

## الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة لدى العاملين بها

د. محمد عبدالرحمن السعدنى

أستاذ المكتبات وعلم والمعلومات المساعد  
كلية الآداب- جامعة كفر الشيخ  
msaadany99@hotmail.com

### مستخلص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة لدى العاملين بها، مع تحديد مصادر تكوين تلك الصورة، ورصد البرامج والأنشطة التي يتم تنفيذها بهدف تحسينها أو تعزيزها. وقد اعتمدت الدراسة على استخدام منهج دراسة الحالة، كما تم استخدام الاستبيان، والمقابلة المقننة، واستقراء أدبيات الإنتاج الفكري بوصفهم أدوات لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى أن الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها كانت إيجابية حيث بلغ المتوسط العام لانطباعات العاملين عن المكتبة (2.69)، وبلغ المتوسط العام لاتجاهات العاملين نحو المكتبة (2.42). كما توصلت إلى تنوع مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها ما بين مصادر مباشرة ومصادر غير مباشرة. وكشفت النتائج عن وجود وحدة للعلاقات العامة بالمكتبة المركزية الجديدة، ولكنها لا تقدم برامج بهدف بناء وتحسين الصورة الذهنية للمكتبة، وغالبية البرامج والأنشطة موجهة للمستفيدين وبالأخص الطلاب في شكل ندوات وورش عمل. وفيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية التي تقدم للعاملين فتتمثل في تنظيم حفل لتكريم المحال إلى المعاش وتنظيم رحلات ترفيهية. وقدمت الدراسة العديد من التوصيات، منها ترسيخ القناعة لدى الإدارة العليا للمكتبة بأهمية الصورة الذهنية للمكتبة ودورها في جذب أكبر عدد من المستفيدين، وأن تترجم هذه القناعة إلى ممارسات واقعية وملموسة.

الكلمات المفتاحية: الصورة الذهنية. المكتبات الجامعية. المكتبة المركزية الجديدة. جامعة القاهرة. العاملون بالمكتبات. الجمهور الداخلي.

**تمهيد**

تساعد الصورة الذهنية في تشكيل مدارك الفرد ومعارفه، ومن ثم تأثر تأثيرًا واضحًا على سلوك الفرد وقدراته وتوقعاته وردود أفعاله إزاء الكثير من القضايا المهمة، فالصورة الذهنية تؤثر على إدراكنا لما يدور حولنا من التجارب الحاضرة، كما تؤثر على توقعاتنا واستنتاجاتنا عن الآخرين وعن التجارب المستقبلية.

وقد أدركت المؤسسات أهمية دراسة الصورة الذهنية المتكونة في أذهان جماهيرها لكي تبني الخطط والاستراتيجيات التي تُعنى بتحسين الانطباعات والمعارف الذهنية للجماهير وبالتالي خلق بيئة ملائمة لتحقيق نشاطات المؤسسة المختلفة بكافة مجالاتها. وتحرص المؤسسات على أن تكون صورتها الذهنية لدى الجمهور الداخلي والخارجي إيجابية وتخدم أهدافها ومصالحها وتسعى لإزالة أي معالم أو جوانب سلبية موجودة في هذه الصورة أو قد تطرأ عليها.

وبالتالي لا يمكن لأي مؤسسة أن تتنازل عن بند تشكيل الصورة الذهنية وتحسينها من أجندتها الرسمية لأنها في حالة التنازل تترك نفسها مفتوحة على مصادر مختلفة قد تشكل صورة غير مرغوبة. ولا بد أن نشير إلى أن التحدي لبناء الصورة الذهنية وتحسينها يبدأ من الإدارة العليا للمؤسسة، وتعاونها مع وحدة العلاقات العامة؛ وذلك لأن الإدارة العليا هي من تؤسس الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية وتضع الصيغة المطلوبة للسياسة المعتمدة في بناء الصورة الذهنية وتحسينها.

**1. الإطار المنهجي للدراسة**

تشير دراسة صالح وال عكاب (2008) إلى أن الصورة الذهنية لدى الجمهور المستفيد عن المكتبات صورة ضعيفة غير واضحة، وأن هناك حاجة لوجود وحدة علاقات عامة في المكتبات الجامعية لتكون محورًا للتفاعل الإيجابي بين المستفيدين والمكتبة حيث تبين أن هناك ضعفًا في مفهوم العلاقات العامة لدى الإدارات العليا وكل من الجمهور الداخلي والخارجي في المكتبات محل الدراسة.

وتشير العديد من الدراسات كدراسة معمري (2015) ودراسة غموقي (2014) إلى أن بناء وتحسين الصورة التي ترغبها المؤسسة لنفسها يبدأ من الداخل إلى الخارج. فالجمهور الداخلي المتمثل في العاملين هم الأساس الذي ينبغي أن نبدأ به ونقوم بتحسين الصورة الذهنية لديه عن المؤسسة حتي يسهل بعدها تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي المتمثل في المستفيدين من المؤسسة.

وبما أن هناك دراسة علمية قام بها محمود (2014) للتعرف على الصورة الذهنية للمكتبة الجامعية لدى الجمهور الخارجي المتمثل في طلاب المرحلة الجامعية الأولى وأعضاء هيئة التدريس، وتوصلت

الدراسة إلى أن المكتبة المركزية الجديدة لجامعة القاهرة تتمتع بصورة ذهنية أكثر إيجابية من مكتبتي جامعة حلوان وعين شمس. فإن الحاجة تظهر إلى ضرورة إجراء دراسة عن الصورة الذهنية للجمهور الداخلي للمكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة وذلك من أجل استكمال الصورة الذهنية للمكتبة ومساعدة إدارة المكتبة على تحسين صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي وتحسين دور العلاقات العامة في هذا الشأن<sup>(1)</sup>. مع العلم بأن الدراسة التي بين أيدينا من أوائل الدراسات التي تتناول الصورة الذهنية للمكتبة لدى العاملين بها.

ومن ثم حددت الدراسة تساؤلاتها في الآتي:

- 1- ما طبيعة الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها؟
  - 2- ما مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها؟
  - 3- ما البرامج والأنشطة التي تنفذها وحدة العلاقات العامة بهدف بناء وتحسين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها؟
  - 4- هل نجحت الإدارة العليا للمكتبة المركزية الجديدة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها ورفع معدل ثقتهم بالمكتبة؟
  - 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، نوع التوظيف، سنوات الخبرة)؟
- تبرز أهمية الدراسة من أهمية موضوع الصورة الذهنية بالنسبة للمؤسسات نظراً للقيمة الفعالة التي تؤديها في تشكيل الآراء وتكوين الانطباعات الذاتية، وخلق تقبل إيجابي للأفراد تجاه المؤسسات، وقد أصبح تكوين الصورة الذهنية الجيدة هدفاً أساسياً تسعى إليه معظم المؤسسات التي تنشأ النجاح. وقد أدركت المؤسسات أهمية دراسة الصورة الذهنية المتكونة في أذهان المستفيدين لكي تبني الخطط والاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين الانطباعات والمعارف الذهنية للمستفيدين، ومن ثم خلق بيئة ملائمة لتحقيق نشاطات المؤسسة. والمكتبة المركزية الجديدة كنموذج للمؤسسات نجدها اهتمت بإنشاء وحدة للعلاقات العامة مما يدل على وعيها بدورها في خلق علاقات طيبة وصورة ذهنية جيدة مع المستفيدين. ويُزيد من أهمية الدراسة كونها من أوائل الدراسات العربية التي تحاول الكشف عن الصورة الذهنية للمكتبة. كما أنها تمهد الطريق للباحثين والدارسين لإجراء المزيد من الأبحاث حول موضوع الصورة الذهنية في مجال المكتبات والمعلومات.

(1) يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير للأستاذة الدكتورة سرفيناز حافظ مدير المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة على إتاحتها الفرصة لإجراء تلك الدراسة وتسهيل مهمة الباحث داخل المكتبة

بناء على ما سبق تتلخص أهداف الدراسة في الآتي:

- 1- الكشف عن الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها بهدف تحسينها إذا كانت سلبية أو تعزيزها إذا كانت إيجابية.
- 2- تحديد مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها.
- 3- رصد البرامج والأنشطة التي تنفذها وحدة العلاقات العامة بهدف بناء وتحسين الصورة الذهنية للمكتبة.
- 4- تحديد مدى نجاح إدارة المكتبة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها ورفع معدل ثقتهم بالمكتبة.
- 5- التعرف إلى أهم الفروق ذات الدلالة الإحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، نوع التوظيف، سنوات الخبرة)؟

ولتحقيق أهداف الدراسة سعي الباحث لاختبار صحة الفروض التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة بين انطباعات العاملين عن المكتبة المركزية الجديدة واتجاهاتهم نحوها.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الفئة العمرية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الوظيفة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير نوع التوظيف.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

وقد تم اختبار تلك الفروض وفقاً لحدود الدراسة المتمثلة في التعرف إلى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية

الجديدة بجامعة القاهرة لدى العاملين بها حتى مايو 2019م.

#### 1/1 منهج الدراسة وأدواتها:

تم استخدام منهج دراسة الحالة للتعرف على الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة لدى

العاملين بها. ولأغراض جمع البيانات اعتمد الباحث على:

- استقراء أدبيات الإنتاج الفكري حول الصورة الذهنية.
- مقابلة مقننة مع العاملين في وحدة العلاقات العامة في المكتبة المركزية الجديدة للتعرف على البرامج والأنشطة والاستراتيجيات التي تنفذها الوحدة بهدف بناء وتحسين الصورة الذهنية.
- استبيان موجه للعاملين في المكتبة المركزية الجديدة للتعرف على الصورة الذهنية المتكونة لديهم ومصادر تكوينها.

وقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين<sup>(2)</sup> وبناء على ملاحظاتهم أجريت التعديلات بالإضافة والحذف وإعادة الصياغة لبعض الأسئلة والعبارات، ومن ثم أصبح الاستبيان يتمتع بالصدق الظاهري، وكانت النتيجة تتمثل في الاستبيان الحالي المكون من (29) سؤالاً، مقسم إلى ثلاثة محاور.

كما تم التأكد من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل الثبات باستخدام طريقة الاختبار وإعادة (Test-Retest) على عينة مكونة من (5) أفراد تم اختيارهم عشوائياً، ثم أعيد تطبيقه على نفس العينة بفواصل زمني قدره 15 يوماً، وتم إيجاد معامل ارتباط "بيرسون" بين درجات التطبيق الأول والتطبيق الثاني فوجد أنه يساوى 0.76، بالإضافة إلى ذلك قام الباحث بحساب معامل الثبات باستخدام طريقة أخرى تتمثل في طريقة التجزئة النصفية ووجد أن معامل الثبات يساوى 0.82 وبذلك نجد أن معامل الثبات مرتفع؛ ومن ثم الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة ويمكن الاعتماد عليه.

#### 2/1 مجتمع الدراسة وخصائصه:

يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين بالمكتبة المركزية الجديدة جامعة القاهرة، الذين على رأس العمل خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي 2018/2019م والمتتمين لفئة الاختصاصيين والفنيين والبالغ عددهم (117) فرداً (حافظ، 2019). وقد تم توزيع (117) نسخة من الاستبيان على العاملين، وعاد من الاستبيانات الموزعة عدد (69) نسخة بنسبة 58.97%. ويرى الباحث أن عدم استجابة البعض للإجابة على الاستبيان ربما ترجع إلى سبب أو أكثر مما يلي:

- قد لا يمتلك بعض الأفراد الوقت الكافي للإجابة على الاستبيان؛ حيث يكون مشغولاً بأعماله الوظيفية.
- قد لا يدرك بعض الأفراد أهمية البحث العلمي ودوره في تطوير المكتبة ومن ثم يعزفون عن الإجابة على الاستبيان.

(2) أ. د. أسامة السيد محمود أستاذ المكتبات والمعلومات بجامعة القاهرة - د. سلوى أبو العلا أستاذ الإعلام المساعد بجامعة المنيا - د. ريهام محمود درويش مدرس الإعلام بجامعة كفر الشيخ.

- قد يكون لدى بعض الأفراد بعض الموانع الشخصية التي تعوق القدرة على الرد.

جدول رقم (1) يبين توزيع الأفراد المستجيبين حسب متغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	18	26.1%
	إناث	51	73.9%
الفئة العمرية	من سن 21 إلى أقل من سن 30	5	7.2%
	من سن 30 إلى أقل من سن 40	29	42%
	من سن 40 إلى أقل من سن 50	14	20.3%
	من سن 51 فأكثر	21	30.4%
المستوى التعليمي	حاصل على درجة الدكتوراه	3	4.3%
	حاصل على درجة الماجستير	2	2.9%
	حاصل على ليسانس أو بكالوريوس	63	91.3%
	حاصل على مؤهل متوسط	1	1.4%
الوظيفة	مهني	44	63.8%
	غير مهني	25	36.2%
نوع التوظيف	تعيين دائم	56	81.2%
	عقد مؤقت	13	18.8%
سنوات الخبرة	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	16	23.2%
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	20	29%
	من 16 سنة فأكثر	33	47.8%
الإجمالي		69	100%

يتبين من الجدول السابق أن الذكور المستجيبين يمثلون نسبة 26.1% مقابل الإناث بنسبة 73.9% وتلك النسبة تتوافق مع دراسة الغانم (2003) ودراسة نبيلة (2011) التي أشارت إلى أن مهنة المكتبات مهنة أنثوية تتسم بكثرة عدد الإناث العاملات بها مقارنة بالذكور. وقد احتلت الفئة العمرية (من سن 30 إلى أقل من سن 40) مركز الصدارة بنسبة 42%، تلتها الفئة (من سن 51 فأكثر) بنسبة 30.4%، ثم الفئة (من سن 40 إلى أقل من سن 50) بنسبة 20.3%، وأخيراً الفئة (من سن 21 إلى أقل من سن 30) بنسبة 7.2%.

وبالنسبة لمتغير المستوى التعليمي يتبين أن غالبية الأفراد محل الدراسة حاصلين على ليسانس أو بكالوريوس بنسبة 91.3% مقابل 4.3% للحاصلين على الدكتوراه و 2.9% للحاصلين على الماجستير و 1.4% للحاصلين على مؤهل متوسط. أما نسبة المهنيين العاملين بالمكتبة المركزية الجديدة فتبلغ 63.8% مقابل 36.2% لغير المهنيين وهي بذلك تتطابق مع نسبة (2:1) للمهنيين مقابل غير المهنيين. كما نلاحظ من الجدول السابق أن غالبية العاملين يعملون بنظام التعيين الدائم بنسبة 81.2% مقابل عقد مؤقت بنسبة 18.8%.

وفيما يتعلق بسنوات الخبرة نجد 47.8% من الأفراد محل الدراسة لديهم سنوات خبرة تبدأ من 16 سنة فأكثر، في مقابل 29% من الأفراد محل الدراسة لديهم سنوات خبرة (من 10 إلى أقل من 15 سنة)، 23.2% من الأفراد محل

الدراسة لديهم سنوات خبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات). وقد يرجع السبب في ذلك إلى انتقال عدد كبير من العاملين الأكفاء من مكاتب الجامعة للعمل في المكتبة المركزية الجديدة فور افتتاحها. كما أن نظام التعيين أو التعاقد على المستوى الحكومي يكاد يكون مغلقاً منذ ما يقرب من ست سنوات وذلك يفسر عدم وجود عاملين لديهم سنوات خبرة أقل من (5) سنوات.

### 3/1 المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من الفروض تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (ت) Independent Samples T Test، وتحليل التباين الأحادي ANOVA، وذلك باستخدام برنامج SPSS. كما تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي ومعياره بحيث إذا تراوحت قيمة المتوسط الحسابي ما بين (1 إلى أقل من 1.67) تكون الصورة سلبية/ سيئة، وإذا ما تراوحت ما بين (1.68 إلى أقل من 2.33) تكون محايدة/ مقبولة، وإذا كانت أعلى من (2.34) تكون إيجابية/ جيدة.

### 4/1 الإنتاج الفكري:

تم إجراء مسح للإنتاج الفكري المتعلق بموضوع الدراسة<sup>(3)</sup> للوقوف على مدى وجود دراسات ذات صلة بموضوع الدراسة، وقد وجد الباحث عددًا من الدراسات التي تناولت موضوع الصورة الذهنية من عدة زوايا في مجالات تخصصية مختلفة، ومن ثم سيعرض أهمها في الفقرات التالية وفقًا لثلاثة محاور نظرًا لأهميتها في بناء الدراسة وتحقيق أهدافها.

نبدأ بالمحور الأول ويتضمن الدراسات التي تناولت الصورة الذهنية للأفراد ويزخر هذا المحور بالعديد من الدراسات كتلك التي قدمها كل من بركات (2017)، والحماة (2014)، ومحسن (2007)، والزهرى (2007) ويلاحظ على هذه النوعية من الدراسات تنوعها وبالأخص في مجال الإعلام إلا أن الباحث قد توصل إلى معرفة عدد قليل من الدراسات التي تناولت الصورة الذهنية لاختصاصي المكتبات والمعلومات كدراسة Vassilakaki

(3) تم إجراء بحث في مارس 2019م باستخدام استراتيجيات بحث مختلفة لمصطلحات image, mental image, library, academic libraries ومقابلاتها العربية في كل من:

- قواعد البيانات التي يتيحها بنك المعرفة المصري.
- الدليل البليوجرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات، بتغطياته الزمنية المختلفة، الذي أعده محمد فتحي عبد الهادي ليحصر الإنتاج الفكري في مجال المكتبات والمعلومات.
- قاعدة بيانات الباحث العلمي Google Scholar.
- محركات بحث مثل Google, Yahoo.

(2014) Moniarou & هدفت إلى تقديم مراجعة منهجية للصورة الذهنية والنمطية لمهنة المكتبات والمعلومات والتي تم تناولها في الإنتاج الفكري خلال الفترة (1999-2013). وكذلك دراسة (2011) Alansari هدفت إلى دراسة العوامل التي تؤثر على اختيار المهنة والرضا الوظيفي وصورة اختصاصي المكتبات في الكويت. كما نجد دراسة (2008) Majid هدفت إلى استكشاف الصورة الذهنية والنمطية لاختصاصي المكتبات في ظل الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات داخل سنغافورة.

ثم المحور الثاني ويتضمن الدراسات التي تناولت الصورة الذهنية للمؤسسات والمنظمات لدى المستخدمين منها كدراسة عبدالعزيز (2019) ودراسة الفراء (2018)، ودراسة الحوري (2014)، ودراسة الحاجة (1999) ويلاحظ على هذه النوعية من الدراسات تنوعها إلا أن الدراسات التي تناولت المكتبات باعتبارها مؤسسات معلومات تكاد تكون قليلة العدد حيث نجد دراسة القبلان (2016) هدفت إلى التعرف إلى الصورة الذهنية للمجتمع عن مهنة المكتبات والمعلومات ودور مؤسسات المعلومات في المجتمع وتوقعاتهم المستقبلية لتطورها كمهنة. وكذلك دراسة محمود (2014) هدفت إلى التعرف إلى الصورة الذهنية للمكتبات الجامعية لدى المستخدمين منها وتأثير التسويق على تكوينها. وكذلك دراسة (2016) opera هدفت إلى دراسة حال المكتبات العامة في نيجيريا وتحسين الصورة الذهنية السلبية المتكونة لدى المستخدمين والحكومة. كما نجد دراسة قطر (2002) هدفت إلى التعرف إلى الصور الذهنية لمكتبة الإسكندرية لدى من يكتبون عنها في الصحافة المصرية اعتمادًا على منهج تحليل المضمون للمواد الإعلامية المنشورة بصحيفة الأهرام خلال عام 2001م.

ويتضمن المحور الثالث الدراسات التي تناولت الصورة الذهنية للمؤسسات والمنظمات لدى العاملين بها كدراسة غموقى (2014)، ودراسة عبدالله (2016) ويلاحظ على هذا المحور قلة عدد الدراسات مقارنة بالمحور الأول والثاني. كما يستطيع الباحث أن يقر بأنه لم يتوصل إلى معرفة دراسات تناولت الصورة الذهنية للمكتبة لدى العاملين بها سواء على مستوى الإنتاج الفكرى العربى أم الأجنبي.

هذا وقد استفاد الباحث من الدراسات السابق عرضها في تشكيل الإطار النظري لموضوع الدراسة وصياغة المشكلة البحثية. كما يود الباحث التأكيد على أن موضوع الصورة الذهنية من الموضوعات التي تم الاهتمام بدراساتها في العديد من التخصصات الموضوعية وبالأخص في مجال الإعلام والعلاقات العامة والتسويق وإدارة الأعمال، إلا أن تخصص المكتبات والمعلومات لم يهتم بدراساتها بالشكل الكافي وبالأخص فيما يتعلق بالصورة الذهنية للمكتبات لدى العاملين بها، ويتفق ذلك مع ما توصلت إليه دراسة القبلان (2016) حيث أشارت إلى أن دراسة الصورة الذهنية لدى المستخدمين والعاملين في المكتبات هو أمر مهم خاصة في الوقت الراهن الذي تسعى فيه مؤسسات المعلومات وأقسام تعليم المكتبات والمعلومات إلى تجديد اتجاهاتها وإيجاد رؤية حديثة لمستقبل مسميات أقسامها

التعليمية ووظائفها المهنية والكفايات المطلوبة من العاملين ومسئولياتهم لسوق العمل، والتي لا يمكن أن تتطور دون معرفة الصورة الذهنية للتخصص ومؤسسات التخصص. ففي عصر الثقافة الجمعية لا يمكن المنافسة أو التخطيط للمستقبل في معزل عن رؤية الناس حولنا لاسيما أن الخدمات اليوم تقوم على التنافس في جذب الانتباه في عصر الرقمنة في دائرة ثقافة عالية الوعي من المستهلك أو المنافسين.

## 2. الصورة الذهنية: التعريف ومصادر التكوين والسمات:

يشير المعجم الوسيط إلى أن التصور في علم النفس هو "استحضار صورة شيء محسوس في العقل". ويعنى التصور عند علماء المنطق "إدراك الفرد لمعنى الشيء". وتصبح "الصورة" في المعجم الوسيط هي الشكل، وصورة الأمر تعنى صفته وماهيته المجردة في الذهن. ويشير معجم المصطلحات الإعلامية إلى أن مصطلح image يقابله في اللغة العربية ثلاثة الفاظ هي صورة وانطباع وفكرة. وتعني صورة الشيء في ذهن الفرد الفكرة التي كونها عن هذا الشيء وصورته التي رسمها له في ذهنه أي انطباعه عنه. (خليل، 2004).

وتتعدد التعريفات للصورة الذهنية نتيجة اختلاف نوعية الدراسات التي تناول هذا المصطلح ما بين دراسات متخصصة في الإعلام وأخرى في علم الاجتماع وثالثة في علم النفس ورابعة في السياسة وخامسة في إدارة الأعمال، وكذلك نتيجة لكثرة الأعمال الفكرية المترجمة إلى العربية التي تناولت هذا المصطلح. فهناك تعريفات ركزت على البعد المعرفي (المعلوماتي) لمفهوم الصورة، وأخرى ركزت على الجانب الشعوري (الانفعالي)، وثالثة ركزت على البعد السلوكي. وقد حاول البعض دمج المكونات المعرفية والسلوكية والعاطفية في تعريفهم للصورة الذهنية؛ حيث عرفوها بأنها "عملية معرفية نفسية نسبية ذات أصول ثقافية، تقوم على إدراك الأفراد الانتقائي، المباشر وغير المباشر، لخصائص وسمات موضوع ما، وتكوين اتجاهات عاطفية نحوه، وما ينتج عن ذلك من توجهات سلوكية في إطار مجتمع معين. وقد تأخذ هذه المدركات والاتجاهات والتوجهات شكلاً ثابتاً أو غير ثابت، دقيقاً أو غير دقيق". (ندا، 2004)

ويشير الفراء (2018) إلى أنه من خلال تحليل التعريفات المتعددة للصورة الذهنية نلاحظ أن:

- الصورة الذهنية ما هي العملية ديناميكية متفاعلة متطورة ومتغيرة وتأخذ أشكالاً عديدة وقوالب مختلفة.
- العملية تكون معرفية تمر بمراحل العمليات المعرفية من إدراك وفهم وتذكر وتخضع للمتغيرات والعوامل التي تخضع لها العمليات المعرفية أو تتأثر بها.
- العملية تكون نفسية مما يعني كونها عمليات داخلية لها أبعاد شعورية.
- العملية تكون نسبية أي أنها متغيرة من موضوع لآخر وليس لها خصائص ثابتة.

- العملية تتكون وتتطور في إطار ثقافي معين حيث لا تنشأ في فراغ وإنما تتأثر بكل الظروف المحيطة بها.

العملية لها أربعة مكونات الأول معرفي يعني المعلومات التي يدرك من خلالها الفرد موضوعاً أو قضية أو شخصاً ما وتعتبر هذه المعلومات هي الأساس الذي تبني عليه الصورة الذهنية التي يكونها الفرد، والمكون الثاني الإدراكي يعني ربط المعرفة بالمفاهيم والثقافة الشخصية السابقة لتتحول إلى إدراك عقلي كامل، ويتمثل بقناعة كاملة عن الجهة أو القضية، والمكون الثالث وجداني يعني الميل بالإيجاب أو السلب تجاه موضوع أو قضية أو شعب أو دولة في إطار مجموعة من الصور التي يكونها الأفراد. المكون الرابع السلوكي حيث يعكس سلوك الفرد طبيعة الصورة الذهنية المشكلة لديه في مختلف جوانب الحياة. ويمكن للصورة الذهنية أن تمكن من التنبؤ بسلوك الأفراد؛ لأنها تعكس اتجاهاتهم في الحياة.

- سمات المكونات الأربعة السابقة للصورة متغيرة وتعمل في إطار مجتمعي معين وتختلف تبعاً لخصائص وسمات كل مجتمع.

ويمكن للباحث وضع التعريف الإجرائي للصورة الذهنية للمكتبة على أنها مجموعة من الانطباعات الذاتية والاتجاهات التي يكونها الأفراد العاملون نحو المكتبة المركزية الجديدة، وتندمج تلك الانطباعات الفردية والاتجاهات وتتوحد لتكوين الصورة الكلية للمكتبة. وهذه الانطباعات والاتجاهات غالباً ما تكون مقصودة أو غير مقصودة، وقد تكون سلبية أو إيجابية أو محايدة، وهي نسبية قابلة للتغيير.

وتتكون الصورة الذهنية من مصدرين:

- الخبرة المباشرة: إن احتكاك الفرد اليومي بغيره من الأفراد والمؤسسات والأنظمة والقوانين يعد مصدراً مباشراً ومؤثراً لتكوين الانطباعات الذاتية عن شخص أو منظمة أو فكرة أو دولة، وهذه الخبرة المباشرة أقوى في تأثيرها على عقلية الفرد وعواطفه إذا أحسن توظيفها، وهذه مهمة وحدات العلاقات العامة في تعاملها المباشر؛ حيث يقوم رجال العلاقات العامة بدور مهم في تكوين هذه الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية لدى الآخرين.

- الخبرة غير المباشرة: إن ما يتعرض له الفرد من رسائل شخصية يسمعها من أصدقاء أو عبر وسائل الإعلام عن مؤسسات وأحداث وأشخاص ودول لم يرههم ولم يسمع منهم مباشرة تعد خبرة منقولة وفي هذا النوع من الخبرة تلعب وسائل الإعلام المسموعة والمرئية دوراً أساسياً في تكوين الانطباعات التي تشكل الصورة الذهنية النهائية.

ويشير عجوة (2003) إلى أن هناك العديد من السمات التي تتسم بها الصورة الذهنية، ومنها الآتي:

- هي انطباعات عقلية ذاتية تتكون في أذهان الأفراد أو الجماعات وتشكل اتجاهاتهم ومواقفهم وأحكامهم تجاه المؤسسة.

- تتسم بالديناميكية والقابلية للتغيير والتفاعل المستمر مع المتغيرات الذاتية للأفراد.

- تمثل تقديمًا عقليًا لكل ما يتعلق بالمنظمة سواء كان هذا التقديم جزئيًا لبعض عناصر المنظمة أو تقديمًا للعناصر الكلية للمنظمة بكل مكوناتها وأبعادها.
- الصورة الذهنية للمنظمة مقصودة وخطط لها بعناية. وهي بذلك تختلف عن الصورة النمطية التي يكونها الأفراد بناء على معلومات خاطئة وتعتمد على برامج إعلامية مدروسة.
- الصورة الذهنية للمنظمة قابلة للقياس باستخدام أساليب البحث العلمي ويمكن التعرف إلى طبيعة الصورة المتكونة لدى الجمهور وتحديد أية تغيرات تطرأ عليها سواء كانت سلبية أم إيجابية.

### 3. المكتبة المركزية الجديدة

أفتتحت المكتبة المركزية داخل حرم جامعة القاهرة عام 1932م، وتكونت مجموعاتها في البداية عن طريق الهبات والهدايا من الهيئات العلمية داخل مصر وخارجها، ثم تلقت مجموعات كبيرة من أوعية المعلومات الفريدة والنفيسة عن طريق الإهداء والشراء على مر الزمان. وفي عام 1994م وجهت السيدة سوزان مبارك قرينة رئيس الجمهورية إدارة الجامعة إلى دراسة كيفية تجديد وتحديث مكتبة الجامعة ووعدت بأن تسهم في حشد الطاقات الممكنة من أجل تحقيق هذا المجهود، واستجابت الجامعة إلى هذا التوجيه، وأصدر الأستاذ الدكتور مفيد شهاب رئيس الجامعة حينذاك قرارًا بتشكيل لجنة عليا متخصصة تضم كافة العناصر الخبيرة في هذا المجال برئاسة نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا، ووافق مجلس جامعة القاهرة في 31 يوليو 1996م على إنشاء المكتبة الجديدة وعلى البدء في اتخاذ الإجراءات التنفيذية الخاصة بذلك. وفي 29 يناير 2008م تم افتتاح المكتبة المركزية الجديدة بحضور السيدة سوزان مبارك قرينة رئيس الجمهورية. (تاريخ المكتبة المركزية الجديدة ونشأتها، 2019).

تدعم المكتبة مهام الجامعة وتساعد على تحقيق أهدافها وتنمية المعرفة وبثها، وهي الشريك الأساسي والحيوي للمؤسسة الأكاديمية، وتعمل على توفير مصادر المعلومات المختلفة والحديثة للمجتمع الأكاديمي على اختلاف اهتماماته الموضوعية، وتقديم خدمات معلوماتية متطورة ترتبط ارتباطًا مباشرًا بالعملية التعليمية والبحثية واحتياجات مجتمع المعرفة. وتسعى المكتبة للوفاء بمهمتها من خلال إنجاز الأهداف الآتية: (رسالة المكتبة المركزية الجديدة وأهدافها، 2019)

- تلبية حاجات الطلاب في المرحلة الجامعية الأولى والدراسات العليا إلى خدمة مكتبية متطورة.
- تلبية متطلبات البحث العلمي من مصادر معلومات تتسم بالجدة والحداثة مطبوعة وإلكترونية.
- تلبية احتياجات جمهور القراء والباحثين من خارج الجامعة.
- كما تقوم المكتبة كمكتبة إيداع قانوني للآتي:
  - الإنتاج الفكري لأعضاء هيئة التدريس بالجامعة والمدرسين المساعدين والمعيرين.
  - الرسائل الجامعية المجازة في كافة الكليات والمعاهد التابعة للجامعة.

- إصدارات الكليات والمعاهد التابعة للجامعة من دوريات علمية أو كتب سنوية أو إحصائيات أو تقارير أو غيرها من أشكال الإصدارات المطبوعة أو الالكترونية...الخ.
- كافة أنواع وأشكال الإنتاج الفكري الصادر عن الجامعة محلياً وعربياً وعالمياً.
- العمل كمقر لإدارة الفهرس الموحد لرصيد مكتبات الكليات والمعاهد والأقسام العلمية التابعة للجامعة لتيسير خدمة الإعارة المتبادلة لمجتمع الجامعة.
- العمل كمركز للتعليم البليوجرافي لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والعاملين والطلاب على اختلاف اهتماماتهم الموضوعية والبحثية والوظيفية والدراسية.

تتكون المكتبة من عدد (6) أقسام رئيسة وعدد (2) وحدة مستقلة حيث تتمثل الأقسام في قسم الإجراءات الفنية، قسم الخدمات التقليدية، قسم الخدمات غير التقليدية، قسم المجموعات النادرة، قسم الطباعة والاستنساخ، قسم الشؤون المالية والإدارية والقانونية. وتتمثل الوحدات في وحدة العلاقات العامة، ووحدة النشاط الثقافي والفني وتتبع مدير المكتبة مباشرة. وهناك ثلاث شركات خاصة تتولى الأمن والنظافة والصيانة. ويعمل بوحدة العلاقات العامة ثلاثة أفراد؛ حيث تتولى الوحدة إدارة محتوى الموقع الالكتروني للمكتبة والصفحة الرسمية للمكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي، كما تدير وسيلة للاتصال تتمثل في جروب على الواتس اب بين إدارة المكتبة ومديري الإدارات. أما بالنسبة للمستفيدين فتقوم الوحدة بتنظيم الندوات للطلاب من خلال استضافة أحد الأساتذة مع تنفيذ التدريب الصيفي، والمشاركة في ملتقى التوظيف. كما تتلقى الوحدة الأسئلة والاستفسارات وتعمل على استقبال الوفود الزائرة للمكتبة والمشاركة في تنظيم المؤتمرات التي يتم استضافتها داخل قاعات المكتبة.

#### 4. عرض النتائج وتحليلها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما طبيعة الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات العاملين محل الدراسة حول أسئلة الانطباعات والاتجاهات، وتم عرض النتائج في الجداول التالية:

##### 1. انطباعات العاملين عن المكتبة المركزية الجديدة

يلاحظ من الجدول (2) أن انطباعات العاملين عن المكتبة المركزية الجديدة كانت إيجابية حيث بلغ المتوسط العام للعبارات (2.69). وقد جاءت مواعيد المكتبة ومبناها وموقعها الجغرافي كأعلى عبارات تتسم بالانطباعات الإيجابية من قبل العاملين حيث حصلت على متوسطات (2.91، 2.88، 2.84) على التوالي. أما أدنى العبارات فتمثلت في (مطبوعات ونشرات المكتبة، ودعم إدارة الجامعة للمكتبة) وتتسم بالانطباعات المحايدة من قبل العاملين؛ وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم المام العاملين بطبيعة الدعم المقدم من إدارة الجامعة، وكذلك عدم

المامهم بالمطبوعات والنشرات التي تصدرها المكتبة وبالأخص في ظل اعتماد العاملين على استخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة. وتتفق تلك النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة محمود (2014) حيث أشارت إلى أن هناك انطباعاً إيجابياً عاماً لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس المترددين على المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة ومكتبتي جامعة حلوان وعين شمس وقد جاء موقع المكتبة الجغرافي ليمثل أهمية كبيرة لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس.

جدول رقم (2) انطباعات العاملين المكونة للصورة الذهنية عن المكتبة المركزية الجديدة

الترتيب	رقم العبارة بالأستبيان	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الانطباع
1	1	مواعيد العمل بالمكتبة	2.91	0.28	إيجابي
3	2	الموقع الجغرافي المكتبة	2.84	0.37	إيجابي
2	3	مبنى المكتبة	2.88	0.32	إيجابي
7	4	تجهيزات المكتبة	2.74	0.44	إيجابي
5	5	مجموعات المكتبة	2.77	0.43	إيجابي
6	6	طريقة تنظيم المجموعات	2.75	0.43	إيجابي
4	7	خدمات المكتبة	2.81	0.39	إيجابي
9	8	الموقع الالكتروني للمكتبة	2.58	0.53	إيجابي
10	9	مطبوعات ونشرات المكتبة	2.30	0.49	محايد
8	10	أسلوب إدارة المكتبة	2.64	0.48	إيجابي
10	11	دعم إدارة الجامعة للمكتبة	2.30	0.49	محايد
		الانطباع العام	2.69	0.24	إيجابي

## 2. اتجاهات العاملين نحو المكتبة المركزية الجديدة

يتبين من الجدول السابق أن اتجاهات العاملين نحو المكتبة المركزية الجديدة كانت إيجابية حيث بلغ المتوسط العام للعبارات (2.42). وكانت أعلى ثلاث عبارات متمثلة في (تعتبر المكتبة عنصرًا مؤثرًا في العملية التعليمية بالجامعة، تتمتع المكتبة بصورة إيجابية بين المكتبات الجامعية في مصر، تمتاز المكتبة بموقع استراتيجي داخل الحرم الجامعي) حيث حصلت على متوسطات (2.91، 2.84، 2.80) على التوالي. أما أدنى العبارات لاستجابات الأفراد محل الدراسة فكانت متمثلة في (تحتاج المكتبة إلى أن تفتح أبوابها لساعات عمل إضافية) بدرجة اتجاه سلبية لحصولها على متوسط (1.42) حيث يرى العاملون أن ساعات فتح المكتبة كافية. وهذه النتائج منطقية؛ حيث إن المكتبة تتميز بالفعل بموقع استراتيجي حيث أجريت دراسات علمية قبل إنشائها لتحديد أفضل المواقع كما أن المكتبة تمتلك سمعة جيدة بين المكتبات الجامعية المصرية.

جدول (3) اتجاهات العاملين نحو المكتبة المركزية الجديدة

الترتيب	رقم العبارة بالاستبيان	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الاتجاه
2	1	تتمتع المكتبة بصورة إيجابية بين المكتبات الجامعية في مصر	2.84	0.37	إيجابي
1	2	تعتبر المكتبة عنصراً مؤثراً في العملية التعليمية بالجامعة	2.91	0.28	إيجابي
16	3	تحتاج المكتبة إلى أن تفتح أبوابها لساعات عمل إضافية	1.42	0.70	سلبى
4	4	تمتاز المكتبة بتنوع مصادر المعلومات بها	2.77	0.46	إيجابي
14	5	تفتقر المكتبة للتغطية الشاملة في مجالاتها الموضوعية	1.83	0.66	محايد
5	6	طريقة تنظيم مجموعات المكتبة تساعد المستفيدين في سهولة البحث والاسترجاع	2.74	0.47	إيجابي
7	7	تمثل خدمات المكتبة وأنشطتها أهم عناصر الجذب للمستفيدين	2.64	0.51	إيجابي
12	8	لا يزال هناك مزيد من الخدمات يجب أن تقدمها المكتبة للمستفيدين	2.29	0.62	محايد
15	9	يحتاج بعض الزملاء العاملين بالمكتبة إلى تنمية مهارات التواصل والتفاعل الاجتماعي والمهني	1.57	0.58	سلبى
8	10	تمتلك المكتبة كوادر من العاملين المهنيين ذوي الكفاءة العالية	2.57	0.53	إيجابي
9	11	لدى المكتبة خطة عمل بالأنشطة وجداول زمنية محددة في تقديم خدماتها	2.55	0.56	إيجابي
6	12	يتوافر الراحة والهدوء داخل المكتبة	2.67	0.50	إيجابي
10	13	تحتاج المكتبة إلى تغييرات في التجهيزات ومتابعة صيانتها	2.38	0.60	محايد
13	14	النظام الإداري بالمكتبة يحتاج إلى تغييرات	2.13	0.75	محايد
3	15	تمتاز المكتبة بموقع استراتيجي داخل الحرم الجامعي	2.80	0.40	إيجابي
6	16	تمتلك المكتبة مبنى جيداً يراعى المعايير والمواصفات	2.74	0.47	إيجابي
11	17	تهتم إدارة المكتبة بالشكاوى المقدمة من قبل العاملين وتعمل على حلها	2.36	0.54	محايد
		الاتجاه العام	2.42	0.18	إيجابي

## 3. العلاقة بين انطباعات العاملين عن المكتبة واتجاهاتهم نحوها

تشير نتائج الجدول (4) إلى صحة الفرض الأول للدراسة والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة بين انطباعات العاملين عن المكتبة المركزية الجديدة واتجاهاتهم نحوها حيث بلغت قيمة كا (150.16) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.021). كما بلغ متوسط انطباعات الأفراد محل الدراسة عن المكتبة (2.69)، ومتوسط اتجاهاتهم نحوها (2.42).

جدول رقم (4) يوضح العلاقة بين انطباعات العاملين عن المكتبة المركزية الجديدة واتجاهاتهم نحوها

المحور	المتوسط	الانحراف	كا	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الانطباعات	2.69	0.24	150.156	117	0.021
الاتجاهات	2.42	0.18			

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين

بها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، وتم عرض النتائج في الجدول التالي:

جدول (5) مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية لدى العاملين بها

م	المصادر	التكرار	النسبة المئوية
1	الاتصال الشخصي مع رئيسك المباشر	35	50.7%
2	الاتصال الشخصي مع زملائك داخل المكتبة	33	47.8%
3	القرارات الإدارية والتعميمات	25	36.2%
4	صفحة المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي	21	30.4%
5	الموقع الإلكتروني للجامعة	17	24.6%
6	نشرة المكتبة	17	24.6%
7	البرامج التدريبية وورش العمل والندوات التي تحضرها	13	18.8%
8	نشرة أخبار الجامعة	35	50.7%
9	الموقع الإلكتروني للمكتبة	40	58%
10	الصحف والمجلات والتلفزيون وغيرها من وسائل الإعلام المختلفة	55	79.7%

يتضح من الجدول السابق أن "الاتصال الشخصي مع رئيسك المباشر" هو المصدر الأول للحصول على المعلومات عن المكتبة المركزية الجديدة بنسبة 50.7%. يليه في المركز الثاني "الاتصال الشخصي مع زملائك داخل المكتبة" بنسبة 47.8%. ثم في المركز الثالث "القرارات الإدارية والتعميمات" بنسبة 36.2%. وهذا أمر طبيعي لأن مجتمع الدراسة يتكون من العاملين في المكتبة وتعد تلك المصادر من أساسيات العمل داخل المكتبة.

كما يتضح من الجدول تنوع مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة لدى العاملين بها فبالإضافة للمصادر السابق ذكرها نجد في المركز الرابع "صفحة المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي" بنسبة 30.4%، وفي المركز الخامس "الموقع الإلكتروني للجامعة" بنسبة 24.6% ويدل ذلك على وعي العاملين واستفادتهم من التكنولوجيا الحديثة في الحصول على المعلومات. وقد احتلت المصادر "نشرة المكتبة، البرامج التدريبية، وورش العمل، والندوات التي تحضرها، نشرة أخبار الجامعة، الموقع الإلكتروني للمكتبة، الصحف والمجلات والتلفزيون وغيرها من وسائل الإعلام المختلفة" المراكز من السادس حتى العاشر بمتوسطات (24.6%، 18.8%، 50.7%، 58%، 79.7%) على التوالي. وبناء عليه يستطيع الباحث الإقرار بتنوع المصادر ما بين مصادر مباشرة ومصادر غير مباشرة ساهمت في تشكيل الصورة الذهنية للعاملين في المكتبة المركزية الجديدة.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: ما البرامج والأنشطة التي تنفذها وحدة العلاقات العامة بهدف بناء وتحسين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، وتم عرض النتائج في الجدول التالي:

جدول (6) توزيع الأفراد محل الدراسة حسب حضورهم لبرامج أو أنشطة تابعة لوحدة العلاقات العامة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
17.4%	12	نعم
82.6%	57	لا
100%	69	المجموع

يتضح من الجدول السابق أن الغالبية العظمى من العاملين بالمكتبة المركزية الجديدة لم يحضروا برامج أو أنشطة تنفذها المكتبة المركزية الجديدة حيث بلغت نسبة عدم الحضور 82.6% مقابل حضور بنسبة 17.4%.

وحيثما طلب منهم ذكر البرامج والأنشطة التي حضروها حصروها في الرحلات وحفلات التكريم. ويدعم تلك النتائج ما توصل إليه الباحث من خلال المقابلة المقننة مع حجاج (2019) مدير وحدة العلاقات العامة بالمكتبة المركزية الجديدة حيث أشار إلى عدم قيام الوحدة بتقديم برامج لتحسين صورة المكتبة وجميع البرامج والأنشطة موجهة للمستفيدين وبالأخص الطلاب في شكل ندوات وورش عمل. كما أشار إلى أن الخدمات الاجتماعية التي تقدم للعاملين تتمثل في تنظيم حفل لتكريم المحال إلى المعاش حيث يتم إعداد فيلم تسجيلي ومنح شهادة تقدير، بالإضافة للحفلات قد تقوم الوحدة بتنظيم بعض الرحلات الترفيهية للعاملين.

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل نجحت الإدارة العليا للمكتبة المركزية الجديدة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بها ورفع معدل ثقتهم بالمكتبة؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم عرض النتائج في

الجدول التالي:

جدول (7) معدل نجاح الإدارة العليا في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبة المركزية الجديدة

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
تسعى الإدارة العليا للمكتبة إلى فهم العاملين بها	2.25	0.55	متوسطة
يثق العاملون في الإدارة العليا للمكتبة	2.42	0.53	كبيرة
تقوم الإدارة العليا للمكتبة بأخذ رأي العاملين عند صياغة رؤيتها ورسالتها وخططها	1.78	0.70	متوسطة
تقوم الإدارة العليا للمكتبة باستشارة العاملين في قراراتها	1.81	0.65	متوسطة
تقدم المكتبة مجموعة جيدة من الخدمات الاجتماعية للعاملين بها	1.94	0.59	متوسطة
معدل النجاح	2.04	0.44	متوسطة

يتبين من الجدول السابق أن معدل نجاح الإدارة العليا في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبة المركزية الجديدة حصل على متوسط عام قدره (2.04) ووفقاً للمعيار فإن درجة الموافقة تكون متوسطة. وربما يرجع السبب في ذلك إلى المطالبات بتحسين الأوضاع المالية للعاملين عن طريق زيادة الحافز الشهري، ومطالباتهم بزيادة برامج التدريب، ومطالباتهم بتحديث الأجهزة وزيادة سرعة الشبكة، ومطالباتهم بإصلاح عربيات حمل الكتب والرسائل،

وجميعها لم يتحقق وقد أشاروا إلى تلك المطالبات عند إجاباتهم عن سؤال مفتوح عن مقترحاتهم لتحسين صورة المكتبة وتطوير أداؤها وذلك بالاستبيان الذي وزع عليهم.

خامساً: النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، نوع التوظيف، سنوات الخبرة)؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار Independent Samples T Test، وتحليل التباين الأحادي ANOVA، وذلك باستخدام برنامج SPSS.

### 1. انطباعات العاملين واتجاهاتهم تبعاً لمتغير الجنس

تم استخدام اختبار (T) وذلك للتحقق من صحة الفرض التالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الجنس.

جدول رقم (8) نتائج اختبار (T) لدراسة تأثير متغير الجنس

الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	درجات الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	المحور
0.480	0.037	67	0.261	2.687	ذكر	الانطباعات
			0.229	2.685	أنثى	
0.065	2.417	67	0.2117	2.507	ذكر	الاتجاهات
			0.155	2.393	أنثى	

يتبين من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة لانطباعات العاملين حسب متغير الجنس بلغت (0.480) وهي قيمة أكبر من (0.05)، وقيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العاملين بلغت (0.065) وهي قيمة أكبر من (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الجنس، ومن ثم فقد ثبتت صحة الفرض. وقد يرجع السبب في ذلك إلى تشابه بيئة وظروف العمل للعاملين حيث يعملون بالمكتبة المركزية الجديدة وهي بيئة عمل موحدة للذكور والإناث على حد سواء.

### 2. انطباعات العاملين واتجاهاتهم تبعاً لمتغير الفئة العمرية

تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA وذلك للتحقق من صحة الفرض التالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الفئة العمرية.

جدول رقم (9) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
الانطباعات	بين المجموعات	0.129	3	0.043	0.765	0.518
	داخل المجموعات	3.649	65	0.056		
	المجموع الكلي	3.778	68			
الاتجاهات	بين المجموعات	0.029	3	0.010	0.299	0.826
	داخل المجموعات	2.098	65	0.032		
	المجموع الكلي	2.126	68			

تظهر نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة مستوى الدلالة لانطباعات العاملين حسب متغير الفئة العمرية بلغت (0.518) وهي أكبر من (0.05)، وقيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العاملين بلغت (0.826) وهي قيمة أكبر من (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الفئة العمرية، ومن ثم فقد ثبتت صحة الفرض. ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن العاملين على الرغم من اختلاف أعمارهم إلا أنهم يمتلكون انطباعات واتجاهات إيجابية تجاه المكتبة المركزية الجديدة.

### 3. انطباعات العاملين واتجاهاتهم تبعاً لمتغير الوظيفة

تم استخدام اختبار (T) وذلك للتحقق من صحة الفرض التالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الوظيفة.

جدول رقم (10) نتائج اختبار (T) لدراسة تأثير متغير الوظيفة

المحور	الوظيفة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الانطباعات	مهني	2.72	0.19	67	1.705	0.001
	غير مهني	2.62	0.30			
الاتجاهات	مهني	2.43	0.17	67	0.141	0.784
	غير مهني	2.42	0.18			

تظهر نتائج الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة لانطباعات العاملين حسب متغير الوظيفة بلغت (0.001) وهي أقل من (0.05)، وقيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العاملين بلغت (0.784) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الوظيفة لصالح المهنيين. ومن ثم فقد ثبت عدم صحة الفرض. ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن المهني هو شخص متخصص في مجال المكتبات والمعلومات ولديه من المعرفة ما يجعل انطباعه إيجابياً؛ حيث تم تأهيله نفسياً وعلمياً للعمل في المكتبة بعكس غير المهني الذي قد يكون أجبر على العمل بالمكتبة أو دفعته الظروف للعمل بها.

#### 4. انطباعات العاملين واتجاهاتهم تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA وذلك للتحقق من صحة الفرض التالي:  
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (11) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
الانطباعات	بين المجموعات	0.068	3	0.023	0.398	0.755
	داخل المجموعات	3.710	65	0.057		
	المجموع الكلي	3.778	68			
الاتجاهات	بين المجموعات	0.016	3	0.005	0.164	0.920
	داخل المجموعات	2.110	65	0.032		
	المجموع الكلي	2.126	68			

تظهر نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة مستوى الدلالة لانطباعات العاملين حسب متغير المستوى التعليمي بلغت (0.755) وهي أكبر من (0.05)، وقيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العاملين بلغت (0.920) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، ومن ثم فقد ثبتت صحة الفرض. ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى أن 91.3% من العاملين محل الدراسة حاصلين على ليسانس/ بكالوريوس وبالتالي ليس هناك تنوع كبير في المستوى التعليمي لأفراد المجتمع.

#### 5. انطباعات العاملين واتجاهاتهم تبعاً لمتغير نوع التوظيف

تم استخدام اختبار (T) وذلك للتحقق من صحة الفرض التالي:  
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير نوع التوظيف.

جدول رقم (12) نتائج اختبار (T) لدراسة تأثير متغير نوع التوظيف

المحور	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الانطباعات	تعيين دائم	2.680	0.245	67	0.357-	0.367
	عقد مؤقت	2.706	0.200			
الاتجاهات	تعيين دائم	2.423	0.177	67	0.046	0.869
	عقد مؤقت	2.420	0.184			

تظهر نتائج الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة لانطباعات العاملين حسب متغير نوع التوظيف بلغت (0.367) وهي أكبر من (0.05)، وقيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العاملين بلغت (0.869) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير نوع التوظيف. ومن ثم فقد ثبتت صحة الفرض.

#### 6. انطباعات العاملين واتجاهاتهم تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA وذلك للتحقق من صحة الفرض التالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (13) نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
الانطباعات	بين المجموعات	0.063	2	0.031	0556	0.575
	داخل المجموعات	3.716	66	0.056		
	المجموع الكلي	3.778	68			
الاتجاهات	بين المجموعات	0.157	2	0.078	2.625	0.080
	داخل المجموعات	1.970	66	0.030		
	المجموع الكلي	2.126	68			

تظهر نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة مستوى الدلالة لانطباعات العاملين حسب متغير سنوات الخبرة بلغت (0.575) وهي أكبر من (0.05)، وقيمة مستوى الدلالة لاتجاهات العاملين بلغت (0.080) وهي قيمة أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم فقد ثبتت صحة الفرض. وقد يرجع السبب في ذلك إلى أن بيئة العمل واحدة ومن ثم تشابهت انطباعات العاملين واتجاهاتهم بغض النظر عن سنوات الخبرة.

#### أبرز النتائج والتوصيات

يمكن تلخيص أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي:

- تُعرف الصورة الذهنية إجرائياً بأنها مجموعة من الانطباعات الذاتية والاتجاهات التي يكونها الأفراد العاملون نحو المكتبة المركزية الجديدة، وتندمج تلك الانطباعات الفردية والاتجاهات وتتوحد لتكوين الصورة الكلية للمكتبة. وهذه الانطباعات والاتجاهات غالباً ما تكون مقصودة أو غير مقصودة، وقد تكون سلبية أو إيجابية أو محايدة، وهي نسبية قابلة للتغيير.

- الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها كانت إيجابية حيث بلغ المتوسط العام لانطباعات العاملين عن المكتبة (2.69)، وبلغ المتوسط العام لاتجاهات العاملين نحو المكتبة (2.42).
- تبين وجود علاقة ذات دلالة بين انطباعات العاملين عن المكتبة المركزية الجديدة واتجاهاتهم نحوها حيث بلغت قيمة كا (150.16) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.021). كما بلغ متوسط انطباعات الأفراد محل الدراسة عن المكتبة (2.69)، ومتوسط اتجاهاتهم نحوها (2.42).
- تنوعت مصادر تكوين الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة لدى العاملين بها ما بين مصادر مباشرة ومصادر غير مباشرة. وقد جاء "الاتصال الشخصي مع رئيسك المباشر" في المركز الأول كمصدر رئيس للحصول على المعلومات بنسبة 47.8%. يليه في المركز الثاني "الاتصال الشخصي مع زملائك داخل المكتبة" بنسبة 47.8%. ثم في المركز الثالث "القرارات الإدارية والتعميمات" بنسبة 36.2%. وفي المركز الرابع "صفحة المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي" بنسبة 30.4%، وفي المركز الخامس "الموقع الإلكتروني للجامعة" بنسبة 24.6%. وقد احتلت المصادر "نشرة المكتبة، البرامج التدريبية، وورش العمل، والندوات التي تحضرها، نشرة أخبار الجامعة، الموقع الإلكتروني للمكتبة، الصحف والمجلات والتلفزيون وغيرها من وسائل الإعلام المختلفة" المراكز من السادس حتي العاشر بمتوسطات (24.6%، 18.8%، 50.7%، 58%، 79.7%) على التوالي.
- توجد وحدة للعلاقات العامة بالمكتبة المركزية الجديدة ولكنها لا تقدم البرامج بهدف بناء وتحسين الصورة الذهنية للمكتبة، وغالبية البرامج والأنشطة موجهة للمستفيدين وبالأخص الطلاب في شكل ندوات وورش عمل. وفيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية التي تقدم للعاملين فتتمثل في تنظيم حفل لتكريم المحال إلى المعاش، وتنظيم رحلات ترفيهية.
- درجة الموافقة على معدل نجاح الإدارة العليا في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبة المركزية الجديدة كانت متوسطة حيث حصل على متوسط عام قدره (2.04). وربما يرجع السبب في ذلك إلى المطالبات بتحسين الأوضاع المالية للعاملين عن طريق زيادة الحافز الشهري، ومطالباتهم بزيادة برامج التدريب، ومطالباتهم بتحديث الأجهزة، وزيادة سرعة الشبكة، ومطالباتهم بإصلاح عرقيات حمل الكتب والرسائل، وجميعها لم يتحقق وقد أشاروا إلى تلك المطالبات عند إجاباتهم عن سؤال مفتوح عن مقترحاتهم لتحسين صورة المكتبة وتطوير أداؤها.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغيرات (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، نوع التوظيف، سنوات الخبرة) ولكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصورة الذهنية للمكتبة المركزية الجديدة تبعاً لمتغير الوظيفة لصالح المهنيين.

بناء على ما سبق يمكن تقديم بعض التوصيات التي يعتقد الباحث فاعليتها الإيجابية على النحو التالي:

- ترسيخ القناعة لدى الإدارة العليا للمكتبة بأهمية الصورة الذهنية للمكتبة ودورها في جذب أكبر عدد من المستفيدين وأن تترجم هذه القناعة إلى ممارسات واقعية وملموسة.
- ينبغي تعزيز الاهتمام بوحدة العلاقات العامة باتباع طرق فعالة في انتقاء العاملين بها، واستخدام البرامج التدريبية لبناء المهارات بصفة دورية، واعتماد برامج وأنشطة متنوعة لتعزيز الصورة الذهنية للمكتبة لدى العاملين والمستفيدين.
- بما أن الصورة الذهنية التي أدركها العاملون للمكتبة المركزية الجديدة إيجابية فإنه يتوجب على وحدة العلاقات العامة العمل من أجل تعزيز تلك الصورة من خلال تدريب وتأهيل العاملين على كيفية التعامل مع المستفيدين وجعلهم بؤرة نشاط المكتبة وأساس بقائها.
- ينبغي على الإدارة العليا للمكتبة المركزية الجديدة زيادة الاهتمام بالعاملين والارتقاء بهم وبمستوى أدائهم والعمل على استكشاف الأسباب التي قد ترفع من مستويات الرضا والولاء للعاملين بالمكتبة مع القيام بحل مشاكلهم أول بأول.
- ضرورة الاستفادة من تطبيقات الويب 2 في خلق صورة إيجابية عن المكتبة وأن تتولى وحدة العلاقات العامة بالمكتبة القيام بتلك المهمة.
- ضرورة تقديم برنامج تليفزيوني أو إذاعي عن المكتبات الجامعية للتعريف بأنشطتها وخدماتها من أجل تحسين صورتها لدى العاملين والمستفيدين.
- حث الإدارة العليا للجامعة على اتخاذ قرار بتدريس مقرر عن استخدام المكتبة لطلاب الفرقة الأولى بكليات الجامعة؛ للتعريف بدور المكتبة الجامعية وأهميتها في العملية التعليمية وكيفية استخدامها مما سيعمل على تحسين الصورة الذهنية للمكتبة.



#### المصادر

- 1- Alansari, H. A. (2011). Career choice, satisfaction, and perceptions about their professional image: A study of Kuwaiti librarians. *Library Review*, 60(7), 575-587.
- 2- Majid, S., & Haider, A. (2008). Image problem even haunts hi-tech libraries: Stereotypes associated with library and information professionals in Singapore. In *Aslib Proceedings* (Vol. 60, No. 3, pp. 229-241). Emerald Group Publishing Limited.
- 3- Opara, U. N. (2006). Projecting a positive image of public libraries in Nigeria through public relations. *African Journal of Library, Archives & Information Science*, 16(2).
- 4- Vassilakaki, E.& Moniarou-Papaconstantinou, V. (2014). Identifying the prevailing images in library and information science profession: is the landscape changing? *New library world*, 115(7/8), 355-375.

- 5- الحاجة، مي. (1999). دور الاتصال في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسات العلاجية. المجلة المصرية لبحوث الإعلام. ع6.
- 6- الحماد، خلف لافي الحلبا. (2014). الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني: دراسة ميدانية. (أطروحة ماجستير، جامعة البترا، كلية الآداب والإعلام، قسم الصحافة والإعلام).
- 7- الحوري، فالح عبدالقادر، والزيادات، ممدوح، وعبابنه، هائل. (2014). إدارة الصورة الذهنية للمنظمات الأردنية في إطار واقع المسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية في شركات الاتصالات الخلوية الأردنية. شؤون اجتماعية. 31(121).
- 8- الزهرى، محمد محفوظ. (يناير/مارس 2007). العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية لممارس العلاقات العامة: دراسة ميدانية على عينة من المنشآت السياحية بمدينة الأقصر والغردقة. المجلة المصرية لبحوث الرأي العام. 8(1).
- 9- الغانم، مني عبدالله على. (2003). القوى النسائية العاملة في المكتبات الأكاديمية بمدينة الرياض: دراسة للواقع والاتجاهات الوظيفية. (أطروحة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، قسم المكتبات والمعلومات).
- 10- الفراء، عبدالله مصطفي. (2018). دور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في بناء العلاقة الاستراتيجية مع جمهور المستفيدين. (أطروحة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال).
- 11- القبلان، نجاح قبلان. (2016). الصور الذهنية لمهنة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ومستقبلها. QScience Connect, 2016(3). Retrieved may 2019 from: <http://dx.doi.org/10.5339/connect.2016.slaagc.4>
- 12- بركات، زياد. (2017). الصورة الذهنية المدركة للموظف الحكومي من وجهة نظر الجمهور الفلسطيني في محافظة طولكرم. المجلة التربوية المتخصصة. 6(7).
- 13- تاريخ المكتبة المركزية الجديدة ونشأتها. استرجع في مايو 2019 من خلال الرابط: [http://www.cl.cu.edu.eg/?page\\_id=35](http://www.cl.cu.edu.eg/?page_id=35)
- 14- حافظ، سرفيناز. (2019/5/8م). مقابلة مع سرفيناز حافظ مدير المكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة.
- 15- حجاج، يسري. (2019/5/8م). مقابلة مقننة مع يسري حجاج مدير وحدة العلاقات العامة بالمكتبة المركزية الجديدة بجامعة القاهرة.
- 16- خليل، إنجي محمد أبوسريع. (2004). الصورة الذهنية لمهنة العلاقات العامة لدى ممارسيها وعلاقتها بمستوى أدائهم لها. (أطروحة ماجستير، جامعة القاهرة، كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان). ص 73.
- 17- رسالة المكتبة المركزية الجديدة وأهدافها. استرجع في مايو 2019م من خلال الرابط: [http://www.cl.cu.edu.eg/?page\\_id=65](http://www.cl.cu.edu.eg/?page_id=65)

- 18- صالح، غنية نحاس، وال عكاب، هناء شاكر. (2008). واقع العلاقات العامة في المكتبات المركزية الجامعية. المجلة العراقية للمعلومات. 9(1-2).
- 19- عبد العزيز، مازن محمد محمد. (2019). الصورة الذهنية للجامعات المصرية لدى الوافدين واليات إدارتها: دراسة ميدانية. (أطروحة دكتوراه، جامعة عين شمس، كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي).
- 20- عبدالله، نهلة نجاح، وعجيل، علاء جاسب. (2016). الصورة الذهنية للجامعة التقنية الوسطى لدى تدريسي الجامعة. مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، ع47.
- 21- عجرة، علي. (2003). العلاقات العامة والصورة الذهنية. ط3. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.
- 22- غموقى، حمزة. (2014). دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية للمؤسسة الاقتصادية لدى جمهورها الداخلي: دراسة ميدانية على عينة من الجمهور الداخلي بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة. (أطروحة ماجستير. جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، شعبة علوم الإعلام والاتصال).
- 23- قطر، محمود. (2002). الصورة الذهنية لمكتبة الإسكندرية. بحث قدم للمؤتمر القومي السادس اختصاصي المكتبات في مصر بعنوان مكتبة الإسكندرية الجديدة بين منظومة المكتبات المصرية والإقليمية والعالمية. (الإسكندرية، الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات ومكتبة الإسكندرية).
- 24- محسن، ميرهان. (2007). دور وسائل الإعلام في تكوين الصورة الذهنية عن الشخصيات العامة في مصر: دراسة تحليلية ميدانية. (أطروحة ماجستير، جامعة حلوان، كلية الآداب، قسم الإعلام).
- 25- محمود، علاء عادل. (2014). الصورة الذهنية للمكتبات الجامعية وتأثير التسويق في تكوينها: دراسة ميدانية. (أطروحة ماجستير، جامعة حلوان، كلية الآداب، قسم المكتبات والمعلومات).
- 26- معمري، أمينة. (2015). دور الاتصال الداخلي في تشكيل الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية برئاسة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. (أطروحة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الانسانية).
- 27- نبيلة، براهيم. (2011). مهنة المكتبي ظاهرة نسوية: مقارنة وصفية تحليلية بمكتبات وهران. (أطروحة ماجستير، جامعة وهران، المدرسة الدكتورالية للعلوم الاجتماعية).
- 28- ندا، أيمن منصور. (2004). الصور الذهنية والإعلامية: عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير. القاهرة: المدنة بريس. ص29.



## **THE MENTAL IMAGE OF THE NEW CENTRAL LIBRARY AT CAIRO UNIVERSITY TO ITS EMPLOYEES**

Dr. MOHAMED ABDELRAHMAN ELSAADANY

### Abstract

*The study aims at revealing the mental image of the new central library at Cairo University to its employees, identifying the sources of the formation of that image, and monitoring the programs and activities that are implemented in order to improve or enhance them. The study is based on the use of the case study method. The questionnaire, the interview, and the extrapolation of the literature are used as data collection tools. The study concludes that the mental image of the new central library for its employees is positive. The general average of the employees' impressions of the library is (2.69). It also reaches the diversity of sources of mental image formation of the new central library among its employees, between direct sources and indirect sources. The results refer to the existence of a public relations unit in the new Central Library but it does not provide programs to build and improve the mental image of the library. Most programs and activities are targeted at beneficiaries, especially students in the form of seminars and workshops. The social services offered to employees include organizing a ceremony honoring the pensioners and organizing recreational trips. The study presents many recommendations, including the conviction of the library's senior management of the importance of the mental image of the library and its role in attracting the largest number of beneficiaries, and turns this conviction into realistic and concrete practices.*

*Keywords: Mental Image, Academic Libraries, New Central Library, Cairo University, Library Employees, Internal Audience.*

