداة لتصحيح نطق الكلمات للتلاميذ خاصة في المراحل الابتدائية وتسمح بكشف مشاكل النطق لديهم لمعالجتها، فضلا عن تدريبها لهم فن الإنصات والاستماع والتقاط الكلمات والتمكن من الإحكام الصوتية من مراعاة علامات الوقف التعجب السؤال، إلخ...

من العناصر المهمة في إشراك الفرد خاصة الأفراد في مجموعة من الأشخاص حيث تقضي على الخجل وتنمي روح الثقة بالنفس والمواجهة لأكثر من شخص عند التحدث فهي تعلمهم الجرأة والتفاعل مع الآخرين.

باختصار القراءة الجهورية هي أداة مهمة في تنمية الجانب النفسي والاجتماعي والمعرفي واللغوي للقارئ خاصة الصغار.

7-3- القراءة السمعية

يمكن اعتبار الاستماع لنص يقرأ بصوت جهوري نوع من أنواع القراءة خاصة في ظل وجود فئة من القراء الذين يحتاجون إليها مثل المكفوفين أو أولئك الذين يتعلمون لغة معينة فيتابعون في كتبهم بالبصر وبأذانهم القارئ لنفس النص رض تعلم سرعة النطق بتلك اللغة وتصحيح نطقه للكلمات. وفي هذه القراءة القارئ المستمع يستقبل الفرد المعاني والأفكار الكامنة وراء ما يقرأه القارئ بقراءة جهورية.

7-3-1- مميزات القراءة السمعية

أداة لتعلم فن الإنصات وإدراك المعاني من خلال التركيز، ولها أهمية بالغة جدا للمكفوفين، فهم يعتمدون على حاسة السمع كأساس في تعلمهم.

8- أغراض القراءة

وتعتبر في بعض المصادر عن أنواع القراءة حسب الرغبة منها كأداة ونذكر منها مايلي :

-1-8- القراءة بغرض الفهم وتشتمل على

-1-1-8- القراءة من أجل التحصيل

وتسمى بالقراءة التحصيلية كذلك وهي القراءة التي يسعى من خلالها القارئ إلى تحصيل معلومات ومعارف ذات علاقة بموقف أو امتحان أو مسابقة معينة .

-2-1-8- القراءة بغرض جمع المعلومات

وترتبط بالبحث في المراجع وهي لا تتعلق بقراءة المادة

) كتاب مثلا (كاملة وإنما جزء منه بغرض البحث عن

معلومات معينة.

-2-8- القراءة بغرض الترفيه (القراءة الترفيهية)

وتكون بدافع الحصول على المتعة والترفيه فيما يقرأه القارئ والمكتبات وسوق النشر عموما لا يخلو من مواد تحقق هذا الغرض وذلك لا يعني أنها مواد ترفيهية فقط بل تحقق

المعرفة وتحصيل معلومات أيضا في قالب ترفيهي.

-3-8- القراءة بغرض النقد والتحليل القراءة النقدية التحليلية) وهي التي يرافقها التحليل والنقد لما يقرأ وتكون أكثر لدى النقاد حيث يبينون مواطن القوة والضعف وأدوات الإقناع في كل مادة يقدمونها وهي مهمة جدا للقراء عند اختيار ما يودون قراءته كما لا تقل هذه القراءات النقدية والتحليلية أهمية لدى المكتبات في اقتناء المواد المختلفة لجمهورها.

4-8- القراءة لغرض التثقيف (القراءة التثقيفية)

وهي كما يدل اسمها تكون بدافع فردي وذاتي لأجل التثقيف والاطلاع على مختلف المعارف والثقافات.

- تعليم القراءة للطلاب

إن القراءة كنشاط فكري حتى يكون هادفا في الصف الدراسي لابد من المعلم أن يعلم التلاميذ أسسها والتي يمكن أن نقسمها إلى ثلاثة مراحل :

1-9- مرحلة ما قبل القراءة

وهي مرحلة الاستعداد للقراءة التي يوضح فيها المعلم الغرض من القراءة بطرحه مجموعة من الأسئلة على الطلاب. ثم الاطلاع على النص والقيام بعملية مسح أولي للنص الذي هو بصدد قراءته حتى يتعرف على فكرة النص العامة ويفهم موضوع النص.

-2-9- مرحلة أثناء القراءة

وهي مرحلة التفاعل مع النص ، حيث يعمل المعلم على شد انتباه الطلاب لما تمت قرائته ومحاولة جعلهم يتذكرون الموضوع ومحتوى النص عموما فيركز على بنية نصية ونوعه فيحدد معهم نوع النص ويرض معلوماته بشكل متسلسل ويقوم باجراء مناقشات مثيرة تربط بين ماقرؤه من معلومات جديدة وبين معارفهم السابقة لتأكيد هذه الاخيرة أو اثراءها أو تصحيحها وهنا تظهر عمليات الاستنتاج الاستخلاص التنبؤ ... وعلى المعلم هنا أن يراقب جيدا مدى فهم الطلاب لما قرؤوه في النص الجديد بمسائلتهم ومناقشتهم.

- مرحلة ما بعد القراءة

تكون حول شعورهم ويوجه فيها المعلم الطلاب للتأمل أي مراقبة وتقييم مدى فهمهم للنص كمسائلتهم حول شعورهم، الاختلافات التي وجدها مقارنة بما كان يتنبأ به حول الموضوع نفسه، ومنه التعبير شفويا أو كتابيا.

10- استرتيجيات القراءة

بما أن القراءة هي أداة لتنشيط عمليات التفكير المختلفة من خلال المحتوى المقروء فانه من المهم تدريب الافراد لاسيما في المراحل التعليمية الأولى على استخدام استراتيجيات القراءة المختلفة لتنمية العمليات المعرفية وماوراء المعرفية. ويقصد باستراتيجيات القراءة تلك المهارات التي تعلم الفرد القارئ كيفية انجاز مهمة غير روتينية بتقسيمها الى خطوات. فهي تشتمل على مجموعة من الإجراءات والعمليات والطرق التي يبذل فيها القارئ جهدا متأنيا وواعيا وموجها كي ينجز مهمة ما أو ينمي مهارة بعينها. وتبني استراتيجية للقراءة لا يهدف إلى تعليم القراءة وإنما إلى تنمية مهاراتنا كقراء جادين فيزيد استيعابنا للنصوص، واسترجاعها وشرحها بدقة فضلا عن الاستمتاع بها.

ويمكن تلخيص الخطوات والعمليات التي تتضمنها استراتيجيات القراءة في عشرة اهداف رئيسية كمايلي:

10-1 2- الاندماج في القراءة :

ويكون من خلال التركيز والحماس واكتساب عادة القراءة حيث لابد للقارئ أن يكون واعيا بكيفية الاستخلاص لمعاني النصوص، وعلى المعلم أو المكتبي أو أي شخص يود مساعدة القراء على الاندماج فيما يقرؤون أن يساعدوهم على قبول النص وفهمه.

وليحقق القارئ الاندماج في فعل القراءة لابد له من وضع خارطة طريق للاهم مواضع التوقف في النصوص الطويلة فقدرة التركيز تختلف من شخص لآخر، واعداد النصوص القصيرة لقرائتها في فترات الراحة من قراءة النصوص الطويلة مثل قراءة الشعر القصص القصيرة. ثم على القارئ

ان يحدد هويته القرائية باعداده لقائمة الكتب التي يفضل قرائتها والكتب التي لم ترق له وتحديد الموضوعات والاجناس الأدبية والعلمية والشخصيات والأفكار التي تستهويه

في القراءة. وعلى القارئ ان يحدد هدفه من قراءة كل نص مع رسم محطات التوقف واوقات الوصول لكل محطة.

-2-10- التحول إلى قارئ محترف

ويمكن ذلك من خلال القراءة بوضوح وتلقائية وسرعة معقولة مع مراعاة مخارد الالفاظ والتوقف... وحتى التركيز على النطق خاصة للتلاميذ في المراحل التعليمية الأولى. و لتفادي الملل في القراءة لبعض النصوص غير المألوفة للقارئ يجب أن يوجه نظره نحو الكلمات المألوفة حتى تسهل القراءة له والتوقف بعد بضعة كلمات وليس عند كل كلمة واحترام علامات الوقف.

-3-10- قراءة النصوص الأدبية واستيعابها

قراءة النصوص الأدبية تتطلب استيعاب الحكاية من حيث الزمان والمكان ومنه فهم مصير الشخصيات في العمل الأدبي وحركة التاريخ أيضا، أي الالمام بفكرة النص وزمانه من خلال فهم الصراع الموجودة بين شخصيات العمل الأدبي وفهم آنية وصول الصراع الى قمته ومن ثم كيفية حله فهي أمور تسهم في استيعاب القارئ و المتلقي للعمل.

كما لابد من تلخيص الاحداث والتركيز على أهمها ثم تخيل مكان الاحداث وزمن وقوعها فهي عملية تساعد القارئ على فهم تأثير الزمان والمكان في احداث القصة او الرواية وشخصياتها. ثم توضيح العلاقة بين السبب والنتيجة ليتعرف القارئ على سبب وقوع حدث معين وقدرته على ربط الأحداث. وعموما قراءة النصوص الأدبية من قصص وروايات حتى يتم فهمها تتطلب التلخيص بذكر اهم الاحداث أسباب وقوعها، والاستعانة بمعلومات غلاف الكتاب من ملخص وعنوان. والانتباه لعلامات النهاية في كل فصل كحدث معين، فيسجله القارئ في قصاصة يستدل بها عند مواصلة القراءة في المرة المقبلة أي قراءة ماتم تدوينه في اخر مرة توقف فيها ليتذكر الأحداث ويواصل القراءة بشكل متسلسل الأفكار .
ولابد من التركيز على ازمنة الأفعال فهي ذات علاقة بفهم الاحداث من ماضي وحاضر، وحين يتشتت انتباه القارئ لابد من طرح أسئلة على نفسه عن الاحداث التي عرفها قبل ان يتشتت ومالتساؤلات التي تدور في ذهنه ثم الإجابة عليها.

فهم الشخصيات في أي رواية هو جزء من فهمها، وهي من تساعد القارئ على فهم الاحداث وتطوراتها، فقد تصبح الشخصيات أصدقاء لنا في الحياة تساعدنا على فهم أمور في الواقع لكن على القارئ أن يستوعب ان هذه الشخصيات جزء من الواقع ومن خيال المؤلف ولابد للقارئ ان يستخدم خياله لفهم الشخصيات بمحاولة مثلا إيجاد مقابل لها في الواقع ووصف هذه الشخصيات حين يصل الصراع في الرواية الى قمته . ثم تكوين مجموعات صفات عن هذه الشخصيات من صفات واحتياجات وتطلعات لها.

10-5- استيعاب الأفكار

ان استيعاب القارئ لأي نص يقرأه يتجاوز تفاصيل النص الى ردة فعله كمتلقي لهذه التفاصيل مما يفسر اختلاف فهم النص من طرف قارئين اثنين لنفس النص. ولاستيعاب الأفكار لابد للقارئ عند قراءة أي كتاب ان يربطه بكتب قرأها من قبل والربط بينها وتحديد ما تعلمه منها حيث على القارئ أن يفحص الكتاب جيدا ليعرف القضايا التي يعالجها وعلاقة الكتاب بالواقع وتحديد الدروس المستقاة منه أو من شخصيات النص والتفكير في الموضوعات المتكررة وتحديد أهمية العنوان وعلاقته بالمحتوى.

10-6- فهم الأعمال غير الأدبية

يتطلب الأمر تحديد اهم الأفكار والموضوعات لمعرفة حقائق معينة من خلال معرفة الموضوعات الرئيسية والفرعية، والتعرف على رأي الكاتب ومقابلته لرأي القارئ للنص أو مقابلة رأي القارئ لرأي كاتبين مختلفين كتبا عن نفس الموضوع. ثم تحديد الأسباب والادلة وكتابة ملخص عن كل مجموعة من الفقرات المترابطة الأفكار او استخدام جمل كاملة من النص يمكن أن تلخص صفحات كاملة او احداث كاملة ولابد للقارئ ان يفهم وجهة نظر الكاتب وغرضه من كتابة ذلك النص مع الانتباه الى حيل الاقناع التي يستخدمها الكاتب أي لا يجب ان تقتصر قناعتك او رفضك لفكرة على ماورد في ذاك النص فقط من حجج وبراهين.

10-7- استيعاب الاعمال غير الأدبية

لابد من تحديد التفاصيل المهمة من خلال القيام بقراءة سريعة للجزء الذي يود القارئ التركيز عليه، ثم وضع خطة يتعمق من خلالها في الاجزاء الأخرى.

10-8- استيعاب أهم مكونات النص

النص لا يتكون من كتابة فقط بل صور ورسومات بيانية وصور وخرائط وملاحق وقائمة محتويات .لذلك على القارئ ان يهتم بها ويفهمها ويستوعبها لفهم النص ككل. فلا يجب تجاهل ملامح النص والتحرك بين النص وقائمة المحتويات أي اختيار العنصر المرغوب في قرائته والتركيز عليه من خلال الاطلاع على الفهرس ومعرفة صفحته لينتقل اليه مباشرة.

10.9– ضرورة فهم الاعمال الأدبية وغير الأدبية لابد من فهم التعبيرات المجازية والكنايات ومعاني الكلمات ففي النص كلمات متعددة المعاني تتطلب إعادة قرائتها في سياق الجملة أو النص لمرات لفهمها، كما توجد كلمات ذات علاقة بكلمات أخرى يتغير معناها حين تأتي فرادى مثلا، لابد للقارئ أن يتدرج من النص السهل الى النص الصعب.

10–10– تحسين جودة القراءة والكتابة

ان تلخيص ماتمت قرائته ليس بالامر السهل فهو يتطلب التفكير والاسترجاع لما تمت قرائته وكتابته في نص جديد لذلك على القارئ ان يدون معلوماته على قصاصات تذكره بماقرأه وتدوين قائمة المزايا والعيوب في النصوص والمقارنة بين الأفكار المتشابهة بين الكتب وربط الأفكار وعلى القارئ أيضا ان يكتب رأيه حول ما قرأه.

11– أنواع القارئ :

يتم تقسيم القراء حسب خصائص عالمهم وقدراتهم، حيث يصنفها الدكتور نبيل علي إلى أنواع بناءا على دراسات لأخصائي اللغة الدلالة مؤسسي نظريات الاستجابة والتلقي.

11–1– القارئ حسب النص

ويشير إلى أنواع من القراء ترتبط كلها بالكلمة والنص نذكر منه

11–1–1– القارئ الفعلي

أي الذات الفردية القارئة المادية التي بحوزتها النص يقابله القارئ المضمر ويوجد في النص افتراضي صنعه الكاتب في نصه فهو عند كتابته يكتب لقارنه مراعيا ما يستثير فضوله.

ان النص يختزن قراءءه من خلال لغته واسلوبه ونوعية الاسئلة التي يطرحها وتصور القيم التي يتمسك بها. لذلك فثراء النص يقاس بمدى قرته على ان يروي لأكبر عدد من فئات القارئ المضمر والذي يتنوع من خلال الجنس والمستوى التعليمي والوعي والبيئة الاجتماعية.

11–2– القارئ من منظور الكاتب

حين يكتب الكاتب فإنه يكتب لنوعين من القراء المتعاطف مع نصه والمساند له وذلك العنيد الرافض لما يكتبه.

11–3– القارئ حسب القارئ نفسه ويتفرع إلى أصناف:

11–3–1– القارئ النصي

مع وهو القارئ الصبور الذي يتابع بتأني ماخط على الصفحة واحدة بواحدة لا يخرج عن اطار ما رسمه الكاتب من سياق.

2-3-11- القارئ المدرب

القادر على كشف طرق ممارسة الخداع في النص من طرف الكتاب ويستخرج معان وافكار وفهم العلاقة اللغوية والسياقية والمنطقية التي تربط بين عناصر النص.

3-3-11- القارئ المثالي

هي صورة عليا للمدرب وله المعرفة الواسعة والقدرة على التنبؤ والخبرة الطويلة في استراتيجيات القراءة.

4-3-11- القارئ العليم

وهو القارئ الناقد الفاحص الخبير الكاشف لشروط إنتاج الحقيقة والمعنى.

12- العوامل المؤثرة في القراءة

يعتبر الميل للقراءة نشاط إنفعالي وجداني لدى كل فرد اذ يدفعه للاهتمام بموضوع معين ممزوج بحب الاستطلاع .

ويجب التفريق بين الميل للقراءة الذي يعني الرغبة في القراءة أو ممارسة القراءة كنشاط عام بغض النظر عما يقرأ أما الميل القرائي فيعني ميل الفرد وتفضيله لموضوعات معينة وهو أمر مهم في تكوين مجتمع قارئ فمن المهم أن يكون هناك ميل للقراءة لكن الأهم هو التشجيع على ما يود كل فرد قراءته لذلك على المشجعين للأفراد على القراءة عدم إهمال الميول القرانية لكل فرد للتمكن من تكوين مجتمع قارئ فكلما كان احترام لميول الأفراد القرائية كلما سعى إلى قراءة أعمق ونصوص أصعب.

لكن هذا الميل للقراءة تؤثر فيه مجموعة من العوامل وهي ما يعرف أيضا بالعوامل المؤثرة على البحث عن المعلومة :

1-12- العوامل الذاتية

يطلق عليها أيضا العوامل الشخصية وتتلخص في تلك الفروق الفردية ، بين الأشخاص كالذكاء والاستعداد أو تلك ، الفروقات الناتجة عن تفاوت الإمكانيات والفرص التي أتيحت للأفراد لتنمية مداركهم.

كما يعتبر النضج الفكري من العوامل المؤثرة على الميل نحو لقراءة فكلما كان الطفل ناضجا كلما كان اتجاهه أقوى نحو القراءة والاستكشاف من خلالها للعالم.

2-12- العوامل التربوية

تعتبر مرحلة الطفولة من المراحل الحساسة جدا والتي يمكن خلالها ان يغرس في شخصية الطفل الكثير مثل حب القراءة فالعملية التربوية هي المسؤولة عن اعداد الافراد لمواجهة الحياة وتتدخل في هذه العملية الاسرة بالدرجة الأولى ثم المدرسة . فالاسرة هي المسؤولة الأولى على تنشئة طفل يحب القراءة أو لا مع الاخذ بعين الاعتبار العوامل الموجودة في بيئة الاسرة من والدين محبين للقراءة إلى التلفزيون الكومبيوتر والراديو، إلخ ... لذلك وجب على الوالدين القراءة لأطفالهم منذ السنوات الأولى واكتساب مكتبة منزلية, ولا يمكن إغفال مناهج التربية والتعليم للمدارس وتأثيرها في الميل للقراءة فاذا كانت المناهج تلقينية فالطفل ينطوي ويهمل الاستطلاع والبحث لذلك على المدارس ان تنتهج برامج تعليمية تعتمد التشجيع على البحث عن المعلومة وتخصيص مكتبة مدرسية والتشجيع على القراءة وإقامة مسابقات القراءة .

3-12- العوامل الاجتماعية والاقتصادية

يبرز دور المجتمع بمؤسساته الثقافية والاجتماعية في التشجيع على القراءة من خلال بناء وتهيئة المكتبات العمومية والمتخصصة ومكتبات الأطفال ومكتبات الجمعيات والأحياء... وعلى المكتبات الخاصة بالطفل او تلك التي تهتم ضمن جمهورها بالطفل أن تتعاون مع مؤسسات الطفولة كرياض الأطفال للقيام بدورها التربوي والتعليمي والتثقيفي له في مراحله الأولى خاصة.

إضافة لكل هذه العوامل يمكن القول إن الميل للقراءة لدى الأطفال هو نتيجة لما هو عليه مجتمعه. من أسرة ومؤسسات مختلفة تعليمية اجتماعية ثقافية ومدى تشجيعها على البحث على المعلومة ومنه القراءة والاطلاع.

13 تنمية الميل للقراءة

إن الميل للقراءة يظهر منذ الصغر لدى الأطفال ويمكن تنميته من خلال تتبع اهتمام الطفل فتهيئ لهم الظروف المواتية لتنميتها من توفير الكتب من طرف الأسرة أو تسجيل الأطفال ومرافقتهم للمكتبات العمومية حيث تتوسع اهتماماتهم القرائية من خلال احتكاكهم بقراء آخرين أو من خلال انخراطهم في نوادي للقراء تقدمها المكتبات أو تقيمها جمعيات ثقافية.

كما لا تقل الحوافز مهما كان نوعها التي تقدمها الأسرة أو المدرسة والمكتبة في تشجيع الأفراد على القراءة خاصة الصغار منهم. وجدير بالذكر أن ننتبه لتلك الحوافز المصحوبة بالعقوبة بالحرمان من شيء إن لم يقرأ أو يطالع الطفل أمرا كقولنا إن لم تقرأ لن اصطحبك للحديقة أو مدينة الألعاب بالعكس يجب أن يكون الشرط محفزا على القراء مثل أن قرأت هذا الكتاب سأصطحبك إلى مدينة الألعاب.

14- دعم القراءة في المجتمع

تشجيع القراءة في المجتمع ونشرها وتحويلها كعادة لأفراده هي مسؤولية الجميع بداية من الأسرة ، الدولة، الإعلام، المكتبات ومختلف المؤسسات التي تهتم بالقراءة فالإعلام عليه أن يهتم بالإعلان عن أخر الإصدارات من خلال بث برامج وحصص ثقافية تناقش فيه قضايا ثقافية وحوار ونقاش حول مختلف الإصدارات سواء عبر الإذاعة أو التلفزيون أو المجلات والصحف وهذا يعطي فكرة للناس عن ما ينشر وأماكن تواجده واقتنائه وتشجيعه على القراءة من خلال التحليل الذي يقد في تلك النقاشات.

ومن جهة أخرى الدولة الممثلة في حكومتها، معنية أيضا بتشجيع القراءة عبر مختلف وزارتها التي تهتم بالإعلام والثقافة والتعليم في مستوياته المدرسية أو الجامعية ويظهر أيضا عملها في دعم القراءة في مجتمعها من خلال:

- إنشاء مكتبات المدرسية في كل المستويات

- فتح المكتبات العمومية ودعمها في كل المدن وتوفير المكتبات المتنقلة لتلك المناطق المعزولة والبعيدة عن المدن.

- دعم انتاج ونشر الكتاب

- فتح مكتبات في المؤسسات الاستشفائية والثقافية والاقتصادية وتشجيع هذه المؤسسات في القطاع الخاص لتحذو حذو العامة. إقامة المعرض الوطنية المحلية والعالمية على مدار السنة لتعريف الشعب بما ينشر وتقريب الكتاب إليه ومنه يسهل عليه اقتنائه للقارئ. الاهتمام بأدب الطفل والشباب لتنشئتهم تنشئة صحيحة وتشجيعهم على القراءة.

-15 دور المكتبات في تشجيع القراءة

ترتبط المكتبة بالمواد القرائية من كتب ومجلات ومواد تعليمية وتثقيفية متعددة وبذلك هي ترتب بفعل القراءة والمطالعة على السواء في جمع أنواعها. وتعتبر المكتبة المدرسية من المكتبات التي تهتم بالقراءة في مراحل أولى من عمر الأطفال حيث تعمل مع هيئة التدريس على اكتشاف الميول القرانية والتعرف عليها وتنميتها بجلب المواد الموافقة الميول التلاميذ ومنه تنميتها وتشجيعهم على المطالعة كما تعمل على معرفة تلك العوائق التي تحد من قراءتهم.

هذا الأمر يتطلب من أمين المكتبة أن يكون ملما وعلى دراية بالأهداف التربوية للمكتبة المدرسية وان يكون دارسا جيدا للخصائص النفسية للأطفال و دارسا للخصائص النفسية للتلاميذ في كل مستوى مدرسي معين.

ويتمثل دور أمين المكتبة في تشجيع وتنمية المقرونية لدى التلاميذ من خلال قيامه بتعريف التلاميذ بالمكتبة ومهمتها والتعريف بمجموعاتها المكتبية سواء تلك الداعمة لبرامجهم الدراسية أو تلك المتعلقة بالمطالعة الحرة والثقافة عموما. ثم يقوم باستشارتهم وفق عدة وسائل حول ما يفضلونه أو يرغبون فيه من مواد مكتبية في مكتبتهم من حيث المواضيع اللغات

الأشكال .... الخ، ويعمل بالموازاة على تعليمهم استخدام المكتبة والبحث عن المصادر فيها والبحث عن المعلومات في مختلف المصادر مما يجعل التلاميذ يتقربون أكثر من البحث والقراءة للمصادر ويسهل من بحثهم عن المصادر التي يرغبون في قراءتها والمكتبي الجيد في المكتبات المدرسية هو كل مكتبي ينتبه للتلاميذ في استخدامهم للمكتبة ومتابعتهم والإشراف مع المعلمين على حصص القراءة واستخدام المكتبة.

16- القراءة للعلاج أو البيبليوتيرابيا:

أول تعريف رسمي للعلاج بالقراءة كان عام 1961 وجاء فيه مايلي: هو استخدم مواد قرائية كمواد علاجية مساعدة في الطب والطب النفسي وكذلك هو المرشد لكل المشكلات الشخصية من خلال القراءة الموجهة. وقد جاء بموسوعة علم المكتبات والمعلومات أن مصطلح العلاج بالقراءة أو Bibliotherapy هو مصطلح مأخوذ من اللغة اللاتينية)

وينقسم إلى شقين:

Biblion" وتعني كتاب و Opatted وتعني علاج أو صحة

المصريين القدامى حيث وجدت علامات تدل على ذلك على أبواب المكتبات أين كانت تكتب بيت الروح بيت العلاج النفسي ، هنا علاج الروح و هي إن دلت على شيء فهي تدل على أنهم يقصدون هذه الأماكن للراحة الروحية والنفسية عبر القراءة لا غير و في القرن الثالث عشر استخدم برنامج العلاج بالقراءة بمستشفى المنصوري بالقاهرة حيث كان المرضى يستمعون للقرآن كجزء من علاجهم للراغبين في الاستماع إليه. وهذا ما أكده فيما بعد العالم الانجليزي "بروس بورتر" عام 1930 حين أكد أن بداية العلاج بالقراءة كان مرتبطا بالكتب السماوية وهو ما يؤكد من جهة أخرى ما ذكره الفيلسوف أرسطو في قوله أن القراءة تثير المشاعر ولها تأثير علاجي.

كما كانت القراءة عند العرب نوع من العلاج أيام كان للشعر وزن وحضور في البيئة العربية أين كان تنظيم الشعر لتعزية النفس وفقدان الأحبة تنظيما أو سماعا. وفي الإسلام فأول الآيات كانت اقرأ.

أما في الغرب بأوروبا كفرنسا اسكتلندا ألمانيا وبأمريكا فقد كان الأطباء يوصون ببعض القراءات التي يرونها تساعد

إن استخدام القراءة كعلاج للأشخاص ليس بالغريب عن العاملين بالمكتبات بل هم يسعون إلى تطبيقه لأجل جعل الفرد يشارك في حل مشكلاته بنفسه عبر القراءة. وهو من العلاجات الضاربة في تاريخ الإنسانية فقد كانت بداياته عند

المريض على الحصول على الاستقرار النفسي وتحقيق السعادة والراحة.

فازدهرت عندهم مكتبات المستشفيات بداية من القرن التاسع عشر، ويعتبر Johnminson Galt أول من كتب عن العلاج بالقراءة عام 1848 ، في بحث قدمه للجمعية الامريكية للطب للمرض العقليين التي تغرف اليوم بالجمعية

الامريكية للطب النفسي. كما عمدت جمعية المكتبات الأمريكية في سنة 1939 إلى تأسيس أول لجنة متفرغة لهذا المجال في لجانها المهنية كما قدمت كلية المكتبات بجامعة Villanova University بالولايات المتحدة الأمريكية أول مقرر دراسي في هذا الموضوع عام 2.1970 واليوم ومع تطور شبكات المعلومات والاتصالات تغيرت قراءات الأفراد وتغير الكثير معها من حياة الأفراد وظهر ما يعرف الويبوثيرابيا وهي تتكون من كلمتين ويبو تعني الواب ، ثيرابي وتعني باللاتينية علاج أي العلاج عبر توظيف وتطويع موارد الواب من مواد قرائية متوفرة فيه واستخدامها في علاج الأمراض النفسية والعصبية والاضطرابات كما استخدام مختلف مصادر الواب الأخرى الأحداث تغيير في سلوك وفكر الفرد فمثلا تستخدم في علاج التدخين المخدرات الانعزال الخوف من المجتمع .... حي يتم المزج بين شخصية القارئ والإنتاج الفكري مما يساعد على تنمية الشخصية وتقييمها.

والطبيب النفسي يستخدم اليوم في علاجه بالويبوترابيا علاجا محترفا حيث يعمل على تحديد المشكلة لدى المريض ووصفها.

اختيار مصادر الواب الملائمة حسبه لهذه الحالة

– تقديم هذه المصادر للمريض برفق ووفق إستراتيجية تسمح للمريض بان يوافق على ما يوافقه من اختيارات الطبيب له ثم يقوم الطبيب بعد قراءة المريض لها بطرح مجموعة أسئلة عليه من قبيل:

. ما موضوع القصة؟ بماذا شعرت عند قرائتها؟ من هي الشخصية الرئيسية في نظرك في القصة؟ لو كنت مكان البطل كيف كنت ستتصرف؟ هذه المناقشة تساد الطبيب على مدى استيعاب المريض للرسالة الموجهة إليه ويستمر بمتابعته، فالقراءة تساعد المريض على تحليل مشكلاته والحديث والإفصاح عنها دون عقد وتعتبر الويبوترابيا تطور حديث لذلك العلاج النفسي الذي استخدم ، الخطابات المرسلة، استخدام الهاتف، الالكتروني لتشخيص الحالة للمريض.

وينتشر اليوم هذا النوع من العلاج في مراكز علمية كبيرة بالولايات المتحدة ، كندا استراليا ، كما توفر المكتبات كالكونغرس مجموعات ضخمة للعلاج النفسي عبر البيبليوثرابيا أو الويبوترابيا.

17- مناهج علم القراءة

يستخدم علم اجتماع القراءة الكثير من المناهج لدراسة الميول القرائية منها:

الاستبيانات المعرفة مستعملي المواد كالكتب في شكل معارف كمية وقد يتناول وتيرة القراءة الميول الثقافية الميول القرائية

المقابلات وتساعد في توضيح سلوكيات القراء من خلال السماح لهم بالتعبير عن ما يقرؤونه وعن هذا النشاط بصفة عامة ورأيهم فيه وفي المكتبات ودور النشر وما ينشر فيتم تقييم كل هذا من وجهة نظره.

الإحصاء وتقوم بها دور النشر خاصة والمكتبات المعرفة الإقبال على القراءة والميل إليها وماذ يقرا الفرد. من مواضيع وكتاب وعدد النسخ التي تباع طبقا لذلك.

-18 علم إجتماع القراءة

يهدف إلى معرفة إذا كان المجتمع يقرأ أم لا وما هي قراءاته وأنواعها. نتائج الدراسات المختلفة في هذا العلم مفيدة للمكتبيين وللناشرين وللمدرسين أيضا. فهي تفيد الناشرين في توجيه منتجاتهم وتسويقها والمدرسين تفيدهم في معرفة مناهج تدريسهم للقراءة وتفيد المكتبيين في تقييم مدى تأثير مؤسساتهم في موضوع القراءة والتشجيع عليها.

19- مناهج علم اجتماع القراءة

تحددها الدكتورة صبرينة مقناني في ثلاث أدوات أساسية :

19-1- الإحصاءات

تقوم دور النشر بإعدادها حيث تقدم معلومات حول عدد العناوين والنسخ التي تم بيعها ومن خلالها توضح أذواق الجماهير.

كما تقوم المكتبات العامة بشكل خاص بانجاز هذه الدراسات الإحصائية من خلال إحصاء الكتب والمواد المعرة للقراءة كل شهر من خلال الرجوع لسجلات الإعارة. وبذلك تسمح بمعرفة أكثر فترات المطالعة والقراءة لدى الرواد وهل يستعيرون الكتب لهم فقط أم لغيرهم، معرفة ميولاتهم القرائية.

19-2- الاستبيان

يتم توظيف هذه الأداة لمعرفة مستعملي مواد المكتبة في المطالعة والقراءة وتحديد وتيرة القراءة ومعرفة الميول

القرائية والنشاطات الثقافية التي يمارسونها.

19-3- المقابلات

تعتبر من أهم التقنيات التي توضح سلوكيات المستفيدين من المكتبة فهي تمنحهم حرية التعبير، بحيث يمكن أن نستخلص من خلاب توظيفها القيم التي يعطيها كل مستفيد من المكتبة للكتب التي يقرأها أو النشاط الذي يمارسه والتعرف على طرق قراءتة فلكل مستفيد طريقته.

المحاضرة : دراسة حاجة و سلوك المستفيدين من المعلومة العلمية و التقنية

تمهيد

تعتبر المعلومات أساس العمل وممارسة أي وظيفة أو نشط عادي أو معقد. فهي رمز للقوة لكل من يملكها.

وتتنوع هذه المعلومات بتنوع حاجة المستفيدين فمنهم من يحتاجها لحل مشاكل يومية أو ممارسة نشاطات عادية أو تربوية، منم من يحتاجها لممارسة فكرية أو أداء نشاط علمي، أو تقني.

لكن قبل ذلك يجب أن نفرق بين مصطلحات المستعمل المستفيد أو المستخدم لهذه المعلومات.

1 مفهوم المستفيد المستعمل، المستخدم

يتعلق مصطلح الاستعمال بالسلوك الظاهر أمام المكتبيين أما الاستخدام والاستفادة فهي تتعلق بشكل اكتساب المعرفة والتحول المعرفي الذي يحدثه من خلال إنتاج معلومة جديدة. إذن المستفيد والمستعمل كمصطلحين نستخدمهما في المكتبة هما يعبران عن كل شخص يستخدم ويستغل المعلومة لنشاط معين لينتج معلومة جديدة.

2 أنواع المستفيدين

يتوزعون حسب طبيعة الاستفادة من المعلومات واستخدامها 1-2- المستفيد الفعلي هو الذي يستعمل ويستغل المعلومة ويجني منها فائدة.

-2-2- المستفيد المحتمل : او الحقيقي هو ذلك الذي يعلم أين يجد المعلومة وله فرصة استعمالها ولا يستعمل هذه الامكانية -3-2- المستفيد الكامن يهتم بالمعلومة ولكن لا يعرف اين يجدها و كل هؤولاء المستفيدين لديهم حاجات معينة على المستوى النفسي الاجتماعي التعليمي والمعلوماتي.

وتصنف بعض دراسات المستفيدين للمستفيد من الناحية السلوكية الى ثلاثة اصناف:

المستفيد الايجابي أو المتمرس: هو من له معرفة بما يحتاجه وله الخبرة في البحث عن المعلومة وله تصرف ايجابي ومتعاون مع المختص في البحث عن المعلومات باي مكان ممكن وقللا ما يستخدم او يطلب اعانة منه.

المستفيد الحيادي (البسيط) هو المستفيد الذي يطلب اقتراحات وتوجيهات وارشادات ويقضي وقتا طويلا في الاستقصاء عن المعلومة ويطلب مساعدة المختصا غالبا.

المستفيد السلبي او العرضي هو المستفيد الذي يطلب دائما المساعدة لانه لا يتقن البحث عن المعلومات ولا يعرف استخدام نظام البحث التقليدي ولا الحديث، ويطلب دائما مساعدة المختص وغالبا ما يخلق مشاكل في المؤسسة.

تجدر الاشارة الى ان مستعمل المعلومة لا تنطبق فقط على من يستخدم مركز المعلومات أو المكتبة فقط فممكن أن يطلبها من صديق أو يبحث عنها على انترنيت أو يقرأ كتابا اشتراه أو أعاره إياه صديق.

3- مفهوم المعلومة العلمية والتقنية

تعرف في العموم بتفسير كل من المصطلحين على حده فالمعلومات العلمية غالبا ما تشير إلى معلومات تختص بمجال معين وتساعد على البحث وانجاز البحوث. أما المعلومة التقنية فهي توضح استخدام التقنيات والمواد المختلفة تتكون متخصصة تطبيقية جدا. وبتركيب المصطلحين : المعلومة العلمية والتقنية فهي تعبر عن مجموع المعلومات الناتجة عن محيط البحث العلمي والتقني ومتخصصة في مجال معين ولها دور أساسي في قطاعات التعليم البحوث والإنتاج في نختلف المجالات المعرفية.

4 العوامل المؤثرة في البحث عن المعلومة العلمية والتقنية

يمكن تلخيصها في عوامل ترتبط بالمستفيد نفسه واخرى ببيئة البحث عن المعلومة العلمية والتقنية

4-1- العوامل النفسية والاجتماعية

يرى الكثير أن محيط المكتبة لا يشجعهم على استعمال المكتبة نتيجة لتصور المستفيد المسبق عن امكانية عدم المكتبي له أو عندما يفقد ثقته في المكتبي فحينما لا يتقن طرق البحث الأمر يجعله يتردد عن طلب المساعدة خوفا من نظرة الدونية للمكتبي. واحيانا المكتبي يحمل نظرة سيئة عن نفسه.

4-2- العوامل المادية

يعتبر التطور التكنولوجي وظهور بنوك وقواعد المعلومات من العوامل المحبطة للمستفيدين ذوي مستوى اقتصادي ومادي ضعيف حيث تتطلب الاشتراك بمبالغ فيها إضافة إلى غلاء بعض مصادر المعلومات واحيانا صعوبة حتى الحصول عليها نتيجة للارتباط الحصول عليها بالشراء الالكتروني وهو ضعيف في عدة بلدان.

4-3- العوامل التقنية

ترتبط بتلك الأمور التقنية الخاصة بالبحث عن المعلومات مثل عدم التمكن من استخدام الاعلام الآلي ، البحث الالكتروني...

5 **سلوك المستفيدين من المعلومات العلمية** والتقنية السلوك هو ذلك الانفعال الصادر عن شخص في حالة معينة ، وسلوك الباحثين عن المعلومة هو ذاك التصرف الذي يسلكونه في البحث والحصول على المعلومات .

وهو مجال اهتمام مختصين في علم المكتبات (المكتبيين) والمعلومات والاعلام وعلم الاجتماع وللمستفيد أو الباحث عن المعلومة إتجاهين من السلوك

5-1- سلوك اتجاه المعلومة

تتعلق بمدى احتكاك المستفيد بالمعلومة ومصادرها أو نفوره منها لأسباب عدة.

-2-5- سلوك اتجاه المكتبة

يميز نشاط وتحرك المستفيد في المكتبة تعامله مع المكتبي مع وكيفية تقبله أو رفضه للمعلومات المقدمة له ومدى تفاعله. جو المطالعة ورضاه على تجهيز المكتبة للمطالعة والعمل فيها وكيفية مشاركته في حفظ النظام الخاص بالمكتبة واحترامه له.

دراسة مستعملي المعلومة العلمية والتقنية.

يزداد الاهتمام بدراسات المستعملين للمعلومة العلمية والتقنية ضمن دراسات علو المكتبات والمعلومات. وتتناول جوانب عدة:

دراسة الاحتياجات للمعلومة العلمية والتقنية بصفة عامة دراسة استعمال الوثائق ومختلف اوعية المعلومة دراسات استعمال مصالح المعلومات الوقت المخصص للمعلومة الوثائقية.

دراسة الطرق المتبعة من طرف المستفيدين في البحث عن المعلومة والعوامل المؤثرة في السلوك الوثائقي.

ويعد ظهور هذه الدراسات الى 1920 بالولايات المتحدة الأمريكية أي تم وضع دراسات وفق مناج تجريبية مهتمين بنشاط القراءة وتطور الاهتمام بهذه الدراسات عام 1930. عندما استعملت تصورات علمية للدراسات كاستعمال الاستبيانات والمناهج الاجتماعية وحساب الكلمات كدراسات زيبف، لاسوال، شانون وماك لوهان.

وللقيام بدراسة المستفيدين على الباحث ان يقوم بتحديد اهداف نظرية تمكنه من الوصول إلى:

- شرح الظاهرة التي يلاحظها في استخدام المكتبة
- تحديد سلوك المستفيدين من المكتبة
- التحكم في السلوك وفق الظروف الملائمة وفق القواعد

الباحث يعمل في إطار الوصول إلى هذه الأهداف على: وصف السلوك ومعرفة السبب والربط بينهما والتعرف على الظروف التي حدث فيها هذا السلوك.

7- الحاجة إلى المعلومات

تعبر الحاجة إلى المعلومة عن تلك العلة أو السبب لسلك سلوك معين في بحثه عن المعلومات والمعبرة أيضا عن نقص يخص يحسه الفرد الباحث عن المعلومة والحاجة ترتبط بالحالة النفسية وبالاتصالات الاجتماعية فالحاجة مرتبطة بالنشاط والبيئة التي يعمل بها الشخص.

– معرفة احتياجات المستفيدين

تتوقف خدمة المستفيد من العلومات في المكتبة من طرف المكتبي على فهم ومعرفة حاجته من المعلومة ومن الكتاب حتى يتم تقديم الخدمات التي تتماشى مع حاجته فعلا.

ولا بد على المكتبي ان يعطي فرصة للمستفيد لشرح حاجته ووجهة نظره عن المعلومة التي يبحث عنها.

9– تحليل الحاجة

هي أول عملية يقوم بها المكتبي في السلسة الوثائقية . ويقوم بها لأجل معرفة سلوكات المستفيد في البحث واستغلال المعلومة ويتطلب ذلك :

- معرفة المؤسسة الأم للمكتبة
- المجال الواجب تغطيته
- المستفيدين الفعليين من المكتبة

–10 أسباب تزايد الاهتمام بتحليل الاحتياجات

- الانفجار المعلوماتي
- تقلص الاقبال على مراكز التويثق والمكتبات
- تغير احتياجات المستفيدين من المعلومات نتيجة للتقدم الحضاري المتسارع.

ويهدف التحليل للحاجات من المعلومات الى:

. اختيار المعلومات حسب قيمتها

. امكانية الحصول على معلومات قيمة بتكاليف منخفظة

. تلبية احتياجات المستفيدين.

11– الاتجاهات

يعتبر علم النفس الاجتماعي من أهم التخصصات التي تهتم بدراسة اتجاهات السلوك الإنساني، فهو يشكل أهم مواضيعها." بل ذهب البعض الى اعتباره الميدان الوحيد لذلك العلم".

ويحدد مفهوم الاتجاه على أنه ميل أو استعداد مكتسب يؤدي الى استجابة الفرد للموضوع المحدد استجابة ايجابية أو سلبية 2 وهو ما يوافق تعريف بوجاردس Bogardus حيث يرى : أنه نزعة للتصرف سواء إيجابيا أو سلبيا نحو وضع

ما في البيئة التي تحدد قيما إيجابية أو سلبية لهذا التصرف"3 ويعكس أيضا " وجهة نظر الانسان بالنسبة لشيئ محدد، او شخص معين او اشخاص فكرة او مشروع معين مكان معين....

ويتميز الاتجاه بمجموعة من الخصائص منها:

- هو عبارة عن سلوك انساني مكتسب من خلال تراكم الخبرات والممارسات.
- يكون بين الانسان وموضوع معين حيث يظهر هناك موقف تفضيلي للفرد للموضوع بالسلب أو الايجاب أي القبول أو الرفض.
- الاتجاه ديناميكي ينمو وقد يكون قويا أو ضعيفا يزيد مع الزمن أو ينقص فيمكن تعديله أو تغييره.
- يمكن قياس الاتجاهات وتقييمها.

-12 مراحل تكون الاتجاهات لدى الفرد تمر الاتجاهات التي تظهر في سلوك الفرد نحو موضوع معين بمجموعة من المراحل :

-1-12 – المرحلة الإدراكية أو المعرفية

وتسمى أيضا بمرحلة المكون المعرفي ويتضمن حصيلة المعارف والحقائق ذات العلاقة بموضوع معين لدى الفرداً حيث يتعرف الفرد في هذه المرحلة بصورة مباشرة على بعض عناصر البيئة الطبيعية وكذا الاجتماعية التي يعيش ضمنهما فيتبلور اتجاهه في نشأته حول أشياء مادية كالبيت الهادئ والمريح وحول نوع من الأفراد من اخوة وأصدقاء وحول نوع محدد من الجماعات كالاسرة والنادي وحول بعض القيم الاجتماعية كالنخوة والتضحية والشرف.. الخ

-2-12- مرحلة نمو الميل نحو شيئ معين

مرحلة ما يسمى بالمكون الوجداني أين" يظهر في هذه المرحلة الموقف التفضيلي لموضوع معين بالحب أو الكراهية ، تاييد أو رفض فهو يرتبط بالتكوين العاطفي "2 وهذه المرحلة تتحكم فيها المشاعر التي تعبر عن العاطفة أي التعبير عما يحمله الانسان من حب وكراهية بغض النظر عن التحليل الموضوعي.

3-12- مرحلة ثبوت السلوك أو المكون السلوكي

حيث يشير إلى الخطوات الاجرائية المرتبطة بسلوكات الانسان ازاء موضوع معيين حيث يثبت الميل او السلوك على شيئ ما عندما يتطور إلى اتجاه نفسية ويقوم الفرد بادراك المعارف المتعلقة بموضوع معين ثم يقيمها ويميز بينها فيقرر في مرحلة أخيرة تفضيل أو رفض أو كره أو الثبات حول موضوع معين.

13- مكونات الاتجاهات

وفقا لما سبق من المراحل التي تبين كيفية تكون الاتجاهات كناتج اجتماعي ثقافي فهي تتكون من ثلاثة مكونات أساسية:

-2-13- المكون العاطفي الانفعالي

ويتعلق بمشاعر الشخص ورغباته المترجمة في التوجه أو النفور من قضية أو موضوع أو قيمة ما ، أي التجاوب سلبا أو إيجابا معها ، و أحيانا يكون هذا الشعور منطقي فالقبول او الرفض أو الحب والكره قد يكون دون مسوغ واضح لأنه يتعلق بعاطفة كل شخص.

2-13- المكون المعرفي

وتتعلق بمدى معرفة الفرد بموضوع ما من حيث المعلومات المتعلقة به المعارف والحقائق والاحكام حوله فكلما كان مقدار معرفته بموضوع ما عاليا كان اتجاهه واضحا اكثر فالطالب الذي يظهر ميلا لدراسة مووضع معين قد يبرر بامتلاكه لمعلومات حوله وكيفية دراسته.

3-13- المكون السلوكي

ويتمثل في استجابة الفرد لموضوع معين سلبا أو إيجابا في كثير من الأحيان تتدخل في هذا التوجه ضوابط التنشئة الاجتماعية التي مر بها الفرد. فقد يمتلك معلومات حول موضوع معين وكيفية دراسته ولكن لا يميل اليه أي عاطفيا لا يستسيغه أو العكس.

14- أنواع الاتجاهات

تصنف إلى الأنواع التالية:

-1-14- الاتجاهات القوية والضعيفة

ويظهر في موقف الفرد من هدف الاتجاه موقفا حادا

لا هوادة فيه، فمن يثور غضبا ضد منكر يفعل ذلك لان اتجاها قويا حاد يسيطر على نفسه. في حين يتمثل الاتجاه الضعيف في موقف من يقف من هدف الاتجاه موقفا ضعيفا ويفعل ذلك لانه لا يشعر بشدة الاتجاه كما يشعر بها الفرد في الاتجاه القوي.

اذن الاتجاه القوي هو " ذلك الاتجاه الذي يبقى قويا على مر الزمان أما الاتجاه الضعيف فيمكن للفرد أن يتخلى عنه بسهولة .

2-14- الاتجاهات الايجابية والاتجاهات السلبية

الاتجاه الإيجابي الذي يدفع الفرد نحو شيئ ما أي إيجابي أما الاتجاه السلبي هو الاتجاه الذي يجنح بالفرد بعيدا عن شيء آخر أي سلبي.

14-2- الاتجاهات العلنية و الاتجاهات السرية

يعبر الاتجاه العلني عن الاتجاه الذي لا يجد الفرد حرجا في إعلانه والتحدث عنه أما الاتجاه السري فهو الذي يحاول الفرد اخفائه امام الأخرى بل ينكره حين يسأل عليه .

14-3- الاتجاهات الجماعية والاتجاهات الفردية

الاتجاه الجماعي هو ذلك الاتجاه المشترك بين عدد من الناس مثل الاعجاب بالابطال في حين الاتجاه الفردي هو الاتجاه الذي يميز فرد عن فرد آخر مثل الإعجاب بصديق.

14-4- الاتجاهات العامة الاتجاهات النوعية

ينصب الاتجاه العام على الكليات مثل الاتجاهات الحزبية السياسية وهو اكثر شيوعا من النوعي وينصب الاتجاه النوعي على النواحي الذاتية وتسلك مسلكا يخضع في جوهره لاطار الاتجاهات العامة وبذلك تعتمد الاتجاهات النوعية على العامة في وتشتق دوافعها منها.

15 العوامل المؤثرة في تغيير اتجاهات الفرد

تتغير الاتجاهات من حيث النوع و وزن عناصر الاتجاه ومن حيث الشدة وذلك بفعل عدة عوامل يلخصها كل من سامي محسن الختاتنة و فاطمة عبد الرحيم النوايسية في ما يلي:

- الطريقة التي قدمت بها المعلومات للفرد

- اتجاه الفرد نحو مصدر المعلومة

الخصائص النفسية للفرد المتلقي للمعلومات رأي الأغلبية والنقاد نظرا للثقة التي يضعونها فيهم الدافعية حيث من المعروف ان الفرد يتعرض في حياته اليومية للكثير من المحاولات التي تستهدف تغيير اتجاهاته وهو ما يطلق عليها الرسائل الإقناعية.

هذا ويحصره فتحي أحمد ذياب، في عاملين أساسين:

أولا صفات وتركيب الاتجاهات اين تظهر أنواع الاتجاه مثل إيجابي سلبي محايد وشدة الاتجاه مثل القوي الضعيف المتوسط ثانيا توافق الاتجاهات مع العمليات السلوكية: وتشتمل على درجة التوافق من قوي ومتوسط وضعيف ومنعدم واستمرارية التوافق من دائم ومؤقت.

16- قياس الاتجاهات

تفيد قياس الاتجاهات للسلوك الإنساني لتفسيره وبما انها كامنة فان قياسها يتم بالتعرف على نتائجها أي بتحليل السلوك واستخراج الاتجاهات التي ساهمت في تكوينه ويكون ذلك بطريقتين:

1.16. الطريقة المباشرة: حيث تتم مراقبة السلوك الفعلي للفرد وتتبع تطوره ومحاولة استنتاج الاتجاهات من تحليل السلوك ذاته.

-2-16- الطريقة غير المباشرة:

وذلك بتوجيه أسئلة للفرد تتيح له فرصة التعبير عن اتجاهاته في شكل إجابات عن أشياء افتراضية او تتعلق بأشخاص وتقاس بنوعين من المقاييس:

الأول: يكون من عبارات تلمس النواحي الفكرية والمشاعر في الاتجاهات لدى الشخص. ويعرف أيضا بمقياس التوافق الاجتماعي ويتكون من سبعة درجات من الرفض المطلق الى القبول المطلق مثل قياس العنصرية.

الثاني: يتكون من عبارات تتعلق بمدى الاستعداد لدى الفرد لاتخاذ سلوك معين تجاه الموضوع وهو ما يعرف بمقياس ترستون ويتكون من عبارات تتدرج من الإيجابية المطلقة الى السلبية المطلقة .