وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي – تبسة
Larbi Tebessi University – Tebessa
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم المكتبات

تخصص تسيير ومعالجة المعلومات

مذكرة ماستر تحت عنوان

مهارات الذكاء الاجتماعي ودورها في تحسين الأداء المهني لأخصائي المعلومات

دراسة ميدانية بمكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد – بولحاف الدير ولاية تبسة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

من إعداد الطالبة :

غول سارة

تحت إشراف الدكتور:

د.شفرور عائشة

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د.بن عميرة عبد الكريم	أستاذ محاضر –أ-	رئيسا
أ.شفرور عائشة	أستاذ مساعد-أ-	مشرفا ومقررا
د.شعلال سليمة	أستاذ محاضر –أ-	ممتحنا

السنة الجامعية:2024-2025

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علماً

شكر وعرفان

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا تراضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "سورة النمل الآية 19-

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا ولك الحمد عدد رضاك، الشكر والحمدلله العلي القدير ذو الجلال والإكرام الذي وفقنا لإتمام هذا العمل وأنار لي الدرب للعلم والمعرفة أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة "شفرور عائشة " على ما أفادتني به وقدمته لي من جهود لإكمال المذكرة، بحيث كانت توجيهاتهاوإرشاداتها الدليل المعين الذي أنار لي الدرب وسهل لي الصعاب.

كما أشكر الأعضاء المحكمين على مشقة قراءة المذكرة و ملاحظتهم وتوجيهاتهم، وأشكر أيضا أعضاء لجنة المناقشة في قسم المكتبات.

كما أتوجه بالشكر لجميع أساتذتنا المحترمين في كل مراحل الدراسة لما قدموه من مجهودات، وفي الأخير أتقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل.

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

(وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِين).

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوفا بالتسهيلات لكني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه.

اهدي تخرجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر الذي كان قوتي إذا تسلل الضعف في لحظات الخوف إلى قلبي إلى من علمني أن الدنيا صراع وسلاحها العلم والمعرفة

والدي الغالي "غول مبارك" حفظه الله.

إلى المرأة التي جعلت مني فتاة طموحة وسهلت علي الصعاب بدعائها الخفي إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمة أمي حفظها الله.

أهدي ثمرة جهدي إلى قرة عيني زوجي – اسماعيل –

وإلى أغلى ما أملك أبنائي – أرسلان – براءة -

الى خيرة أيامي وصفوتها كانوا لي سندا وداعمين ومشجعين دائما أزاحوا عن طريقي المتاعب ممهدين الطريق زارعين الثقة والإصرار بداخلي سندي وكتفي الذي استند عليه دائما الى الذين غمروني بالحب أمدوني بالقوة إلى الذين لطالما كانوا الظل لهذا النجاح إخوتي (ابتسام-شهيناز – ايمان-) حفظهم الله.

إلى عائلة زوجي وأصحاب الشدائد وملهمين نجاحي الى من رسموا بسمتي وقت الصعاب إلى من ذكروني بمدى قوتي واستطاعتي إلى الذين لا يحبطوني ويؤمنون بشجاعتي إلى الشموع التي تنير لي الطريق دوما وأخيرا من قال أنا لها "نالها" وأنا لها أن أبت رغما عنها أتيت بها ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله ها هو اليوم العظيم هنا اليوم الذي أجريت وسنوات الدراسة الشاقة حالمة فيها حتى توالت بمنه وكرمه لفرحة التمام الحمد لله الذي به خيرا وأملا إلا وأغرقنا سرورا وفرحا ينسيني مشقتي.



قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
كشاف المحتويات	–
كشاف الجداول	–
كشاف الأشكال	–
كشاف الملاحق	–
المقدمة العامة	أ–ج
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	17–5
1–إشكالية الدراسة	5
2–تساؤلات الدراسة	5
3–فرضيات الدراسة	6
4–أهداف الدراسة	7–6
5–أهمية الدراسة	7
6–أسباب اختيار الموضوع	8–7
7– مفاهيم الدراسة	10–8
8–الدراسات السابقة	17–10

الفصل الثاني:مدخل مفاهيمي حول الذكاء الاجتماعي	35-19
1_ماهية الذكاء الاجتماعي	19
1_1مفهوم الذكاء الاجتماعي	19
1 2 نبذة تاريخية حول الذكاء الاجتماعي	21-19
1-3اهمية الذكاء الاجتماعي	22-21
1-4 خصائص الذكاء الاجتماعي	24-23
1-5مكونات الذكاء الاجتماعي	24
1-6ابعاد الذكاء الاجتماعي	25
2- الأسس النظرية و التطبيقية للذكاء الاجتماعي	25
2-1 مظاهر الذكاء الاجتماعي	26-25
2-2 النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي	29-26
2-3 قياس الذكاء الاجتماعي	31-29
2-4 مهارات الذكاء الاجتماعي	31
4-2-1مهارة التحليل الاجتماعي	32
4-2-2 مهارة التواصل و العلاقات الشخصية	32
4-2-3مهارة القيادة	33-32
4-2-4مهارة حل النزاعات	34

خلاصة الفصل	35
الفصل الثالث: الأداء المهني لأخصائي المعلومات	37-
تمهيد	37
1-الأداء المهني	37
1-1مفهوم الأداء المهني	38
1-2أهمية الأداء المهني	38
1- 3خصائص الأداء المهني	39
1- 4أنواع الأداء المهني	39
1-5محددات الأداء المهني	40
1-6العوامل المؤثرة في الأداء المهني	43-41
1-8 طرق تحسين الأداء المهني الجيد لأخصائي المعلومات	45-44
2-أخصائي المعلومات	45
2-1 تعريف أخصائي المعلومات	45
2-2التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات	47-46
2-3خصائص أخصائي المعلومات	47
2-4-1مهارات اختصاصي المعلومات وأدواره	51-48
2-4-2أدوار أخصائي المعلومات	54-52

2-5أخلاقيات أخصائي المعلومات	54
2-6التحديات والمعيقات التي تواجه اختصاصي المعلومات أثناء مهامه	58-57
2-7أسباب التحول من مكتبي إلى أخصائي معلومات	60-58
خلاصة الفصل	61
الفصل الرابع:الإطار التطبيقي للدراسة	62
تمهيد	63
1-مجالات الدراسة	64
2- تطبيق أدوات الدراسة الميدانية	65
3-المجال البشري	65
4-منهج الدراسة	66
5-عينة الدراسة	66
5-1-كيفية إختيار عينة الدراسة	67
5-2-خصائص مجتمع الدراسة	67
6-أدوات التحليل الإحصائي	67
6-1-ملاحظة	68
6-2-الاستمارة	68
1-عرض نتائج البيانات الشخصية المعلومات في بيئات العمل المكتبية	80-69

2-عرض نتائج المحور الثاني:مهارات الذكاء الاجتماعي لدى أخصائي المعلومات	90-80
3-عرض نتائج المحور الثالث: أثر الذكاء الاجتماعي على جودة الخدمة المكتبية	98-90
4-نتائج المحور الأول:الذكاء الاجتماعي على أداء اختصاصي المعلومات في بيئات العمل المكتبية	98
5-النتائج المحور الثاني لمهارات الذكاء الاجتماعي لدى أخصائي المعلومات	99
6-نتائج المحور الثالث الذكاء الاجتماعي على جودة الخدمة المكتبية	107-100
7-نتائج عامة	108
8-تحليل النتائج على ضوء الفرضيات	110-109
خاتمة	114-112
كشاف المصادر و المراجع	120-116


كشاف الجداول

كشاف الجداول:

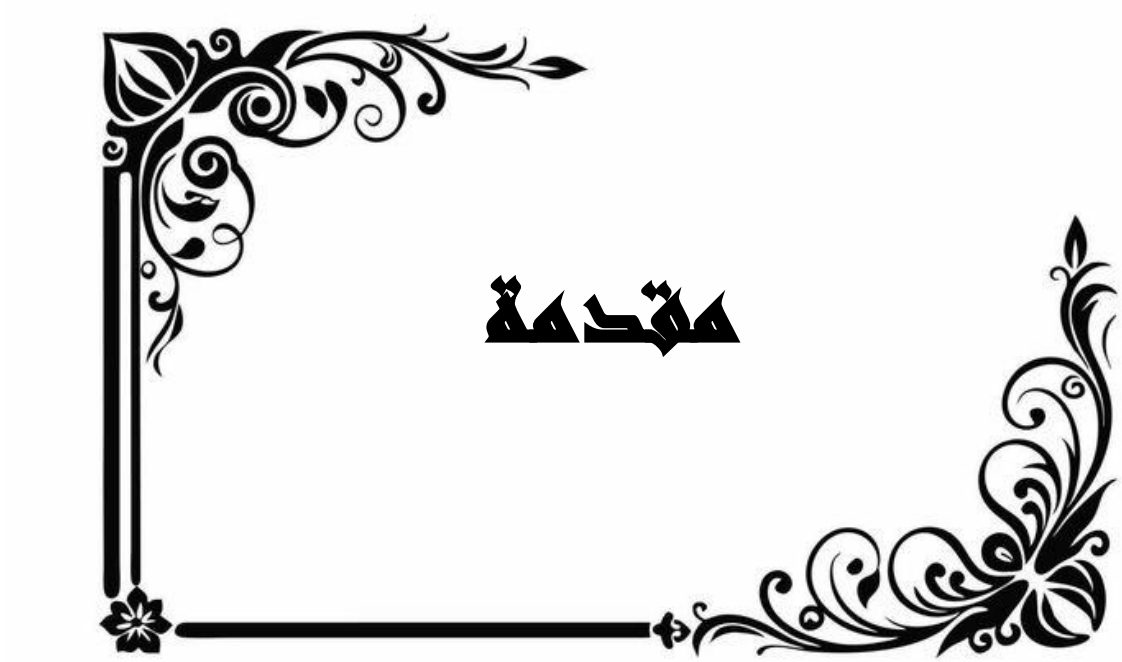
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	69
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات استخدام المكتبة شهريا	71
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يقدم أخصائص المعلومات خدماته بسرعة	72
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يتمتع اختصاصي المعلومات بمهارات تواصل فعالة	74
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يظهر اختصاصي المعلومات تفهما لاحتياجاتي كمستفيد	76
06	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يعاملني اختصاصي المعلومات باحترام وتقدير	77
07	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يبادر اختصاصي المعلومات بالمساعدة	79-78
08	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال اختصاصي المعلومات قادر على بناء علاقات	80
09	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يعرف اختصاصي المعلومات كيف يتعامل مع مختلف الشخصيات	82
10	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يتصرف اختصاصي المعلومات	83

	بشكل لائق في المواقف الصعبة	
11	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يتفاعل اختصاصي المعلومات بإيجابية مع الانتقادات أو الملاحظات	85
12	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يمتلك اختصاصي المعلومات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية في بيئة العمل	87
13	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال أشعر بالرضا عن خدمات المكتبة بفضل سلوك أخصائي المعلومات	88
14	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يساعد الذكاء الاجتماعي لأخصائي المكتبة في تلبية احتياجاتك بشكل أفضل	89
15	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي تحسن من تجربتي كمستفيد	90-89
16	يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي تحسن من تجربتي كمستفيد	91


كشاف الملاحق

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استبيان
02	المقابلة
03	إذن بالطبع


مقدمة

المقدمة

مكتبات التعليم العالي من أهم المرافق الحيوية في المؤسسات الجامعية، فهي ليست مجرد أماكن لحفظ الكتب والمراجع، بل تُعتبر مركزا ديناميكيا لدعم المعرفة وتيسير الوصول إلى المعلومات الأكاديمية والعلمية حيث تلعب هذه المكتبات دورا مركزيا في النهوض بالعملية التعليمية والبحثية، من خلال توفير بيئة معرفية متكاملة تلبي حاجات الطلبة، الأساتذة، والباحثين على حد سواء فهي توفر لهم مصادر متنوعة، تقليدية ورقمية، بالإضافة إلى خدمات الإرشاد والتوجيه، والتدريب على استخدام تقنيات البحث والاستفادة المثلى من قواعد البيانات الأكاديمية وبهذا، تصبح المكتبة الجامعية شريكًا فاعلاً في تحقيق الجودة الأكاديمية وتعزيز مخرجات البحث العلمي.

ومع التغيرات المتسارعة التي يعرفها قطاع التعليم العالي عالميا، والتي تشمل الرقمنة، والتعليم المدمج، والانفتاح على الموارد التعليمية المفتوحة، زادت التحديات أمام مكتبات الجامعات، مما جعل أدوار أخصائيي المعلومات تتطور من مجرد الأمناء على الكتب إلى مستشارين معلوماتيين، وميسرين للمعرفة، ومواكبين للتحول الرقمي ولم تعد المهارات التقنية وحدها كافية لأداء هذا الدور، بل أصبح يُنتظر من اختصاصي المعلومات أن يمتلك قدرات تواصلية وسلوكية عالية تُمكنه من التفاعل بفعالية مع المستفيدين من مختلف الخلفيات العلمية والثقافية.

في هذا الإطار، يتجاوز النجاح المهني لاختصاصي المعلومات حدود الكفاءة الأكاديمية أو التقنية ليشمل الكفاءات العاطفية والاجتماعية، وعلى رأسها "الذكاء الاجتماعي"، الذي أضحى مطلبا أساسيا في كل بيئة عمل تعتمد على التفاعل الإنساني، وخاصة في المكتبات الجامعية التي تُعدّ فضاء يوميا للتفاعل بين الطلبة والموظفين والأساتذة فالذكاء الاجتماعي يُعبر عن القدرة على إدراك مشاعر الآخرين وفهم سلوكهم والتصرف بطريقة تُحقق الانسجام والتواصل الفعال، كما يساعد على إدارة المواقف الصعبة والرد المناسب على احتياجات المستفيدين، سواء كانت معلوماتية أو سلوكية.

وتتمثل مهارات الذكاء الاجتماعي في مجموعة من القدرات التي تُمكن الفرد من التفاعل الإيجابي مع الآخرين وفهمهم والتأثير فيهم بطريقة بناءة من بين أهم هذه المهارات: الاستماع الفعال، الذي يتيح لاختصاصي المعلومات فهم احتياجات المستفيدين بشكل دقيق، والتعاطف الذي يُساعد على التفاعل الإنساني مع مشاعر الآخرين، خاصة في المواقف الصعبة أو تحت الضغط تشمل المهارات أيضًا القدرة على التواصل الواضح والمقنع، وحل النزاعات بطريقة هادئة وفعالة، والمرونة السلوكية في التعامل مع أنماط مختلفة من الشخصيات وتعد القدرة على احترام التنوع الثقافي جزء ا مكملا للذكاء الاجتماعي، حيث يحتاج اختصاصي المعلومات إلى التعامل مع مستفيدين من خلفيات ثقافية وعلمية متنوعة امتلاك هذه المهارات يُسهم في خلق بيئة مكتبية كشاف على الثقة والاحترام، ويُعزز من جودة الخدمات المقدمة، بما يجعل المكتبة الجامعية فضاء مفتوحا للتفاعل والتعلم والإبداع.

وبهذا المعنى، يصبح الذكاء الاجتماعي أداة حيوية في يد أخصائي المعلومات، ليس فقط لتقديم الخدمة، بل لتقديمها بجودة عالية ومراعية للاختلافات الفردية بين المستفيدين فعلى سبيل المثال، قد يواجه الأخصائي مستفيدا يجهل كيفية استخدام محرك بحث علمي، أو طالبا يمر بضغوط نفسية خلال الامتحانات، أو باحثا يعاني من إحباط بسبب تعذر الوصول إلى مراجع معينة في مثل هذه الحالات، لا يكون الحل تقنيا بحتا، بل يتطلب تعاطفا وفهما للموقف، وقدرة على التواصل الإيجابي تُسهم في حل المشكلة بطريقة إنسانية ومهنية في آنٍ واحد.

إن هذه الأبعاد التفاعلية للذكاء الاجتماعي تكتسب أهمية متزايدة في بيئة العمل المكتبي الجامعي، حيث يسعى اختصاصي المعلومات إلى تحقيق التوازن بين البعد المعلوماتي للخدمة، والبُعد الإنساني في تقديمها وفي هذا الإطار، يهدف هذا البحث إلى دراسة الدور الذي تلعبه مهارات الذكاء الاجتماعي في تحسين الأداء المهني لاختصاصي المعلومات العاملين بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد – بولحاف الدير – تبسة، من خلال الوقوف على مدى توفر هذه المهارات لديهم، ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من تركيزها على جانب غالبا ما يغفل عند تقييم الكفاءة المهنية لأخصائيي المعلومات، وهو الجانب الاجتماعي والسلوكي، في وقت أصبحت فيه جودة الخدمات تعتمد بشكل متزايد على مهارات التواصل، والقدرة على بناء علاقات مهنية كشاف على الثقة والاحترام والتفهم تُبرز هذه الدراسة الحاجة إلى تطوير برامج تكوين وتدريب في مجال الذكاء الاجتماعي، تستهدف تأهيل أخصائيي المعلومات لمواجهة التحديات الجديدة بكفاءة أعلى، وتُسهم في تعزيز فعالية المكتبات الجامعية كمؤسسات حيوية في البناء العلمي والمعرفي للجامعة والمجتمع.

على هذا الأساس جاءت دراستنا حيث تضمنت أربعة فصول، أولها عبارة عن فصل منهجي بينا فيه إشكالية الدراسة إضافة إلى الفرضيات، وتطرقت فيه إلى أهمية الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها ، ثم بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة، ثم الدراسات السابقة التي كانت مصدرا مهما من خلاله تم تحديد الجوانب الأكثر تناولا للموضوع.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان مدخل مفاهيمي حول الذكاء الاجتماعي

أما الفصل الثالث فكان بعنوان الأداء المهني لاختصاصي المعلومات .

والفصل الرابع خصصناه لاجراءات الدراسة مجالات الدراسة تطبيق وأدوات الدراسة منهج وعينة الدراسة ثم خصائص مجتمع الدراسة ثم عرض ومناقشة النتائج .

وفي الأخير خاتمة وكشاف المصادر والمراجع.

الفصل الأول :

الإطار المنهجي

للدراسة

1 إشكالية الدراسة:

المهارات الاجتماعية من الأسس الجوهرية التي تسهم في تعزيز الأداء الوظيفي لأخصائي المعلومات، وذلك بالنظر إلى أهمية هذا الدور في الإدارة وتنظيمها وتسهيل الوصول إليها،كما يعتمد عمل اختصاصي المعلومات بشكل رئيسي على التفاعل البشري المباشر وغير المباشر، مما يجعل الذكاء الاجتماعي مكوناً رئيسياً لتحقيق التميز المهني و يرتبط الذكاء الاجتماعي بقدرة الفرد على استيعاب البيئات الاجتماعية والثقافية المحيطة به، وإقامة علاقات إيجابية مع الأفراد من خلفيات وتجارب متنوعة، ولا يقتصر هذا المفهوم على مهارات الاتصال فقط، بل يشمل أيضاً الوعي باحتياجات الأفراد والمجتمعات والاستجابة لها بطريقة تعزز الثقة والانسجام ، في إطار المكتبات ومراكز المعلومات، يُعتبر الذكاء الاجتماعي وسيلة فعالة لتعزيز التفاهم والتواصل البناء بين اختصاصي المعلومات والمستفيدين من الخدمات، على سبيل المثال، يتطلب تقديم خدمات تتسم بالمرونة والتكيف مع احتياجات المستخدمين مهارة في تحليل سلوكياتهم وتوقع متطلباتهم، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة ورفع كفاءتها كما أن الذكاء الاجتماعي يساعد اختصاصي المعلومات على التعامل مع المواقف الصعبة، مثل إدارة التفاعلات مع المستفيدين الذين قد يواجهون تحديات أو مواقف حرجة، بشكل يعزز التقدير المتبادل إضافة إلى ذلك، يسهم الذكاء الاجتماعي في خلق بيئة عمل داعمة وإيجابية داخل المكتبات، من خلال بناء علاقات مهنية متينة بين الزملاء وتعزيز التعاون لتحقيق أهداف المؤسسة، فهو يعزز القدرة على العمل بفعالية ضمن فرق متعددة الخلفيات والثقافات، مما يفتح المجال للإبداع والابتكار في تطوير الخدمات المكتبية وعليه يشكل الذكاء الاجتماعي ركيزة محورية لتحسين الأداء المهني وتحقيق رؤية المكتبات كمؤسسات معرفية تخدم مختلف شرائح المجتمع.ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال التالي:

كيف تساهم مهارات الذكاء الاجتماعي في تحسين الأداء المهني لاختصاصيي المعلومات بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير– تبسة ؟

2 تساؤلات الدراسة:

- كيف تؤثر مهارات الذكاء الاجتماعي على أداء اختصاصي المعلومات بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير– تبسة ؟
- ما هي مهارات الذكاء الاجتماعي التي يحتاجها اختصاصي المعلومات لتحسين أدائه المهني بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير– تبسة ؟
- ما هي التحديات التي يواجهها اختصاصي المعلومات في تفعيل مهارات الذكاء الاجتماعي في بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير– تبسة ؟

3–فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى:

يؤثر الذكاء الاجتماعي على أداء اختصاصي المعلومات في بيئات العمل المكتبية.

الفرضية الثانية:

مهارات الذكاء الاجتماعي تساعد اختصاصي المعلومات في التعامل مع التحديات والصعوبات التي قد تواجهه في بيئة العمل.

الفرضية الثالثة:

تطوير الذكاء الاجتماعي لدى اختصاصي المعلومات يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية.

4–أهداف الدراسة :

- ✓ التعرف على الذكاء الاجتماعي و مهاراته و اهميتها في المكتبة

- ✓ التعرف على مهارات أخصائي المعلومات.
- ✓ تحديد أهم مهارات الذكاء الاجتماعي.
- ✓ الربط بين مهارات اختصاصي المعلومات و مهارات الذكاء الإجتماعي و تحديد التقارب الموجود بينهما.
- ✓ تحديد مدى تأثير مهارات الذكاء الاجتماعي على كفاءة اختصاصي المعلومات وقدرته على أداء مهامه بشكل أحسن.
- ✓ تأثير مهارات الذكاء الاجتماعي على الخدمات المقدمة و أثرها على المستفيدين.

5-أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تعزيز البرامج التعليمية والتدريبية التي تهدف إلى رفع كفاءة أخصائيي المعلومات، مما يسهم في تحسين الأداء المهني لهم و تعمل الدراسة على تعزيز وعي الطلاب بأهمية الذكاء الاجتماعي ودوره في تحقيق النجاح المهني، وذلك من خلال فهم أعمق للمهارات الاجتماعية التي تساهم في التفاعل الفعال مع مختلف الظروف وتسهم الدراسة في إعداد أجيال من المتخصصين القادرين على التكيف مع المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية، بما يضمن تلبية احتياجات المستفيدين بفعالية وكفاءة في مختلف المجالات.

6-أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ الرغبة في تسليط الضوء على أهمية الذكاء الاجتماعي
- ✓ وجود اهتمام شخصي بدراسة الذكاء الاجتماعي ودور مهاراته في تطوير المهارات المهنية والشخصية.
- ✓ السعي لفهم العوامل المؤثرة على الأداء المهني لاختصاصي المعلومات بهدف تقديم إضافات علمية مفيدة.
- ✓ ارتباط الدراسة بتخصص الباحث واهتمامه بتطوير هذا المجال من خلال البحث الأكاديمي.

- ✓ قلة الأبحاث التي تناولت دور مهارات الذكاء الاجتماعي على الأداء المهني لاختصاصي المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات.

7-مفاهيم الدراسة:

تعريف مهارات الذكاء الاجتماعي:

مهارات الذكاء الاجتماعي بأنها "القدرة على فهم وإدارة العلاقات الاجتماعية، وفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم، والتفاعل معهم بطريقة مناسبة وفعالة"، وهي تشمل مجموعة من القدرات مثل مهارات التواصل، والتعاطف، وفهم السياقات الاجتماعية، واللباقة، وحل النزاعات[1].

التعريف الإجرائي:

هو مجموعة من القدرات والسلوكيات التي يمارسها الفرد في بيئة العمل أو الدراسة، والتي تمكنه من التفاعل الإيجابي مع الآخرين، مثل القدرة على فهم مشاعرهم ونواياهم، والتواصل الفعال، والتعاون، وحل المشكلات الاجتماعية، بما يسهم في بناء علاقات ناجحة وتحقيق أهداف مهنية أو تعليمية.

تعريف الذكاء الاجتماعي :الذكاء الاجتماعي يعتمد على سلامة التوافق النفسي أكثر من اعتماده علي الذكاء العام لذلك ظهرت العديد من التعريفات للذكاء الاجتماعي وردت عن الباحثين كما يلي:

يعرفه حامد زهران:بأنه القدرة على التصرف في المواقف الاجتماعية والتعرف على الحالة النفسية للمتكلم، والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه، والقدرة على ملاحظة السلوك الإنساني والتنبؤ به من المظاهر والأدلة البسيطة وروح الدعابة والقدرة على فهم النكتة والاشتراك مع الآخرين في مزحهم[2].

[1] Albrecht, K. Social Intelligence: The New Science of Success. Jossey-Bass.2006.p123

[2] حامد عبد السالم زهران، **علم النفس الاجتماعي**، عالم الكتب، القاهرة، ط 6،2003 ،ص 66

ويعرفه أحمد عبد المنعم الغول بأنه القدرة على فهم المشاعر وأفكار الآخرين، والتعامل مع البيئة بنجاح، والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية، وتقدير الشخص لخصائص المواقف تقديرا صحيحا والاستجابة له بطريقة ملائمة بناء على وعيه الاجتماعي[1].

التعريف الإجرائي:

الذكاء الاجتماعي هو الدرجة التي يحصل عليها الفرد في المقياس المستخدم في هذه الدراسة لقياس قدرته على فهم مشاعر الآخرين وأفكارهم، والتفاعل الاجتماعي معهم، والقدرة على اتخاذ استجابات مناسبة في المواقف الاجتماعية المختلفة.

تعريف الأداء المهني:

يقصد بالأداء المهني القيام بأعمال الوظيفة التي يقوم بها الشخص من مسؤوليات وواجبات، وفقا للمعدل المفروض أداؤه من العامل الكفء المدرب هذا ويمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء.[2]

تعريف أخصائي المعلومات:

يعرفه محمود أسامة السيد :على أنه شخص ذو تعليم أكاديمي في عدة مجالات منها الحاسب الآلي أو الالكتروني،علم المكتبات وعلم المعلومات، إدارة أعمال وهندسة النظم[3].

---

[1] أحمد عبد المنعم الغول ،**الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتهما ببعض العوامل الوجدانية لدي المعلمين التربويين وإنجاز طلابهم الاكاديمين**، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسيوط ،1993،ص86.

[2] سعد أحمد محمد عكاشة ، **أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي** ،دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات"paltel"،بفلسطين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، غزة ، 2008 ، ص 33

[3]محمد، فتحي عبد الهادي، **إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية:** رؤية مستقبلية .مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ،عدد18، 2002،ص83

ويعرفه قاموس البنهاوي :بأنه شخص يهتم بإعداد وتجهيز المعلومات في مجال من مجالات المعرفة أكثر من اهتمامه بضبط الوثائق نفسها. [1]

يعرف قاموس كامبردج مصطلح cybraianبأنه الشخص الذي يكون مسؤول عن المكتبة التخيلية cybraryأو الشخص الذي يعمل في المكتبة ويستخدم الكومبيوتر والانترنت كجزء من عمله وقد جاء قاموس كامبردج بمصطلح يعتبر جديدا وهو cybrary ويقصد به مجموعات من المواد المكتوبة والمصورة وغيرها من المصادر التي تتعلق بموضوع معين التي تكون متاحة على الانترنت وبذلك فهذا المصطلح يعبر عن المصادر الالكترونية على الانترنت أي المكتبة الرقمية.[2]

من خلال التعاريف السابقة الاختصاصي المعلومات يتضح جليا أنها وظيفة اتصال ومعايشة ذلك العمل في ميدان المعلومات ، و هو قبل كل شيء عمل جماعي حيث أن العالقات الشخصية مع المستفيدين ومنتجي المعلومات لها التأثير الكبير فيما يتعلق بكفاءات الخدمات ، وهو ما يتطلب أن يكون اختصاصي المعلومات أو كما يسميه البعض خبير المعلومات قادرا على فهم الآخرين وكسب ثقتهم والمشاركة في الحياة الجماعية وباختصار أن يكون قادرا على تحقيق الاتصال مع الآخر.

8-الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي، إذ تُسهم في تقديم خلفية نظرية وعملية حول الموضوع ، وتُبرز الجهود العلمية التي سبق وأن تناولت نفس الإشكالية أو موضوعًا مشابهًا. كما تمكننا من الوقوف على النتائج التي توصل إليها الآخرون، والمنهجيات

[1] عبد المعطي، ياسر يوسف، وتربسا لشر، **قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات** :انجليزي- عربي- دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2007،ص 527

[2] محمود، عبد الستار، خليفة.مصطلح.cybrian المفهوم والاستخدام العربيjournal cybrarian. ديسمبر 25-12-2024

التي اعتمدوا عليها، مما يساعدني في تجنب التكرار وتحديد نقاط القوة والقصور في تلك الأعمال.

1 الدراسات العربية:

الدراسة الأولى:

بعنوان مكونات الذكاء الإجتماعي والوجداني والنموذج العلائقي بينهما لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين للباحث الدكتور **السيد محمد أبو هاشم (2008)**، المملكة العربية السعودية، هدف البحث إلى التعرف على مكونات الذكاء الإجتماعي والوجداني والعلاقات بينها لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين، واختيرت العينة بطريقة عشوائية بسيطة من طلاب وطالبات كليتي الزقازيق والملك سعود بالرياض بحيث تكونت من **(700)** طالبا وطالبة مصريين وفقا للجنسية إلى **(367)** طالبا وطالبة مصريين منهم **(177** طالبا، **190** طالبة) وبلغ متوسط أعمارهم **(85-18)** عاما بإنحراف معيارى **(1.12)** و **(388)** طالبا وطالبة سعوديين منهم، **(200** طالبا، **188** طالبة) وبلغ متوسط أعمارهم **(21.10)** عاما بإنحراف معياري **(2.02)** و طبق عليهم مقياس الذكاء الإجتماعي، ومقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث ، وبإستخدام وتحليل التباين متعدد المتغيرات، **Path Analysis** معامل إرتباط بيرسون، وتحليل المسار والتحليل العاملي التوكيدي **(EA)** والتحليل العاملي الاستكشافي **(MANOVA)** التابعة.

أظهرت النتائج ما يلي :

-وجود ارتباط موجب دال إحصائيا بين مكونات الذكاء الإجتماعي ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين .

-وجود مسارات دالة إحصائيا للعلاقات بين مكونات الذكاء الإجتماعي والذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة المصريين والسعودين .

-عدم وجود تأثير للنوع (ذكور – إناث) على كل من : مكونات الذكاء الإجتماعي ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين.

-وجود تأثير دال إحصائيا للجنسية (مصري – سعودي) على بعض مكونات الذكاء الإجتماعي، ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة .

-عدم وجود تأثير دال إحصائيا للتفاعل الثنائي بين النوع (ذكور – إناث) والجنسية (مصري – سعودي) على بعض مكونات الذكاء الإجتماعي، ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة.

-تشبع مكونات الذكاء الإجتماعي، ومكونات الذكاء الوجداني على عامل علم لدى طلاب الجامعة المصريين .

-تمايز مكونات الذكاء الإجتماعي عن مكونات الذكاء الوجداني على عاملين لدى طلاب الجامعة السعوديين.

أوجه التشابه:

وقد إتفقت من حيث ميدان الدراسة المتمثل في الجامعة وقياس الذكاء الإجتماعي وعلاقته بمتغير آخر، واستخدام المنهج الوصفي الارتباطي واستخدام الطرق الإحصائية للكشف عن العلاقة من المتغيرات.

أوجه الاختلاف:

اختلفت الدراسة السابقة عن الدراسة الحالية من حيث العينة المتمثلة في طلبة الجامعة المصريين والسعوديين، وفي مكونات الذكاء الإجتماعي والوجداني والنموذج العلائقي بينهما، والطرق الإحصائية لحساب الفروق بين العينتين، والنوع أنثى – ذكر ،بإستخدام تحليل التباين متعدد المتغيرات، **Path Analysis** معامل إرتباط بيرسون، وتحليل المسار والتحليل العاملي التوكيدي، (**EA**) والتحليل العاملي الإستكشافي، (**MANOVA**) التابعة.

الدراسة الثانية

أحمد حسين بكر المصري، اختصاصي المعلومات والمكتبات في البيئة الرقمية؛ تأهيله وتفعيل دوره في المكتبات والمراكز المعلومات المصرية، إشراف محمد فتحي عبد الهادي جامعة حلوان، 2004، ماجستير.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واجبات ومواصفات اختصاصي المعلومات القائم بالعمل في المكتبات ومراكز المعلومات الرقمية داخل مصر.

تناولت هذه الدراسة التغيرات الجذرية التي طرأت على اختصاصي المعلومات والمكتبات والرؤية المستقبلية الحديثة له في ظل البيئة الرقمية مع تحديد المسميات الوظيفية والدور الجديد المسند إلى أخصائي المعلومات.

أوجه الاستفادة من الدراسة السابقة:

توضيح أهم النقاط لخاصة بالمسميات الوظيفية لأخصائي المعلومات.

أوجه الإختلاف:

ركزت الدراسة السابقة على الأدوار الحديثة لاختصاصي المعلومات وعلى أهم التسميات الجديدة، أما الدراسة الحالية نهدف إلى إبراز أهم المهارات الحديثة لأحصائي المعلومات في ظل التطورات الحديثة ودورها في تطوير الخدمة المكتبية[1].

الدراسة الثالثة:

وديعة ماضي، دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية ، دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة 2001، رسالة ماجستير.

[1]– الغربي، كامل محمد، **أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الإجتماعية**، عمان، دار الثقافة، 2009، ص 95.

الهدف من هذه الدراسة إبراز دور اختصاصي المعلومات في تطوير الإدارة في المكتبات الجامعية من خلال ما يملكه من معارف وخبرات لأنه هو الشخص الواعي لإيصال المعلومات وإستخرجها لإتخاذ القرارات الصائبة في العمليات الإدارية.

أوجه الإستفادة:

تمت الإستفادة من هذه الدراسة الإعتماد عليها كمرجع في الدراسة الحالية.

أوجه الإختلاف:

الدراسة الحالية تركز على مهارات اختصاصي المعلومات والدور الذي يقدمه لتحسين الخدمات الإلكترونية في المكتبات الجامعية.

أما الدراسة السابقة تتحدث على دور اختصاصي المعلومات في تسيير إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز المعلومات.

الدراسة الرابعة:

زهرة بزاوية مجتمع المعلومات والكفاءات الجديدة لدى أخصائي المعلومات، دراسة ميدانية بالمؤسسات الثقافية جامعة وهران، 2015، مذكرة ماجستير، علم المكتبات والتوثيق، إشراف: عبورة ناجي أمينة تهدف هذه الدراسة على تسليط الضوء على اختصاصي المعلومات والكفاءات التي يجب أن تتوفر فيه في ظل مجتمع المعلومات وأهم المهن الجديدة التي يمكنه القيام، قد تمت هذه الدراسة في جامعة وهران وتوصلت إلى أن اختصاصي المعلومات يملك المقومات الأساسية التي تجعله يتماشى مع مختلف التطورات التكنولوجية كما بينت أيضا أن اختصاصي المعلومات يتقن اللغات الأجنبية وبالأخص الفرنسية وتوصلت الدراسة بمجموعة من التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات والتي كانت التحديات القانونية والتقنية.

أما الدراسة الحالية: فهي تسليط الضوء على مهارات وأدوار اختصاصي المعلومات ومدى تحقيق الفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال المهارات التي يمتلكها، تمت الإستفادة من الدراسة السابقة الإعتماد عليها كمرجع في المذكرة (الدراسة الحالية).

أوجه الإختلاف: بين الدراسة الحالية والسابقة، الدراسة السابقة وضحت أهم النقاط التي تتوفر لدى اختصاصي المعلومات في مجتمع المعلومات، توصلت إلى أن المكتبيين يتقنون اللغة الفرنسية الدراسة الحالية، فهي تركز على دور اختصاصي المعلومات والخدمات الإلكترونية، أما المكتبيين في الدراسة الحالية يتقنون مختلف اللغات الأجنبية منها الفرنسية ، الإنجليزية – الإسبانية.

الدراسة الخامسة:

مراد كريم، مجتمع المعلومات وأثره في المكتبات الجامعية قسنطينة نموذجا، أطروحة دكتوراه ، إشرف عبد المالك بن السبتي ، تخصص علم مكتبات، 2008.

تناولت هذه الدراسة في شقها النظري مجتمع المعلومات وما يتصل به من مفاهيم والمكتبات الجامعية في ظل البيئة المعلومائية الجديدة كما أنها أيضا تطرقت إلى المهنة المكتبية من خلال تحوله من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات يحظى بمكانة مرموقة في مجتمع المعلومات.

أوجه التشابه:

الدراسة السابقة أبرزت العديد من الجوانب منها اختصاصي المعلومات وأهم المهارات والأدوار الحديثة التي يجب أن يتحلى بها والخدمات الإلكترونية ، والدراسة الحالية تم ذكر المهارات والأدوار الحديثة في تحسين الخدمات الإلكترونية في ظل التطور التكنولوجي الذي ظهر على العالم ككل منها المكتبات .

أوجه الإختلاف:

الدراسة الحالية تم التطرق بصفة خاصة على مهارات اختصاصي المعلومات الواجب توفرها لتقديم الخدمات الإلكترونية أما الدراسة السابقة تم التطرق على الخدمات الحديثة والتقليدية ، وتم ذكر كفاءات اختصاصي المعلومات في مجتمع المعلومات.

2 الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

دراسة **(Silvera&et al,2001)**: حيث أجرى ثلاث دراسات حول الذكاء الإجتماعي، هدفت الدراسة الأولى إلى صياغة تعريف محدد للذكاء الإجتماعي، أما الدراسة الثانية فإستخدمت بيانات الدراسة الأولى في صياغة **(103)** بند لقياس الذكاء الإجتماعي ، وطبق على عينة مكونة من **(202)** طالب وبإستخدام التحليل العاملي تم الحصول على **(21)** بند تتشبع على ثلاثة عوامل وتحقق هذه الصورة القصيرة درجة مرتفعة من الصدق والثبات، وفي الدراسة الثالثة تم تطبيق الصورة القصيرة للمقياس على عينة مكونة من **(290)** طالبا وطالبة، منهم **(108)** طالب و **(182)** طالبة، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في مكونات الذكاء الإجتماعي.

الدراسة الثانية:

دراسة **(Willmann&et al.1997)**: بإستخدام مدخل تكرار الفعل في الأقوال والأفعال الدالة على الذكاء الإجتماعي قام بالمقارنة بين الألمان المقيمين في الصين **(29)** فردا، و الصينين **(39)** فردا إمتدت أعمارهم من **(20-37)** عاما، وأظهرت النتائج وجود فروق نوعية ترجع إلى الجنسية حيث أكد الصينيون على أهمية الأدوار المتوقع من الفرد القيام بها في سبيل سعادة الآخرين وأهمية الضبط للسلوك الإجتماعي ، وفي حين أن عبارات الإندماج الإجتماعي والضبط الإجتماعي والعمل، على سعادة الآخرين حظيت على تقدير منخفض لدى الألمان،

بالإضافة إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في جميع مكونات الذكاء الإجتماعي لصالح الذكور[1].

الاستفادة منها:

استفدت من الدراسات السابقة في توضيح مفهوم الذكاء الاجتماعي وأبعاده وأساليب قياسه، كما ساعدتها في تأكيد العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات التعامل الفعال في بيئات العمل، وأبرزت أهمية الدور الحديث لأخصائي المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية.

كذلك ساعدت الدراسات السابقة في التعرف على التحديات التي تواجه أخصائي المعلومات، وأسهمت في تحديد الفجوة البحثية التي تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت أثر الذكاء الاجتماعي على تحسين الخدمات الإلكترونية بالمكتبات، مما أضفى الأصالة والأهمية على موضوع الدراسة الحالية.

[1]– السيد محمد أبو هاشم، **مكونات الذكاء الإجتماعي و الوجداني و النموذج العلائقي بينها لدى طلاب الجامعة المصريين و السعوديين –دراسة مقارنة–**، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد 18، العدد 2008، ص ص 175–174.

الفصل الثاني:

مدخل مفاهيمي حول الذكاء الاجتماعي

1- ماهية الذكاء الاجتماعي

1-1- مفهوم الذكاء الاجتماعي:

يعرف في قاموس العلوم الاجتماعية بأنه: "قدرة الفرد على التعامل في المواقف الجديدة التي تنطوي على علاقات متبادلة مع أعضاء الجماعة[1]".

كما يعرفه جاردنر أنه: " القدرة على ادراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، والقدرة على التمييز بين المؤشرات المختلفة التي تعد هاديات العلاقات الاجتماعية مع القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين ومواجهتهم والتأثير فيهم[2].

عرف(Thorndike) الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم الرجال،النساء، والأولاد ، والبنات والتحكم فيهم وإدارتهم والتصرف بفطنة في العلاقات الإنسانية.[3]

التعريف الإجرائي:

نعرف الذكاء الاجتماعي إجرائيا بأنه الدرجة التي يحصل عليها الطالب على استبان الذكاء الاجتماعي في الدراسة الحالية والتي تقيس" : القدرة على التعامل مع الآخرين من خلال التواصل معهم وفهم مقاصدهم والاستجابة لها، وامتلاك القدرة على التأثير و التأثر في المواقف الاجتماعية.

1-2- نبذة تاريخية عن تطور الذكاء الاجتماعي

بداية يمكن الإشارة إلى أن أول من تحدث عن مفهوم الذكاء الاجتماعي هو عالم النفس إدوارد ثورندايكThorndike Edwardفي مقال نشره سنة 1925 في مجلة Hober ففي عام 1926

---

[1] أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، بيروت 1982 ، ص 389.

[2] Gardner , H (1995) : Intelligence :Multiple persbectives, New york, Basic Books.p52

[3] يحي فاروق كريم، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة القرار** – دراسة تطبيقية على عينة من طلبة كلية الآثار في جامعة سامراء – ماجيستر إدارة الأعمال – الجامعة العراقية، العدد 52 ج 3 ، ص 3.

قام بإجراء دراسة ميدانية حوله، حيث اهتم بتحليل الاختبارات الفرعية الخاصة باختبار جورج واشنطن. Washington George كما قسم الذكاء إلى ثالثة أصناف وهي:[1]

الذكاء الميكانيكي: يظهر في المهارات العملية اليدوية.

الذكاء المعنوي: يشير إلى فهم الرموز واستخدامها، وفهم المعاني المجردة.

الذكاء الاجتماعي: والذي يظهر في القدرة على فهم الآخرين والتفاعل معهم.

فصاغ أول تعريف له، والذي وضح فيه قدرة الشخص على فهم الآخرين وإدارتهم، والدخول في التفاعلات الاجتماعية المتنوعة مع إمكانية القدرة على ،فكان هذا التعريف نقطة الانطلاق في البحث عن مفهوم الذكاء الاجتماعي.

وفي عام 1930 قامت سترانج Strang بدراسة عن الخبرات الاجتماعية للأفراد، من خلال العادات والتقاليد السائدة في المجتمع، كما أكدت على المعرفة المستقلة والخصائص الوظيفية للذكاء الاجتماعي. ثم طور فيرون Vernon هذا المفهوم عن طريق الإعلان، ليتضمن القدرة على الانسجام مع الناس بشكل عام .وفي عام 1933 قدم ويدمان Wedman أداة لقياس القدرة على إصدار الأحكام الاجتماعية من خلال الذكاء والخبرة الاجتماعية.

ثم ظهرت العديد من المحاولات لبناء مقياس الذكاء الاجتماعي منها: عام 1936 محاولة موس وآخرون Moss،كذلك 1937 محاولة ودرو Woodrow،ثم ظهرت سنة 1942 مفاهيم أخرى ذات أبعاد واسعة لها صلة بالذكاء الاجتماعي. ثم توقف البحث حتى بداية عقد الخمسينيات أين درس بياجيه الذكاء الاجتماعي من خلال الجانب التطوري وليس الفروق الفردية. لتظهر بعد ذلك وبالتحديد عام 1952 دراسة دايموند Dymond والذي وضع مقياس

[1] وردة عبد لايدوم ، **دور الذكاء الاجتماعي في إدارة المشكلات التنظيمية** ، دراسة ميدانية بالمؤسسات الانتاجية في مدينة بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في شعبة علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع الإدارة والعمل، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2023 -2024 ، ص 48.

لمفهوم التعاطف، ومثل هذا مقياس للذكاء الاجتماعي والذي يعني قدرة الفرد على تصور نفسه مكان فرد آخر في سلوكه، وهذا ما أكده عام 1953 كير وسبيروف.

واستمرت الأبحاث في معرفة مدى استقلالية الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام، حتى أثبت استقلاليته عام 1983 من طرف فورد وتايسك. Taisk and Ford بالإضافة إلى مارلو والذي اعتبره قدرة عقلية وأنه يشمل 4 مجالات هي: الاهتمام الاجتماعي، فاعلية الذات الاجتماعية، مهارات التعاطف ومهارات الأداء الاجتماعي.[1]

1-3- أهمية الذكاء الاجتماعي:

تؤكد معظم الاتجاهات النظرية أن للذكاء الاجتماعي أهمية كبيرة في حياة الفرد إذ يتوقف عليه نجاح الفرد في تحقيق أفضل توافق في المحيط الذي يعيش فيه وربطت جميع الاتجاهات النظرية بين الذكاء الاجتماعي والسلوك لأنه لا يمكن ملاحظته أو الاستدلال عليه إلا من خلال السلوك الاجتماعي .ويرى فؤاد أبو حطب أن الذكاء الاجتماعي له أهمية قصوى عند الأفراد الدين يتعاملون مع الآخرين كما تتجلى أهمية الذكاء الاجتماعي من خلال إسهامه في زيادة نمو العلاقات الإنسانية لدى الطالب .[2]

تظهر أهمية الذكاء الإجتماعي في الجوانب التالية:

- ✓ النظر إلى أحوال الناس.
- ✓ الإقدام على إصدار الأحكام.
- ✓ معرفة طبيعة البشر.
- ✓ طبائع العلاقات الاجتماعية المتشابكة.

[1] وردة عبد لايدوم ، نفس المرجع السابق، ص ص 49.

[2] إبراهيم باسل أبوعمشة ،**الذكاء الاجتماعي والوجداني وعلاقتها بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة،** مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم النفس من كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة،ص 15.

وقد أسفرت هذه النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الاجتماعي وكفاءة التدريس، حيث تشير النتائج إلى الذكاء الاجتماعي يزيد من قدرة المعلم على :

- ✓ التفاعل الملائم والمستمر.
- ✓ الرغبة في تحفيز المتعلمين وحثهم على العمل الأكاديمي.
- ✓ تحسين مستوى الأداء.

بالإضافة إلى ذلك فإن الذكاء الاجتماعي يعطي الفرصة للمعلمين للتعامل مع الطالب وفق قدرتهم الذهنية والنفسية، وذلك من خلال ما يتمتع به المعلم ذو الذكاء المرتفع من المهارات والقدرات التي ينبغي توافرها في المعلم كي يتمكن من القيام بأدواره المنوطة به لتحقيق أهداف العملية التعليمية من خلال التدريس الفعال.

كما يمكن تلخيص أهمية الذكاء الاجتماعي في عدة نقاط وهي على النحو التالي:[1]

- حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والنجاح في التعامل مع الآخرين.
- معرفة الحالة النفسية للآخرين وإضفاء شخصية الفرد على المواقف الاجتماعية.
- إقامة عالقات اجتماعية ناجحة وزيادة الكفاءات الاجتماعية لدى الفرد.
- التنبؤ بالسلوك لدى الأفراد.
- تنمية حب الانتماء إلى الجماعات والأفراد وتكوين صداقات، التعاطف مع الآخرين واحترام وجهات نظرتهم وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- إدارة التحديات اليومية وتحويل الانفعالات السلبية إلى انفعالات إيجابية.
- تنمية جميع المهارات التي تتصل بالذكاء الاجتماعي من خلال ممارستها في الحياة اليومية.
- إظهار شخصية الفرد الإيجابية والاجتماعية في جميع ميادين الحياة مثل الحياة العلمية والحياة العملية والحياة المهنية.

[1] إبراهيم باسل أبوعمشة ،**مرجع سابق**،ص 15.

1-4- خصائص الذكاء الاجتماعي:

للذكاء الاجتماعي مجموعة من الخصائص التي يتميز بها، فأشار توني بوزان في كتابه "قوة الذكاء الاجتماعي" إلى هذه الخصائص والمتمثلة في:[1]

- الثقة بأنك تتصرف على طبيعتك.
- فهم الحياة، أي معرفة الوجهة التي تسير فيها.
- الاهتمام الدائم بالآخرين.
- احترام الآخرين.
- التعاطف والقدرة على قراءة "لغة الجسد".
- معرفة الوقت المناسب للكلام والإصغاء.
- التوجه الإيجابي.

من خلال الخصائص التي وضعها توني بوزان يتضح بأن الفرد الذي يتمتع بسمات الذكاء الاجتماعي البد من أن يمتلك القدرة على معرفة ذاته أولا، ثم معرفة الآخرين أي معرفة مع من يتواصل، مع القدرة على قراءة أفكارهم من خلال لغة أجسادهم، ومن أجل أن يحافظ على علاقاته الاجتماعية وزيادة ثقة الآخرين به، البدء من الحرص على استعمال لغة الجسد، والتصرف بثقة وإيجابية، مع الابتسامة في وجوههم، وإدراك مدى تطابق أفعاله مع أقواله، مع سن الإصغاء والذي يزيد من فعالية التواصل معهم، واستخدام إيماءات العواطف المناسبة ح لكل موقف يمر به.

---

[1] بوزان توني، **قوة الذكاء الاجتماعي عشرة طرق لتحقيق أقصى استفادة من عبقريتك الاجتماعية** ، ب.ب، مكتبة جرير، 2007 ، ص 188.

كما حدد "حمزة الجبالي" خصائص أخرى تتمثل في:[1]

- أن يكون قادرا على جمع الأصدقاء من حوله.
- أن يدير غضبه.
- أن يقدم النصائح.
- أن يتحمل الفشل.
- أن يكون شجاعا
- أن يكون سريع التكيف.
- أن يكون سريع البديهة.
- أن يفهم الآخرين من خلال لغة الجسد.
- أن يكون محاورا لبقا.
- أن يقدم نفسه بصورة جميلة وغير كاذبة.

انطلاقا من هذه الخصائص يمكن تصنيفها إلى قسمين، وفق ما جاءت به النظرية الظاهرية والتي نصت على أن الشخص الذكي اجتماعيا يتميز بسهولة التكيف مع الآخرين أو مع مختلف المواقف والظروف الاجتماعية، وكذلك قوة الشخصية وتتمثل في القدرة على التصرف بشكل لائق في تلك المواقف.

[1] الجبالي حمزة، **الذكاء العاطفي القرة على فهم الانفعالات ومعرفتها والتمييز بينها والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية** ، ب . ب ، دار الأسرة، 2016 ، ص 32.

1-5- مكونات الذكاء الاجتماعي: [1]

- الذكاء العياني: ويشمل القدرات التي تعالج الأشياء المادية و المواد العملية التي يعتمد عليها في أداء الأعمال الفنية والميكانيكية ، واستخدام الآلات والأجهزة.

-الذكاء المجرد: ويشمل القدرات العقلية التي تعالج الألفاظ والعمليات الرمزية المختلفة .

-الذكاء الاجتماعي:ويشمل القدرات العقلية التي يعتمد عليها في تحديد كفاءة علاقة الفرد بالآخرين، وحسن تكيفه مع الظروف الاجتماعية المختلفة.

1-6- أبعاد الذكاء الاجتماعي:

يتضمن الذكاء الاجتماعي الأبعاد التالية:

1. الإدراك الاجتماعي وهو قدرة الفرد على فهم أفكار ومشاعر ونوايا وانفعالات وسلوكيات الآخرين.
2. التوافق الاجتماعي: وهو حسن التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم والتأثر بهم وتكوين علاقات ناجحة معهم.
3. المعرفة الاجتماعية: وهي معرفة الآداب العامة للسلوك والعادات والتقاليد الاجتماعية.
4. الكفاءة الاجتماعية: وهي حسن التصرف في المواقف، وحل المشكلات الاجتماعية.

ويحتوي الذكاء الاجتماعي على جانبين هما: [2]

- الجانب المعرفي ويشمل الإدراك الاجتماعي، والمعرفة الاجتماعية.
- الجانب السلوكي، ويشمل التوافق الاجتماعي، والكفاءة الاجتماعية.

---

[1] نوره إبراهيم الناصر ، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلبة** ، جامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات ، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة ، ص244.

[2] منى رجب صابر، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة الحياة لدى عينة من طالبات قسم رياض الأطفال**، بكلية التربية بجامعة القصيم، د س ، ص 9.

2- الأسس النظرية والتطبيقية للذكاء الاجتماعي

2-1 مظاهر الذكاء الاجتماعي:

يتكون الذكاء الاجتماعي من أربعة مظاهر وهي كالتالي :[1]

-**المظهر الأول**:التصرف في المواقف الاجتماعية، فالفرد الناجح في معاملته مع الآخرين هو الفرد الذي يحسن التصرف في المواقف الاجتماعية الصعبة.

- **المظهر الثاني**:التعرف على الحالة النفسية للمتكلم، ومن العادات التي يقولها.

-**المظهر الثالث**:القدرة على ملاحظة السلوك الإنساني و التنبؤ به على بعض المظاهر.

- **المظهر الرابع**: روح المرح والمداعبة، أي قدرة الفرد على إدراك وتذوق النكات و الإشتراك مع الآخرين في مزحهم و فهم السلوك الإنساني.

2-2النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي

إن المتتبع للأطر النظرية والأدبيات والأبحاث السابقة ،يجد أن هناك إتجاهات ومداخل نظرية في تفسير الذكاء الاجتماعي من وجهة نظر خاصة بكل اتجاه وبناء على ذلك أشار محمود كاظم تميم في دراسته المعنونة بالذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرار إلى **أربعة إتجاهات**[2]:

الاتجاه السلوكي :يتمثل هذا الاتجاه في نظرية ثورندايك وسكنير ،يؤكد هذا الاتجاه بان الذكاء الاجتماعي يمثل قدرة الفرد على فهم الآخرين والتعامل السليم معهم من خلال العلاقات الاجتماعية والتصرف بحكمة معهم حيث أن نجاح الفرد في الحياة ناتج عن انه لا يحاكي فراغ وإنما يعيش وسط تجمعات بشرية يتفاعل معها ويؤثر فيها ويتأثر بها .

---

[1] إبراهيم باسل أبوعمشة ،مرجع سابق ،ص 7.

[2] حمود كاظم التميم،وغيد سمير ثابت :**الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرار**،كلية التربية ،الجامعة المستنصرية،العراق،2009-2010 ،ص –ص ، 9-10 .

الاتجاه العقلي :يتمثل في نظرية جيلفورد حيث شعر بأن الذكاء الاجتماعي يرتبط بالمحتوى السلوكي للقدرات العقلية والذي يتضمن خبرات متعددة تحتوي على معلومات غير لفضية من خلال إدراك الأفراد للرموز والتعابير المستخدمة اجتماعيا التي تتسم من خلال العلاقات الاجتماعية والمشاركة الفعالة مع الآخرين.

الاتجاه المعرفي :يتمثل في نظرية جون ديوي حيث افترض ديوي أن الإنسان كائن بيولوجي اجتماعي قادر على أن يعمل لنفسه بيئة أفضل ولديه القدرة الكافية على تشكيل مصيره بصورة صحيحة ،وان الخبرة والتجربة لا تُعرف فقط بالاهتمامات المتعلقة بالعالم المادي الميكانيكي البحت بل تمتد إلى الأمور الاجتماعية فالفعل هو شكل من أشكال اللون وخاصة السلوك الاجتماعي أي السلوك الذي له هدف واتجاه وان عمل الفعل في أساسه هو سلوك ونشاط وتفاعل مع البيئة البيولوجية الاجتماعية ،وان التربية تعمل لإكساب الفرد ذكاء اجتماعي.

الاتجاه المعرفي – الاجتماعي :يتمثل في نظرية باندورا حيث أكد على تفاعل الفرد مع الآخرين وعلاقاته الاجتماعية ومدى فهمه للآخرين يصبح لديه سياق اجتماعي يندرج تحت سلوكه وتصرفه. "وفيما يلي عرض للنظريات المتعددة والمفسرة للذكاء الاجتماعي على حسب تطورها الزمني.

نظرية ثونديك:

ثونديك أول من قدم الذكاء الاجتماعي، والذكاء لديه متكون من عدد كبير من العناصر أو العوامل المنفصلة فكل أداء عقلي عبارة عن عنصر منفصل مستقل إلى حد ما عن بقية العناصر الأُخرى غير أنّه قد يشترك مع كثير من العناصر في بعض المظاهر وهو لا يؤمن بشيء اسمه الذكاء العام ، وقد توصل ثورندايك إلى وجود ثلاثة أنواع من الذكاء هي الذكاء المجرد، والذكاء الميكانيكي، والأخير الذي تمثل في القدرة على التواصل مع الآخرين وتشكيل العلاقات الاجتماعية والذي أطلق عليه الذكاء الاجتماعي.[1]

[1] حمود كاظم التميم،وغيد سمير ثابت :**مرجع سابق**،ص –ص ، 9-10 .

نظرية جيلفورد :

يرى جيلفورد إن بنية العقل أو القدرات العقلية التي تتضمنها تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة هي (المحتوى، والعمليات، والنواتج) ، وبالرجوع إلى تصنيف جيلفورد هذا فإن المحتوى السلوكي يقع ضمن بعد المحتويات، ويتضمن المحتوى السلوكي المعلومات الخاصة بسلوك الآخرين والإستدلال على أفكار ومشاعر الأفراد من مظاهر سلوكهم ويمثل هذا المستوى (الذكاء الاجتماعي)، ويشمل 30 قدرة من 120 قدرة. [1]

نظرية أبو حطب :

لقد صاغ أبوحطب نظريته الأنموذج الرباعي للعمليات المعرفية في صورتها الأولية عام 1973 ،ثم ظهرت بشكل أكثر تطوراً في عام 1988 ،وقد صنّف الذكاء إلى ثلاثة أنواع هي الذكاء المعرفي والوجداني والاجتماعي، منطلقاً من تصوره من أن الذكاء دالة نشاط الشخصية ككل، وفي المرحلة الثانية لتطور نظريته فإنّه صنّف الذكاء إلى ذكاء موضوعي واجتماعي وشخصي ويتعلق الذكاء الاجتماعي لديه بالإدراك الاجتماعي وإدراك الأشخاص وكل المواد والرموز التي تستخدم اجتماعيا، ويتضح في تعلقه بالعلاقات الاجتماعية بين الأشخاص، ويتم التعامل معه بطريقة الفحص المتبادل أو الفحص بالمشاركة والتي تتضمن المعايشة والتفاعل مع الآخرين.

نظرية هوارد كاردنر:

اقترح كاردنر وجهة نظر جديدة بشأن الذكاء، إذ يرى أن الذكاء بنية معقدة تتألف من عدد كبير من القدرات المنفصلة والمستقل بعضها عن بعضها الآخر تشكل كل قدرة منها نوعاً خاصاً من الذكاء تختص به منطقة معينة من الدماغ ، ولقد جاءت نظرية كاردنر نتيجة لملاحظاته للعديد

[1] جميلة كتفي ، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية** ، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجيستر قسم علم النفس ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014 –2015 ، ص ص 40 –41 .

من الأفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية خارقة في بعض الجوانب لكنهم لا يحصلون على درجات مرتفعة في اختبارات الذكاء .

وقد أصبحت نظرية كاردنر في الذكاءات المتعددة موضع اهتمام على مستوى واسع، وتبناها تربويون وتضمنتها دورات تدريب المعلمين، وقد أشار كاردنر في كتابه "أطر العقل البشري " Mind of Frames)مفهوماً جديداً للذكاء الإنساني بأن الإنسان يمتلك عدة أنواع من الذكاء تصل إلى سبعة أنواع ثم أضاف عام 1995 نوعاً ثامناً أسماه الذكاء الطبيعي، وأكد عند عرضه لنظريته على الترابط بين كل من الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي، وذكر إنّه رغم انفصالهما إلا أن العلاقات الضيقة داخل معظم الثقافات تجعلهما غالباً ما يرتبطان معاً ، ويؤكّد أن كل فرد يحمل الذكاءات الثمانية هذه وتعمل هذه الذكاءات الثمانية معاً بطرق فريدة، ويمكن تطوير الذكاءات فإن كل فرد يمتلك السعة على تطوير الذكاءات الثمانية بمستوى عالٍ نسبياً من الأداء.

نظرية ستيرنبرغ:

توصل ستيرنبرغ إلى نظرية تدعى النظرية الثلاثية للذكاء، ويرى أن الذكاء بنية تتألف من ثلاثة أبعاد وهي " بعد المكونات، والبعد السياقي، وبعد الخبرات" ، وقد أشار إلى إن البعد السياقي يتضمن المشكلات المتعددة التي يواجهها الأفراد أثناء حياتهم وتفاعلاتهم اليومية ويمكن تصنيف هذا البعد إلى ثلاثة أنواع من الذكاء وهي الذكاء التحليلي، والإبداعي، والعملي . ويشير ستيرنبرغ إلى أن الذكاء الاجتماعي يقع ضمن الذكاء العملي ويتمثل في القدرة على فهم الآخرين والاستجابة بشكل لائق ولبق مع الأفراد من ذوي الأمزجة والدوافع المختلفة والقدرة على تشكيل العلاقات الاجتماعية وتكوين الصداقات فضلاً عن القدرة على التعرف على رغبات الآخرين.[1]

[1] جميلة كتفي ، نفس المرجع السابق، ص 42.

3-2 قياس الذكاء الاجتماعي

لقد نبه ثورندايك " Thorindik" منذ وقت مبكر إلى مشكلات قياس الذكاء الاجتماعي فقد استبعد صراحة استخدام الاختبارات اللفظية وعبر عن شكوكه في استخدام الصور كمحتوى تتألف منها هذه الاختبارات تحل محل الحياة الواقعية .

أما سبيرمان" Sperman"فكان يرى أن القدرة على معرفة الحالات العقلية والوجدانية للآخرين يمكن قياسها باختبارات من نوع التفسيرات عند بينيه وإكمال الصور عند هيلي " Hilly" والتي تتضمن التفاعل الشخصي، ففي اختبار التفسيرات نجد مجموعة من الصور تتطلب من المفحوص إدراك ما يحدث واستنتاج ما حدث من قبل والتنبؤ بما سيحدث بعد ذلك وقد سجل سبيرمان بعض النتائج التي توصل إليها من دراسة مثل هذه الاختبارات والتي استنتج منها أن هذه الاختبارات تقيس شيئاً مشتركاً إلى جانب اشتراكها في العامل العام.

وأرجع فورد وتيساك Tisak &Ford" ، "صعوبة قياس الذكاء الاجتماعي إلى سببين، هما : اختلاف الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام أو الذكاء الدراسي، وأنه لذلك لم يهتم به الباحثون من حيث التعريف، أو من حيث وضع أدوات قياس مناسبة له.

تصور أن الاعتماد على الاختبارات اللفظية في قياس الذكاء الاجتماعي ، قد لا يكون ملائماً لقياس الذكاء الاجتماعي فعلاً ، حيث يدخل في ذلك الذكاء المجرد.

ويرى الباحث أن تعدد النظريات التي تناولت موضوع الذكاء الاجتماعي، وتنوع التعريفات أدى إلى وضع العديد من المقاييس والاختبارات لقياسه في مظاهره المختلفة، ومن وسائل قياس الذكاء الاجتماعي التي خلص إليها علماء النفس والمهتمين بهذا المجال ما يلي[1]:

[1] خليل محمد عسقول،**الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة** ،مذكرة لمتطلبات الحصول على درجة الماجيستر كلية التربية ، قسم علم النفس،الجامعة الإسلامية ، غزة، 2009 ، ص 85.

مقياس جورج واشنطن للذكاء الاجتماعي :

ولعله الاختبار المهم الذي ظهر في الميدان لقياس الذكاء الاجتماعي متأثراً بأفكار ثورندايك وقد عدل في عام "1931 ، "ثم ظهرت صورة من المقياس عام "1949 ،"ويتألف هذا الاختبار من المكونات الخمسة التالية :

- القدرة على إصدار الأحكام في المواقف الاجتماعية، أي قدرة الشخص على تحليل المشكلات المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية واختيار أفضل الحلول المناسبة لها، ويقيس هذه القدرة اختبار لفظي .
- القدرة على التعرف على حالة المتكلم النفسية من العبارات التي يقولها وتقاس باختبار لفظي أيضا.
- القدرة على ملاحظة السلوك الإنساني والاستفادة من هذه الخبرات الاجتماعية في فهم السلوك

الاجتماعي ويقيسها اختبار لفظي .

-**الاختبارات العاملية للذكاء الاجتماعي** : قام جيلفورد وأوسوليفان بتطبيق عدة اختبارات للجانب السلوكي من " أنموذج بناء العقل "في سبيل التوصل لاختبارات ملائمة لقياس الذكاء الاجتماعي ، وأمكن بالفعل استخلاص ستة عوامل مستقلة للذكاء الاجتماعي ، تقيسها الاختبارات التالية:

استخلاص التعبير الصحيح والكاريكاتير الناقص والتفسيرات الاجتماعية والتنبؤ بالحدث اللاحق والصور الناقصة وإبدال الصور . ويرى الباحث أنَّه زاد الاهتمام مؤخراً بدراسة الذكاء الاجتماعي من ناحية التحديد والقياس، وعلى سبيل المثال لا الحصر تلك الدراسات التي تناولت دراسة الذكاء الاجتماعي وقياسه مثل دراسة (القدرة، 2007) ، (راضي ، 2002) ،(المطيري ، 2000) ،(الداهري ، 1997،)وغيرها الكثير من البيئة العربية والتي حاولت

قياس الذكاء الاجتماعي وتحديده وأسهمت دراسات جيلفورد وغيرها من الدراسات الأجنبية في تحديد وقياس الذكاء الاجتماعي.[1]

4-2 مهارات الذكاء الاجتماعي

تلعب مهارات الذكاء الاجتماعي دورًا حيويًا في قُدرة الفرد على التفاعل بفعاليّة مع الآخرين وبناء علاقات صحّية وإيجابية.

4-2-1 مهارة التحليل الاجتماعي: تعرف على أنها كقدرة على اكتشاف مشاعر الآخرين بنوع من الحدس الناقد الذي يمكن من معرفة اهتماماتهم ومشاعرهم والتعرف على دوافعهم، والقدرة على التعرف على مشاعر الآخرين لا تتجسد فقط في قراءة عواطفهم وانفعالاتهم من خلال الكلمات المنطوقة. بل أساسا عبر حدس التلميحات والإشارات والإيماءات والحركات ورنات الصوت.

4-2-2مهارة التواصل والعلاقات الشخصية: تعرف كقدرة على التواصل الفعلي والايجابي مع الآخرين ومشاركتهم في الأنشطة وهي قدرة تتواجد لدى الأشخاص الذين يبدون كفاءات متميزة في التفاعل مع الآخرين.

4-2-3 مهارة القيادة:هي مهارة تنظيم المجموعات والتنسيق بين جهود أفرادها.[2]

وفي ما يلي شرح لبعض هذه المهارات[3]:

الإنصات الفعال : الإنصات الفعال عُنصرًا أساسيًا في الذكاء الاجتماعي، حيث لا يُمكن أن يكون هناك ذكاء اجتماعي دون استماع بيقظة للآخر .

---

[1] خليل محمد عسقول،**مرجع سابق** ، ص 86.

[2] سعاد محمدي ،تجاني بن الطاهر و أخرون،**الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي** ،دراسة ميداني على تلاميذ السنة الثالثة من التعليم المتوسط، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد6، العدد 2، 2021 ، ص 921.

[3] https://snazzyskills.com بتاريخ 2024/05/07 على الساعة 09.00 صباحا.

عندما تستمع بانتباه للآخر، تُظهر له اهتمامًا بأفكاره ومشاعره، ما يُؤدّي إلى خلق علاقات مُثمرة تسهم في النجاح الشخصي والاجتماعي.

مع ذلك، هناك بعض الأمور أو العادات السيئة التي يجب تجنّبها عند الاستماع، مثل:

- التظاهر بالاستماع دون اهتمام فعلي، ما يُظهر عدم الاهتمام بما يقُوله المتحدّث.
- القيام بمهام أخرى خلال الاستماع، مثل القراءة أو الكتابة، ما يؤدي إلى فقدان التركيز.
- التشتّت والانشغال بأمور أخرى، مثل استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ما يُؤثّر على التركيز والفهم.
- التركيز على هفوات المتحدّث، ما يؤدي إلى فقدان الانتباه وعدم التركيز على الفكرة الرئيسة.

التواصل الفعال: هو جزءًا لا يتجزأ من الذكاء الاجتماعي، حيث يلعب دورًا أساسيًا في تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وبناء علاقات اجتماعية ناجحة.

لذا، من الضروري تعلّم وتحسين مهارات التواصل الخاصة بنا كي نتمكّن من بناء علاقات قويّة فالقُدرة على التواصل بفعالية تُساعدنا على فهم مشاعر واحتياجات الآخرين، وتمكيننا من التعبير عن أفكارنا وآرائنا بوضوح وبطريقة مفهومة[1].

الاهتمام بالآخرين: الاهتمام بالآخرين هو عُنصر أساسي في تطوير الذكاء الاجتماعي، حيث يتعلّق بالقُدرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم بطريقة إيجابية ومُفيدة.

يُعدّ الاهتمام بالآخرين عُنصرًا حيويًا في بناء العلاقات الاجتماعية الناجحة، إذ يُساعدنا على التواصل على نحو أفضل وتعزيز التفاهم والتعاطف مع الآخرين.

[1] https://snazzyskills.com بتاريخ 2024/05/07 على الساعة 09.00 صباحا.

إذا كُنت تسعى لتحسين الذكاء الاجتماعي الخاص بك، فيُمكن للاهتمام بالآخرين أن يكون خطوة هامة في هذا الاتجاه.

الاحترام هو عنصر أساسي في بناء العلاقات الإنسانية الصّحية وتحقيق التفاهم والتعاون بين الأفراد في المجتمع.

في سياق الذكاء الاجتماعي، يُعدّ الاحترام أساسيًا لبناء العلاقات القويّة.

لتعزيز الاحترام في حياتنا اليومية، يُمكننا أن نلتزم بالنقاط التالية:

1. التعامل بلطف ولباقة.
2. الاستماع بعناية.
3. تقدير الاختلافات الثقافية والفكرية والدينية.
4. تجنب الانتقاد الانتقادات السلبية والتجريحات.

4-2-4 مهارة حل النزاعات: مهارة حل النزاعات هي جزء أساسي من الذكاء الاجتماعي، حيث تُعدّ قدرةً حيويةً للتفاعل مع الآخرين بطريقة بنّاءة. يتضمّن حل النزاعات القُدرة على التفاوض والتوسّط والتفكير الإبداعي لإيجاد حلول تُلبّي احتياجات جميع الأطراف المُتنازعة.[1]

تضمّ مهارات حل النزاعات عدّة أساليب وأدوات يُمكن استخدامها للتعامل مع الصراعات، ومن بين هذه المهارات:

1. الاستماع بانتباه.
2. التعبير بوضوح.
3. التفكير الإيجابي
4. البحث عن حل وسط.

[1] سعاد محمدي ،تجاني بن الطاهر و أخرون،**مرجع سابق** ، ص 921.

خلاصة الفصل :

الذكاء الاجتماعي مهارة جوهرية تمكن الفرد من التعامل بكفاءة في المواقف الاجتماعية المختلفة وبناء علاقات إيجابية مع الآخرين،وقد أثبتت الدراسات أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء الاجتماعي يكونون أكثر نجاحاً في حياتهم المهنية والشخصية، حيث يمتلكون القدرة على فهم مشاعر الآخرين وتفسير سلوكياتهم وإدراك الإشارات غير اللفظية، كما يتميزون بقدرتهم على التكيف مع مختلف المواقف الاجتماعية والتواصل الفعال مع الآخرين، مما يساعدهم على حل النزاعات وبناء علاقات متينة، ويمكن تطوير الذكاء الاجتماعي من خلال الممارسة والتعلم المستمر والانفتاح على التجارب الاجتماعية المختلفة، مما يجعله مهارة قابلة للتحسين والتطوير مع الوقت والجهد المناسبين.


الأداء المهني لأخصائي
المعلومات

تمهيد:

إن اختصاصي المعلومات هو عنصر من أهم العناصر التي تحقق وجود المكتبة لان وظائف المكتبة ليست إلا نشاط يمارس، فإن إعداده وتأهيله يعد عاملا في غاية الأهمية ونستطيع أن نفهم المهارات والكفاءات التي يجب توفرها فيه ولقد تأثر عمل اختصاصي المعلومات بعد توافر وتزايد وسائل حفظ ون قل المعلومات ، وقد أثر على طريقة إدارة المكتبة لتتحمل هذه الأخيرة من كونها مستودع للكتب وأداة لقضاء الوقت لتصبح أداة حديثة لتنمية القدرات ومهارات المستفيدين ومصدر من مصادر المعلومات، فتسمية اختصاصي المعلومات تعطى لعديد كبير من فئات العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات فهم المسؤولين عن البحث في الإنتاج الفكري وكذا استرجاع المعلومات والاستفادة منها وبالتالي لم يعد هناك وجود للمكتبي بالمفهوم التقليدي.

1-الأداء المهني

1-1 مفهوم الأداء المهني

تتعدد مفاهيم الأداء المهني حسب وجهات نظر متعددة منها:

- ✓ **كما يعرف بأنه:** "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن نميز بيه ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس الفرد عليها وهذه الأبعاد هي: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، ونمط الأداء"[1].
- ✓ **وهناك من يعرفه على أنه:** "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج"[2].

التعريف الإجرائي: وعليه يمكن القول أن الأداء هو المخرجات المقدرة بساعة العمل (واحد ساعة) ويتوقف إستخدام هذا.

1-2أهمية الأداء المهني

يكتسي الأداء المهني أهمية كبيرة في حياة أي منظمة، تذكر منها: [3]

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي، أو غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة، والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، وهو الجزء الحي منها لأنه يرتبط بالمورد البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى موارد مصنعة، والى قيمة

---

[1]- عاشور، أحمد صقر، **السلوك الإنساني في المنظمات**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، ص 26.

[2]- راوية، محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، القاهرة: الدار الجامعية، 2000، ص ص 209-215.

[3]الدحلة فيصل عبد الرؤوف - **تكنولوجيا الأداء البشري المفهوم وأساليب القياس والنماذج** - المكتبة الوطنية، عمان،2001،ص96.

مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل المورد البشري، وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري، يجعلنا نصل إلى أهداف المؤسسة بأفضل فعالية وأفضل قدرة واقل تكلفة وأكثر ربحا.

أي أن أهمية أداء الموظفين تكمن في دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.

فالأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أية مؤسسة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك بعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة واستقرارها وفعاليتها.

1-3 خصائص الأداء المهني

- رفع مستوى الأداء من خلال رفع كفاءة الموظفين.
- معرفة معوقات العمل.
- تحديد اوجه القصور في أداء الافراد والتعرف على جوانب الضعف في الاداء.
- الكشف عن الأفراد الصالحين لشغل الوظائف القيادية.

1-4 أنواع الأداء المهني :

ان تقسيم أنواع الأداء وفق المعايير التالية معيار المصدر ومعيار الشمولية.

حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي

الأداء الداخلي :ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ماتملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:[1]

[1] سارة مرابط –زينب برحومة ، **الصورة الاجتماعية للمعلم و انعكاساتها على أدائه الوظيفي** ،دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمقاطعة قمار بالوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي الجزائر، 2015، ص42.

الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

الأداء الخارجي :هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، و هذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.

حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي

الأداء الكلي :وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولايمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية ، الربح والنمو كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية[1].

الأداء الجزئي :وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة،

[1] سارة مرابط –زينب برحومة ، مرجع سابق، ص43.

حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.

1-5 محددات الأداء المهني

أولا: عوامل تتصل بالفرد أو الموظف:[1]

- القدرات والمهارات
- التركيب النفسي
- التركيب الاجتماعي

ثانيا: عوامل تتصل بالمؤسسة:

- وجبات ومهام وطبيعة العمل
- التنظيم الاجتماعي للعمل
- الموارد والامكانيات المادية

1 6 العوامل المؤثرة في الأداء المهني:

2 عوامل داخلية:

تتكون من مجموعة متعددة من العوامل نذكر منها:[2]

العنصر البشري: يشكل أهم مورد في المؤسسة الوثائقية فنمو تنافسيتها وتطورها مرهون بمدى إستقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدرتها على الإنسجام في الجماعة ومدى تعاونها معها، وبمدى العناية التي تعطيها لتنمية وتطوير ملكاتها والعمل على إيجاد وتنمية الدافع لديها لبذل جهد أكبر وأداء أفضل ومنه: الأداء = القدرة * البيئة *الدافعية.

---

[1] عاشور، أحمد صقر، **مرجع سابق**، ص 37.

[2] توفيق، محمد عبد المحسن، **تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد**، مصر: مكتبة النهضة المصرية، 2003-2004، ص 122.

الإدارة:إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المكتبة ومنه فهي مسؤولة بنسبة كبيرة عن زيادة معدلات الأداء داخل المكتبة.

التنظيم:يشتمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقا لتخصصات الموظفين داخل المكتبة،أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة، إن درجة التنظيم وإحداث المتغيرات اللازمة وفقا للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر على الأداء لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة وثائقية مرونة ديناميكية في أي تنظيم بشكل تجعله قابلا للتغيير وفق المستجدات الراهنة.

بيئة العمل:تشير إلى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأديته لوظيفته، إن عدم الإنتظام في العمل والإنسحاب والغيابات والحوادث يعود سببها الرئيسي لسلبية بيئة العمل.

طبيعة العمل:وتشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى مقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته وحبه لعمله وولاته لمكتبته.

العوامل الفنية:إن العوامل التكنولوجية من آلات ومعدات ووسائل إتصال وغيرها تؤثر تأثيرًا كبيرا على الأداء الجيد ولا يكفي هذا بل يجب أن يكون الفرد على علم بكيفية عمل هذه الوسائل[1].

3 عوامل خارجية:

وتتكون من مجموعة من العوامل وهي:

البيئة الاجتماعية والثقافية: العادات والتقاليد، العرف وأمور الدين والمستوى التعليمي، التدريب وأنواع برامج التعليم الفني والمهني.

[1]– توفيق، محمد عبد المحسن،مرجع سابق، ص 122.

البيئة السياسية والقانونية: طبعة النظام ومدى الإستقرار السياسي، مرونة القوانين والتشريعات السياسات الخارجية والعلاقات الدولية ونوعيتها.

البيئة الاقتصادية: الإطار العام لإقتصاد الدولة (إقتصاد حر أو موجه) والإستقرار الإقتصادي للسياسات المالية المتبعة من قبل الدولة وكذا الأسواق المالية، النظم البنكية،... إلخ.

تاريخ وثقافة المؤسسة الوثائقية: تتعلق ممارسة الأنشطة الوظيفية في الكثير من جوانبه بالمفاهيم الثقافية السائدة وتاريخها وبأخذ هذا العامل في التأثير إتجاهين أولهما هو تفهم وإدراك الموظف ويؤول إلى القبول والرضا والأداء الإيجابي والأخر إلى سوء فهم كبير ويؤول إلى المعارض والأداء السلبي.

حجم وقطاع المؤسسة الوثائقية: هذان العاملان ذا أهمية بالغة لأنهما يحددان بشكل مباشر الوظائف والمهام والنشاطات، فالمكتبات الكبيرة في القطاعات التنافسية الأولى في تطوير وتوصيف الوظائف الأكثر حداثة، لنشر رسالة الأداء المهني على الصعيد الفردي كما أن وزن وحجم المكتبة وقطاع الخدمات الذي تنتمي إليه مهما دفع المكتبات للبحث عن تقييم وظيفي أنجع. [1]

أسلوب الإدارة العامة المتبع: يعد عاملا أساسيا في ممارسة التقييم الوظيفي وله أثر فعال في طبيعة النظام المستخدم في المؤسسة الوثائقية، إذ أن أسلوب الإدارة المتبع في المكتبة يحدد شكل ومحتوى تقييم الأداء المهني لأن الأطر التي تتبع دوما تعريفات متطورة في توصيف وتقييم الوظائف تضمن تطويرا جديدا في الإدارة.

طبيعة العلاقات الإجتماعية: تحدد العلاقات التي تعقدها المؤسسة الوثائقية مع الممثلين النقابين والموظفين تطور الخبرات الوظيفية، حيث بطور التقييم الموظفين تدريجيا وبشكل

[1]– شوقي، خديجة، بوشفيرات، لويزة، **الضغوطات المهنية و أثارها على الأداء الوظيفي لدى المكتبيين**، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر أحمد، ماستر: إدارة أعمال المكتبات: جامعة قسنطينة 2، 2016، ص 38.

سريع تبعا لدرجة التوافق والانسجام الموجودة فيها، وكذلك تصبح جهود الاتصال أكثر أهلية وفي العديد من الحالات يجب دفع ممثلي الموظفين إلى تطوير مجال الاتصال.

1-8 طرق تحسين الأداء المهني الجيد لأخصائي المعلومات:

هناك ثلاث طرق لتحسين الأداء المهني:

تحسين الموظف إن تحسين الموظف هو أصعب عامل يمكن تغييره من بين العوامل الأخرى ولتحسين يحدث من خلال:

التركيز على نقاط القوة لدى الموظف، ومعاملة الموظف بموقف إيجابي، بما في ذلك مشاكل الأداء المهني التي يعاني منها ، وإدراك أنه لا يوجد فرد مثالي، وإدراك حقيقة أنه من المستحيل القضاء على جميع أوجه القصور والضعف لدى الموظف والتركيز على تسخير مواهب الموظف ومحاولة تطويرها لتحسين الأداء.

التركيز على التوازن بين ما يرغب الفرد القيام به والأشياء المميزة التي يؤديها الفرد، وأن هناك علاقة سببية بين الرغبة والأداء، من خلال السماح للفرد بإنجاز ما يريد أو يسعى إلى القيام به، ويوفر الانسجام بين الأفراد واهتماماتهم والعمل المنجز في المكتبة.[1]

تحسين المهنة : توفر الاختلافات في المهام الوظيفية فرصة لتحسين الأداء المهني، حيث يتم تقليل مستويات الأداء الوظيفي إذا تجاوزت مسؤوليات الوظيفية قدرات الموظف ومهاراته و لتحسين الأداء الوظيفي في الوظيفة في وظيفة معينة من الضروري فهم مدى ضرورة كل وظيفة، خاصة إذا كان من الممكن استمرار أداء بعض المهام بعد توقفها عن الاستفادة، إضافة إلى ذلك إتاحة فرصة للموظف في فرق العمل أو المجموعات أو اللجان وجعلهم يساهمون في حل المشكلات المختلفة و يجب توسيع العمل وإثرائه من خلال الجمع بين **المزيد**

[1] حاتم رضا ، الابداع الإداري وعلاقته بالأداء المهني ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، أكاديمية نايف العربية الأمنية ، الرياض ، المملكة العربية المتحدة ، 2003 ، ص 60-61

من المهام التي تتطلب نفس مستوى المهارة من أجل زيادة الارتباط بين الموظف والمنتجات النهائية مع إثراء العمل من خلال رفع مستوى المسؤولية الموكلة للمهنيين.

تحسين الموقف : من خلال فهم مدى ملائمة عدد المستويات التنظيمية، والطريقة التي يتم بها تنظيم الفرق، وملائمة طرق العمل ووضوحها، فإن الوضع أو البيئة التي يتم فيها أداء العمل يوفر فرصا للتغيير الذي قد يحسن الأداء، ومدى مناسبة فاعلية الاتصال والمساءلة والتفاعل مع القطاعات الأخرى و الجمهور المستفيد من خلال تحقيق مستوى مناسب من التوافق بين الأسلوب الإشراقي و مستوى النضج الذي يتمتع به الموظفون، مما قد يؤدي إلى إحباط الموظف ومن العوامل التي يجب مراعاتها في الرقابة الإدارية و التي تؤدي دورا فعالا في تحسين الأداء المهني تشمل مستوى اهتمام المشرف بالتواصل و مستوى السلطة التي يفوضها، ومعايير الأداء التي يضعها، والدرجة التي يتابعها في ا لمهنة، والمشرف مدى السماح للموظف أو تشجيعهم على المخاطرة، ويجب التعامل مع نجاح التخطيط لتحسين الأداء من خلال الأساليب التي تعمل على تحسين نفسية الموظف.

2-أخصائي المعلومات

2-2 تعريف أخصائي المعلومات

هو الشخص الذي يتعامل مع المستفيد فيقدم له ما يحتاجه من معلومات و بيانات عن طريق الإعارة الخارجية أو إتاحة الاطلاع الداخلي له داخل مرفق المعلومات أو الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يتقدم بها المستفيد ، أو إعداد كشاف بالمراجع التي يحتاجها ، و البحث في قواعد البيانات و شبكات المعلومات ، و إحاطة المستفيد علما بالجديد في مجال اهتمامه و غير ذلك من الخدمات[1].

مما سبق تستنتج أن اختصاصي المعلومات هو ذلك الشخص الذي تلقى تكوينا علميا أكاديميا يساعده على ممارسة أعماله في مختلف المؤسسات التوثيقية ومرافق ومراكز المعلومات حيث

[1] سريج جميلة :**اختصاصي المعلومات في المكتبات العامة، تحديات تكنولوجية بارزة تستدعي مهارات لتجاوزها**، مجلة التدوين،المجلد6، ديسمبر 2019، ص 37

يقوم بمجموعة من الوظائف ويقدم جمله من الخدمات للمستفيدين بواسطة التكنولوجيا الحديثة منها الحاسوب وشبكة الأنترنت.

2-2التطور التاريخي لوظيفة أخصائي المعلومات:

ان تاريخ مهنة أخصائي المكتبة Librarian أو اختصاصي المعلومات Information Spécialisteلم تكن وليدة عصرنا الحالي وال القرن الماضي فقط ،بل تعتبر من أوائل المهن التي ظهرت في التاريخ، حيث يمثل توت النموذج الأول لأمناء المكتبات في مصر القديمة كما تمثل زوجته خاتور النموذج الأول لأمينات المكتبات في مصر القديمة ولذلك أطلق عليهما:[1] على سبيل المثال المجاز وليس الحقيقة إله و آلهة الفكر وكان المثال الذي يحتذي به من جانب العاملين في المكتبات المصرية على تعاقب الأجيال.

أ-اختصاصي المعلومات في العصور القديمة والوسطى :لقد تطورت وظائف اختصاصي المعلومات على مر العصور مع تطور المكتبات وخدماتها ففي العصور القديمة والوسطى كانت المكتبات جزء عصر العيادة وكان التركيز منذ البداية على اختيار أمين المكتبة من العلماء والمفكرين وكان الشخص الذي تناط به مسؤولية المكتبة و هو في الأغلب العالم والمثقف الذي له دراية بالكتب وما يرتبط بها ولكن في ظل هذا التطور استلزم أن يكون هذا الشخص من نوع أخر حيث بدأ الأمر باكتساب الخبرة من التعامل مع الكتب ثم تلت مرحلة أخرى تسمى بمرحلة الإعداد والتأهيل الأكاديمي سواء التقليدي أو الالكتروني.

ب-اختصاصي المعلومات في الوقت الحالي :إن التطورات السريعة التي يشهدها العالم في وقتنا الحاضر فرض نفسه على اختصاصي المعلومات بالتغيير تجاه هذه المستجدات لان نجاح المكتبة أو فشلها يتوقف على مقدرته في تسيير المكتبة فلم يعد مجرد حارس الكتب أو اختيار المواد المكتبية تنظيمها أو تقديمها للمستفيدين بل هو الذي يتعامل مع أجهزة الحاسوب

[1] عباس ، فتحي ، **واقع وأفاق التكوين المستمر لاختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية** : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير في علم المكتبات : وهران : أحمد بن بلة 1 : جامعة وهران ، 2015 ، ص 56

لان الحواسيب أسهمت إسهاما فعال في مساعدة اختصاصي المعلومات في معالجة المعلومات واسترجاعها بطريقة سريعة وفعالة[1].

إن عصر التقنية هذا جعل من المكتبي في وضع أفضل بكثير من الماضي حيث يقوم بتجميع المقتنيات المكتبية المخزنة إلكترونيا وبإمكانه أن يسترجع أي من الوثائق الموجودة حتى وان كانت الوثيقة غير متوفرة يتمكن الحصول على نسخ مصورة باعتبار التطورات الحالية تستوجب الإحالة بالكم الهائل من المعلومات ليرتقي أمين المكتبة أو بصيغة أخرى اختصاصي المعلومات يتحول اهتمامه من الاهتمام بالوثائق إلى الاهتمام بالمستفيدين وذلك من خلال إتباع العديد من الأساليب الحديثة منها اليقظة المعلوماتية.

2-3 خصائص أخصائي المعلومات

في ظل تزايد الكم الهائل للمعلومات والتطورات المتسارعة لوسائل المعلومات والاتصال مما نجم عنه تغير احتياجات المستفيدين وجب على اختصاصي المعلومات أن يتميز بمجموعة من الخصائص والتي تمكنه من الاندماج الفعلي في مجتمع المعلومات والمتمثل فيما يلي:[2]

أ -التأقلم بسرعة مع المتطلبات الجديدة ذلك يعني عدم التخوف من كل ما هو جديد وعدم التردد على الإقبال لفهم الوضعيات الجديدة والاستجابة إلى كل المتطلبات بل وجوب توفر الرغبة والإرادة في التحسين والتطوير الذاتي مما يعود في الأخير بالإيجاب للمؤسسة التي ينتمي إليها ولا شك انه يفضل تغيير الذهنيات المسايرة التطورات تتغير السلوكيات للتأقلم مع المستجدات.

ب – روح التعلم الذاتي:

---

[1] محمد فتحي ، عبد الهادي، **إعداد إختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية** : رؤية مستقبلية ،مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع 18، 2002، ص 19

[2] بوزيد ايمان ، زقاوي خيرة،**دور اختصاصي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة** ، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة تيارت ،ابن خلدون ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، تخصص هندسة تكنولوجيا المعلومات، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، 2020-2021، ص 29.

كل المفاهيم التربوية الحديثة تحت الفرد على اكتساب الاستقلالية في التعليم وعدم الاعتماد على أشخاص آخرين لتلقيته المعرفة والقدرات فالاعتماد على النفس في كسب المعارف وتحسين الأداء أصبح جوهريا حتى ينجح الفرد في عمله ويجعل من هذا المفهوم أمرا يجب أن يتوسع لذلك شرائح المجتمع بما فيها المستفيد وأنظمة المعلومات ت القدرة على العمل في إطار التشاور لقد أصبح العمل التعاوني والتشاوري سمة من سمات النجاح في مجال البحث والاكتشاف فلا يمكن لأحد أن يتم وحده بكل ما ينجز في مجال المعرفة وذلك بسبب تشعب التخصصات وتعددها.

ثم إن أحسن التخصصات هي التي تأخذ طابع المشروعات الميسرة في إطار تشاوري وتنسيقي من طرف فرق المتخصصين من ذوي الخبرات المختلفة المتنوعة.

ث- القدرة على حل المشكلات هذه القدرة التي يتطلبها المجتمع الجديد ما هي فالحقيقة إلا ذكاء مرفق بفضولية تدفع بالفرد إلى محاولة الفهم المستمر لحل مشكلته لكسب التجربة في معرفة أنواع الصعوبات واختيار الحل المناسب المواجهتها وذلك من بين مجموعة من حلول يضعها الإنسان بفضل التفكير الدائم وروح التحدي اتجاه المشكلات.[1]

ج -المرونة كلما كان الفرد مرنا كانت لديه القدرة على تقبل التغيير والتجديد وكلما كانت لديه القابلية للتأقلم مع المواقف الجديدة حتى لو كانت هذه المواقف عفوية وفي بعض الأحيان غريبة، فالمرونة عند الفرد تجعله لا يرفض الأشياء من أجل الرفض دون التمعن في الأمور بل تمكنه من التحليل والتبصر والتعمق في التقييم والحكم واتخاذ القرار.

ح - القدرة على تحمل الصعوبات إذا كان المجتمع الحالي يتسم بالتشعب والصعوبة للاندماج فيه وذلك يدفع بالفرد إلى التسلح والقدرة على تحمل المشكلات وعدم الخضوع إلى نقل هذه الصعوبات حتى لا يفشل أمامها ومهما كان نوعها ومهما كانت درجة صعوباتها عليه التصدي والتحمل ومواجهتها حتى يتغلب عليها ويتمكن بذلك من التغيير والتطور للبقاء في المنافسة المستمرة ويتجنب التهميش والعزلة.

[1] بوزيد ايمان ، زقاوي خيرة،**مرجع سابق**، ص 29.

خ- القدرة على الابتكار والإبداع إذ تحصل اختصاصي المعلومات على قدرة التفكير للإبداع فذلك يساعده على توفير وسائل البحث التي يحتاجها كل من أفراد مجتمع المعلومات دون أي استناد حتى يتمكنوا من الحصول على هذه المعلومات .[1]

د - اليقظة المعلوماتية

أصبح المجتمع يفرض على اختصاصي المعلومات الآن وفي كل وقت أن يكون يقظا باحثا باستمرار على المعلومات الإستراتيجية التي هو دوما بحاجة إليها إذ تمكن من معرفة ما ينجز وما سينجز في مجاله الواسع فهم أشياء كثيرة ومفيدة تمكنه من التنبؤ وكذا القدرة على الانجاز.

2-4-1مهارات اختصاصي المعلومات وأدواره

2-4-2 مهارات اختصاصي المعلومات وأدواره

وعليه يجب على اختصاصي المعلومات أن يكون ملما ب: علم الحاسوب علم المكتبات والمعلومات علم الاتصال علم إدارة الأعمال وفي خضم هذه البيئة الجديدة التي تعرفها المكتبات أصبح أمين المكتبة بمثابة منظم للمعلومات ومستشارا في استخدام التقنية الحديثة من أجل استقطاب المعلومات بأيسر الطرق (بطوش (2002) بالإضافة إلى إتقان استخدام التقنيات الحديثة فإن اختصاصي المعلومات يجب أن يعرف مدى أهمية المعلومة للمستفيد وكيف سيستخدمها.

وفي ظل تطورات العصر ودخول التقنية، أصبح لابد أن يكون المكتبي مؤهلا أكاديميا لتأدية عمل تخصصي، وهذا التأهيل اختلف هو الآخر مع مرور الزمن، ففي ظل تقنية المعلومات وظهور الشبكة العنكبوتية inter net وعزارة المعلومات، وعجز الأوعية على حصرها، تطلب الأمر وجود أفراد ذوي مهارات وكفايات خاصة مؤهلين على مستوى تقني عالي حتى يتمكنوا من التعامل مع الفيض الهائل من المعلومات .

[1] بوزيد ايمان ، زقاوي خيرة،**مرجع سابق**، ص 30.

ومن المهارات والكفايات التي لابد من توافرها في أخصائي مكتبة المستقبل ما يلي: [1]

1 -مهارات أكاديمية دراسية وفيها يكون ملما بكل أبعاد التخصص.

2 -مهارات لغوية متعددة حتى يستطيع التعامل مع مختلف أوعية المعلومات متعددة اللغات.

3 -مهارات فنية خاصة بالعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وغيرها.

4 -مهارات تقنية وفيها يكون ملما باستخدام كافة أنواع التقنية وتوظيفها في أعمال المكتبة.

5 -مهارات مستقبلية حتى يكون ذو بعد نظر في المجال ويقدم مقترحاته بناء على تخيلاته المستقبلية.

وفيما يلي تفصيل هذه المهارات:

-المهارات الشخصية:

-يفكر بأسلوب منطقي وتحليلي يمتلك مهارات اتصال فاعلة.

-يدرك قيمة العمل الجماعي له القدرة على الحوار والمناقشة.

- له القدرة على العمل بشكل مستقل.

- يمتلك رؤية ونظرة ثاقبة للأشياء من حوله.

-يستطيع العمل تحت الضغط. إتقان أكثر من لغة لكيفية التعامل مع المواقع.

- مواكبة كل ما هو جديد .

-المهارات التقنية الدولية :

-معرفة أساسيات التعامل مع الحاسوب وبرمجياته ومكوناته وشبكة المعلومات الله معرفة أساسيات الشبكات واستخدام تقنيات المعلومات المناسبة.

- القدرة على إدارة الملفات التعامل مع نظم المعلومات.

[1] لطيفة علي الكميشي،**دور اختصاصي المعلومات في إرساء عصر المعرفة**، جامعة طرابلس ،ص 11

- القدرة على التعامل مع أدوات تخزين المعلومات.
- المعرفة بأمن المعلومات وحمايتها.
- القدرة على استخدام الماسحات الصوتية.
- المعرفة المتقدمة في مجال الويب.
- التدريب المستفيدين على استخدام المصادر والنظم الالكترونية.
- **المهارات في مجال الإدارية**
- المهارات على القضايا الأهم لتحقيق أهداف مؤسسة المعلومات .
- يدعم رؤية ورسالة مؤسسة المعلم المعلومات.
- يقوم بتقديم خدمات وتسهيلات متميزة للمستفيدين.
- يقدر جهود زملائه وكل من يقوم بالتعاون معه.[1]
- يستطيع العمل مع الآخرين كفريق واحد.
- تطوير وإدارة خدمات خدمات سهلة وميسرة الوصول إليها.
- **المهارات في مجال المعلومات:**
- معرفة كيف بعد ويقيم مصادر المعلومات والاحتياجات المعلوماتية وتصميم خدمات السد تلك الاحتياجات .
- الوصول إلى مصادر المعلومات المناسبة وتقديم نتائج البحث يقوم بتقديم خدمات المعلومات المستفيدين يستخدم أدوات تنظيم المعلومات يطبق قوانين حقوق الملكية.

بنان مهارة البحث عن المعلومة.

- يقوم بالتطوير الخدمات المعلوماتية المقدمة للمستفيدين.
- يملك معرفة علمية أساسية في مجال اختصاص المستفيدين من مؤسسة المعلومات.
- التحديث المستمر لخدمات المعلومات.
- **المهارات في مجال الجيل الثاني من الويب:**

[1] عصام احمد فريحات، **إعداد القوى العاملة المجتمع المعلومات مجلة المعلوماتية**، ع 19 سبتمبر، 2007.

- يطبق عليات الجيل الثاني من الويب في مؤسسات المعلومات.
-يستخدم تطبيقات الشبكات الاجتماعية.
-يكون شبكة مصادر معلومات من خبراء المعلومات .
-يشارك في مواقع الشبكات الاجتماعية.
- يقوم بإضافة الصور والوسائط المتعددة في مواقع الشبكات الاجتماعية.[1]

2-4-2 أدوار أخصائي المعلومات:

لاختصاصي المعلومات عدة أدوار يتوجب القيام بها وفي هذا المجال يرى محمد فتحي عبد الهادي أن

اختصاصي المعلومات لديه عدة أدوار وهي كالتالي :[2]

• المسؤولية التمهيدية وتتمثل في :

- تبين مدى أهمية المكتبة أمام المسؤولين

- المشاركة في التصميم مع تخصيص مكان مناسبا يجذب المستفيدين لاستخدام المكتبة

- تقييم كشاف المتطلبات واللوازم من تجهيزات وغيرها.

مسؤوليات مالية :

- اقتراح الميزانية المخصصة لشراء الرصيد

- وضع تقدير الغرامات المالية التي تفرض عن المخالفين لقواعد المكتبة

- اختيار المجموعات وشرائها

---

[1] مقناني ، صبرينة، **الواقع المهني لأخصائي المعلمات بالمكتبات الجامعية**، لجامعتي قسنطينة الجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، أعمال المؤتمر 24 إتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة ، 2013 ، ص218.

[2] عبد الهادي ، محمد فتحي ، **المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة والتصنيف ، التكشيف** ، مكتبة غريب،القاهرة: د.ت، ص76.

– الحصول على الكتب التي تصدرها دور النشر وإعداد قوائم للكتب والدوريات وغيرها من الموارد المختارة.

– فحص قوائم المطبوعات الحكومية

– إعداد طلبات الشراء

– العمل من أجل القيام بالتعاون مع المكتبات الأخرى

– استعادة المواد المعارة من المكتبات

حيث أن هناك أدوار أخرى التي حددها محمد فتحي عبد الهادي ، نذكر منها:[1]

• الوساطة :

بحيث يستوجب على اختصاصي المعلومات اختراع الطرق المناسبة لتحليل وتقييم المعلومات فدوره لا

يمكن فقط في تسهيل الوصول إلى المعلومات بل يتعد له إلى مصادرة المعلومات لتقديم الإجابات المنتقاة.

• الإرشاد:

فهو بمثابة موجة لتقديم المؤشرات المساعدة في البحث والتقييم النقدي للمصادر المعلومات التي لها

صلة بموضوع بحث المستفيد .

• التسهيل :

[1] ماضي ،وديعة، **دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية**،دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة ،رسالة الماجستير ،علم المكتبات ، 2000 .ص 70.

وذلك من خلال إعداد البنية التحتية للمعلومات ، والارتباط بشبكات المعلومات.

• التدريب :

فهو يقوم بتدريب المستفيدين على كيفية استخدام المكتبة وعملية البحث عبر شبكة الانترنيت

• إدارة الأوعية الإلكترونية : تتمثل في الرقابة الآلية على الأوعية الإلكترونية أثناء بثها واسترجاعها والتأكد من مسارها وحماية وسلامة بيانات هاته الأوعية وتدريب المستفيدين على استخدام الحوامل الحديثة للمعلومات.

2-5أخلاقيات أخصائي المعلومات:

إن الهدف من وجود مبادئ وأخلاقيات لمهنة اختصاصي المعلومات لا تكمن في عملية تجميل صورة المهنة أو المنتسبين لها أمام الزائرين، بقدر ما تهدف إلى وجود إطار تحدد وتبين للمجتمع وللآخرين والذين هو المستخدمون والمستفيدون من خدماتهم والمبادئ والمسؤوليات التي تحكم اختصاصي المعلومات في التعامل معهم واتجاههم[1].

-أخلاقيات تتعلق بالمعلومات:

-خلق الصدق: إن ذلك يعني أن يكون اختصاصي المعلومات صادقا وصحيحا في تعامله مع مصادر المعلومات، ومع زملائه ومع المترددين على المكتبة.

-خلق التسامح: يجب أن لا يكون الاختصاصي متحيزا لفكر معين، وغنما يعمل على إتاحة الأفكار المختلفة وأن يقبل كقيمة حق الناس في المعلومات، حتى لو عدها بعضهم غير مقبولة.

[1] إبراهيم، السعيد مبروك، **اختصاصي المكتبات بين المهنة والرسالة**، ط 1،كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009، ص 216.

-خلق الحرية الفردية: إن الهدف من خدمات المكتبات والمعلومات هو مساعدة الأفراد في مساعيهم الفردية، من اجل حياة أفضل ومن ثم فإن على اختصاصي المعلومات العمل من اجل أن يستجيب لخدمات المكتبات والمعلومات لرغبات وحاجات المستفيدين من المعلومات.

-خلق العدل: تتضمن الإتاحة المتساوية للخدمات المكتبية للمواطنين كلهم وذلك يعني أيضا أن كل الأفراد يجب أن يتلقوا أفضل توعية ممكنة من الخدمة، وأن نتاج الخدمات دون النظر للاهتمامات مثل السن والجنس أو الدين أو الأصل أو ما إلى ذلك، وتتضمن كذلك أن العاملين يجب أن يعامل بعضهم بعضا بطريقة لائقة.

-خلق الجمال: يجب على الاختصاصي على إتاحة المجموعات المفيدة في أغراض المتعة والتعليم مثل الأعمال ذات العلمية الجمالية في الأدب والفن والأعمال التي تساعد على الترويج والاستمتاع.

-أخلاقيات تتعلق باحترام النظام وطاعة الرؤساء: وتشمل[1]:

-تقبل المتابعة والنقد الذاتي والتقويم بروح متسامحة.

-الطاعة في الانضمام إلى أي فريق عمل يراه الرئيس مناسبا.

-احترام الأنظمة والقوانين التي يصدرها المدير لصالح العمل.

-الولاء والانتماء ويقظة الضمير تجاه مسؤوليات العمل.

-أخلاقيات تتعلق بالعمل مع فريق العمل: وتشمل:

-التعامل مع الزملاء بناء على أساس أخلاقه وتقوم على الاحترام والمودة وتجنب غيبتهم والتجريح.

[1] إبراهيم، السعيد مبروك، مرجع سابق، ص 216.

-تقديم نصائح لمن يحتاج النصيحة مع زملاء العمل خبرة مع الاعتراف بفضل أصحاب الفضل.

-التزام المنطقية عند مناقشة أي قضية والتزام الموضوعية في مجريات الحوار والبعد عن التحيز.

-قبول مبدأ المناقشة الشريفة[1].

-مبادئ تتعلق بالتعامل مع المستفيدين:

-الصبر وذلك خاصة لمن يعملون في مواجهة الجمهور مع احتمال وتقدير موقف المستفيدين واستعجالهم للنتائج.

-الصدق والأمانة: ينبغي انجاز العمل بصدق وأمانة لتحقيق التقدم المهني وضمان استفادة جمهور المكتبة من عملها وإسهاماتها.

-التواضع وعدم التعالي: وهو المطلوب للتعامل مع المستفيدين والرغبة الدائمة في تقديم المزيد من الخدمات.

-التزام الأدب في المعاملة من سياسة ورفق ولين في الكلام، والتعامل بالألفاظ الحسنة.

-الإحساس باحتياجات المستفيدين، وتكريس الموظف وقت عمله في تلبية احتياجاتهم.

-الإصغاء ثم المناقشة: حسن الإصغاء لطلبات المستفيدين ومشاكلهم المحلية والمعلوماتية.

-الرد على استفسارات المستفيدين بأساليب مكتملة وواضحة وسهلة الفهم[2].

-تحقيق الامتياز المهني :

[1] إبراهيم، السعيد مبروك، مرجع سابق، ص 217

[2] إبراهيم، السعيد مبروك، مرجع سابق، ص 217

-احترام التخصص والمهنة فلا يجعل العوامل الاجتماعية السلبية أو ذات العلاقة لبيئة العمل تؤثر على أخلاقه في نادي عمله.

-إتقان العمل والمحافظة على المستوى الجيد في أدائه في جميع مرافق المؤسسة المعلوماتية.

-الحرص على تطوير الذات واكتساب الخبرة ليكون واسع الاطلاع والثقافة والإلمام بأهم التطورات التي وجدت في مجال التخصص.

-حماية الملكية الفكرية ومنع التوزيع غير المرخص للمواد المسجلة ، والمحافظة على حقوق التأليف والنشر.

ومما سبق ذكره نصل إلى أن الأخلاقيات المهنية تحكمها ثلاثة اتجاهات هي: التكوين الشخصي الذاتي للفرد والبيئة التي ينتمي إليها والتشريعات المهنية.

-**دساتير الأخلاقيات المهنية** :يعرف دستور الأخلاقيات أنه بيان بالمثاليات والقواعد التي تبين السلوك الذي ينبغي إتباعه من جانب أعضاء جماعة مهنية معينة، ويعد توافر دستور للأخلاقيات الخاصة الأساسية لوجود مهنة من المهن والغرض منه هو تقييم القواعد المرشدة للمكتبيين واختصاصي المعلومات بالنسبة لمسؤولياتهم وأولويات عملهم، وبعث الروح لديهم للارتقاء بمثاليات المهنة وتدعيم رسالتها.

2-6 التحديات والمعيقات التي تواجه اختصاصي المعلومات أثناء مهامه:

من أهم التحديات التي تواجه اختصاصي المعلومات داخل المكتبة مايلي :[1]

- استخدام تكنولوجيا المعلومات أي أن التحدي الحقيقي يكمن في مدى قدرة الأفراد والمؤسسات

[1] قصوري محمد امين ،**دور برامج التكوين الأكاديمي في اعداد اختصاصي المعلومات 0.2 : دراسة تقييمية لبرامج التكوين بالمعهد العالي للتوثيق بتونس** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في المكتبات ، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة 8ماي 1945 ، 2017/2016م ،ص31

على إيجاد الطرق الكفيلة في استثمار التكنولوجيا بكفاءة ،والقدرة على استيعاب التغيرات الحتمية

من خلال التطور التكنولوجي المستمر للأجهزة والبرمجيات .

-أيضا مهارات تحليل الاحتياج المعلوماتي للمستفيدين .

- تجاوز الحدود الجغرافية السياسية واللغوية والثقافية .

- عدم إتقان اللغة الأجنبية والتحكم فيها .

- نقص الإمكانيات وخاصة المادية داخل المكتبة .

-عدم الرغبة في التطوير والتحدي المهني.

2-7أسباب التحول من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات:

إن التحول نحو مجتمع المعلومات ومجتمع المعرفة يفرض على مهنة المكتبات والمعلومات أن تتطور وتتغير بصفتها المعني الأول بإيصال المعلومات إلى من يحتاجها في الوقت المناسب، ومن ثم برز غلى الوجود مجموعة من الأسباب التي أدت إلى الانتقال من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات يمكننا إجمالها في ما يلي[1] :

انفجار المعلومات حيث تواجه المجتمعات المعاصرة ومؤسساتها العلمية والثقافية والإنتاجية تدفقا هائلا في المعلومات التي أخذت تنمو بمعدلات كبيرة نتيجة للتطورات العلمية والتقنية الحديثة، وظهور تخصصات جديدة، وتحول إنتاج المعلومات إلى صناعة، وتتخذ ظاهرة انفجار المعلومات أوجها عديدة هي :

[1] ماضي، وديعة،**دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية**، رسالة ماجستير: علم المكتبات قسنطينة، 2008: ص 30.

1- النمو الكبير في حجم الإنتاج الفكري :لقد عرف الإنتاج الفكري نمو وزيادة كبيرين لم تعرفهما البشرية من قبل، حيث أن حجم المنشورات والمطبوعات العلمية الصادرة لسنة 1985 وحدها فقط العدد الإجمالي لما نشر في الفترة الممتدة ما بين عصر النهضة وبين عام 1976 كما تشير الإحصائيات أيضا إلى أن الإنتاج الفكري السنوي مقدر بعدد الوثائق المنشورة ليصل إلى ما بين 12-14 مليون وثيقة ويبلغ رصيد الدوريات على المستوى الدولي ما يقارب 15 ألف دورية جديدة لكل عام، أما الكتب فقد بلغ الإنتاج الدولي منها حوالي 6.000.000 كتاب.

2- تشتت الإنتاج الفكري :نتيجة لتتطور تخصصات وتفاعلها ما بعضها ظهرت فروع جديدة مثل: الهندسة الطبية، الكيمياء الحيوية وموضوعات أخرى أكثر تخصصا ودقة، هذا ما أبطل فائدة الإنتاج الفكري الشامل كالدوريات التي تغطي قطاعات عريضة وظهور الإنتاج الفكري والمتخصص. مما جعل من الصعب المتابعة والإحاطة به من قبل الباحثين والدارسين، وحتى المكتبي أصبح غير قادر على تسيير هذا الكم الهائل من المعلومات في المستقبل ناهيك عن المستعمل أو المستفيد من هاته المعلومات[1].

3- زيادة أهمية المعلومات كمورد حيوي واستراتيجي :تعتبر المعلومات مورد لا يمكن بدونها استثمار أي مورد أخر فقدرة الإنسان على استثمار الموارد المتاحة الأخرى رهينة بقدرته على استثمار المعلومات.

وإذا كان الإنسان الآن يستثمر موارد الطاقة الجارية (السائلة) الطاقة الشمسية وغير ذلك من مصادر الطاقة، فإن ذلك ما كان يتحقق إلى بالاستثمار وما توفر لديه من المعلومات حول مصادر هذه الموارد وسبل الإفادة منها.

4-نمو وتعدد فئات المستفيدين وتعقد احتياجاتهم.

5- بزوغ تكنولوجيا الاتصالات والتزاوج الحاصل بينها وبين المعلومات بالإضافة إلى أوعية التخزين ذات القدرة الحالية.

[1] ماضي، وديعة،**مرجع سابق**، ص 31.

وكحوصلة لما سبق ذكره فإن أهم الأسباب التي أدت إلى التحول من المكتبي إلى اختصاصي المعلومات هي ظهور التكنولوجيا الحديثة مثل أدوات الطباعة، الانترنيت، الحواسيب...الخ التي ساعدت في النمو الكبير للإنتاج الفكري وتنوعه نتيجة تطور تخصصات وظهور فروع جديدة نتج عنه تفاعل التخصص في ما بينها[1].

فالمكتبي التقليدي أصبح غير قادر على تسيير كل هذا الكم الهائل من المعلومات وكذلك تلبية الاحتياجات المتنوعة للمستفيدين في الوقت المناسب والمكان المناسب وبأقل تكلفة وجهد ممكنين، لذا أصبح من الضروري بشخص أكثر دراية وكفاءة للقيام بهذه الأدوار والمهام، وكذا المحافظة على فعالية المكتبات الجامعية.

[1] ماضي، وديعة،**مرجع سابق**، ص 32.

خلاصة الفصل:

إن الاهتمام الكبير والمتزايد للمعلومات الذي أصبح بمثابة العملة الأساسية والمتداولة بين مختلف المؤسسات باختلاف نشاطها العلمي والعملي، حيث يعد من يمتلك المعلومة يمتلك القوة ولديه القدرة على البقاء والاستمرار وأكبر دليل على ذلك هو الإقبال الكبير على مختلف مصادر المعلومات وفي مقدمتها شبكة الانترنت،ومن هذا المنطلق وجب على اختصاصي المعلومات النهوض بالقطاع وذلك بتحسين مستوياتهم المهنية والرفع من الكفاءات والمهارات التي تمكنه من إثبات وجوده في عالم سريع التغير تسودوه التكنولوجيات الجديدة، ألنه بدون هذه الكفاءات لن يستطيع التأقلم مع المستجدات ولن يتمكن من أداء مهامه على أكمل وجه فاختصاصي المعلومات يعتبر العنصر الفعال في ظل ظهور ما يسمى بإدارة المعرفة .


الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

إن البحوث العلمية في أساسها تتفرع إلى عدة أقسام بحيث يعد القسم الميداني هو التكملة والداعم للخلفية النظرية للبحث حيث أنه يمكننا من التوصل إلى نتائج علمية ذات قيمة علمية تفسر لنا بدورها الواقع موضوع الدراسة ، وذلك وفق منهج معين من خلال جمع البيانات الدقيقة وتبني أنسب الأدوات والأساليب المنهجية ومن خلال هذا سنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح إجراءات الدراسة الميدانية المتبعة في البحث .

1 مجالات الدراسة:

- تتمثل مجالات الدارسة في أي بحث سوسيولوجي حول المجال المكاني، والمجال البشري والمجال الزمني الذي تمت فيه الدراسة، فتحديد هذه المجالات خطوة أساسية في أي بحث مما يضفي عليها مصداقية، ويضمن الموضوعية، والعلمية في تناول الموضوع محل الدراسة من جانب أوسع.
- المجال المكاني: يقصد بالمجال المكاني، المكان أو النطاق الذي أجريت فيه الدراسة الميدانية، وقد تمت هذه الدراسة الميدانية في مكتبات جامعة دريد عبد المجيد – بوحاف الدير – تبسة–.
- المجال الزمني:ويقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدارسة بشقيها النظري، والميداني، حيث تم فعليا البدء في تشكيل هذه الدراسة، وإتمامها في الشكل النهائي الذي تقدم به بمجرد الموافقة عليه، بعد أن كانت هناك قراءات أولية حوله، تعمقت أكثر بعد وضع خطة عمل تشمل الجانب النظري والميداني لهذا البحث العلمي .وبدأ العمل فعليا حول هذا الموضوع بشهر فيفيري 2025ولأن هذه الدراسة تتوخى بناء تصوري ونظري حول **دور مهارات الذكاء الاجتماعي في تحسين الأداء المهني لاختصاصي المعلومات بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير– تبسة** فقد احتاجت بعض الوقت للتدقيق في المادة العلمية النظرية التي يمكن من خلالها شرح هذا التصور النظري في إشكاليتها وفصولها النظرية وذلك بالشروع في البحث عن المعلومات، ومصادر حول الموضوع، وتطبيقها في البحث النظري.

وبما أن المجال الزمني يكون معيار عن صلاحيات التعميمات، والنتائج المنبثقة عن الدراسة فالباحث عليه أن يأخذ كفايته من الزمن المطلوب لجمع المعلومات الدقيقة من ميدان الدراسة، والتوثيق بالتاريخ في المدة التي قضاها في التعامل مع ميدان دراسته الحالية، وفي هذا الصدد تفصل الدراسة الحالية ما سبق الحديث عنه فيما يخص المجال الزمني منها في المراحل الموالية:

2- تطبيق أدوات الدراسة الميدانية:

تم في هذه المرحلة النزول إلى الميدان من أجل تطبيق أدوات جمع البيانات وكانت عبر مرحلتين:

أ. المرحلة الأولى: كانت بتاريخ 23 أفريل 2025 أين تمت زيارة الجامعة وأخذ الموافقة من رئيس الكلية لإجراء الدراسة الميدانية هناك، ثم القيام بزيارة لميدان البحث بعد طلب تسهيلات من الإدارة لغرض جمع المعلومات حول مكتبات جامعة دريد عبد المجيد بولحاف الدير- تبسة- .

ب . المرحلة الثانية:

انطلقت هذه المرحلة بتاريخ 12ماي 2025، حيث تم الشروع في توزيع الاستمارات على أخصائيي المعلومات في مكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد – بوحاف الدير – تبسة. وقد تم تخصيص مدة تقارب أربعة أيام لانتظار تعبئة الاستمارات من قبل المستجوبين . تزامن ذلك مع التفرغ لاستكمال الفصول النظرية من الدراسة. وفي 16ماي 2025، تم التوجه مجددا إلى الجامعة لجمع الاستمارات المسترجعة، والقيام بعملية تحليل أولي للبيانات المتحصل عليها.

كما تم في هذه المرحلة إجراء مقابلات مباشرة مع عدد من الأخصائيين من أجل تعميق الفهم حول موضوع الدراسة وتفسير بعض الإجابات الواردة في الاستمارات، إلا أنه لوحظ عزوف جزئي من بعض الأخصائيين عن المشاركة في المقابلات، ويُعزى ذلك إلى ضغوط العمل والانشغال بمهامهم اليومية، مما قلل من إمكانية تفرغهم الكامل للمشاركة.

3-المجال البشري:

المجتمع الأصلي يتحدد بطبيعة البحث وأغراضه، وهو المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها النتائج ذات الصلة بالمشكلة المدروسة ويتمثل المجال

البشري في العدد الكلي لمجتمع الدراسة، والمجال البشري في الدراسة الحالية هو تعداد الأخصائيين المهنيين بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير تبسة وعددهم 7 أفراد.

4–منهج الدراسة :

في البحث يكون اختيار المنهج مرتبطا بطبيعة موضوع الدراسة، الذي يفترض اختيار منهج مناسب، وبما أن موضوع الدراسة الحالية هو مهارات الذكاء الاجتماعي ودورها في تحسين الأداء المهني لاختصاصي المعلومات بمكتبات القطب الجامعي دريد عيد المجيد–بولحاف الدير– تبسة ، تم اعتماد المنهج الوصفي، نظرا لانه المنهج الأكثر ملائمة لطبيعة الموضوع المدروس وذلك على أساس موضوع ، وطبيعة المتغيرين وأبعادها.

فالمنهج الوصفي هو "الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة ومتعلقة بظاهرة أو موقف أفراد،أحداث،أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة أو آثارها والعلاقات التي تتصلبها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها [1].و تم اختيار المنهج الوصفي، لوصف، وتحليل الدراسة الحالية بصورة موضوعية وبطريقة دقيقة، ولأنه من خلاله يمكن تقديم إيضاحات متعلقة بالموضوع، والوصول إلى تفسيرات منطقية تسمح بوضع أطر محددة للموضوع، وأيضا يساعد في تحديد النتائج المتحصل عليها، في تحقيق المصداقية في البحث نظرا لأهمية هذه الدراسة.

5–عينة الدراسة:

5–1– عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية البسيطة مكونة من 40 طالب، وذلك من أجل ضمان تكافؤ الفرص لجميع أفراد مجتمع الدراسة في أن يتم اختيارهم ضمن العينة قد تم

[1] نادية سعد عاشور: **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، مؤسسة حسين رأس الجيل، الجزائر، 2007 ، ص 267

اعتماد هذا الأسلوب لضمان الموضوعية وتقليل التحيز في اختيار الأفراد المشاركين، بما يساهم في تحقيق تمثيل دقيق للمجتمع الأصلي وتعميم النتائج المستخلصة من الدراسة. [1]

5-2-خصائص مجتمع الدراسة:

يمكن تفسير عرض النتائج وتحليلها بشكل عام على أنه عملية تحليل البيانات وتفسيرها بطريقة تساعد على فهم النتائج والتوصل إلى استنتاجات مفيدة. قد يشمل هذا تجميع البيانات، وتحويلها إلى جداول أو رسوم بيانية، وتطبيق الإحصاء والتحليل الرياضي، والبحث عن العلاقات والأنماط في البيانات. كما يمكن أن يساعد تحليل النتائج وفهمها على تحديد العوامل التي تؤثر على متغيرات الدراسة وأيضًا على تحديد الإجراءات اللازمة لتحسين النتائج في المستقبل.

تكونت العينة من أخصائيي المعلومات العاملين بمكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد – بوحاف الدير – تبسة، والبالغ عددهم سبعة (07) أفراد وتم جمع البيانات منهم باستخدام أدوات البحث المعتمدة، حيث تم تحليل استجاباتهم بهدف الوصول إلى مؤشرات واضحة حول مدى تأثير مهارات الذكاء الاجتماعي على أدائهم المهني.

6-أدوات التحليل الإحصائي

إن القيمة العلمية لأي بحث، تقاس بالنتائج التي يتم التوصل إليها، وهذه النتائج ترتبط بالمنهج المستخدم، وأدوات جمع البيانات التي يمكن للباحث من خلالها جمع المعلومات حول الموضوع المراد دراسته، والتي تشكل التصور العام للبحث، وتتطلب دقة وعناية خاصة لتوقف نتائج الدراسة عليها وقصد الكشف عن إمكانية تجسيد التصور النظري للدراسة الحالية، تم الاعتماد على عدة أدوات لجمع البيانات هي الملاحظة، والإستمارة، بالإضافة إلى مجموعة من السجلات والوثائق.

[1] حسين عبد الحميد رشوان: أصول البحث العلمي، شباب الجامعة ، الإسكندرية، مصر، 1993، ص 222.

6-1-ملاحظة:من المعروف أن الملاحظة هي عملية مراقبة أو مشاهدة سلوك الظواهر، والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبشرية، ومتابعة سيرها واتجاهاتها، وعلاقتها بأسلوب علمي منظم، ومخطط وهادف قصد التغيير وتحديد العلاقة بين المتغيرات، والتنبؤ بسلوك الظاهرة، وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجات البحث وبما أن المنهج المختار في الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي فالملاحظة تكون تمهيدية لبناء الدراسة الميدانية ،فمن خلال الدراسة الميدانية، وأداة الملاحظة على وجه الخصوص حاولت الدراسة الحالية استقصاء ميدان الإدارة وتم الاستعانة بالملاحظة في الكشف عن مؤشرات، أو إظهارها تساعد على توضيح طبيعة الموضوع.

6-2-الاستمارة:تمثل الاستمارة في الدراسة الحالية الأداة الرئيسية التي تم الاستعانة بها في جمع المعلومات حول فرضيات الدراسة الرئيسية، والجزئية، وتم تصميها في صيغتها النهائية على عدة خطوات:

- عرض الاستمارة على الأستاذ المشرف في صورتها الأولى.

في ضوء ذلك، وصلت الإستمارة إلى شكلها النهائي، وتضمنت 14 سؤالا حول محاور الفرضيات، موزعة على مقياس ليكارت الخماسي:

- يتمثل المحور الأول في البيانات الشخصية للمبحوثين يحتوي على سؤالين
- المحور الثاني يتعلق يؤثر الذكاء الاجتماعي على أداء الأخصائي المعلوماتي في بيئات العمل المكتبية يحتوي على 5 أسئلة .
- المحور الثالث يتعلق مهارات الذكاء الاجتماعي لدى اختصاصي المعلومات ويشمل 5 أسئلة.
- أما فيما يخص المحور الرابع ويتعلق بأثر الذكاء الاجتماعي على جودة الخدمة المكتبية تضمن 4 أسئلة.

المقـــــــــــــابلة:

تعتبر البيانات وسيلة مهمة لأي دراسة أو موضوع ، والتي من خلالها يتمكن الباحث من الوصول إلى نتائج معينة في دراسته ، وتحتاج هذه البيانات في تجميعها إلى طريقة صحيحة وأدوات مناسبة لذلك للوصول إلى نتائج دقيقة ومن بين هذه الأدوات نجد " المقابلة " وهي الأداة التي اعتمدت عليها في دراستنا حيث أجر يت المقابلة مع اختصاصي المعلومات بمكتبات القطب الجامعي بولحاف الدير تبسة.

من خلال دراستنا اعتمدت على أداة المقابلة،وتمحورت حول خمسة جوانب رئيسية،حيث تضمنت كل محور خمسة أسئلة، وهي كالتالي:

المحور الأول:البيانات الشخصية

المحور الثاني: حول الذكاء الاجتماعي

المحور الثالث: علاقة الذكاء الاجتماعي بالأداء المهني

- **عرض وتحليل مناقشة نتائج الدراسة**

1 عرض نتائج البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الاحتمالات	التكرارات	النسب
ذكر	8	20,0
أنثى	32	80,0
المجموع	40	100,0

يتضح من الجدول أن عينة الدراسة تتكون من 40 فردًا، حيث يشكل الذكور نسبة 20% فقط (8 أفراد)، بينما تشكل الإناث النسبة الأكبر بـ 80% (32 فردًا) ويشير هذا التوزيع إلى هيمنة واضحة للعنصر النسوي ضمن العينة، مما قد يعكس طبيعة الفئة المستهدفة أو مجال الدراسة الذي قد تكون فيه مشاركة الإناث أكثر بروزًا كما أن هذا التفاوت في التوزيع بين الجنسين قد تكون له انعكاسات على نتائج الدراسة.

الجدول رقم 02 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات استخدام المكتبة شهريا

الاحتمالات	التكرارات	النسب
نادرا	4	10,0
احيانا	23	57,5
دائما	13	32,5
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول أن وتيرة استخدام المكتبة من قبل أفراد العينة تتفاوت بشكل ملحوظ، حيث تشير النتائج إلى أن غالبية المبحوثين يستخدمون المكتبة أحيانًا بنسبة بلغت 57.5% 23فردًا، في حين أن 32.5%منهم (13 فردًا) يستخدمونها دائمًا، أما نسبة من يستخدمون المكتبة نادراً فلا تتجاوز 10%نسبتهم وبلغ عددهم 4 أفراد ويعكس هذا التوزيع أن هناك اهتمامًا متوسطًا إلى مرتفع باستخدام المكتبة لدى معظم أفراد العينة، وهو ما قد يدل على وعيهم بأهميتها وارتباط استخدامها بالحاجة إلى المعلومات أو متطلبات الدراسة فإن وجود فئة لا تستخدم المكتبة إلا نادرًا قد يشير إلى وجود بعض العراقيل أو البدائل الأخرى للحصول على المعلومات، مثل الإنترنت أو الاعتماد على الزملاء.

2 عرض نتائج المحور الأول:يؤثر الذكاء الاجتماعي على أداء اختصاصي المعلومات في بيئات العمل المكتبية

الجدول رقم 03 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يقدم أخصائص المعلومات خدماته بسرعة

يوضح الجدول رقم (03) آراء أفراد العينة حول مدى سرعة تقديم اختصاصي المعلومات لخدماته، حيث يتبين أن أغلبية المبحوثين يوافقون على هذا الطرح بنسبة 52.5% (21 فردًا)، في حين أعرب 17.5% (7 أفراد) عن موافقتهم الشديدة، مما يدل على رضا عام عن سرعة الخدمة المقدمة وعلى الجانب الآخر، أبدى 10% (4 أفراد) عدم موافقتهم، و 2.5% (فرد واحد) أعرب عن عدم موافقته الشديدة، بينما اتخذ 17.5% من الأفراد موقفًا محايدًا وتشير هذه النتائج إلى وجود تصور إيجابي عام لدى غالبية أفراد العينة بشأن سرعة استجابة أخصائي المعلومات، الأمر الذي يعكس كفاءة في الأداء المهني، مع الإشارة إلى وجود نسبة بسيطة من غير الراضين، مما قد يستدعي النظر في الأسباب المحتملة لذلك والعمل على تحسين مستوى الخدمة بشكل شامل.

الجدول رقم 04 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يتمتع اختصاصي المعلومات بمهارات تواصل فعالة

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	0	00
غير موافق	6	15,0
محايد	5	12,5

موافق	24	60,0
موافق بشدة	5	12,5
المجموع	40	100,0

يُبين الجدول رقم (04) آراء أفراد العينة حول مدى تمتع اختصاصي المعلومات بمهارات تواصل فعالة، حيث أظهر غالبية المبحوثين موافقتهم على هذا الطرح بنسبة 60%، بينما عبر 5 أفراد بنسبة 12.5% عن موافقتهم الشديدة، مما يشير إلى وجود انطباع إيجابي قوي حول القدرات التواصلية للأخصائي وفي المقابل، أفاد 6 أفراد حيث بلغت نسبتهم 15%بعدم الموافقة، فيما اتخذ 12.5%نسبة 5 أفراد موقفا محايدا، مع عدم تسجيل أي حالة لعدم الموافقة الشديدة وتُبرز هذه النتائج أن اختصاصي المعلومات يتمتع بدرجة عالية من مهارات التواصل، وهو عامل مهم في تحسين جودة التفاعل مع المستفيدين وتلبية احتياجاتهم، غير أن وجود نسبة من غير الموافقين يتطلب أخذ آرائهم بعين الاعتبار لتحسين الأداء والارتقاء بمستوى التواصل المهني.

الجدول رقم 05 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يظهر اختصاصي المعلومات تفهما لاحتياجاتي كمستفيد

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	2	5,0
غير موافق	5	12,5
محايد	8	20,0
موافق	17	42,5

موافق بشدة	8	20,0
المجموع	40	100,0

يعرض الجدول رقم (05) توزيع آراء أفراد العينة حول مدى تفهّم اختصاصي المعلومات لاحتياجاتهم كمستفيدين، حيث أشار أغلب المبحوثين إلى وجود درجة من التفهّم، إذ عبر 17 فردا بنسبة 42.5%عن موافقتهم،و 8 أفراد بنسبة20% عن موافقتهم الشديدة، مما يعكس تقييمًا إيجابيا من غالبية أفراد العينة لمدى استجابة الأخصائي لحاجاتهم في حين،نجد نسبة 12.5% بأنهم غير موافقين، و 5%أبدوا عدم موافقتهم الشديدة، بينما بقي 20%من المستجوبين محايدين وتُظهر هذه النتائج أن هناك تصورا عاما إيجابيا حول قدرة اختصاصي المعلومات على فهم احتياجات المستفيدين، غير أن وجود نسبة من غير الراضين والمحايدين يشير إلى إمكانية تحسين هذا الجانب من خلال تطوير مهارات الإصغاء وتخصيص مزيد من الوقت للتفاعل مع المستفيدين وفهم متطلباتهم بشكل أدق.

الجدول رقم 06 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يعاملني اختصاصي المعلومات باحترام وتقدير

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	0	00
غير موافق	4	10,0
محايد	2	5,0
موافق	20	50,0

موافق بشدة	14	35,0
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (06) آراء أفراد العينة بشأن مدى احترام وتقدير اختصاصي المعلومات لهم كمستفيدين، حيث أفاد أغلب المبحوثين بتعامل إيجابي من طرف الأخصائي، إذ صرح 50% وعددهم فرد 20بأنهم موافقون، و 14فردابنسبة 35%بأنهم موافقون بشدة، ما يعكس درجة عالية من الرضا عن أسلوب تعامل الأخصائي في المقابل، سجل 10%عدم موافقتهم، بينما عبّر 5%فقط (2 فرد) عن موقف محايد، دون تسجيل أي نسبة لعدم الموافقة الشديدة وتشير هذه النتائج إلى أن اختصاصي المعلومات يتمتع بمستوى عالٍ من الاحترام والتقدير في تعامله مع المستفيدين، وهو ما يُعد عاملا أساسيا في بناء الثقة وتحسين جودة العلاقة بين الطرفين، مع ضرورة الانتباه للفئة القليلة غير الراضية والعمل على تلبية توقعاتها.

الجدول رقم 07 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يبادر اختصاصي المعلومات بالمساعدة

الاحتمالات	**التكرارات**	**النسب**
غير موافق بشدة	1	2,5
غير موافق	4	10,0
محايد	5	12,5
موافق	19	47,5
موافق بشدة	11	27,5
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (07) آراء أفراد العينة حول مدى مبادرة اختصاصي المعلومات بالمساعدة، حيث أظهرت النتائج أن غالبية المبحوثين عبّروا عن رضاهم بهذا السلوك، إذ بلغت نسبة من وافقوا على العبارة 47.5%، بينما بلغت نسبة من وافقوا بشدة 27.5%، أي أن مجموع الموافقين بلغ 75% من العينة، مما يدل على وجود صورة إيجابية لدى أغلب المستفيدين حول تفاعل اختصاصي المعلومات ومبادرته في تقديم المساعدة. في المقابل، بلغت نسبة من لم يوافقوا على العبارة 12.5% فقط، ما يعكس ضعف نسبة الاستياء أو النقد تجاه هذا السلوك أما الفئة المحايدة فمثّلت 12.5% من العينة، وقد يعود ذلك إلى تفاوت في تجاربهم الشخصية أو إلى عدم وضوح مواقفهم تجاه سلوك الأخصائيين. وعليه، يمكن القول إن هذه النتائج تؤكد أن اختصاصي المعلومات يتمتع بدرجة عالية من التعاون والاستعداد للمساعدة، وهو ما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسة.

2-عرض نتائج المحور الثاني:مهارات الذكاء الاجتماعي لدى أخصائي المعلومات

الجدول رقم 08 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال اختصاصي المعلومات قادر على بناء علاقات ايجابية مع المستفيدين

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	0	00
غير موافق	3	7,5
محايد	6	15,0
موافق	21	52,5

موافق بشدة	10	25,0
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (08) آراء أفراد العينة حول مدى قدرة اختصاصي المعلومات على بناء علاقات، وقد أظهرت النتائج ميولاً إيجابية واضحة، حيث أفاد 52.5% من المبحوثين بأنهم "موافقون"، و 25% "موافقون بشدة"، أي أن ما نسبته 77.5% من أفراد العينة يعتقدون أن اختصاصي المعلومات يتمتع بمهارات جيدة في بناء العلاقات داخل بيئة العمل. في المقابل، لم يسجل أي من أفراد العينة اختيار "غير موافق بشدة"، بينما عبر 7.5% فقط عن عدم موافقتهم، و 15% ظلوا في موقف الحياد وتشير هذه النتائج إلى أن اختصاصي المعلومات يُنظر إليه كعنصر فاعل اجتماعيًا، قادر على التواصل وبناء علاقات مهنية فعّالة، مما يعزز من جودة التفاعل داخل المؤسسة ويسهم في خلق بيئة عمل إيجابية كشاف على التعاون والثقة المتبادلة.

الجدول رقم 09 : يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يعرف اختصاصي المعلومات كيف يتعامل مع مختلف الشخصيات

الاحتمالات	**التكرارات**	**النسب**
غير موافق بشدة	1	2,5
غير موافق	6	15,0
محايد	12	30,0
موافق	14	35,0

موافق بشدة	7	17,5
المجموع	40	100,0

يكشف الجدول رقم (09) آراء أفراد العينة حول مدى قدرة اختصاصي المعلومات على التعامل مع مختلف الشخصيات وقد أظهرت النتائج تباينًا في وجهات النظر، حيث عبّر 35% من المبحوثين عن موافقتهم، و17.5% وافقوا بشدة، ما يشير إلى أن 52.5% من العينة يرون أن الأخصائي يتمتع بمهارة التعامل مع تنوع الشخصيات في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 17.5% (منهم 15% غير موافقين و2.5% غير موافقين بشدة)، وهي نسبة غير مهملة تشير إلى وجود بعض الملاحظات أو التجارب السلبية كما أن نسبة المحايدين بلغت 30%، وهي نسبة مرتفعة نسبيا، قد تعكس غموضا أو عدم وضوح في سلوك الأخصائي من وجهة نظر بعض المستفيدين. وعليه، يمكن القول إن النتائج تميل إلى الإيجابية، لكن مع وجود نسبة لا يُستهان بها من الحياد أو عدم الرضا، مما يشير إلى حاجة محتملة لتطوير مهارات الأخصائيين في فهم الأنماط الشخصية والتكيف معها بما يعزز فعالية التواصل والتعامل المهني.

الجدول رقم 10: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يتصرف اختصاصي المعلومات بشكل لائق في المواقف الصعبة

الاحتمالات	**التكرارات**	**النسب**
غير موافق بشدة	2	5,0
غير موافق	3	7,5

محايد	13	32,5
موافق	16	40,0
موافق بشدة	6	15,0
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (10) آراء أفراد العينة حول سلوك اختصاصي المعلومات في المواقف الصعبة، حيث أشارت النتائج إلى أن 40% من المبحوثين "موافقون" على أن الأخصائي يتصرف بشكل لائق في مثل هذه الظروف، و 15% "موافقون بشدة"، أي أن ما نسبته 55% من أفراد العينة تقر بهذا السلوك الإيجابي في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 12.5% (5% غير موافقين بشدة و 7.5% غير موافقين)، مما يعكس وجود بعض التحفظات أو التجارب السلبية و أن نسبة المحايدين كانت مرتفعة وبلغت 32.5%، وهو ما قد يشير إلى غياب مواقف واضحة لدى البعض أو عدم تعرضهم لمواقف صعبة تبرز هذا السلوك يمكن القول إن غالبية آراء المستجوبين تميل إلى الإيجابية، إلا أن ارتفاع نسبة الحياد يشير إلى ضرورة تعزيز قدرات أخصائيي المعلومات في إدارة المواقف الصعبة بفعالية واتزان، بما ينعكس إيجابًا على بيئة العمل وجودة الخدمة.

الجدول رقم 11: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يتفاعل اختصاصي المعلومات بإيجابية مع الانتقادات أو الملاحظات

الاحتمالات	**التكرارات**	**النسب**
غير موافق بشدة	3	7,5
غير موافق	6	15,0

محايد	11	27,5
موافق	12	30,0
موافق بشدة	8	20,0
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (11) آراء أفراد العينة حول مدى تفاعل اختصاصي المعلومات بإيجابية مع الانتقادات أو الملاحظات وقد أظهرت النتائج أن 30% من المبحوثين عبّروا عن موافقتهم، و20% وافقوا بشدة، أي أن ما نسبته 50% من أفراد العينة ترى أن الأخصائي يتعامل مع الملاحظات والانتقادات بروح إيجابية في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 22.5% (15% غير موافقين و7.5% غير موافقين بشدة)، ما يشير إلى وجود فئة من المستفيدين لم تلمس هذا السلوك بالشكل المطلوب أن نسبة المحايدين كانت مرتفعة نسبياً وبلغت 27.5%، وهو ما قد يعكس غموضًا في سلوك الأخصائي من وجهة نظر بعض الأفراد أو عدم تعرضهم المباشر لمواقف تتطلب مثل هذا التفاعل فإن النتائج تميل بشكل عام إلى الإيجابية، إلا أنها تسلط الضوء على أهمية تعزيز مهارات الأخصائيين في تقبّل النقد والتفاعل البناء مع الملاحظات، بما يسهم في تحسين الأداء وتطوير العلاقة مع المستفيدين.

الجدول رقم 12: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يمتلك اختصاصي المعلومات القدرة على حل المشكلات الاجتماعية في بيئة العمل

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	2	5,0
غير موافق	6	15,0

محايد	10	25,0
موافق	14	35,0
موافق بشدة	8	20,0
المجموع	40	100,0

يبين الجدول رقم (12) تقييم أفراد العينة لقدرة اختصاصي المعلومات على حل المشكلات الاجتماعية في بيئة العمل، حيث أشار 35% من المستجيبين إلى موافقتهم، و 20% وافقوا بشدة، ما يجعل نسبة الموافقين تصل إلى 55% في حين، بلغت نسبة غير الموافقين 20% (15% غير موافقين و 5% غير موافقين بشدة)، بينما جاءت نسبة المحايدين 25%. تعكس هذه النتائج وجود تقييم إيجابي إلى حد متوسط لقدرات الأخصائيين في معالجة المشكلات الاجتماعية، إلا أن وجود نسبة ملحوظة من المحايدين وغير الموافقين يشير إلى وجود بعض التحديات أو الفجوات في هذا الجانب لذلك يبدو أن هناك حاجة لتعزيز مهارات اختصاصي المعلومات في مجال حل المشكلات الاجتماعية لتحسين الأجواء المهنية وضمان بيئة عمل أكثر تعاوناً وتماسكاً.

3 عرض نتائج المحور الثالث: أثر الذكاء الاجتماعي على جودة الخدمة المكتبية

الجدول رقم 13: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال أشعر بالرضا عن خدمات المكتبة بفضل سلوك أخصائي المعلومات

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	3	7,5
غير موافق	4	10,0

محايد	3	7,5
موافق	20	50,0
موافق بشدة	10	25,0
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (13) مدى رضا أفراد العينة عن خدمات المكتبة بفضل سلوك أخصائي المعلومات، حيث أظهرت النتائج أن نصف المستجيبين (50%) أعربوا عن موافقتهم على رضاهم، بينما أبدى 25% موافقة شديدة، ما يجعل نسبة الراضين تصل إلى 75% في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 17.5% (7.5% غير موافقين بشدة و 10% غير موافقين)، بينما كانت نسبة المحايدين منخفضة نسبيًا (7.5%) تعكس هذه النتائج بشكل واضح أن سلوك اختصاصي المعلومات يلعب دورًا مهمًا في تعزيز رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة، مما يشير إلى تأثير إيجابي لسلوك الأخصائيين في تحسين تجربة المستخدمين داخل المكتبة يبقى هناك بعض المستفيدين الذين لم يشعروا بالرضا الكامل، مما يستدعي مواصلة تحسين جودة السلوك والخدمات المقدمة.

الجدول رقم 14: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال يساعد الذكاء الاجتماعي لأخصائي المكتبة في تلبية احتياجاتك بشكل أفضل

الاحتمالات	**التكرارات**	**النسب**
غير موافق بشدة	0	00
غير موافق	6	15,0
محايد	8	20,0

موافق	15	37,5
موافق بشدة	11	27,5
المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (14) آراء أفراد العينة حول مدى تأثير الذكاء الاجتماعي لأخصائي المكتبة في تلبية احتياجات المستفيدين بشكل أفضل، حيث أفاد 37.5% من المبحوثين بأنهم "موافقون"، و27.5% "موافقون بشدة"، ما يشكل نسبة إجمالية تبلغ 65% من العينة تعترف بأهمية الذكاء الاجتماعي في تحسين تلبية الاحتياجات. من جهة أخرى، لم يعبر أي من المشاركين عن "غير موافق بشدة"، بينما بلغت نسبة "غير الموافقين" 15%، ونسبة المحايدين 20%. تعكس هذه النتائج تقديراً جيدا لدور الذكاء الاجتماعي في أداء أخصائي المكتبة، مع وجود بعض الحياد والتحفظات التي قد تعود لاختلاف التجارب الشخصية أو مستوى الوعي بأهمية هذه المهارة يمكن القول إن الذكاء الاجتماعي يعد من العوامل المؤثرة في جودة الخدمة المقدمة ورضا المستفيدين.

الجدول رقم 15: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي تحسن من تجربتي كمستفيد

الاحتمالات	**التكرارات**	**النسب**
غير موافق بشدة	0	00
غير موافق	3	7,5
محايد	12	30,0
موافق	15	37,5

موافق بشدة	10	25,0
المجموع	40	100,0

يبين الجدول رقم (15) تقييم أفراد العينة لمهارات التواصل الاجتماعي لدى اختصاصي المعلومات ومدى تأثيرها في تحسين تجربتهم كمستفيدين. حيث أعرب 37.5% من المشاركين عن موافقتهم، و25% وافقوا بشدة، ليصل إجمالي الموافقين إلى 62.5%. في المقابل، لم يعبر أي من أفراد العينة عن "غير موافق بشدة"، بينما كانت نسبة غير الموافقين 7.5%، ونسبة المحايدين مرتفعة نسبياً حيث بلغت 30%. تشير هذه النتائج إلى أن غالبية المستفيدين يرون أن مهارات التواصل الاجتماعي للأخصائي تلعب دوراً إيجابياً في تحسين تجربتهم، إلا أن وجود نسبة كبيرة من المحايدين قد يعكس تفاوتاً في تجارب الأفراد أو عدم وضوح التأثير بشكل كامل لدى البعض. بناءً عليه، يعد تطوير مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي أمراً هاماً لتعزيز رضا المستفيدين وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

الجدول رقم 16: يوضح توزيع أفراد العينة حسب السؤال مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي تحسن من تجربتي كمستفيد

الاحتمالات	التكرارات	النسب
غير موافق بشدة	0	00
غير موافق	3	7,5
محايد	7	17,5
موافق	17	42,5
موافق بشدة	13	32,5

المجموع	40	100,0

يوضح الجدول رقم (16) تقييم أفراد العينة لمهارات التواصل الاجتماعي لدى اختصاصي المعلومات ومدى تأثيرها في تحسين تجربتهم كمستفيدين. حيث أشار 42.5% من المستجيبين إلى موافقتهم، و32.5% وافقوا بشدة، ما يجعل نسبة الموافقين الإجمالية تصل إلى 75% في المقابل، لم يسجل أي مشارك "غير موافق بشدة"، فيما بلغت نسبة غير الموافقين 7.5%، وكانت نسبة المحايدين 17.5%. تعكس هذه النتائج إجماعًا نسبيا على أهمية مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي في تحسين تجربة المستفيدين، مع وجود نسبة قليلة من الحياد وعدم الموافقة. وبناء عليه، يتضح أن تعزيز مهارات التواصل الاجتماعي لدى الأخصائي يمثل عاملًا مهما في رفع جودة الخدمة وزيادة رضا المستفيدين.

عرض وتحليل محاور الدراسة :

تحليل أسئلة المقابلة:

تحليل المقابلة الأولى: مكتبة معهد العلوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية

يُظهر تحليل المقابلة مع اختصاصي المعلومات في معهد تقنيات النشاطات البدنية والرياضية، والذي يمتلك خبرة 13 سنة في مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي، وعيا واضحا بأهمية الذكاء الاجتماعي في بيئة العمل المكتبية فقد عرف الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على الفهم والتعامل مع مختلف الأجناس والأعمار، والتصرف بحكمة من خلال التعرف على الأشخاص والتفاعل معهم، مؤكدا على أن امتلاك هذه المهارات يمكّن الأخصائي من قراءة الإشارات الاجتماعية والتفاعل بثقة وفعالية، من أبرز المهارات التي يعتمد عليها في تواصله مع الزملاء والمستفيدين: الاستماع الفعّال، التحدث بلباقة، التعاطف، التعامل الحكيم مع النزاعات، وفهم لغة الجسد كما أكد أن هذه المهارات تساهم في تحسين الأداء المهني من خلال تعزيز القدرة على فهم وجهات النظر المختلفة والتفاعل الثقافي الإيجابي، واستدل على ذلك بمواقف مهنية استطاع من خلالها تجاوز مشكلات وفهم احتياجات المستفيدين بطريقة مرضية. وقد لاحظ

الأخصائي تحسناً كبيراً في تفاعله مع الآخرين بعد تطويره لمهارات الذكاء الاجتماعي، رغم عدم مشاركته في أي دورات تدريبية رسمية. إلا أنه أشار إلى وجود صعوبات مثل ضعف التعبير لدى بعض المستفيدين، وتدخل بعض الزملاء مما يعيق تفعيل هذه المهارات، إضافة إلى الضغوط الناتجة عن سلوكيات بعض المرتادين ورغم هذه التحديات، يعتمد على أسلوب هادئ وحكيم في التعامل معها واقترح الأخصائي تعزيز الذكاء الاجتماعي داخل المكتبات الجامعية من خلال خلق بيئة عمل تشجع على التعبير والتفاعل، وسماع الأفكار، وبناء علاقات ودّية. كما قدّم توصيات لتحسين الأداء المهني منها الحفاظ على النشاط الذهني والبدني، ومرافقة الأشخاص الإيجابيين، وتقليل الإجهاد يتضح من ذلك أن الذكاء الاجتماعي يمثل ركيزة أساسية في نجاح أخصائي المعلومات، ويستوجب دعما مؤسسيا عبر التكوين والتدريب المستمر

المقابلة الثانية:مكتبة ملحقة الطب

المقابلة مع اختصاصي المعلومات بمكتبة ملحقة الطب، الذي يمتلك خبرة مهنية تمتد إلى 16 سنة، فهما متقدما وعميقا لمفهوم الذكاء الاجتماعي ودوره في بيئة العمل المكتبية، فقد عرف الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على تحسين التواصل والتعاون بين الأفراد، وتعزيز فهم السلوك الاجتماعي، ودعم اتخاذ قرارات مدروسة تعتمد على التفاعل الإنساني،يرى أن امتلاك اختصاصي المعلومات لهذه المهارات يؤدي إلى تحسين الأداء في مجالات متعددة، تشمل العمل الجماعي، القيادة، العلاقات الشخصية، اتخاذ القرار كما أشار إلى مجموعة من المهارات التي يوظفها في تواصله مع المستفيدين والزملاء، من أبرزها: فهم السياق الاجتماعي، تحليل التفاعلات، استخدام المعلومات المتاحة لبناء علاقات فعّالة، والتعلم المستمر من التجارب الأخطاء.

ورغم إتقانه لمهارات الذكاء الاجتماعي، إلا أنه يواجه عدة صعوبات تعيق تطبيقها بشكل مثالي، من بينها صعوبات في التواصل، فهم السياقات الاجتماعية المختلفة، بناء العلاقات،

إدارة الصراعات، وأحياناً صعوبات تقنية. كما أشار إلى وجود عوامل تنظيمية وبيئية داخل المكتبة قد تحدّ من فاعلية تفعيل الذكاء الاجتماعي، ما يتطلب مرونة في التعامل في مواجهة ضغوط العمل أو السلوكيات الصعبة من بعض المستفيدين، يعتمد على مجموعة من الاستراتيجيات الإيجابية، مثل تنظيم الوقت، التواصل الفعال، تخصيص فترات للاستراحة، والبحث عن الدعم المهني، إلى جانب الحفاظ على التفكير الإيجابي والعناية بالنفس.

قدم مجموعة من التوصيات لتحسين الأداء المهني لاختصاصي المعلومات من خلال تنمية الذكاء الاجتماعي، أبرزها: فهم احتياجات المستفيدين، بناء علاقات كشاف على الثقة، التواصل الفعال، التعاون والتكيّف مع فريق العمل، التطوير المهني المستمر، وفهم السياق الاجتماعي الذي يحيط بالبيئة المكتبية كل هذه العناصر – بحسب وجهة نظره – تساهم في تقديم خدمة مكتبية ذات جودة عالية، وتعزز من مكانة الأخصائي كعنصر محوري في تحسين تجربة المستفيدين داخل المؤسسة الجامعية.

المقابلة الثالثة: مكتبة كلية الآداب واللغات

تشير البيانات الشخصية للمبحوث إلى تمتعه بخبرة مهنية طويلة تمتد إلى 15 سنة في العمل المكتبي، مما يوفر أرضية مناسبة لتقييم أثر الذكاء الاجتماعي في الأداء المهني داخل بيئة المكتبة الجامعية قد عبر المبحوث عن فهمه للذكاء الاجتماعي باعتباره وسيلة تفاعلية تربط بين اختصاصي المعلومات والمستفيدين من طلبة وأساتذة وباحثين، وهو تعريف يعكس إدراكا عمليا للعلاقة المهنية في السياق المكتبي وأبرز أهمية امتلاك هذه المهارات في تسهيل عملية التواصل، خصوصا مع فئة الباحثين، حيث يعتمد بشكل رئيسي على وسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة لتقوية الروابط المهنية أكد أن الذكاء الاجتماعي يساهم بشكل فعّال في تسهيل المهام وتيسير تقديم الخدمة للمستفيدين كما أشار إلى تجارب مهنية سابقة كان لتوظيف مهاراته الاجتماعية دور في تخطي بعض المواقف الصعبة، خاصة بعد تطوير هذه المهارات في ميدان العمل، حيث لاحظ تغيرًا إيجابيا في أسلوب تعامله مع المستفيدين بعد اكتساب

مهارات الذكاء الاجتماعي أشار إلى وجود صعوبات، أبرزها الإرهاق الجسدي والنفسي خلال التعامل مع المستفيدين، خاصة عند اختلاف طبائعهم النفسية والاجتماعية، ما يُشكل تحديا يوميًا في بيئة العمل على الرغم من عدم توضيحه المباشر للعوائق التنظيمية، إلا أن حديثه حول ضرورة تسهيل المعلومات وتطوير العامل النفسي يُلمح إلى وجود فجوات تنظيمية قد تعيق تفعيل الذكاء الاجتماعي كما أشار إلى مشاركته في ندوات محلية ودولية ركزت على تطوير الذات، مما يدل على وعيه بأهمية التكوين المستمر اقترح في هذا الإطار الاعتماد على الندوات والتدريب الذاتي لتحسين الأداء المهني، مشددا على أهمية تعديل النظام الداخلي للمكتبة وتطوير الجوانب النفسية لدى الأخصائيين بهدف تحسين جودة التفاعل مع المستفيدين ورفع مستوى رضاهم عن خدمات المكتبة.

-المقابلة الرابعة : مكتبة العلوم الانسانية والاجتماعية

أظهرت المقابلة مع رئيس مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي، الذي يمتلك خبرة مهنية تفوق 10 سنوات، إدراكا واضحا لأهمية الذكاء الاجتماعي في البيئة المهنية داخل المكتبات الجامعية. فقد أكد أن الذكاء الاجتماعي يُعد من المهارات الأساسية التي تتيح للفرد التفاعل الفعال مع مختلف الشخصيات، وفهم السياقات والعلاقات الاجتماعية داخل العمل، مما يساعد على بناء بيئة مهنية يسودها الاحترام والتعاون. وبيّن أن الذكاء الاجتماعي يسهم بشكل ملموس في تحسين الأداء المهني من خلال تعزيز مهارات الاتصال، وتسهيل حل النزاعات اليومية، والقدرة على التأثير الإيجابي في الفريق، بالإضافة إلى دوره في دعم القيادة التشاركية، وتحقيق الانسجام بين العاملين.

وأشار إلى أن تطور مهارات الذكاء الاجتماعي أدى إلى نتائج ملموسة على مستوى العمل، منها تحسين جودة التفاعل مع المستفيدين، وتقوية الثقة المتبادلة، وتقليص حالات التوتر، مما انعكس إيجابًا على مستوى الرضا المهني. ومع ذلك، أوضح أن هناك تحديات قائمة مثل ضعف التواصل الفعال أحيانًا، وتعدد الأنماط الشخصية للرواد، وزيادة الضغوط المهنية، إلى

جانب عدم إدراك بعض الموظفين لأهمية الذكاء الاجتماعي في بيئة العمل المكتبي تحدث عن معوقات تنظيمية أخرى كضعف ثقافة العمل الجماعي، وغياب آليات الدعم النفسي، وقلة فرص التكوين والتدريب المتخصص.

وفيما يخص سبل مواجهة هذه التحديات، شدد رئيس المصلحة على أهمية تعزيز مهارات الإصغاء، والقدرة على ضبط الانفعالات، واعتماد أساليب تواصل واضحة ومرنة، إلى جانب دعم ثقافة طلب المساعدة والتغذية الراجعة البنّاءة. وأوصى بضرورة دمج الذكاء الاجتماعي في برامج التأهيل الجامعي، وتوفير فرص تكوين مستمر باستخدام الوسائط التكنولوجية الحديثة كالمحاكاة والواقع الافتراضي و في الأخير يصرح ب أن الذكاء الاجتماعي ليس مجرد مهارة إضافية، بل يُعد عنصرا جوهريا في تطوير جودة الخدمات المكتبية، وتحقيق رضا المستفيدين، وخلق بيئة عمل محفزة داخل المكتبات الجامعية الجزائرية.

النتائج العامة:

أظهرت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي يعد من العوامل الأساسية التي تؤثر إيجابياً على الأداء المهني لاختصاصي المعلومات داخل المكتبات الجامعية.

بينت الدراسة أن اختصاصي المعلومات يتمتع غالباً بمهارات تواصل جيدة وقدرة على بناء علاقات إيجابية مع المستفيدين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المكتبية.

كشفت الدراسة وجود تفاوت في قدرة الأخصائيين على التعامل مع المواقف الصعبة والاختلافات الشخصية بين المستفيدين، ما يشير إلى الحاجة لتطوير هذه الجوانب.

أظهرت الدراسة أن رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة يرتبط بشكل كبير بسلوك اختصاصي المعلومات ومهارات الاجتماعية.

بيّنت الدراسة أن هناك تحديات تواجه الأخصائيين مثل الضغط النفسي، وصعوبة التعامل

بعض المستفيدين، ونقص التدريب المتخصص في مجال الذكاء الاجتماعي.

كشفت الدراسة أن الأخصائيين يدركون أهمية الذكاء الاجتماعي في عملهم ويعتبرونه ضرورياً لتحسين الأداء وبناء علاقات مهنية ناجحة.

أظهرت الدراسة الحاجة إلى تعزيز برامج التدريب والتكوين المستمر لتطوير مهارات الذكاء الاجتماعي لدى أخصائيي المعلومات.

بيّنت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي يسهم في خلق بيئة عمل إيجابية داخل المكتبات الجامعية ويعزز من ثقة المستفيدين في الخدمات المقدمة.

تحليل النتائج على ضوء الفرضيات :

الفرضية الأولى:

"**يؤثر الذكاء الاجتماعي على أداء اختصاصي المعلومات في بيئات العمل المكتبية**".

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية، سواء من خلال الاستبيانات أو المقابلات، أن اختصاصي المعلومات يتمتع بمجموعة من مهارات الذكاء الاجتماعي مثل سرعة تقديم الخدمة، مهارات التواصل، التفهم لاحتياجات المستفيدين، والاحترام والتقدير فللغالبية العظمى من المستجوبين عبّروا عن رضاهم عن أداء الأخصائيين، مما يعكس أثر الذكاء الاجتماعي على جودة العمل المكتبي.

و المقابلات أكدت أن الأخصائيين يعتبرون الذكاء الاجتماعي أداة مهمة تساعدهم في أداء مهامهم بكفاءة، خاصة في التفاعل مع المستفيدين وحل المشكلات. وعليه الفرضية محققة.

الفرضية الثانية:

"**مهارات الذكاء الاجتماعي تساعد اختصاصي المعلومات في التعامل مع التحديات التي قد تواجهه في بيئة العمل**".

أظهرت الدراسة أن الأخصائيين يواجهون تحديات متعددة مثل اختلاف شخصيات المستفيدين، الضغوط النفسية والمواقف الصعبة.

رغم هذه التحديات، أظهر معظم الأخصائيين القدرة على إدارتها من خلال مهارات الذكاء الاجتماعي كالتواصل الفعّال، ضبط الانفعالات، وفهم السياقات الاجتماعية.

نتائج الجداول أظهرت تقييماً إيجابياً لقدرة الأخصائي على التعامل مع المواقف الصعبة، وإن كانت بنسب متفاوتة، مما يشير إلى دور الذكاء الاجتماعي في مواجهة هذه التحديات.

المقابلات دعمت هذه النتائج بذكر أمثلة حية عن كيفية توظيف الأخصائيين لمهاراتهم الاجتماعية في حل المشكلات اليومية داخل العمل. وعليه الفرضية محققة.

الفرضية الثالثة:

"تطوير الذكاء الاجتماعي لدى اختصاصي المعلومات يؤدي إلى زيادة رضا المستفيدين عن الخدمات المكتبية".

أظهرت نتائج الجداول أن أغلب المستفيدين يشعرون بالرضا عن الخدمات المكتبية ويربطون ذلك بشكل مباشر بسلوك اختصاصي المعلومات ومهاراته الاجتماعية.

نسبة كبيرة من المستجوبين أكدت أن الذكاء الاجتماعي يساعد الأخصائي في تلبية احتياجاتهم وتحسين تجربتهم داخل المكتبة.

المقابلات أكدت أن تطوير الأخصائيين لمهاراتهم الاجتماعية انعكس إيجاباً على جودة تعاملهم مع المستفيدين وعلى مستوى رضاهم. وعليه الفرضية محققة.

خاتمة

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت مهارات الذكاء الاجتماعي ودورها في تحسين الأداء المهني لاختصاصي المعلومات دراسة ميدانية بمكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد – بولحاف الدير ولاية تبسة – يمكن التأكيد على مهارات الذكاء الاجتماعي كعامل جوهري وأساسي يساهم بشكل كبير في تعزيز جودة وكفاءة العمل داخل المكتبات الجامعية.

من خلال تحليل واقع اختصاصي المعلومات في المكتبات المعنية، تبين أن امتلاك مهارات الذكاء الاجتماعي لا يقتصر فقط على القدرة على التواصل والتفاعل مع المستفيدين والزملاء، بل يتعدى ذلك ليشمل القدرة على فهم المشاعر والاحتياجات، وإدارة العلاقات الإنسانية بشكل إيجابي وبناء فهذه المهارات تسهم بشكل فعال في تخفيف التوترات المهنية، وتعزيز بيئة العمل، وزيادة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة.

كما أثبتت الدراسة أن اختصاصي المعلومات الذين يتمتعون بذكاء اجتماعي مرتفع يظهرون قدرة أكبر على التكيف مع التحديات المهنية المختلفة، ويبدون استعدادا أكبر للتعاون والعمل الجماعي، ما يؤثر إيجابيا على إنتاجية المكتبة بشكل عام ومن جهة أخرى، أظهرت النتائج أن غياب أو ضعف هذه المهارات يؤدي إلى مشكلات تواصلية قد تعيق سير العمل وتؤثر سلبًا على جودة الخدمات.

وبناء عليه، يبرز جليا أن الاستثمار في تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي يمثل خطوة استراتيجية مهمة يجب أن توليها إدارات المكتبات اهتمامًا خاصا فتنظيم برامج تدريبية وورش عمل تفاعلية تركز على تطوير هذه المهارات سيعزز من قدرات أخصائي المعلومات، ويرفع من مستوى الأداء المهني، وبالتالي يدعم المكتبة في أداء دورها التربوي والبحثي على أكمل وجه.

إن المكتبات الجامعية لم تعد مكانًا لتخزين الكتب والمعلومات فقط، بل هي فضاء حيوي تفاعلي يحتاج إلى كوادر بشرية ذات كفاءة عالية في الجوانب الفنية والاجتماعية على حد

سواء لذا، فإن تعزيز الذكاء الاجتماعي لدى اختصاصي المعلومات يعد أحد عوامل النجاح الرئيسة التي تضمن تحقيق أهداف المكتبة في خدمة الطلاب، الباحثين، وأعضاء الهيئة التدريسية بكفاءة وفعالية.

في النهاية، يمكن القول بأن مهارات الذكاء الاجتماعي هي ليست مجرد مهارات إضافية بل هي من ضروريات العمل المهني في العصر الحديث، ولا سيما في المجال المعلوماتي حيث تتداخل العلاقات الإنسانية بشكل مستمر مع متطلبات العمل والتعامل مع الجمهور ، تبقى هذه الدراسة إسهاما مهما لتسليط الضوء على هذه المهارات ودورها المحوري في تحسين الأداء المهني، مع التطلع إلى مزيد من الأبحاث المستقبلية التي تدرس أثر هذه المهارات في مجالات ومؤسسات مختلفة.

الاقتراحات والتوصيات:

تنظيم دورات تدريبية منتظمة لتعزيز مهارات الذكاء الاجتماعي لأخصائي المعلومات، تشمل مهارات التواصل الفعال، إدارة الصراعات، وفهم الآخرين، لتطوير الأداء المهني وتحسين التفاعل مع المستفيدين والزملاء.

إدماج الذكاء الاجتماعي في برامج تأهيل وتكوين اختصاصي المعلومات داخل الجامعات، بحيث لا يقتصر التعليم على الجوانب التقنية والمعلوماتية فقط، بل يشمل الجانب الاجتماعي والسلوكي أيضا.

تحفيز بيئة عمل تشجع على التعاون والعمل الجماعي من خلال تنظيم أنشطة وورش عمل تعزز العلاقات الإنسانية بين العاملين بالمكتبات، مما يسهم في رفع الروح المعنوية وتحسين جودة العمل.

إجراء تقييم دوري لمستوى مهارات الذكاء الاجتماعي بين العاملين بالمكتبات، بهدف تحديد نقاط القوة والضعف وتقديم الدعم المناسب لتعزيز هذه المهارات.

تشجيع اختصاصي المعلومات على تبني ممارسات ذكية اجتماعيا أثناء تعاملهم مع المستفيدين، مثل الاستماع الفعال، التعاطف، والتحكم في المشاعر، مما يعزز من رضا المستفيدين ويحسن الصورة المهنية للمكتبة.

توفير آليات دعم نفسي واجتماعي للعاملين داخل المكتبات، لمساعدتهم على التعامل مع الضغوط المهنية وتحسين مهاراتهم الاجتماعية، الأمر الذي ينعكس إيجابيا على الأداء العام.

التعاون مع خبراء في علم النفس وعلم الاجتماع لوضع برامج تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي تكون موجهة خصيصًا لمجال العمل في المكتبات الجامعية.

تشجيع البحث المستمر والدراسات الميدانية التي تستكشف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وأداء أخصائي المعلومات، لمواكبة التطورات وتحسين استراتيجيات العمل.

قائمة المصادر

والمراجع

كشاف المصادر والمراجع:

أولا:المعاجم

1. أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، مكتبة لبنان، بيروت 1982.

ثانيا:الكتب

1. إبراهيم، السعيد مبروك، **اختصاصي المكتبات بين المهنة والرسالة**، ط 1،كفر الشيخ: العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2009.
2. بوزان توني، **قوة الذكاء الاجتماعي عشرة طرق لتحقيق أقصى استفادة من عبقريتك الاجتماعية** ، ب.ب، مكتبة جرير، 2007.
3. توفيق، محمد عبد المحسن، **تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد** ، مصر: مكتبة النهضة المصرية، 2003-2004.
4. الجبالي حمزة، **الذكاء العاطفي القرة على فهم الانفعالات ومعرفتها والتمييز بينها والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية** ، ب . ب ، دار الأسرة، 2016 .
5. حامد عبد السالم زهران، **علم النفس الاجتماعي** ، عالم الكتب، القاهرة، ط 6 ، 2003.
6. حسين عبد الحميد رشوان: أصول البحث العلمي، شباب الجامعة ، الإسكندرية، مصر، 1993.
7. حمود كاظم التميم،وغيد سمير ثابت : **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة اتخاذ القرار**،كلية التربية ،الجامعة المستنصرية،العراق،2009-2010 .
8. الدحلة فيصل عبد الرؤوف – **تكنولوجيا الأداء البشري المفهوم وأساليب القياس والنماذج** – المكتبة الوطنية، عمان،2001.
9. راوية، محمد حسن، **إدارة الموارد البشرية**، القاهرة: الدار الجامعية، 2000.

10. عاشور، أحمد صقر ، **السلوك الإنساني في المنظمات** ، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

11. عبد المعطي، ياسر يوسف، وتربسا لشر، **قاموس الشارح في علم المكتبات والمعلومات** :انجليزي- عربي- دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2007.

12. عبد الهادي ، محمد فتحي ، **المعالجة الفنية لأوعية المعلومات: الفهرسة والتصنيف ، التكشيف** ، مكتبة غريب،القاهرة: د.ت.

13. الغربي، كامل محمد، **أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الإجتماعية**، عمان، دار الثقافة، 2009.

14. لطيفة علي الكميشي ،**دور اختصاصي المعلومات في إرساء عصر المعرفة** ، جامعة طرابلس .

15. نادية سعد عاشور : **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية** ، مؤسسة حسين رأس الجيل، الجزائر، 2007 .

ثالثا:الرسائل الجامعية

1. إبراهيم باسل أبوعمشة ، **الذكاء الاجتماعي والوجداني وعلاقتها بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم النفس من كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.

2. أحمد عبد المنعم الغول ، **الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتهما ببعض العوامل الوجدانية لدي المعلمين التربويين وإنجاز طلابهم الاكاديمين** ، رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة أسيوط ،1993.

3. بوزيد ايمان ، زقاوي خيرة، **دور اختصاصي المعلومات في تطبيق إدارة المعرفة** ، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة تيارت ،ابن خلدون ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، تخصص هندسة تكنولوجيا المعلومات، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، 2020-2021.

4. جميلة كتفي ، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية** ، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماجيستر قسم علم النفس ، تخصص علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2014 -2015 .

5. خليل محمد عسقول، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة** ،مذكرة لمتطلبات الحصول على درجة الماجيستر كلية التربية ، قسم علم النفس،الجامعة الإسلامية ، غزة، 2009 .

6. سعد أحمد محمد عكاشة ، **أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي** ،دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات "paltel"،بفلسطين، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، غزة ، 2008.

7. شوقي، خديجة، بوشفيرات، لويزة، **الضغوطات المهنية و أثارها على الأداء الوظيفي لدى المكتبيين** ، دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الأمير عبد القادر أحمد، ماستر: إدارة أعمال المكتبات: جامعة قسنطينة 2، 2016.

8. عباس ، فتحي ، **واقع وأفاق التكوين المستمر لاختصاصي المعلومات بالمكتبات الجامعية في ظل البيئة الرقمية** : دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة هواري بومدين للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير في علم المكتبات : وهران : أحمد بن بلة 1 : جامعة وهران ، 2015 .

9. قصوري محمد امين ،**دور برامج التكوين الأكاديمي في اعداد اختصاصي المعلومات 0.2 : دراسة تقييمية لبرامج التكوين بالمعهد العالي للتوثيق بتونس** ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في المكتبات ، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة 8ماي 1945 ، للسنة الجامعية 2017/2016م .

10. ماضي ،وديعة، **دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية**،دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة ،رسالة الماجستير ،علم المكتبات ، 2000 .

11. ماضي، وديعة،**دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية**، رسالة ماجستير: علم المكتبات: قسنطينة، 2008.

12. مقناني ، صبرينة، **الواقع المهني لأخصائي المعلمات بالمكتبات الجامعية** ، لجامعتي قسنطينة الجزائر في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة ، أعمال المؤتمر 24 إتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، الدوحة ، 2013.

13. منى رجب صابر، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة الحياة لدى عينة من طالبات قسم رياض الأطفال**، بكلية التربية بجامعة القصيم، د س .

14. نوره إبراهيم الناصر ، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى طلبة** ، جامعة الملك سعود في ضوء بعض المتغيرات ، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة .

15. وردة عبد لايدوم ، **دور الذكاء الاجتماعي في إدارة المشكلات التنظيمية** ، دراسة ميدانية بالمؤسسات الانتاجية في مدينة بسكرة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في شعبة علم الاجتماع ، تخصص علم الاجتماع الإدارة والعمل، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2023 -2024 .

رابعا:المجلات والمؤتمرات

1. د. عالية مذكر هيف الهيف، **المجلة الدولية لعلوم المكتبات و المعلومات** ، المجلد 10، العدد 3، يوليو- سبتمبر 2023.
2. سريج جميلة :**اختصاصي المعلومات في المكتبات العامة، تحديات تكنولوجية بارزة تستدعي مهارات لتجاوزها**، مجلة التدوين،المجلد6، ديسمبر 2019.
3. سعاد محمدي ،تجاني بن الطاهر و أخرون ،**الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتحصيل الدراسي** ،دراسة ميداني على تلاميذ السنة الثالثة من التعليم المتوسط، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد6، العدد 2، 2021.

4. السيد محمد أبو هاشم ، **مكونات الذكاء الإجتماعي و الوجداني و النموذج العلائقي بينها لدى طلاب الجامعة المصريين و السعوديين –دراسة مقارنة–** ، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، المجلد 18، العدد 2008.

5. عصام احمد فريحات، **إعداد القوى العاملة المجتمع المعلومات مجلة المعلوماتية** ، ع 19 سبتمبر، 2007.

6. محمد فتحي ، عبد الهادي، **إعداد إختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة إلكترونية** : رؤية مستقبلية ،مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ، ع 18، 2002.

7. محمد، فتحي عبد الهادي، **إعداد اختصاصي المكتبات والمعلومات في بيئة الكترونية:** رؤية مستقبلية .مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات ،عدد18، 2002.

8. يحي فاروق كريم، **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بجودة القرار** – دراسة تطبيقية على عينة من طلبة كلية الآثار في جامعة سامراء – ماجيستر إدارة الأعمال – الجامعة العراقية، العدد 52 ج 3 .

خامسا:المراجع باللغة الأجنبية

1. Albrecht, K. Social Intelligence: The New Science of Success. Jossey-Bass.2006.
2. Gardner , H (1995) : Intelligence :Multiple persbectives, New york, Basic Books.

سادسا:المواقع الإلكترونية

1. https://snazzyskills.com

الملاحق

الملحق رقم (01):

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

القطب الجامعي الشهيد دريد عبد المجيد

بولحاف الدير – تبســـة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص: مكتبات

المستوى: الثانية ماستر.

أخي الفاضل،أختي الفاضلة، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في اختصاص تسيير ومعالجة المعلومات، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الخاص بدراسة بعنوان: **مهارات الذكاء الاجتماعي ودورها في تحسين الأداء المهني لأخصائي المعلومات:** دراسة ميدانية بمكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير – تبسة – .

" ونرجو من سيادتكم الإجابة التعاون معنا بالإجابة على جميع بنوده بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة.

للعلم أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة، فقط يكفي الإجابة بموضوعية وواقع الحال. كما أنّ إجاباتكم تبقى سرية ولا تستخدم إلّا لأغراض البحث العلمي.

شكـــــرا.

ملاحظة: لا داعي لكتابة الاسم واللقب.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

من إعداد الطالبة:

غول سارة

عائشة

تحت إشراف:

د.شفرور

السنة الجامعية:2024-2025

أولا: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

الفئة:

طالب جامعي ☐ أستاذ جامعي ☐ باحث ☐ موظف إداري ☐

عدد مرات استخدامك للمكتبة شهرياً:

نادراً ☐ أحيانا ☐ غالباً ☐ دائماً ☐

المحور الأول: يؤثر الذكاء الاجتماعي على أداء اختصاصي المعلومات في بيئات العمل المكتبية.

الرقم	العبـــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يقدم اختصاصي المعلومات خدماته بسرعة وكفاءة.					
02	يتمتع اختصاصي المعلومات بمهارات تواصل فعالة.					
03	يظهر اختصاصي المعلومات تفهماً لاحتياجاتي كمستفيد.					
04	يعاملني اختصاصي المعلومات باحترام وتقدير.					
05	يبادر اختصاصي المعلومات بالمساعدة دون تأخير.					

ثالثاً: مهارات الذكاء الاجتماعي لدى أخصائي المعلومات

الرقم	العبـــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	اختصاصي المعلومات قادر على بناء					

	علاقات إيجابية مع المستفيدين.					
02	يعرف اختصاصي المعلومات كيف يتعامل مع مختلف الشخصيات.					
03	يتصرف اختصاصي المعلومات بشكل لائق في المواقف الصعبة.					
04	يتفاعل اختصاصي المعلومات بإيجابية مع الانتقادات أو الملاحظات.					
05	يمتلك اختصاصي المعلومات قدرة على حل المشكلات الاجتماعية في بيئة العمل.					

رابعاً: أثر الذكاء الاجتماعي على جودة الخدمة المكتبية

الرقم	العبـــــــــــارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أشعر بالرضا عن خدمات المكتبة بفضل سلوك أخصائي المعلومات.					
02	الذكاء الاجتماعي لاختصاصي المعلومات يجعلني أعود للاستفادة من خدمات المكتبة.					
03	مهارات التواصل الاجتماعي لدى					

	الأخصائي تحسن من تجربتي كمستفيد.					
04	جودة التفاعل مع اختصاصي المعلومات تنعكس إيجاباً على جودة الخدمة.					

الملحق رقم 02 : المقابلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي

– تبســـة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم :علم المكتبات

تخصص: تسيير ومعالجة معلومات

المستوى: الثانية ماستر.

دلـــــــــــــــيل المـــــــــــــقابلة

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات تحت عنوان:

مهارات الذكاء الاجتماعي ودورها في تحسين الأداء المهني لأخصائي المعلومات: دراسة ميدانية بمكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد بولحاف الدير – تبسة –

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف الدكتورة:**

غول سارة **د.شفرور عائشة**

السنة الجامعية: 2025/2024

أولا: البيانات الشخصية

الجنس:

المؤهل العلمي:

سنوات الخبرة في مجال العمل المكتبي:

القسم أو الوحدة التي تعمل بها داخل المكتبة:

ثانياً: حول الذكاء الاجتماعي

1. كيف تُعرف الذكاء الاجتماعي من وجهة نظرك كأخصائي معلومات؟
2. ما أهمية امتلاك اختصاصي المعلومات لمهارات الذكاء الاجتماعي في بيئة عمله المكتبية؟
3. ما هي أبرز مهارات الذكاء الاجتماعي التي تستخدمها في تواصلك مع المستفيدين والزملاء؟

ثالثاً: علاقة الذكاء الاجتماعي بالأداء المهني

1. كيف تساهم مهارات الذكاء الاجتماعي في تحسين جودة أدائك المهني؟
2. هل هناك مواقف مهنية شعرت فيها بأن مهاراتك الاجتماعية ساعدتك على حل مشكلة معينة أو تجاوز موقف صعب؟ صف لنا ذلك.
3. هل لاحظت تغيرًا في طريقة تفاعلك مع المستفيدين بعد اكتسابك أو تطويرك لمهارات الذكاء الاجتماعي؟
4. ما هي أبرز الصعوبات التي تواجهك أثناء تطبيق مهارات الذكاء الاجتماعي في المكتبة؟

5 هل هناك عوامل تنظيمية أو بيئية تعيق تفعيل الذكاء الاجتماعي داخل المكتبة؟ وضّح.

6 كيف تتعامل مع ضغوط العمل أو المستفيدين ذوي السلوكيات الصعبة؟

7 هل سبق أن شاركت في دورات أو تدريبات لتنمية مهارات الذكاء الاجتماعي؟

8 ما هي الوسائل التي تقترحها لتطوير الذكاء الاجتماعي لدى أخصائيي المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية؟

9 ما هو برأيك تأثير تطوير مهارات الذكاء الاجتماعي على رضا المستفيدين عن خدمات المكتبة؟

10 – ما التوصيات التي تقدمها لتحسين الأداء المهني لاختصاصي المعلومات من خلال الذكاء الاجتماعي؟

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي- تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم المكتبات

تصريح شرفي

يتضمن الالتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب(ة): عمول سارة رقم التسجيل: 2011401816 6

صاحب بطاقة التعريف رقم: 115905475 المؤرخة في: 09 . 10 . 2019

الصادر عن بلدية / دائرة: الونزة - تبسة

والمسجل في ماستر: تسيير ومعالجة المعلومات خلال السنة الجامعية 2024 / 2025

والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: مهارات الإصغاء الاجتماعي ودورها في تحسين الأداء المهني لأخصائي المعلومات.

تحت إشراف الأستاذ (ة): تشرورو عائشة.

أصرح بشرفي أنني التزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث الاكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، و تحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه من عواقب قانونية.

تبسة في: 17 جوان 2025

مصادقة البلدية

توقيع المعني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي- تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences

قسم المكتبات

إذن بالإيداع

أنا الموقع أدناه، الأستاذ(ة): شقرور عائشة الرتبة: أستاذ مساعد-أ-

المشرف على مذكرة الماستر تحت عنوان: مهارات الذكاء الاجتماعي ودورها في التحسين الأداء المهني لأخصائي المعلومات.

والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: تسيير ومعالجة المعلومات.

من إعداد:

1. الطالب(ة): عسول سارة
2. الطالب(ة): /

أصرح بأنني تابعت المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال الموسم الجامعي 202/ 202. ،أنها تتوفر على الشروط العلمية الأكاديمية والأسس المنهجية والجوانب الشكلية والموضوعية والتي تجعلها مؤهلة للعرض أمام لجنة المناقشة.

وعليه أجيز هذه المذكرة للإيداع لدى أمانة القسم

تبسة في: 2025/06/16

توقيع الأستاذ المشرف

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور مهارات الذكاء الاجتماعي في تحسين الأداء المهني لأخصائي المعلومات، من خلال دراسة ميدانية أجريت بمكتبات القطب الجامعي دريد عبد المجيد – بولحاف الدير بولاية تبسة وقد انطلقت من إشكالية مركزية مفادها : ما مدى تأثير مهارات الذكاء الاجتماعي على تحسين الكفاءة المهنية لأخصائي المعلومات؟، كما سعت للإجابة عن تساؤلات فرعية تناولت طبيعة هذه المهارات، وكيفية انعكاسها على جودة الخدمة المكتبية والعلاقات المهنية داخل بيئة العمل.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة الموضوع، وارتكزت على أدوات متعددة لجمع البيانات، شملت :الملاحظة، الاستمارة، والمقابلة، مما أتاح معالجة شاملة للموضوع من الزاويتين النظرية والميدانية تكون المجال المكاني من مكتبات القطب الجامعي بجامعة تبسة، وامتد المجال الزمني من فبراير إلى ماي 2025، بينما تمثل المجال البشري في أخصائيي المعلومات بالمكتبات وعددهم (07)، مع اختيار عينة من الطلبة بلغت (40) طالبطريقة عشوائية بسيطة.

كشفت نتائج الدراسة عن إدراك واضح لدى الأخصائيين لأهمية الذكاء الاجتماعي في مهنتهم، خاصة في الجوانب المتعلقة بالتواصل، وحسن التفاعل مع الطلبة والباحثين، وحل المشكلات داخل بيئة العمل كما أظهرت البيانات أن توفر مهارات الذكاء الاجتماعي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الأداء، تعزيز رضا المستفيدين، وتقوية العلاقات المهنية.

الكلمات المفتاحية:مهارات الذكاء الاجتماعي–الأداء المهني لأخصائي المعلومات

Study summary:

This study aims to explore the role of social intelligence skills in improving the professional performance of information specialists, through a field study conducted at the libraries of the Dried Abdelmadjid University Pole – Bouhaf El-Dair in the Wilaya of Tebessa. The research stemmed from a central question: To what extent do social intelligence skills influence the professional efficiency of information specialists? It also sought to answer sub-questions that addressed the nature of these skills and how they reflect on the quality of library services and professional relationships within the workplace.

The study adopted a descriptive methodology, which suits the nature of the topic, and relied on various data collection tools, including observation, questionnaire, and interview, allowing for a comprehensive approach from both theoretical and field perspectives. The spatial field consisted of the libraries at the University Pole in Tebessa, while the time frame extended from February to May 2025. The human field included seven (07) information specialists, with a randomly selected sample of forty (40) students.

The findings revealed a clear awareness among specialists of the importance of social intelligence in their profession, particularly in aspects related to communication, effective interaction with students and researchers, and problem-solving in the workplace. The data also showed that possessing social intelligence skills directly contributes to improving performance quality, enhancing user satisfaction, and strengthening professional relationships.

Keywords: Social intelligence skills – Professional performance of information specialists