

العلاقات العامة الرقمية ودورها في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية

ا.م.د. عبد الرحمن محمود محمد

جامعة تكريت / كلية الآداب

abd_alrahman6447@tu.edu.iq

المستخلص :

يهدف البحث إلى التعرف على العلاقات العامة الرقمية ودورها في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على الاستبانة كأداة للبحث، وزعت الاستبانة على (١٥٤) مستفيداً من خدمات المكتبات الجامعية من طلبة وموظفين وهيئة تدريسية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: وجود علاقة طردية قوية جداً ذات دلالة معنوية بين العلاقات العامة الرقمية وتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، كما أشارت النتائج إلى رضا أفراد العينة عن وظائف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية، كذلك رضا أفراد العينة عن تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

الكلمات المفتاحية: العلاقات العامة الرقمية، المعلومات، خدمات المعلومات، المكتبات الجامعية.

Abstract:

The research aims to identify digital public relations and its role in providing information services in university libraries. The descriptive analytical approach was used, and the questionnaire was relied on as a research tool. The questionnaire was distributed to (154) beneficiaries of university library services, including students, staff and faculty, and the study concluded to a set of results, most notably: the existence of a very strong direct relationship with a moral significance between digital public relations and the provision of information services in university libraries. University libraries.

key words: Digital public relations, information, Information services, University libraries.

Introduction: مقدمة

تواجه المنظمات اليوم وعلى اختلاف توجهاتها تحديات كبيرة، نظراً لما يشهده العصر الحالي من التطور والتقدم في المستويات المعلوماتية والتكنولوجية والتقنية المتطورة، والجامعات والمؤسسات التعليمية شأنها شأن القطاعات التي تأثرت بتلك الثورات التكنولوجية والرقمية والمعلوماتية الحديثة، فهي كغيرها من المنظمات تواجه مجموعة من المتغيرات الحديثة التي تؤثر في سير عملياتها المنشودة، فالحياة اليوم تحولت إلى عالماً تكنولوجياً رقمياً ترتبط بشكل مباشر بالشبكات الإلكترونية، فقد دخلت تقنيات الاتصال والانترنت إلى البيوت والمكاتب والأعمال المختلفة، واستهدفت مختلف الأعمار وعلى تعدد القطاعات واختلافها، فبات الارتباط بالعالم الرقمي عبارة عن روتين الحياة الواقعية في عصرنا هذا، لذلك توجب على القائمين على العلاقات العامة البحث بشكل مستمر عن كافة التطورات التي تحسن من أساليبهم في العلاقات والابتعاد عن النمطية والتقليد، ما يعني أهمية إدخال الأدوات الرقمية الجديدة في الاتصالات أكثر من أي وقت مضى، لا سيما فيما هو مجال بحثنا وهي المكتبات الجامعية التي يجب أن تتمتع برقمنة العلاقات العامة التي تتعامل من خلالها مع العملاء الداخليين والخارجيين على حدٍ سواء. وبالتالي فإن الوصول إلى الأهداف المرجوة من المؤسسات التعليمية لا سيما الجامعات، يتطلب إدخال العلاقات الرقمية إليها، لتواكب التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في ظل التطور العلمي والمعرفي المتسارع، إذ يتوجب على الجامعات أن تنظم علاقاتها مع المؤسسات التعليمية والجامعية الأخرى وتفعيل دورها في القطاعات الأخرى، لذلك تعتبر العلاقات العامة الرقمية أداة من أدوات التقدم من جهة ومواكبة التقدم المتسارع من جهة أخرى، وضرورة تفعيل تلك العلاقات في كافة جوانب الجامعات بما فيها المكتبات الجامعية التي تسعى الجامعة من خلالها إلى تقديم الخدمات والمعلومات، للمستخدمين والأشخاص الراغبين بتلك المعلومات.

أولاً) مشكلة البحث Research problem

انتجت الثورات التقنية والمعلوماتية والتكنولوجية تحديات وجب تناولها، وساهمت في تكوين علاقات بين القطاعات المختلفة وفي تعامل المنظمات مع عملاءها على اختلاف تصنيفاتهم، خاصة في ظل ظهور التكنولوجيا الحديثة، وما ولدته من تغييرات كبيرة في المجتمعات أدت إلى تحول

المجتمع من مجتمع تقليدي يتداول المعلومات بالطرق التقليدية إلى مجتمع رقمي يسهل على المستفيدين الاستفادة من خدمات المعلومات والمكتبات الجامعية والوصول إلى المعلومات المفيدة بالطرق الأحدث وبالوقت الأسرع، وبالتالي فقد ازدادت القيمة التي تحملها العلاقات العامة الرقمية نظراً لما تقدمه من مرونة وثقة وسرعة في تقديم المعلومات والتواصل بين العملاء فيما بينهم، ومع الجامعات التي ينتمون إليها وسهولة الحصول على المعلومات التي تتوفر في المكتبات التي تتضمنها تلك الجامعات والتي تساعد في البحوث التعليمية والتطبيقية التي يقوم بها الباحثين.

ولتحقيق ذلك فقد وجد أن العلاقات العامة الرقمية اليوم لا بد أن تدعم بوسائل الاتصال المتطورة والحديثة باعتبارها باتت ركناً أساسياً في عمل الجامعات والمؤسسات التعليمية وغيرها، ولا بد من فهمها بشكل عميق وواضح، وبالتالي العمل على تحقيق المنافع التي تعود على المستفيدين وتستقطبهم بشكل أكبر سواء من أعضاء الهيئة التدريسية أم الطلبة أم الموظفين، كما تعود بالمنافع الخارجية للجامعات من منظور علاقاتها مع الجامعات الأخرى.

ومما سبق يجد الباحث أن موضوع استخدام العلاقات الرقمية في المكتبات الجامعية موضوع لا بدّ من طرحه كإشكالية ومحاولة الإجابة عليه لما له من فوائد تعود على المؤسسة التعليمية، وتسهيل الوصول إلى خدمات المعلومات التي تحتويها تلك المكتبات وذلك من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

(ما هو دور العلاقات العامة الرقمية في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟)

كما يسعى الباحث إلى الإجابة على تساؤلين فرعيين يخصان البحث هما:

١. إلى أي مدى تتوفر البنية التحتية الداعمة لتبني العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية؟

٢. ما أبرز العقبات التي تواجه المكتبات الجامعية في مجال تبني العلاقات العامة الرقمية في تقديم أو دعم تقديم خدمات المعلومات فيها؟

ثانياً) أهمية البحث Research importance

يعتبر موضوع العلاقات العامة الرقمية للأفراد العاملين في مجال العلاقات العامة في المكتبات الجامعية موضوعاً مهماً جداً من جهة قدرتهم على مواكبة سرعة التفاعل مع القضايا

العلمية الجديدة، والاطلاع على البحوث العلمية الجديدة، وأيضا أهميته فيما يتفرع عنه من موضوعات أكاديمية يتم عرضها وتقديمها ضمن الندوات والحوارات والمؤتمرات العلمية الأكاديمية، وبالتالي تمكين المستفيدين من الاطلاع على المستجدات والبحوث العلمية الحديثة من خلال استخدام وسائل الاتصالات الحديثة والمتطورة، فضلا عن استخدام التكنولوجيا واستغلالها في شكلها الأمثل بما يتناسب والعلاقات الرقمية، لا سيما استخدامها في تقديم الخدمات من قبل المكتبات الجامعية، وإنشاء علاقات المكتبات الرقمية التي تخدم إيصال المعلومات وخدماتها وتبادلها بالطرق الحديثة. ويمكن تلخيص أهمية البحث في التالي:

أ) الأهمية النظرية Theoretical significance:

- المساهمة في إغناء المكتبات بأبحاث تعريفية عنها، وعن الخدمات التي تقدمها من خلال استخدامها لأساليب التواصل الحديثة.
- المساهمة في تعريف المستفيدين على المكتبات الجامعية من خلال ما يتم نشره في الوسائل الرقمية والإعلام بما يسهم في نشر صورة إيجابية عنها.

ب) الأهمية التطبيقية Practical importance

- الإسهام في دعم خطط العلاقات العامة الرقمية بإعداد موقع للجامعة، وإعداد موقع إلكتروني خاص بالمكتبات التي تتعلق بها، لكي تسهل عملية التواصل بين الأفراد المستفيدين من طلبة وتدرسيين، وإتاحة الخدمات المعلوماتية التي تضمها تلك المكتبات بطرق حديثة وسريعة.
- تعريف متخذي القرار بأهمية إدخال العلاقات العامة الرقمية لإبراز طابع الحداثة في المكتبات الجامعية.
- تقديم توصيات ومقترحات اعتماداً على النتائج التي يتوصل إليها البحث والتي قد تسهم في تغيير نظرة المكتبات الجامعية ومتخذي القرار فيها نحو أهمية العلاقات العامة الرقمية في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية بالشكل الأمثل.
- سد النقص في الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع في المكتبات العراقية.

ثالثاً) أهداف البحث Research aims

١. تقييم واقع العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية.
٢. تقييم واقع تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.
٣. تحديد العلاقة بين العلاقات العامة الرقمية وتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

رابعاً) أسئلة البحث Research questions

١. ما واقع العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية؟
٢. ما واقع تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟
٣. ما دور العلاقات العامة الرقمية في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية؟

خامساً) منهج البحث Research Methodology

اتبع المنهج الاحصائي الوصفي التحليلي والذي يلائم أهداف البحث وأسئلته وفرضياته؛ إذ يقوم هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، والتعبير عنها بوصفها وصفاً نوعياً دقيقاً، وتوضيح خصائصها بإعطائها وصفاً رقمياً من خلال جمع البيانات، وتحويلها إلى أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها بالظواهر والمتغيرات الأخرى.

سادساً) فرضيات البحث Research hypothesis:

فرضية البحث الرئيسية: يوجد تأثير للعلاقات العامة الرقمية على تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول وظائف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية ومتوسط المقياس المستخدم (٣).

الفرضية الفرعية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ومتوسط المقياس المستخدم (٣).

سابعاً) حدود البحث Search limits

- الحدود المكانية: المكتبات المركزية في جامعات (بغداد، المستنصرية، العراقية).

- الحدود الزمانية: أجري البحث خلال الفصل الدراسي الثاني للعام (٢٠٢١ - ٢٠٢٢)

ثامناً) مجتمع البحث Research Community

تكون مجتمع البحث من المستفيدين من خدمات المكتبات الجامعية في الجامعات الثلاث (بغداد، المستنصرية، العراقية) والذي يتكون من (طلبة الدراسات العليا والأولية، الموظفين، أعضاء الهيئات التدريسية) وقد تم تقديرهم بـ (٨٤٧) مستفيداً.

تاسعاً) عينة البحث: The research sample

١. اعتمد الباحث أسلوب العينة العشوائية البسيطة والتي تألفت من (١٥٤) فرداً مستفيداً من خدمات المكتبات الجامعية من طلبة الدراسات العليا والأولية والموظفين وأعضاء الهيئات التدريسية في جامعات بغداد والمستنصرية والعراقية، وقد تم حساب حجم هذه العينة على الشكل الآتي:

قانون حجم العينة في المجتمعات الكبيرة:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{d^2}$$

n = الحجم الأدنى للعينة

Z = التوزيع الطبيعي المعياري = ١,٩٦

P = النسبة المتوقعة من الدراسات السابقة والمثابرة = ٠,٥٠

D = خطأ التقدير المسموح به. = ٠,٠٥

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)}{0.05^2} = 384$$

بما أن حجم المجتمع محدد وهو أقل من ١٠٠٠٠٠ يتم تحويل حجم العينة وفق الصيغة التالية:

$$nsz = \frac{sz}{1 + \frac{sz}{N}}$$

nsz = الحد الأدنى للعينة عندما يكون المجتمع أقل من ١٠٠٠٠٠

Sz = الحد الأدنى للعينة عندما يكون حجم المجتمع كبيراً أو أكبر من ١٠٠٠٠٠

N = حجم المجتمع

$$nsz = \frac{384}{1 + \frac{384}{847}} = 265$$

وهو الحد الأدنى لحجم العينة المطلوب.

٢. تم توزيع (٢٦٥) استبانة أعيدت (١٨٠) منها، فيما تم استبعاد (٢٦) استبانة غير صالحة بسبب (نقص الإجابات، والإجابات الخاطئة، وتكرار أكثر من إجابة لنفس السؤال) للوصول إلى حجم العينة المطلوب، وبالتالي بلغ حجم العينة المعتمدة (١٥٤) مستفيداً.

عاشرا) ادوات جمع البيانات :

بعد الاطلاع على الأطر النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث الحالي، تم تمثيل أداة البحث في الاستبانة التي هدفت إلى تحديد دور العلاقات العامة الرقمية في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، أي أن كل عبارة تقابلها خمس درجات من الموافقة أو من عدمها، وتجدر الإشارة إلى أن جميع فقرات الاستبانة هي فقرات إيجابية التصحيح ولا توجد فقرات سلبية.

وقد تمت الاجابة على فقرات الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي (درجة كبيرة جداً، درجة كبيرة، درجة متوسطة، درجة قليلة، درجة قليلة جداً) وتمت استعاضتها بالدرجات (٥،٤،٣،٢،١) على التوالي. ولقد تم اعتماد معيار حُكم مقياس ليكرت الخماسي كما هو في الجدول رقم (١) أدناه:

جدول رقم (١) معايير مقياس ليكرت الخماسي

المجال	1-1.8	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5
الوزن النسبي		أكبر من	أكبر من	أكبر من	أكبر من
المقابل	٢٠_% - ٣٦_%	٣٦_% - ٥٢_%	٥٢_% - ٦٨_%	٦٨_% - ٨٤_%	٨٤_% - ١٠٠_%
التقييم	قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً

وبناء على ذلك، فقد تكونت أداة الاستبانة من (١١) فقرة تم توزيعها على محورين وكالتالي:

- المحور الأول: العلاقات العامة الرقمية ، تكون من (٥) فقرات.
- المحور الثاني: تقديم خدمات المعلومات، تكون من (٦) فقرات.

احدى عشر) الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات وذلك على النحو التالي:

١. معامل ارتباط بيرسون: للتأكد من الصدق البنائي، وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

٢. معامل ثبات ألفا كرونباخ: للتحقق من ثبات فقرات الاستبانة.

٣. التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسبية: لتحديد استجابات عينة الدراسة نحو فقرات الاستبانة.

اثنتا عشرة) صدق وثبات أداة البحث:

صدق الاستبانة: يقصد به أن تقيس أداة البحث (الاستبانة) ما وضعت لقياسه فعلاً، حيث تم الاختصار على نوعين من الصدق واللذين يفيان بالغرض، هما الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي.

أ- **الصدق البنائي:** يقيس الصدق البنائي مدى تحقق الأهداف التي تريد استبانة البحث الوصول إليها، حيث تم حساب معاملات الارتباط "بيرسون" بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، وكما في الجدول رقم (٢) أدناه:

جدول رقم (٢) معامل الارتباط بين درجة كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

محاور الاستبانة	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (sig)
المحور الأول: العلاقات العامة الرقمية	0.926 **	0.00
المحور الثاني: تقديم خدمات المعلومات	0.967 **	0.00

يوضح الجدول أن معاملات الارتباط "بيرسون" في محاور الاستبانة دالة إحصائياً وبدرجة قوية عند مستوى $\alpha \geq (0,05)$ وبذلك تعد محاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه. ولقد أحييت الاستبانة إلى السادة المحكمين من ذوي الاختصاص لاختبار الصدق الظاهري لها. أنظر ملحق (١)

ب- صدق الاتساق الداخلي: قام الباحث بتطبيق أداة الاستبانة على عينة استطلاعية من المجتمع الأصلي للبحث من خارج عينة الدراسة بطريقة عشوائية بلغ عددها (٣٠) مستفيداً من خدمات المكتبات الجامعية من (الطلبة والموظفين وهيئات التدريس)، وذلك لحساب صدق الاتساق الداخلي، حيث تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة وبين الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبانة، ويوضح الجدول رقم (٣) ذلك.

جدول رقم (٣) معامل ارتباط كل فقرة في الاستبانة مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه

م	معامل الارتباط
المحور الأول: العلاقات العامة الرقمية	
1	تعزيز العلاقات العامة الرقمية الروابط بين إدارة المكتبة والمستفيدين لبناء سمعة طيبة للمكتبة. 0.922 **
2	تعمل العلاقات العامة الرقمية على تحديد اتجاهات وأراء المستفيدين حول المجموعات المكتبية. 0.835 **
3	تعمل العلاقات العامة الرقمية على التعريف بمقتنيات المكتبة لجذب أكبر قدر من المستفيدين داخل المكتبة وخارجها. 0.843 **
4	تعمل العلاقات العامة الرقمية على التعريف بالخدمات التي تقدم داخل المكتبة. 0.870 **
5	تعمل العلاقات العامة الرقمية على الربط بين احتياجات المستفيدين وطبيعة المقتنيات. 0.893 **
المحور الثاني: تقديم خدمات المعلومات	
1	توفر المكتبة خدماتها عن بعد عبر موقعها الإلكتروني. 0.944 **
2	موقع المكتبة منظم بشكل يسهل استخدامه. 0.851 **
3	تقدم المكتبة خدماتها عن بعد بدقة وبسرعة. 0.899 **

4	يتم تحديث خدمات المعلومات بشكل منتظم.	0.867 **
5	مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة جديدة.	0.827 **
6	توفر المكتبة الخدمات عن بعد بشكل دائم.	0.918 **

يتضح من الجدول رقم (٣) أن جميع الفقرات قد حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية لمحاور الاستبانة التي تنتمي إليها عند مستوى (٠,٠٥) وهذا يؤكد أن أداة الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

ج- ثبات الاستبانة: قام الباحث باستخدام معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس المستخدم في البحث، حيث تم إيجاد قيمة معامل ألفا لمحاور الاستبانة، وكذلك الدرجة الكلية لأداة الاستبانة، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (25 Spss) ما يلي:

جدول رقم (٤) قيمة معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبانة

محاور الاستبانة	عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: العلاقات العامة الرقمية	5	0.973
المحور الثاني: تقديم خدمات المعلومات	6	0.942
الدرجة الكلية لفقرات أداة الاستبانة	11	0.917

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (25 Spss)

يبين الجدول أن قيمة معامل الثبات Cronbach's Alpha الكلية تساوي (٠,٩١٧) وهي قيمة مقبولة إحصائياً، وبناءً على ذلك يمكن اعتبار أن جميع العبارات المستخدمة في الاستقصاء تتمتع بالثبات ولا داعي لحذف أي منها.

كما قام الباحث بإجراء اختبار **KMO and Bartlett's Test** ، وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (25 Spss) ما يلي: أنظر الجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥) نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (25 Spss)

KMO and Bartlett's Test			
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.			.893
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1412.22	2
	df	105	
	Sig.	.000	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (25 Spss)

بين الجدول قيمة اختبار (KMO) والذي يساوي (٠,٨٩٣ < ٠,٥٠) وهذا يعني أن حجم العينة كافٍ لفعالية النتائج، كما بين الجدول أن قيمة احتمال الدلالة (Sig) لاختبار (Bartl Tests) كانت (٠,٠٥ > ٠,٠٠٠) مما يؤكد أن قيم الاختبار معنوية.

ثلاثة عشرة) التعريفات الإجرائية : Procedural Tariffs

١. يعرف الباحث العلاقات العامة الرقمية إجرائياً: هي الأساليب والطرق الحديثة التي تستخدم من قبل إدارة المكتبات الجامعية للتواصل مع المستفيدين عبر وسائل الاتصال الرقمية الحديثة والمعاصرة.
٢. يعرف الباحث خدمات المعلومات إجرائياً: تعبر عن مجموع الخدمات التي يمكن للمكتبة أن تقدمها للمستفيد ك (الوثائق، الوسائط، الموسوعات العلمية، الكتب، وغيرها من المخطوطات العلمية) التي تساعد المستفيدين في إنجاز أبحاثهم العلمية.
٣. يعرف الباحث المكتبات الجامعية إجرائياً: هي المباني الثقافية والعلمية التي تمتلكها الجامعة وتقوم من خلالها بعرض الأبحاث المنجزة ضمن الجامعة، وامتلاك الأرصدة الكافية من المعلومات المدرجة ضمن كتب وموسوعات ووثائق والتي تفيد الباحثين في تلبية احتياجاتهم العلمية.

أربعة عشرة) الدراسات السابقة: Previous studies

١. (بو عمرة وفارح، ٢٠٢٢): تقديم خدمات المعلومات عبر تطبيقات الهواتف الذكية في المكتبات الجامعية: رؤية موظفي المكتبات الجامعية لجامعة الشيخ العربي التبسي.

جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعرفة طبيعة استخدامات الهواتف الذكية في المكتبة المركزية لجامعة الشيخ العربي التبسي، اعتمد الباحث المنهج الوصفي كأسلوب للبحث، لتنظيم أفكاره وتحليلها، وأظهرت نتائج الدراسة أن نسبة (٦٤%) من مجتمع الدراسة يرون أن تطبيقات الهواتف الذكية تعمل على عرض الرصيد المعلوماتي الخاص بالمكتبة، وإتاحته بين يدي المستفيدين في أي وقت ومكان كان، كما أظهرت هذه الدراسة أن أغلب المبحوثين بنسبة (٥٦%) يرون أن تطبيقات الهواتف الذكية تساعد على رقمنة الوثائق بطرق تجعل المكتبة تقدم خدماتها بسهولة للمستفيدين.

٢. (الزهيري، ٢٠٢٢): النانو تكنولوجي آفاق مستقبلية لبناء المكتبات الرقمية على الهاتف المحمول.

هدفت الدراسة إلى التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية للمستفيدين من المكتبات الجامعية عن طريق تطبيقات الهواتف الذكية، إضافة إلى تقديم رؤية مستقبلية من وجهة نظر الباحث لمجالات الاستفادة من هذه التقنية بما يحقق أهداف المكتبات الجامعية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوثائقي كونه الملائم لمثل هذا النوع من الدراسات، كما استخدم الباحث أدبيات الموضوع من كتب وغيرها من مصادر المعلومات بشقيها الورقي والإلكتروني كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتصلة ببحثه، وأظهرت نتائج الدراسة وجود العديد من التطبيقات المتاحة على الهواتف الذكية، والأجهزة اللوحية بإمكان المكتبات الجامعية الاستفادة منها في تقديم خدماتها والتعريف بأنشطتها والوصول إلى أكبر عدد من الفئات المستفيدة منها بسهولة ويسر وبأقل جهد ووقت ممكن.

٣. (زغلول، ٢٠٢١): الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الرقمية ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية في الشركات متعددة الجنسيات دراسة تطبيقية.

سعت هذه الدراسة إلى معرفة التقنيات الحديثة المتاحة لإدارات العلاقات العامة في الشركات، ومستوى استخدامها، ومجالات توظيفها في مجال العلاقات العامة، وانعكاسها على أداء ممارسي العلاقات

العامة، بالإضافة إلى رصد الاستراتيجيات الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة الرقمية في الشركات متعددة الجنسيات في تعزيز الثقافة التنظيمية، لدى العاملين بالشركات _ جماهيرها الداخلية، استخدمت الباحثة منهج المسح بشقيه الميداني على عينة من ممارسي العلاقات داخل الشركات، وأظهرت نتائج الدراسة أن استمرار ممارسي العلاقات العامة في الشركات في استخدام تقنيات الاتصال الرقمية في نشر أحداث الشركة اليومية، والتفاعل مع العاملين من دون توقف، كما أظهرت توجه ممارسي العلاقات العامة لاستخدام التطبيقات الرقمية في أنشطة العلاقات العامة مستقبلاً.

Theoretical framework: الخلفية النظرية للبحث

أولاً) العلاقات العامة الرقمية

١. مفهوم العلاقات الرقمية

تسعى العلاقات العامة الرقمية للحفاظ على العلاقات الإيجابية للمكتبات الجامعية، مع مثيلاتها في الجامعات الأخرى من جهة، وتحقيق الهدف من حيث إيصال المعلومات وتحقيق التواصل بين المستفيدين وما يلزمهم من خدمات معلوماتية، لذلك فإن العلاقات العامة الرقمية بهذا المعنى، لا يمكن لها أن تستمر إلا من خلال تطوير أساليبها في إدارة الخدمات والمعلومات التي تتوفر في المكتبات الجامعية بالطرق المثلى، كما أنها يجب أن تتمتع بالقدرة على إنقاذ الموقف للمؤسسة التعليمية التي تتطلب الاستمرار على الرغم مما قد يحدث من ظروف تمنعها من ذلك، وما تشهده البلدان المحلية والعالمية اليوم من أزمات اقتصادية واجتماعية وحروب تكنولوجية وبيولوجية تهدف إلى إيقاف العمليات التعليمية، لذلك فيجب على العلاقات العامة الرقمية أن توفر ما يلزم استمرار الخدمات والمعلومات، وإتاحتها للطلبة والمهتمين، من خلال استخدام وسائل الإعلام الرقمي بشكل كامل، والاستفادة من الملتقيات والفعاليات، التي تهدف تنمية المعلومات واستمراريتها. ويرى (تكورني، والشماسي، ٢٠٢١، ص ١٨٦) في ذلك ضرورة إحداث تغييرات جذرية في إدارة العلاقات العامة في المكتبات الجامعية، وتحويلها نحو الرقمية للمحافظة على المستوى المطلوب ومواكبة التطورات التقنية والتكنولوجية التي تحصل في العالم المعاصر.

ولا بد من ذكر بعض التعريفات التي تناولت مفهوم العلاقات الرقمية من قبل بعض الباحثين والمهتمين في هذا الشأن:

(الخياط، ٢٠١٥، ص ٣): تعد العلاقات العامة الرقمية العملية التي تقوم بتوظيف التقنيات الحديثة للاتصال والتي تعمل على تنفيذ العديد من الأنشطة للمنظمات والمؤسسات والإسهام في تحقيق أهدافها.

(محمد، ٢٠١٧، ص ٧٣): هي مجموعة العمليات الالكترونية التي تستخدم الانترنت وما يتضمنه من تطبيقات باعتبارها وسائل اتصال بين الجماهير الداخلية منها والخارجية، وما تقدمه من توفير للجهود، وتوفير لوقت العملاء والمستخدمين، بغرض إنجاز الأعمال التي تتعلق بالعلاقات العامة وتحسين سمعتها.

(فيليبس، ٢٠١٣، ص ٢١): هي التوجه الإداري والاتصالي لأنشطة العلاقات العامة وممارستها عبر استخدام التقنيات الرقمية والشبكات الالكترونية وأنظمة الانترنت للتوصل إلى الطرق والأساليب الأمثل بغية تحققي الاتصال الفعال مع جماهير المؤسسات وإبداء النظرة الإيجابية عن المنظمة، من خلال وسائل الإعلام وتقديم المعلومات الصادقة من خلالها.

٢. أهداف العلاقات الرقمية:

أ. تهدف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية إلى بيان المساهمة المعرفية والعلمية التي تقوم بها الجامعات، وتبرز الطابع العلمي الذي تتميز به الجامعة.

ب. تهدف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية إلى ترويج الأبحاث العلمية، والتشجيع على إعدادها.

ت. تهدف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية إلى إدارة الأزمات التي تتعرض لها الجامعة، من خلال تشكيل الخطط لمواجهتها، وحلها. (المشهداني، ٢٠١٩، ص ٩٢١)

٣. الوظائف التي تقوم بها العلاقات الرقمية:

يحدد (فهيم، ٢٠١١، ص ٢٦٧) وظائف العلاقات العامة بما يأتي:

أ. توفير قواعد معلومات تخدم المكتبات الجامعية، من خلال إجراء الدراسات والبحوث العلمية التي تنتمي إلى الحقول الجامعية الخاصة بالكليات على اختلاف اختصاصاتها.

ب. تنظيم أعمال المكتبات الجامعية من خلال بناء صلة الوصل بين ما تقدمه من معلومات وخدمات وكيفية وصولها إلى المستخدمين والمستفيدين منها، سواء في الجامعة نفسها، أو في الجامعات المتعددة، بطلابها وإدارتها، من خلال توفير المعلومات بالطرق الحديثة، والمتطورة.

ت. تقدم العلاقات العامة الرقمية مجموعة من النصائح والاستشارات للأفراد المستهدفين من المعلومات التي تمتلكها عن المكتبات الجامعية، ومضامينها، وإيصالها لهم عند الحاجة والضرورة.

وتتسم الوظائف الأساسية للعلاقات الرقمية بعدة طبائع أساسية هي:

١. طبيعة الاتصال عبر وسائل الإعلام.

٢. الطبيعة الاجتماعية النفسية

٣. الطبيعة العلمية

٤. الطبيعة الإدارية والتوجيهية



شكل (١) الوظائف الأساسية للعلاقات الرقمية

ثانياً: خدمات المعلومات

تشكل المعلومات اليوم مصدراً هاماً ورئيسياً في الجامعات، فهي كأى مصدر آخر يجب الحفاظ عليها، والعمل على الاستفادة منها بالشكل الأمثل لكن مع الحفاظ عليها من الضياع، أو الأخطار أو السرقات، إذا لم يتم تنظيمها بشكل سليم وبتقنيات حديثة ومتطورة، وضمن أماكن مخصصة لها، كما أن المعلومات اليوم باتت تعتبر ذات قيمة عالية، من حيث إمكانية استخدامها في الدخل القومي، لما تقدمه من طاقات عالية، تدخل في خدمة القطاعات المختلفة. لذلك فهي شأنها شأن المنتجات التي تحتاج إلى التسويق، والتنمية، والتجديد، فالمعلومات سمعة لا يمكن الاستغناء عنها، فهي لا تقنى، بل تتجدد، وتمثل إحدى مقومات الحياة في القدرة على السيطرة على البيئة وتحقيق الرفاهية، وتقدم درجة العلم. ويعرف (حشمت، ص ٦٥) المعلومات بأنها:

" الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيدون منها، وتأتي نتيجة للتفاعل بين الموارد المتاحة من أجهزة وموارد بشرية ومادية، والعمليات الفنية، والعملية " .

ثالثاً: المكتبات الجامعية

١. مفهوم المكتبات الجامعية:

تعتبر المكتبات الجامعية بمثابة المؤسسات الثقافية والعلمية التي تقوم بتقديم الخدمات للمجتمع، من الطلبة والأساتذة والباحثين من خلال تزويدهم بالمعلومات اللازمة والتي يحتاجون إليها في دراستهم وإعداد البحوث العلمية، وذلك من خلال امتلاكها لأرصدة من المعلومات قادرة على تلبية احتياجات الشرائح المستفيدة منها، بالإضافة إلى الوسائط، والوثائق التي يسهل استخدامها، الاستفادة منها.

وفي ظل التطورات التقنية المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سعت جميع القطاعات إلى تبني تلك التقنيات والاستفادة منها، وإدخالها في الخدمات التي تقدمها، وتعتبر المكتبات بأنواعها المختلفة، وبشكل عام، والمكتبات الجامعية بشكل خاص واحدة من تلك القطاعات التي سعت لامتلاك تلك التقنيات والعمل من خلالها، وبالتالي توطئتها من أجل تقديم خدمات المعلومات بالشكل الحديث، والأساليب المتطورة، وبالتالي تلبية الاحتياجات التي يرغب بها المستفيدون من المعلومات والوثائق المختلفة، من خلال الدقة في المعلومة، والجودة في تقديمها، والسهولة في الوصول له، وهذا

ما استفادت منه المكتبات في إدخال منظومات العلاقات العامة الرقمية إلى المكتبات الجامعية. (بو عمرة، وفالح، ٢٠٢٢، ص ٤)

ويشير (الخياط، ٢٠١٥، ص ٣) إلى أن الانتشار الكبير لوسائل التقنية والاتصالات والابتكارات الحديثة أوجب على الجامعات بشكل عام والمكتبات الجامعية بشكل خاص، العمل على الاستفادة من تلك التقنيات في تطوير أعمالها والتواصل مع الجماهير المختلفة من طلبة وأفراد ومستفيدين من الخدمات المكتبية، والعمل على استخدام تلك التقنيات من خلال العلاقات العامة التي تحقق أهداف المكتبة، لذلك تدخل العلاقات العامة الرقمية كوظيفة إدارية ليست بمعزل عن تلك التطورات، وتتدخل بشكل إيجابي من خلال تطور أساليبها الرقمية، والاستفادة منها في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

٢. أنواع المكتبات الجامعية:

أ) المكتبات المركزية:

تعتبر المكتبة المركزية في الجامعات، المبنى الرئيسي والأساسي للمكتبات، لذلك فهي تتميز من عدة جوانب، أولها بالموقع الذي غالباً ما يكون في مركز الجامعة ووسطها وليس على الأطراف، وفي كثير من الجامعات تشغل مبنى الإدارة العامة للجامعة لأهميتها المركزية، وتقوم بالإشراف على المكتبات الفرعية التي تتوزع في الجامعة وتكون امتداداً لها، حيث يتم تزويد المكتبات الفرعية بالوثائق اللازمة، والأبحاث الجديدة، والكتب المتوفرة، وذلك على شكل نماذج ونسخ من الملفات الأصلية التي يجب أن تتوفر في المركز بمعنى أنها تتوفر في المكتبة المركزية.

أيضاً تتميز المكتبات المركزية بكونها تتولى مهمة توزيع الأفراد العاملين في الأمور المكتبية منها إلى باقي مكتبات الجامعة في الكليات والمعاهد وغيرها، وتعمل بدورها المركزي على اقتراح الحلول والمساهمة في وضع الخطط كونها على اطلاع بما يخص الجانب العلمي والمعلوماتي في الجامعات.

إلى جانب ذلك تقوم المكتبات المركزية في الجامعات بضم وتنظيم الفعاليات، والندوات، والملتقيات، والمعارض التي تقوم بها الكليات والمعاهد داخل الجامعة واستضافة تلك المعارض التي تكون بالمشاركة مع المؤسسات التعليمية الخارجية. (بولوداني، د.ت، ص ٤٥)

ب) مكاتب الكليات:

تقع مكاتب الكليات ضمن الكلية ذاتها وتهتم بالتوجه نحو ما تضمه الكلية من أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة والموظفين والأفراد العاملين، فهم المستهدفون من خدمات المكتبة في تلك الكليات، ويكون لها تخصصات فرعية تتبع للكلية الموجودة بها تتطور في نفس التوجه العلمي وتتهج نهج الكلية، وتقوم مكتبة الكلية بدور الإشراف على مكاتب الأقسام التي تضمها.

وتتميز مكاتب الكليات بحدائتها، وتكون مجهزة بالعديد من الوسائل الحديثة، ومنظومات الشبكة، وخطوط الانترنت. وازدادت بذلك أهميتها في تخفيف الضغط عن المكتبة المركزية للجامعة لكونها تضم أجزاء من الكتب القديمة ونسخ من الوثائق الموجودة فيها كما ذكرنا، وبالتالي تخفف ضغط التخزين والتنظيم والازدحام في المكتبات المركزية. (موقع الجامعة المستنصرية، ٢٠٢٣).

ج) مكاتب الأقسام والمعاهد:

يظهر هذا النوع من المكتبات جراء التوسع الكبير في الجامعة، وبالتالي التوسع في عدد الكليات من جهة والتوسع في الكلية نفسها من جهة أخرى، فيصبح للأقسام والمعاهد التابعة للجامعة أو لكلية معينة مكتبة خاصة بها، تضم فيها ما يلزم الطلبة من معلومات وكتب ووثائق حديثة ومتطورة، وهي تنتمي بدورها إلى مكتبة الكلية والمكتبة المركزية، وبذلك من الممكن أن تتشكل شبكة من المكتبات ترتبط مع بعضها البعض داخل الجامعة من جهة، وتشارك في الشبكات المعلوماتية الوطنية والدولية من جهة أخرى (عميمور، ٢٠١٢، ص ٢٠).

د) مكاتب مراكز البحث العلمي:

هذا النوع من المكتبات يتم إنشائه ليتوجه لتقديم الخدمات والمعلومات للباحثين وللطلبة، من أجل القيام بالبحوث العلمية، فتوفر لهم مجموعة المصادر والمراجع اللازمة للقيام بالبحث وإجراء التجارب، بالإضافة إلى إمكانياتها الهائلة من الناحية التكنولوجية والاتصال بالإنترنت (عميمور، ٢٠١٢، ص ٢٢).

(الجانب العملي للبحث)

أولاً. تحليل الإحصائيات لفقرات محاور الاستبانة:

الجدول رقم (٦) التالي يوضح الإحصائيات الوصفية لفقرات محاور الاستبانة:

جدول رقم (٦) الإحصائيات الوصفية لفقرات محاور الاستبانة

One-Sample Statistics				
المحور الأول: العلاقات العامة الرقمية				
م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
قيمة sig الاحتمالية				
1	تعزز العلاقات العامة الرقمية الروابط بين إدارة المكتبة والمستفيدين لبناء سمعة طيبة للمكتبة.	1.48	0.21	0.03
2	تعمل العلاقات العامة الرقمية على تحديد اتجاهات وآراء المستفيدين حول المجموعات المكتبة.	1.33	0.37	0.05
3	تعمل العلاقات العامة الرقمية على التعريف بمقتنيات المكتبة لجذب أكبر قدر من المستفيدين داخل المكتبة وخارجها.	1.27	0.19	0.01
4	تعمل العلاقات العامة الرقمية على التعريف بالخدمات التي تقدم داخل المكتبة.	1.81	0.14	0.04
5	تعمل العلاقات العامة الرقمية على الربط بين احتياجات المستفيدين وطبيعة المقتنيات.	1.73	0.28	0.08
المحور الثاني: تقديم خدمات المعلومات				
1	توفر المكتبة خدماتها عن بعد عبر موقعها الإلكتروني.	1.85	0.38	0.02
2	موقع المكتبة منظم بشكل يسهل استخدامه.	1.34	0.47	0.05
3	تقدم المكتبة خدماتها عن بعد بدقة وبسرعة.	1.29	0.54	0.07
4	يتم تحديث خدمات المعلومات بشكل منتظم.	1.45	0.30	0.05
5	مصادر المعلومات المتاحة على موقع المكتبة جديدة.	1.58	0.24	0.04
6	توفر المكتبة الخدمات عن بعد بشكل دائم.	1.84	0.39	0.07

ثانياً) اختبار الفرضيات:

١. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول وظائف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية ومتوسط المقياس المستخدم (٣).

لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باختبار One-Sample Statistics كما في الجدول رقم (٧) أدناه:

جدول رقم (٧) اختبار الفرضية الفرعية الأولى

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
وظائف العلاقات العامة الرقمية	154	1.6340	.65015	.03994

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
وظائف العلاقات العامة الرقمية	-29.845-	153	.000	-1.19198-	-1.2706-	-1.1133-

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Spss ٢٥.

يلاحظ من اختبار One-Sample Statistics أن قيمة ($\text{Sig} > 0.05$) وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول وظائف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية ومتوسط المقياس المستخدم هو (٣).

وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات محور وظائف العلاقات العامة الرقمية نجد ($\text{Mean} = 1,63$) مما يشير إلى وجود فروق معنوية إيجابية، وبالتالي رضا أفراد العينة عن وظائف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية.

٣. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ومتوسط المقياس المستخدم (٣).
لاختبار هذه الفرضية قام الباحث باختبار **One-Sample Statistics** كما في الجدول رقم (٨) أدناه:

جدول رقم (٨) اختبار الفرضية الفرعية الثانية (تقديم خدمات المعلومات)

N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
154	1.5890	.66804	.04301

Test Value = 3					
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
-26.682	153	.000	-1.13691	-1.4157	-1.0572

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Spss ٢٥.

يلاحظ من اختبار **One-Sample Statistics** أن قيمة ($\text{Sig} > 0,05$) وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة حول تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ومتوسط المقياس المستخدم (٣).

وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات محور تقديم خدمات المعلومات نجد أن ($\text{Mean} = 1,58$)، مما يشير إلى وجود فروق معنوية إيجابية، وبالتالي رضا أفراد العينة عن تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.

٤. اختبار فرضية البحث الرئيسة: لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات العامة الرقمية وتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية ، أنظر الجدول رقم (٩).

جدول رقم (٩) اختبار الفرضية الرئيسة

Correlations			
		وظائف العلاقات العامة الرقمية	تقديم خدمات المعلومات
وظائف العلاقات العامة الرقمية	Pearson Correlation	1	.912**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	154	154
تقديم خدمات المعلومات	Pearson Correlation	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	154	154
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج Spss ٢٥.

يلاحظ من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين العلاقات العامة الرقمية وتقديم خدمات المعلومات هي (٠,٩١٢) وبالتالي توجد علاقة قوية جداً بين المتغيرين السابقين، كما أن قيمة (SIG > ٠,٠٥) وبالتالي نرفض الفرضية العدم ونقبل الفرضية البديلة أي: يوجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العلاقات العامة الرقمية وتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وهي علاقة طردية قوية جداً.

استنتاجات البحث:

توصل الباحث إلى عدة استنتاجات وهي:

١. رضا أفراد العينة عن وظائف العلاقات العامة الرقمية في المكتبات الجامعية، ويعود السبب في ذلك إلى دور العلاقات العامة الرقمية في تحديد اتجاهات وآراء المستفيدين حول المجموعات المكتبية، وتعريفهم بمقتنيات المكتبة .
٢. رضا أفراد العينة عن تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، وأن السبب في ذلك يعود إلى تقديم المكتبة خدماتها عن بعد بدقة وبسرعة.

٣. رضا العينة عن العلاقات العامة الرقمية ودورها في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية، الأمر الذي أدى إلى جذب أكبر عدد من المستفيدين من داخل المكتبة وخارجها.

توصيات البحث:

في ضوء استنتاجات البحث يوصي الباحث بما يأتي:

١. ضرورة وجود قيادات إدارية على مستوى التطورات الحاصلة، تتميز بالقدرة على التواصل وإنشاء علاقات قادرة على تفعيل روح الابتكار بين الإدارات المعنية وبين الأفراد المستهدفين في تلك الجامعات.
٢. ضرورة تفعيل دور خدمات العلاقات العامة الرقمية لتعزيز الواقع الأكاديمي في المكتبات الجامعية، لكونها عامل أساسي في التفاعل وفي خدمة الفرد وتزويده بالمعلومات اللازمة، وبالتالي انعكاس ذلك على المجتمع ككل.
٣. ضرورة اهتمام الإدارة العليا في الجامعة بإدخال وسائل الاتصال المتطورة والحديثة.

مقترحات الباحث لبحوث أخرى :

١. نظم تكنولوجيا المعلومات ودورها في تقديم خدمات المعلومات في المكتبات الجامعية.
٢. دور العلاقات العامة الرقمية في تقديم خدمات المعلومات في ظل جائحة كورونا.

المصادر والمراجع: Sources and references:

١. بو عمرة، عاطف، وفالح، فارح. (٢٠٢٢)، تقديم خدمات المعلومات عبر تطبيقات الهواتف الذكية في المكتبات الجامعية: رؤية موظفي المكتبات الجامعية لجامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، تبسة.
٢. بولوداني، بوشارب. (د. ت)، المكتبات الجامعية داخل البيئة الالكترونية افتراضية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة فرحات عباس. سطيف، رسالة ماجستير.
٣. تكورني، دنيا عبد الرحمن؛ والشماسي، أريج عبد الرحمن. (٢٠٢١)، أثر القيادة التحولية على أداء العلاقات العامة الرقمية في الجامعات الحكومية بمحافظة جدة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٩.

٤. حشمت، قاسم. (د.ت)، خدمات المعلومات مقوماتها وأشكالها، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
٥. الخياط، عبد العزيز (٢٠١٥) العلاقات العامة الرقمية: مفهوما، أدوارها، تحدياتها، ورقة مقدمة إلى الملتقى الثالث للجمعية السعودية للعلاقات العامة والإعلان، الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
٦. زغلول، سارة. (٢٠٢١)، "الاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الرقمية ودورها في تعزيز الثقافة التنظيمية في الشركات متعددة الجنسيات: دراسة تطبيقية، المجلة المصرية لبحوث الاتصال الجماهيري كلية الإعلام جامعة بني سويف.
٧. الزهيري، طلال ناظم. (٢٠٢٢)، النانو تكنولوجيا آفاق مستقبلية لبناء المكتبات الرقمية على الهاتف المحمول، المجلة العراقية للتكنولوجيا المعلومات.
٨. عميمور، سهام. (٢٠١٢)، المكتبات الجامعية ودورها في تطوير البحث العلمي في ظل البيئة الإلكترونية : دراسة ميدانية للمكتبات الجامعية لجامعة جيل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطين.
٩. فيليبس، ديفيد. (٢٠١٣)، العلاقات العامة عبر الانترنت، القاهرة، مصر، كوجان بيدج.
١٠. محمد، صباح. (٢٠١٧م). استخدامات العلاقات العامة الرقمية في عمل الجامعات العراقية: دراسة مسحية للعاملين في العلاقات العامة. مجلة الباحث الإعلامي. (٦٧-٩٠)، مج (٣٧)
١١. المشهداني، محمد. (٢٠١٩)، العلاقات العامة الإلكترونية وعلاقتها ببناء صورة المؤسسة الجامعية. مجلة آداب الفراهيدي
١٢. مفهوم المكتبات الجامعية مقال منشور على موقع الجامعة المستنصرية ومتاح على

ملحق (١)

اسماء السادة المحكمين من ذوي الاختصاص

ت	الاسم واللقب العلمي	مكان العمل
١	أ.د فيصل علوان الطائي	جامعة كربلاء/المكتبة المركزية
٢	أ.د مؤيد خضير	الجامعة التكنولوجية / قسم الليزر
٣	أ.د هدى عباس قنبر	جامعة بغداد / كلية التربية ابن الرشيد
٤	أ.د سهامة غفوري علي	جامعة تكريت / كلية الآداب