
مدى فاعلية لغة جسد أخصائيي مكتبات مصر العامة وأثر ذلك على المستفيدين

إعداد

د. محمد سعيد محمد سعيد

أستاذ المكتبات والمعلومات المساعد
رئيس قسم الوثائق والمكتبات والمعلومات
كلية اللغة العربية
جامعة الأزهر فرع المنوفية

الملخص

تتناول الدراسة رصد لإشارات لغة الجسد الخاصة بأخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة أثناء تقديم الخدمة المكتبية للمستفيدين، ومدى علمهم وإيمانهم بأهميتها وتأثيرها على المستفيدين، ومعرفة مقترحات المستفيدين من مكتبات مصر العامة حول موضوع لغة جسد الاخصائيين لتعظيم الاستفادة منهم ، وكذلك معرفة مقترحات اخصائيي المكتبات العاملين بمكتبات مصر العامة حول موضوع لغة جسدهم لتعظيم الاستفادة منها، ومن أهم نتائج الدراسة أن أكثر طريقة لتواصل أخصائيي المكتبات والمعلومات مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات المكتبية كانت طريقة التواصل المتنوع بين اللفظي والإشارة، وأن أغلب المتفيدين من مكتبات مصر العامة راضون عن إشارات لغة جسد أخصائيي المكتبات والمعلومات.

الكلمات الدالة: لغة الجسد، المكتبيون، المستفيدون

التمهيد

يعتبر الاتصال غير اللفظي عملية جوهرية يتم من خلالها نقل المعاني والأفكار من شخص إلى آخر، فنحن كثيراً نحرك أيدينا للتعبير عن شيء ما، ونبتسم ونعبس ونشك أذرعنا، ونتحرك بصورة مستمرة باتجاه الأشياء أو الأشخاص ثم نتحرك بعيداً عنهم، كل ذلك يعطى معلومات تكشف عن ما بداخل شخصيتنا بشكل كبير، وكل ذلك يطلق عليه لغة الجسد .

ولغة الجسد هذه ذات أهمية كبيرة في التواصل البشري، وفي إيجاد تأثير عميق في الآخرين، وتستخدم في جميع مجالات الحياة، وجميع المجالات المهنية، فيستخدمها المعلم والمحاضر مع طلابه، ويستخدمها الرئيس مع مرؤوسيه في العمل، كما يستخدمها العاملون في المنظمات التي تسعى إلى رضا العملاء مع عملائهم مثل : مقدمي الخدمات السياحية، فهي تسهل في إيصال المعلومات والأفكار، كما أن لها دوراً مهماً وفعالاً في الحصول على رضا العملاء أو الزبائن، وتقديم الخدمات بمستوى عالٍ من الجودة، وحيث إن المكتبات مثلها مثل بقية المنظمات التي تسعى إلى إيصال خدمات متميزة، وتسعى - أيضاً - إلى رضا المستفيدين منها، فيجب على أخصائيي المكتبات العاملين بها أن يستخدموا لغة الجسد بشكل إيجابي؛ لتساعدهم في تقديم خدمات مميزة، وتساعدهم أيضاً في إرضاء المستفيدين، ومن هنا أراد الباحث أن يرصد مهارات لغة الجسد عند أخصائيي المكتبات، ومدى علمهم وإيمانهم بأهميتها، ودراسة أثر ذلك على المستفيدين بصفة عامة .

القسم الأول: الإطار المنهجي للدراسة

١/١ أهمية الدراسة

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية لغة الجسد فهي لغة عالمية فعالة، تعمل على خلق التفاهم بين الناس وهي كذلك ضرورية لإتمام الاتصال بين البشر، فيوجد ضرورة لاستنتاج مواقف الآخرين نحو ما يتم قوله، والإشارة إليه، وهو ما يوجد بشكل كبير وواضح في العلاقة بين أخصائيي المكنتبات والمستخدمين، فتأتى الدراسة وتكشف عن رد فعل المستخدمين تجاه لغة جسد أخصائيي المكنتبات، كما تستمد الدراسة أهميتها من أهمية المستخدمين من المكنتبات، ومن أهمية الخدمات المكتبية التي تقدم إليهم أيضا.

٢/١ أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى الآتى:

- ١- رصد إشارات لغة الجسد الخاصة بأخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة أثناء تقديم الخدمة المكتبية للمستخدمين.
- ٢- الكشف عن مدى علم أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة بلغة الجسد، وماذا عن الدورات التي تم الحصول عليها في هذا المجال.
- ٣- الكشف عن مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة بأهمية لغة الجسد في التأثير على المستخدمين بصفة عامة.
- ٤- معرفة مقترحات المستخدمين من مكنتبات مصر العامة حول موضوع لغة جسد الأخصائيين لتعظيم الاستفادة منهم .
- ٥- معرفة مقترحات أخصائيي المكنتبات العاملين بمكنتبات مصر العامة حول موضوع لغة جسدكم لتعظيم الاستفادة منها.

٣/١ تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- ما إشارات لغة الجسد التي تمتع بها أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة أثناء تقديم الخدمة المكتبية للمستخدمين.
- ٢- ما مدى علم أخصائيي المكنتبات بمكنتبات مصر العامة بلغة الجسد، وهل حصلوا على دورات في هذا المجال؟
- ٣- ما مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة بأهمية لغة الجسد في التأثير على المستخدمين بصفة عامة.
- ٤- ما المقترحات المقدمة من المستخدمين من مكنتبات مصر العامة لتعظيم الاستفادة من لغة جسد أخصائيي المكنتبات والمعلومات.
- ٥- ما المقترحات المقدمة من أخصائيي المكنتبات العاملين بمكنتبات مصر العامة لتعظيم الاستفادة من لغة جسدكم.

٤/١ حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة دور لغة جسد أخصائيي المكنتبات في التأثير على المستخدمين من مكنتبات مصر العامة وعلى نجاح الخدمة المكتبية المقدمة لهم .

- **الحدود الزمنية:** تم تطبيق الدراسة الميدانية لهذه الدراسة بداية من منتصف شهر يوليو ٢٠٢٠ م وحتى نهاية شهر سبتمبر ٢٠٢٠ م .
- **الحدود المكانية:** تم تطبيق الدراسة على منظومة مكنتبات مصر العامة في الأماكن الآتية (الجيزة- القاهرة- الوادي الجديد- بورسعيد- المنصورة- دمياط- الغردقة- الأقصر- دمنهور- الإسماعيلية- الزقازيق- بنها- مرسى مطروح- المنيا)

٥/١ منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على جمع الحقائق والبيانات عن الظاهرة كما هي في الواقع، وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص النتائج.

٦/١ أدوات الدراسة

الاستبانة؛ حيث قام الباحث بتصميم استبانتين (لجمع البيانات المطلوبة عن دور لغة جسد أخصائيي المكنتبات في التأثير على المستفيدين من مكنتبات مصر العامة، وعلى نجاح الخدمة المكتبية بهذه المكنتبات) اعتماداً على الدراسات السابقة، والإنتاج الفكري المنشور؛ فالاستبانة الأولى موجهة إلى المستفيدين من مكنتبات مصر العامة، والاستبانة الثانية موجهة إلى أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بالمكنتبات محل الدراسة؛ وذلك لإكمال الصورة حول أهداف وتساؤلات الدراسة، وتم تقسيم الاستبانة الأولى إلى خمسة بنود رئيسية، وعناصر فرعية تتماشى مع أهداف وتساؤلات الدراسة السابق عرضها، وتم تقسيم الاستبانة الثانية إلى أربعة بنود رئيسية، وعناصر فرعية تتماشى مع أهداف وتساؤلات الدراسة السابق عرضها، وتم التحقق من صدق وثبات الاستبانة من خلال العرض على بعض الأساتذة المتخصصين في مجال المكنتبات والمعلومات وتحكيمها منهم، حتى تم الوصول إلى الشكل النهائي لها، وتم إجراء الملاحظات والتعديلات المطلوبة، ثم قام الباحث بتجريب الاستبانة الأولى على المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبه مصر العامة بالجيزة، والاستبانة الثانية على أخصائيي المكنتبات بنفس المكتبة، وتم التأكد من أن وقت الإجابة على الأسئلة ملائم تماماً وهو حوالي ١٠ دقائق للاستبانة الأولى، و٧ دقائق للاستبانة الثانية.

٧/١ مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار منظومة مكنتبات مصر العامة بجميع فروعها وذلك للأسباب الآتية :

- ١- التنوع الجغرافي للمنظومة؛ حيث إنها منتشرة في أغلب محافظات جمهورية مصر العربية.
- ٢- الإقبال المناسب عليها من قبل المستفيدين بخلاف المكنتبات العامة المصرية الأخرى، وخصوصاً في هذه الفترة، حيث لاتزال جائحة كورونا موجودة بالبلاد.
- ٣- تنوع تبعية كل المكنتبات، فكل مكتبة إقليمية تابعة إدارياً للمحافظة الموجودة فيها، وهذا يعطى فرصة لتنوع الفكر الإداري بالمكنتبات، ويسمح للباحث رصد تأثير ذلك الفكر على موضوع لغة الجسد.

تم توزيع الاستبيان الأول على جميع أخصائيي المكنتبات العاملين بفروع مكنتبات مصر العامة، وذلك بعد استبعاد أخصائيي العمليات الفنية؛ نظراً لعدم تعاملهم مع المستفيدين بشكل مباشر كما هو موجود في الجدول رقم (١)

* تم توزيع الاستبيان الثاني على عينة مقصودة "١٠٠" مستفيد بكل مكتبة من مكنتبات مصر العامة، ووزعت عشوائياً كما في الجدول رقم (١)

جدول رقم (١) مجتمع الدراسة

م	اسم المكتبة	عدد الأخصائيين (المجتمع الأصلي بعد استبعاد أخصائيي العمليات الفنية)	ما تم الوصول إليه بعد استبعاد غير الصالح	عدد المستخدمين الذين تم توزيع الاستبيان عليهم	عدد المستفيدين بعد استبعاد غير الصالح
١	مكتبة مصر العامة بالجيزة	٤٢	٣٧	١٠٠	٧٦
٢	مكتبة مصر العامة بالزيتون	٤	٤	١٠٠	٨٢
٣	مكتبة مصر العامة بالوادي الجديد	١٢	١٢	١٠٠	٨٤
٤	مكتبة مصر العامة ببورسعيد	٤	٤	١٠٠	٨٢
٥	مكتبة مصر العامة بالمنصورة	٦	٥	١٠٠	٨٧
٦	مكتبة مصر العامة بدمياط	٨	٧	١٠٠	٨٧
٧	مكتبة مصر العامة بالغردقة	٦	٦	١٠٠	٨٢
٨	مكتبة مصر العامة بالأقصر	١٧	١٥	١٠٠	٨٧
٩	مكتبة مصر العامة بدمياط الجديدة	٣	٣	١٠٠	٨٤
١٠	مكتبة مصر العامة بدمنهور	٧	٧	١٠٠	٩٧
١١	مكتبة مصر العامة بالإسماعيلية	٥	٥	١٠٠	٩٥
١٢	مكتبة مصر العامة بالزقازيق	٧	٦	١٠٠	٩٤
١٣	مكتبة مصر العامة ببنها	٨	٦	١٠٠	٩٣
١٤	مكتبة مصر العامة بالزاوية الحمراء	٢٢	١٨	١٠٠	٩٣
١٥	مكتبة مصر العامة بمرسى مطروح	٢١	١٧	١٠٠	٩٢
١٦	مكتبة مصر العامة بالمنيا	٦	٥	١٠٠	٩٤
	الإجمالي	١٧٨	١٥٧	١٥٠٠	١٤١٣

٨/١ مصطلحات الدراسة

- لغة الجسد^(١): تلك الحركات التي يقوم بها الأفراد مستخدمين أيديهم، أو تعبيرات الوجه، أو أقدامهم، أو نبرات أصواتهم، أو هز الكتف أو الرأس؛ ليفهم المخاطب بشكل أفضل المعلومة المراده، وعرفت أيضا^(٢) بأنها الاتصال غير اللفظي الذي يعتمد على التواصل بين المرسل والمستقبل، باستخدام التلميحات والإشارات والحركات الصادرة من الجسم.
- الاتصال الغير لفظي^(٣): هو نوع من أنواع الاتصال الذي لا يستخدم فيه الكلمات، ولكن تستخدم فيه حركات اليد أو الجسم أو الاثنين معا.

- مهارات التواصل غير اللفظي^(٤): جميع المهارات التي استخدمها الفرد أثناء قيامه بالتعامل مع المحيطين به بهدف إرسال واستقبال رساله منهم أو إليهم، سواء كان ذلك هدفاً لتدعيم شكل التواصل اللفظي أو أسلوب للتواصل غير اللفظي في حد ذاته.

٩/١ أسلوب المعالجة الإحصائية

- استخدم الباحث برنامج SPSS للتحليل الإحصائي للاستبانات، والذي يعرف بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical package for social science

١٠/١ أسلوب صياغة الاستشهادات المرجعية:

- تم إتباع (MLA) Modern Language Association في صياغة الاستشهادات المرجعية؛ وذلك لسهولة، وبساطته؛ ولأنه النمط الأكثر شيوعاً في التخصص.

١١/١ مراجعة الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي

- تم الاعتماد في البحث على قواعد البيانات المتاحة على الخط المباشر مثل Acadmic search premier – Acadmic search elite- Library and information abstracts – Dissertation abstracts international- Science direct –LISA- Proquest في المراجعة العلمية الأجنبية، وفي المراجعة العربية تم الاعتماد على الدليل البيبليوجرافي للإنتاج الفكري العربي في مجال المكتبات والمعلومات للأستاذ الدكتور/ محمد فتحي عبد الهادي، فهارس المكتبات الجامعية المصرية والعربية، بالإضافة إلى موقع cybrarians، بالإضافة إلى البحث في بنك المعرفة المصري في مراجعة الإنتاج الفكري الأجنبي والعربي، بالإضافة إلى محركات البحث المختلفة.

- لم يحظ موضوع فاعلية لغة جسد أخصائيي المكتبات في التأثير على المستخدمين

باهتمام كبير على الصعيدين العربي والأجنبي على الرغم من أهميته، ، ولكن هناك دراستان أجنبيتان ودراسة واحدة عربية تناولته وهم : —

دراسة^(٥) Hsieh,sheng، وقد هدفت إلى رصد حركة الجسد الخاصة بأخصائيي المراجع العاملين في المكتبة الوطنية بجامعة يانغ، وكذلك لمعرفة مدى تأثير لغة جسد المكتبيين على المستخدمين، والرضا عن الخدمات المرجعية، وتم جمع ١٦٢ استبياناً من مستخدمي الخدمات المرجعية، وكان من أهم النتائج الرئيسة أن المستخدمين من الخدمات المرجعية يفضلون وضع اختصاصي المكتبات في وضع الاسترخاء، والعين، والاتصال المتكرر وتحية مع الابتسامة، وعلى العكس يكره المستخدمين من الأخصائيين وضع الأيدي عبر الصدر في وضع التشابك، وتشبيك الأيدي مع بعضها عند كلامهم معهم.

ودراسة^(٦) Marie L, Radford، والتي تناولت دور الاتصال غير اللفظي في المكتبات الأكاديمية حيث افترضت الدراسة أن السلوك غير اللفظي لأخصائيي المكتبات مرتبط بقرار المستخدمين بالقرب منهم أو البعد عنهم، واعتمدت الدراسة على الملاحظة والمقابلة حيث قامت الباحثة بعمل ١٥٥ مقابلة مع المستخدمين من بعض المكتبات الأكاديمية بجامعة نيو جيرسي، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة أن إشارات عيون الأخصائيين من أهم الإشارات التي تجعل المستخدمين يشعرون بالألفة تجاههم وتجعلهم يبادرون بالذهاب إليهم.

ودراسة آلاء صبحي^(٧) حيث هدفت إلى رصد مهارات لغة جسد اختصاصي المكتبات المدرسية أثناء تقديم الخدمة المكتبية بالمدارس التجريبية بمحافظة الدقهلية، كما قامت باقتراح خطة تدريبية

لاختصاصي المكنتبات المدرسية قائمة على التعريف بلغة الجسد، وأهميتها، ووسائل التواصل الفعال في تقديم خدمة مكتبية تحقق رضاء المستفيدين، كما قامت بإعداد قاموس للإشارات والحركات التي استخدمها أخصائيي المكنتبات المدرسية؛ لكي تساعدهم على التواصل الفعال مع المستفيدين، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أن ٥٦.٩٦% من عينة الدراسة ذكروا أنهم يستخدمون إشارات أثناء تواصلهم مع الطلاب بالمكنتبة، وأن أكثر هذه الإشارات كانت التواصل بالأيدي.

تعليق عام على الإنتاج الفكري السابق:

بعد العرض السابق يتضح أن الدراسات السابقة قد ركزت جميعها إما على دراسات تناولت رصد حركة الجسد الخاصة بأخصائيي المراجع العاملين في المكنتبة الوطنية أو دور الاتصال غير اللفظي في الذهاب إلى أخصائيي المكنتبات الأكاديمية أو النفور عنهم أو رصد مهارات لغة جسد اختصاصي المكنتبات المدرسية أثناء تقديم الخدمة المكتبية بالمدارس ، ولم يجد الباحث أي دراسة تتعلق بفاعلية لغة جسد أخصائيي المكنتبات العامة في التأثير على المستفيدين إلا أن الباحث قد استفاد من هذه الدراسات في إطارها النظري وتصميم الاستبانات.

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

١/٢ معنى لغة الجسد

من الواضح جداً أن مصطلح لغة الجسد هو مصطلح مركب من كلمتين هما (لغة، والجسد). وبالرجوع إلى معاجم اللغة، نجد أن كلمة لغة تعني: " أصوات يعبر بها كل قوم عن أغراضهم ^(٨)؛ وكلمة جسد تطلق على "جسم الإنسان ^(٩)، "ونظراً لأن مصطلح لغة الجسد من المصطلحات الحديثة؛ فإننا نجد أن الذين عرفوا هذا المصطلح هم من المعاصرين. وفيما يأتي بعض التعريفات للغة الجسد :

١- نوع من التواصل غير الشفهي ^(١٠)

٢- الحوار النفسي الذي يجري بين الأطراف المعنية والمعاني المنتقلة بينهم، لا من خلال النطق، بل من خلال الصمت والملاح العامة للإنسان الصامت؛ كمنظرات العيون، وتعبيرات الوجه وحركات الجسم ^(١١)

٣- إشارات وإيماءات جسدية ترسل رسائل محددة في مواقف وظروف مختلفة، تظهر لك المشاعر الدفينة وتخرجها للسطح، فتصل من خلالها معلومات أو أفكار عن الشخص الآخر، بحيث لا يستطيع إخفاء الأفكار التي تدور في ذهنه ^(١٢).

٢/٢ الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد) نشأته وتطوره :

إن من أوائل الحضارات التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي ودراسته وما يصدر منه حضارة القدماء المصريين والإغريق والرومان، ويدل على ذلك التماثيل والمعابد التي تم بناؤها بواسطة هذه الحضارات.

ففي عام ٤٥٠ ق.م أشار (أبقراط) أبو الطب إلى الاتصال غير اللفظي من خلال ملامح الوجه، واعتقد هذا العالم جازماً في تأثير العوارض الخارجية على الأخلاق، وظهور ذلك في الملامح. كما قام (غالينوس إقلودديوس) الحكيم اليوناني في القرن الثاني قبل الميلاد بكتابة مخطوطة نادرة عن الفراسة. ويعتبر الصينيون القدماء أكثر من تميّز بدراساتهم الدقيقة والواقية لتعبير الوجه الإنساني، وهم يطلقون على هذا العلم (السيانغ ميان) ^(١٣).

وقد ساهم العرب كثيراً في الاتصال غير اللفظي من خلال ما يسمى بـ (علم الفراسة) أو (علم الطباع) وهو من العلوم الدخيلة بالنسبة للثقافة العربية، استمدوها من اليونان، متأثرين بدراسات الفيلسوف اليوناني (أرسطو). وقد اهتم العرب بهذا العلم، وتوسعوا في التأليف بهذا الباب. ويُعدُّ (ابن

سينا: ٤٢٨هـ/١٠٧٣م) أول من ذكر الفراسة في رسالة موجزة يصف فيها العلوم العقلية؛ حيث وضعها في المرتبة الثالثة بعد الطب وعلم أحكام النجوم^(١٤).

ثم جاء (الرازي - ٥٤٤ - ٦٠٦هـ) في كتابه (الفراسة). وكذلك ابن رُشد، والشافعي. ومن أشهر من عالج هذا الموضوع شمس الدين محمد أبي طالب الأنصاري، في كتابه (السياسة في علم الفراسة)^(١٥).

واستمر هذا العلم في تطور ولكن بنسب ضئيلة. ففي عام ١٨٧٢م نشر (تشارلز داروين) كتابه (التعبير عن العواطف لدى كل من الإنسان والحيوان) والذي أبدى فيه اهتماماً كبيراً بلغة الجسم.

ويمكن القول بأن الدراسة العلمية للاتصال غير اللفظي ترجع إلى ما بعد الحرب العالمية الثانية، ففي خمسينات القرن العشرين بدأت تظهر بعض الكتب العلمية عن لغة الجسم؛ حيث نشر كل من (كيس و روشي) عام ١٩٥٦م كتاباً عن الاتصال غير اللفظي وتضمن ملاحظات عن الإدراك.

وتواصل ظهور الكتب العلمية التي تهتم بدراسة الاتصالات غير اللفظية، ففي عام ١٩٧٢م قام (ألبرت مهربيان) بنشر كتاب عن الاتصال غير اللفظي. وفي سلسلة من التجارب المحكّمة استطاع (مهربيان) أن يثبت أن الإشارات غير اللفظية أبلغ تأثيراً من المثيرات الأخرى، وقد ركّز على الوجه باعتباره مصدراً رئيساً للمعلومات غير اللفظية.

وبعد ذلك بدأت تظهر كتب تُعنى بالاتصال غير اللفظي، ولكن بشكل تخصصي، فمنها كتب تهتم (بتعبيرات الوجه، وأخرى بحركات الجسم، أو لغة العيون...). ثم دخل الاتصال غير اللفظي - أو كما يسمى لغة الجسم أو اللغة الصامتة - مرحلة متقدمة تمثلت باهتمام العلوم المرتبطة بهذا النوع من الاتصال بتقديم كتب وبحوث تخدم هذه العلوم، فعلى سبيل المثال من العلوم والمهن المتخصصة التي اهتمت بالاتصال غير اللفظي، والاستفادة منها في مجال التخصص: علماء النفس، والطب النفسي، وكذلك علماء الإدارة، ومن العلوم التي اهتمت به أيضاً الأنثروبولوجيا، والاجتماع، ومن المهن: التربية الخاصة، والخدمة الاجتماعية^(١٦).

٢/٣ أهمية لغة الجسد في عملية التواصل

من أهم خصائص الاتصال عن طريق لغة الجسد، أنه أمر لا يمكن تحاشيه أو الهروب منه، فعندما لا يقول المرء شيئاً ويظل صامتاً، فإنه في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال، بل هو عكس نموذجاً من نماذجه، وإذا استطاع أن يكف عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى، كحركات الجسم واليدين وتعبيرات الوجه. ولهذا يمكن الإشارة إلى أهم مزايا الاتصال عن طريق لغة الجسد في النقاط الآتية:

أولاً: أنه يعبر عن معلومات وجدانية يمكن من خلالها إيصال الحب والبغض والكره والاهتمام والثقة والرغبة والدهشة والموافقة .

ثانياً: أن الاتصال عن طريق لغة الجسد ينطوي أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً، والتوكيد، فضلاً عن أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال .

ثالثاً: رسائل لغة الجسد تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق بهم^(١٧).

مما تقدم يتضح أن لغة الجسد ذات أهمية كبيرة في عملية التواصل، إذ بها تكتمل العملية التواصلية لما تؤديه من دور فاعل في الإفهام والإيضاح والإفصاح والمصادقية والتأثير. وعلى ذلك يكون هناك مبررات مهمة لاستخدام هذه اللغة .

٢/٤ مبررات لغة الجسد

يمكن حصرها في خمسة تبريرات هي:

- **أولاً:** نقص الترميز اللفظي في بعض المجالات: فمثلا هناك كلمات قليلة تجسد الأشكال الهندسية؛ لذلك فإن إيماءات اليدين أكثر فعالية في تجسيد الأشكال من الكلمات، كما أن السلوكيات غير اللفظية أكثر فعالية في التعبير عن الشخصية.
- **ثانياً:** إن الرموز غير اللفظية أكثر قوة لأن إدراكها يتم مباشرة، وتكون الاستجابات غير اللفظية أكثر فورية
- **ثالثاً:** يصعب التحكم في الرموز غير اللفظية، لذا غالبا ما تكون عفوية؛ مما يكسبها مصداقية أكثر من الرموز اللفظية
- **رابعاً:** يتسبب تركيز الانتباه في بعض الرموز اللفظية أو جعلها أكثر صراحة، في قدر من الإزعاج والإخلال بالنظام، لذا تتم الاستعاضة عنها بالرموز غير اللفظية في إيصال المضمون بكيفية ضمنية
- **خامساً:** تعتبر القدرة على استخدام قناة ثانية إلى جانب اللغة أمراً مفيداً، خاصة إذا كانت هذه القناة تحمل قدرًا كبيراً من المعلومات التي تدعم اللغة، لكن التعبير عنها بالرموز اللفظية أمر مربك وغير ملائم^(١٨)

ثالثاً: الجزء التطبيقي للدراسة

١/٣ الخصائص الديمغرافية للدراسة

تقوم الدراسة على عدد من الخصائص الديمغرافية، والمتغيرات المستقلة للخصائص الشخصية متمثلة في (النوع- العمر) سواء أكان للمستخدمين من الخدمات المكتبية المقدمة في مكتبات مصر العامة، أو لأخصائيي المكتبات العاملين بها.

١/١/٣ الخصائص الديمغرافية للمستخدمين من الخدمات المكتبية بمكتبات مصر العامة

جدول (٢) الخصائص الديمغرافية للمستخدمين من الخدمات المكتبية بمكتبات مصر العامة

العمر					النوع		ك
٦٠ فأكثر	٦٠-٥١	٥٠-٤١	٤٠-٣١	٣٠-١٨	ذكور	إناث	
٠	١١	٣٤٦	٤٥٤	٦٠٢	٦٤٨	٧٦٥	
٠	٠,٧٧	٢٤,٤	٣٢,١	٤٢,٦	٤٥,٩	٥٤,١	%
١٤١٣					١٤١٣		مجموع

يتضح من جدول رقم (٢) ما يأتي:

- ١- ٥٤,١% من مستفيدي الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة من الإناث، بينما ٤٥,٩% من مستفيدي الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة عينة الدراسة من الذكور.
- ٢- ٤٢,٦% من مستفيدي الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة سنهم من (٣٠-١٨) سنة؛ ويرجع ذلك إلى أن أغلب المترددين على المكاتب من الطلاب، وأن ٣٢,١% من مستفيدي الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة سنهم من (٤٠-٣١)، وأن ٢٤,٤% من مستفيدي الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة سنهم من (٥٠-٤١)، وأن ٠,٧٧% من مستفيدي الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة سنهم من (٦٠-٥١)، ولا يوجد مستفيدين من الخدمات المكتبية بمكاتب مصر العامة من عينة الدراسة سنهم أكثر من ٦٠ سنة.

٢/١/٣ الخصائص الديمغرافية لأخصائيي المكاتب والمعلومات العاملين بمكاتب مصر العامة

جدول (٣) الخصائص الديمغرافية لأخصائيي المكاتب والمعلومات العاملين بمكاتب مصر العامة

العمر				النوع		
٦٠-٥١	٥٠-٤١	٤٠-٣١	٣٠-٢١	ذكور	إناث	
٠	٣٢	٥٧	٦٨	٥٩	٩٨	ك
٠	٢٠,٤	٣٦,٣	٤٣,٣	٣٧,٦	٦٢,٤	%
١٥٧				١٥٧		مجموع

يتضح من جدول رقم (٣) ما يلي.

- ١- ٦٢,٤% من أخصائيي المكاتب والمعلومات من الإناث، بينما ٣٧,٦% من أخصائيي المكاتب من الذكور.
- ٢- ٤٣,٣% من أخصائيي المكاتب والمعلومات أعمارهم تتراوح من (٣٠-٢١) عاماً، ويرجع السبب في ذلك إلى أن مهام أخصائيي المكاتب والمعلومات المتعاملين مع المستفيدين تحتاج إلى طاقات كبيرة، فتحرص المكاتب إلى إسناد هذه الوظيفة إلى هذا العمر، وأن ٣٦,٣% من أخصائيي المكاتب والمعلومات أعمارهم تتراوح من (٤٠-٣١) عاماً، وأن ٢٠,٤% من أخصائيي المكاتب والمعلومات أعمارهم تتراوح من (٥٠-٤١)، ولا يوجد أخصائيي مكاتب ومعلومات أعمارهم أكثر من ٥١ عاماً؛ وذلك لأن هذا العمر من المتوقع أن يتولى فيه أخصائيي المكاتب والمعلومات الوظائف القيادية في المكاتب.

٢/٣ رصد إشارات لغة جسد أخصائيي المكاتب بمكاتب مصر العامة أثناء تقديم الخدمات المكتبية للمستفيدين

١/٢/٣ طرق تواصل أخصائيي المكاتب والمعلومات مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات المكتبية

جدول (٤) طرق تواصل أخصائيي المكاتب والمعلومات مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات المكتبية

%	ك	طرق تواصل أخصائيي المكاتب والمعلومات مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات المكتبية
٨٧,٤٧	١٢٣٦	تواصل متنوع بين اللفظي والإشارة
٨,٧١	١٢٣	تواصل بالكلام اللفظي فقط
٣,٨٢	٥٤	تواصل حركي بالإشارة فقط
١٠٠	١٤١٣	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٤) أن أكثر طريقة لتواصل أخصائيي المكتبات والمعلومات مع المستفيدين أثناء تقديم الخدمات المكتبية كانت طريقة التواصل المتنوع بين اللفظي والإشارة حيث ذكر ٨٧,٤٧% من المستفيدين من الخدمات المكتبية بمكتبات مصر العامة ذلك، وفي هذا دلالة على استخدام لغة الجسد بكثره لتدعيم الاتصال اللفظي أو الشفهي، ويرجع الباحث السبب في ذلك إلى أن تدعيم الاتصال اللفظي بلغة الجسد أو الإشارة الحركية يسهل من عملية الاتصال بين أخصائيي المكتبات والمعلومات والمستفيدين، ويجعله أكثر فاعلية، ثم التواصل بالكلام اللفظي فقط حيث ذكر ٨,٧١% من المستفيدين أن أخصائيي المكتبات والمعلومات يستخدمون هذه الطريقة معهم، ثم أخيراً التواصل بالإشارات فقط حيث ذكر ٣,٨٢% من المستفيدين أن أخصائيي المكتبات والمعلومات يستخدمون هذه الطريقة معهم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة آلاء صبحي حيث ذكرت أن نسبة ٧٦,٩٢% من أخصائيي المكتبات المدرسية يستخدمون التواصل المشترك مع طلابهم^(١٩).

٢/٢/٣ إشارات لغة الجسد التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة مع المستفيدين

تعتبر إشارات لغة الجسد الأكثر تأثيراً في التعامل بين البشر؛ لأنها تتم بطريقة تلقائية وغير شفوية، وهي أقوى خمس مرات من تأثير الكلام الشفهي؛ ولذلك من الخطأ أن نتجاهل دلالات لغة الجسد، ويجب علينا أن نحاول أن نحللها وندرك مغزاها^(٢٠).

جدول (٥) إشارات لغة الجسد التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبة مصر العامة مع المستفيدين

%	ك	إشارات لغة الجسد التي استخدمها أخصائيو المكتبات والمعلومات بمكتبة مصر العامة مع المستفيدين
٤١,٢٩	٣٠٦٥	إشارات الأيدي
٢١,٧٧	١٦١٦	إشارات العين
١٩,٥٤	١٤٥١	إشارات الوجه
١١,٦٤	٨٦٤	إشارات الشق العلوي
٥,٧٣	٤٢٦	إشارات الساقين
١٠٠	٧٤٢٢	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٥) أن إشارات الأيدي التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات مع المستفيدين كانت أكثر الإشارات استخداماً وذلك بنسبة ٤١,٢٩% من مجموع الإشارات المستخدمة، ويرجع الباحث السبب في ذلك إلى أن الانتباه الأول يكون بالتواصل بالأيدي حيث إن حركة الأيدي تعمل دوراً فعالاً في جذب الانتباه لها أولاً، والتركيز على ما تحمله من معنى، ثم إشارات العين بنسبة ٢١,٧٧% ويرجع الباحث السبب في أن إشارات العين احتلت المركز الثاني بين الإشارات هو أن التواصل البصري يعتبر مماثلاً إلى حد كبير للتواصل بالأيدي ويوصل نفس المعنى المطلوب، ثم إشارات الوجه بنسبة ١٩,٥٤% من مجموع الإشارات التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات مع المستفيدين، ثم إشارات الشق العلوي بنسبة ١١,٦٤% من مجموع الإشارات، ثم إشارات الساقين بنسبة ٥,٧٣% من مجموع الإشارات.

١/٢/٢/٣ إشارات الأيدي التي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات بمكاتبات مصر العامة مع المستخدمين.

تعتبر إشارات الأيدي من أهم الأدوات عند الإنسان، وهناك ارتباط وثيق بين المخ واليدين، بل يمكن القول بأن العلاقة بينهما أقوى من بين الأعضاء الأخرى، فإن الإشارات والوضعية التي نقوم بها من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل قوية ودقيقة عن حالتنا، وأصبحت إشارات إدارة حوار^(٢١).

جدول (٦) إشارات الأيدي التي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات بمكاتبات مصر العامة مع المستخدمين

م	الرتبة	إشارات الأيدي التي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات بمكاتبات مصر العامة مع المستخدمين	تأثيرها على المستخدمين	ك	%
١	١	استعمال اليد المتجهة إلى أعلى	إيجابية	١١٠٢	٣٥,٩٥
٢	٢	الكف متوجه إلى أسفل	إيجابية	٩٩٦	٣٢,٤٩
٣	٣	فتح اليدين	إيجابية	٧٦١	٢٤,٨٢
٤	٤	اسناد الوجه على اليد	سلبية	٥٢	١,٦٩
٥	٥	تشابك الأيدي	سلبية	٣٤	١,١٠
٦	٦	تشابك الذراعين ببعضهما	سلبية	٣٢	١,٠٤
٧	٧	وضع اليد اليسرى على الأنف وتحريكها بلطف	سلبية	٢٧	٠,٨٨
٨	٨	قبضة اليد	سلبية	٢٥	٠,٨١
٩	٩	وضع اليدين على أسفل الرأس والإضجاع إلى الخلف	سلبية	٢٢	٠,٧١
١٠	١٠	فرك أصابع الأيدي ببعضها	سلبية	١٤	٠,٤٥
		المجموع		٣٠٦٥	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٦) ما يلي :

- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت استعمال الأيدي المتجهة إلى أعلى حيث بلغ نسبة استخدامها ٣٥,٩٥% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائيي المكاتبات والمعلومات ليس غاضبا، وهو متودد إلى المستخدم، وتستخدم عند دخول المستخدم على أخصائيي المكاتبات والمعلومات بغرض توجيهه، أو السؤال عن شيء ما في المكتبة، أو طلب تقديم خدمة معينة، فيشير إليه أن يجلس أمامه ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستخدمين .
- ثاني إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت الكف المتوجه إلى أسفل حيث بلغ نسبة استخدامها ٣٢,٤٩% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تستخدم عند دخول المستخدم على أخصائيي المكاتبات والمعلومات بغرض توجيهه، أو السؤال عن شيء ما في المكتبة، أو طلب تقديم خدمة معينة، فيشير إليه أن يأتي ، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستخدمين.
- ثالث إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت فتح اليدين حيث بلغ نسبة استخدامها ٢٤,٨٢% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على صدق أخصائيي المكاتبات والمعلومات في حديثه مع المستخدم، كما تفيد

أيضاً - بانهماكه (استغراقه) في شرح الشيء الذي يذكره للمستخدم، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستخدمين.

• رابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت إسناد الوجه على اليد حيث بلغ نسبة استخدامها ١,٦٩% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على ملل أخصائي المكتبات والمعلومات عندما تكثر أسئلة المستخدمين، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• خامس إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت تشابك الأيدي حيث بلغ نسبة استخدامها ١,١٠% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على قلق أخصائي المكتبات والمعلومات ، وغضبه من توجيه سؤال معين له، أو من تواجد المستخدم أمامه، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• سادس إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت تشابك الذراعين ببعضهما حيث بلغ نسبة استخدامها ١,٠٤% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على ملل وضجر أخصائي المكتبات والمعلومات ، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• سابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت وضع اليد اليسرى على الأنف وتحريكها بلطف حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٨٨% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على تردد أخصائي المكتبات والمعلومات أثناء الإجابة على أسئلة المستخدمين، وعلى عدم ثقته من إجاباته، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• ثامن إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت قبضة اليد حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٨١% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على كلام أخصائي المكتبات والمعلومات بعنف وقوه مع المستخدمين، وتحدث عندما يصدر من المستخدمين سلوكاً غير مرغوب فيه كالكلام مع بعضهم بصوت مرتفع ، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• تاسع إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت وضع اليدين على أسفل الرأس والإضجاع إلى الخلف حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٧١% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل على التراخي والتهاون، وقد تدل على الإرهاق والتعب، وتحدث عندما يسأل المستخدمين الأخصائيون في آخر وقت العمل، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• عاشر إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت فرك أصابع الأيدي ببعضها حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٧١% من مجموع إشارات الأيدي، ويرى الباحث أنها تدل - أيضاً - على تردد أخصائي المكتبات والمعلومات أثناء الإجابة على أسئلة المستخدمين وعلى عدم ثقته من إجاباته، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستخدمين.

• بلغت إشارات لغة الجسد الإيجابية الخاصة بالأيدي والصادرة عن أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مصر العامة ٩٣,٣% من مجموع إشارات الأيدي مما يدل على حسن تعامل أخصائي المكتبات والمعلومات مع المستخدمين من تلك المعلومات وتميزهم.

٢/٢/٢/٣ إشارات العيون التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة مع المستفيدين

يعتبر التواصل البصري نوعاً من أنواع السلوك غير اللفظي الذي تلعب فيه العيون دوراً رئيسياً، من خلال توجيهها إلى أهداف محددة، كما أن لها دوراً هاماً في التعبير عن الانفعالات، حيث تعد العيون من الإشارات الأدق والأجدي بين وسائل الاتصال الجسدية والتي يتمتع بها الإنسان؛ لإظهار ما بداخله^(٢٢).

جدول (٧) إشارات العيون التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة مع المستفيدين

م	الرتبة	إشارات العيون التي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة مع المستفيدين	تأثيرها على المستفيدين	ك	%
١	١	تركيز نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات على الجزء الأسفل من وجه المستفيد أسفل العينين وبنظرات متقطعة	إيجابية	٩٩٤	٦١.٥٠
٢	٢	اتساع بؤبؤ العين لأخصائيي المكتبات والمعلومات أثناء الحديث مع المستفيد	إيجابية	٤٩٨	٣٠.٨١
٣	٣	تركيز نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيد في منتصف عينه	سلبية	٣٥	٢.١٦
٤	٤	نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيد بحدة	سلبية	٢٤	١.٤٨
٥	٤	نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات للمستفيد من وراء النظارة	سلبية	٢٤	١.٤٨
٦	٥	تضييق بؤبؤ العين لأخصائيي المكتبات والمعلومات أثناء الحديث مع المستفيد	سلبية	١٧	١.٠٥
٧	٦	نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيدين في حركات دائرية	سلبية	١٢	٠.٧٤
٨	٦	عدم نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيد أثناء الحديث معه	سلبية	١٢	٠.٧٤
المجموع				١٦١٦	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٧) ما يلي :

- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدون كانت تركيز نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات على الجزء الأسفل من وجه المستفيد أسفل العينين، وبنظرات متقطعة حيث بلغ نسبة استخدامها ٦١,٥٠% من مجموع إشارات العيون، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائي المكتبات والمعلومات ودود في معاملته مع المستفيد ، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين .
- ثاني إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدون كانت اتساع بؤبؤ العين لأخصائيي المكتبات والمعلومات أثناء الحديث مع المستفيد حيث بلغ نسبة استخدامها ٣٠,٨١% من مجموع إشارات العيون، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن

أخصائي المكنتبات والمعلومات سعيد ومستمتع بالحديث مع المستفيد، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين .

● ثالث إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت تركيز نظر أخصائيي المكنتبات والمعلومات إلى المستفيد في منتصف عينه حيث بلغ نسبة استخدامها ١٦,٢% من مجموع إشارات العيون، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائي المكنتبات والمعلومات غير مقتنع ومندهبس من سؤال المستفيد، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين .

● رابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت نظر أخصائيي المكنتبات والمعلومات إلى المستفيد بحده حيث بلغ نسبة استخدامها ١٤,٨% من مجموع إشارات العيون ، ويرى الباحث أنها تشير إلى غضب أخصائيي المكنتبات والمعلومات نتيجة تصرف سيء للمستفيدين، كالحديث مع بعضهما أو إساءة استخدام مواد المكتبة ، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين ، وفي نفس المرتبة كان نظر أخصائيي المكنتبات والمعلومات للمستفيد من وراء النظارة كخامس إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات حيث بلغ نسبة استخدامها ١٤,٨% من مجموع إشارات العيون، ويرى الباحث أنها تشير إلى انشغال أخصائيي المكنتبات والمعلومات، وتحدث عندما يسأله المستفيد عن شيء أثناء انشغاله، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.

● سادس إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت تضييق بؤبؤ العين لأخصائيي المكنتبات والمعلومات أثناء الحديث مع المستفيد حيث بلغ نسبة استخدامها ١,٠٥% من مجموع إشارات العيون، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائيي المكنتبات والمعلومات غير مقتنع ومندهبس من سؤال المستفيد، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين .

● سابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت نظر أخصائيي المكنتبات والمعلومات إلى المستفيدين في حركات دائرية حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٧٤% من مجموع إشارات العيون، ويرى الباحث أنها تشير إلى مراقبة أخصائيي المكنتبات والمعلومات للمستفيدين، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين. وفي نفس المرتبة عدم نظر أخصائيي المكنتبات والمعلومات إلى المستفيد أثناء الحديث معه كخامس إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات، ويرى الباحث أنها تشير إلى انشغال أخصائيي المكنتبات والمعلومات وتحدث عندما يسأله المستفيد عن شيء أثناء انشغاله، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين .

● بلغت إشارات لغة الجسد الإيجابية الخاصة بالعيون والصادرة عن أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ٩٢,٤% من مجموع إشارات العيون مما يدل على حسن تعامل أخصائيي المكنتبات والمعلومات مع المستفيدين من تلك المعلومات وتميزهم.

٣/٢/٢/٣ إشارات الوجه التي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة مع المستفيدين

تعتبر إشارات الوجه بمثابة قناة التواصل الاجتماعي ، ويعتبر الوجه أسرع الوسائل التي تنقل المعاني من المرسل إلى المستقبل وبالعكس، وهي عبارة عن الإشارات والتعبيرات التي تحدث للوجه،

ويقوم الأفراد بالتواصل من خلالها للتعبير عن أحاسيس ومشاعر معينة مثل الابتسامة والضحك وغير ذلك (٢٣).

جدول (٨) إشارات الوجه التي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة مع المستفيدين

م	الرتبة	إشارات الوجه التي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة مع المستفيدين	تأثيرها على المستفيدين	ك	%
١	١	رسم ابتسامه على الوجه بدون مبالغة	إيجابية	٧٨٢	٥٣,٨٩
٢	٢	رفع الحواجب في التحية لجزء من الثانية	إيجابية	٥١٦	٣٥,٥٦
٣	٣	الوجه العبوث	سلبية	٤٢	٢,٨٩
٤	٤	رفع حاجب واحد إلى أعلى	سلبية	٣٦	٢,٤٨
٥	٥	العض على الشفاه وتغطية الفم	سلبية	٣٤	٢,٣٤
٦	٦	الابتسامة المزيفة (المصتعة)	سلبية	١٧	١,٧١
٧	٧	رفع الحاجبين	سلبية	١٢	٠,٨٢
٨	٧	الابتسامة العريضة على الوجه كله	سلبية	١٢	٠,٨٢
المجموع				١٤٥١	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٨) ما يلي :

- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت رسم ابتسامه على الوجه بدون مبالغة حيث بلغ نسبة استخدامها ٥٣,٨٩% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى ترحيب أخصائي المكنتبات والمعلومات واستعداده لسماع المستفيد، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين.
- ثاني إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت رفع حاجب أخصائي المكنتبات والمعلومات في التحية لجزء من الثانية حيث بلغ نسبة استخدامها ٣٥,٥٦% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى ترحيب أخصائي المكنتبات والمعلومات واستعداده لسماع المستفيد أيضاً، وتهدئة المستفيد وطمأنته، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين.
- ثالث إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت الوجه العبوث حيث بلغ نسبة استخدامها ٢,٨٩% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائي المكنتبات والمعلومات في حالة مزاجية سيئة نتيجة ضغط العمل، أو أي ظروف أخرى يمر بها، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.
- رابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت رفع حاجب واحد إلى أعلى حيث بلغ نسبة استخدامها ٢,٤٨% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى استنكار وحدة أخصائي المكنتبات والمعلومات تجاه تصرف سيء من المستفيدين كالكلام مع بعضهما أو التعامل الغير جيد تجاه المكنتبة، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.
- خامس إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيو المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت العض على الشفاه وتغطية الفم حيث بلغ نسبة استخدامها ٢,٣٤% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى استنكار وحدة أخصائي المكنتبات والمعلومات

تجاه تصرف سيء من المستفيدين كالكلام مع بعضهما أو التعامل الغير جيد تجاه المكتبة، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.

- سادس إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدون كانت الابتسامة المزيفة حيث بلغ نسبة استخدامها ١,٧١% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى ضجر وملل أخصائيي المكاتبات والمعلومات عندما يطول الوقت الذي يقضيه معه المستفيد أو تكثر أسئلته أو تتكرر أو تبدو الأسئلة وكأنها معروفة ومعلومة، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.
- سابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدون كانت رفع الحاجبين حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٨٢% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تشير إلى عدم تصديق أخصائيي المكاتبات والمعلومات للمستفيدين، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين، وفي نفس المرتبة الابتسامة العريضة على الوجه كله كسابع إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات حيث بلغ نسبة استخدامها ٠,٨٢% من مجموع إشارات الوجه، ويرى الباحث أنها تحدث بعد الحدة الكلامية بينه وبين أحد زملاؤه ثم دخول المستفيد عليه، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.
- بلغت إشارات لغة الجسد الإيجابية الخاصة بالوجه والصادرة عن أخصائيو المكاتبات والمعلومات العاملين بمكاتبات مصر العامة ٨٩,٥% من مجموع إشارات الوجه مما يدل على حسن تعامل أخصائيو المكاتبات والمعلومات مع المستفيدين من تلك المعلومات وتميزهم.

٤/٢/٢/٣ إشارات الساقين التي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات بمكاتبات مصر العامة مع المستفيدين

جدول (٩) إشارات الساقين التي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات بمكاتبات مصر العامة مع المستفيدين

م	الرتبة	إشارات الساقين التي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات بمكاتبات مصر العامة مع المستفيدين	تأثيرها على المستفيدين	ك	%	
١	١	السيقان مفتوحة	إيجابية	٤٠١	٩٤,١٤	
٢	٢	السيقان متقاطعة	سلبية	٢٥	٥,٨٦	
٣	٣	وضع ساق فوق ساق	سلبية	٠	٠	
المجموع					٤٢٦	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي :

- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالساقين والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدون كانت السيقان المفتوحة حيث بلغ نسبة استخدامها ٩٤,١٤% من مجموع إشارات الساقين ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائيي المكاتبات والمعلومات على استعداد بتبادل الآراء والحوار مع المستفيد ، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين.
- ثاني إشارات لغة الجسد الخاصة بالساقين والتي استخدمها أخصائيي المكاتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدون كانت السيقان المغلقة حيث بلغ نسبة استخدامها ٥,٨٦% من مجموع إشارات الساقين، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائيي المكاتبات والمعلومات غير مستعد لتبادل الآراء والحوار مع المستفيد، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً سلبياً على المستفيدين.

- بلغت إشارات لغة الجسد الإيجابية الخاصة بالساقين والصادرة عن أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ٩٤,١٤% من مجموع إشارات الساقين مما يدل على حسن تعامل أخصائيي المكنتبات والمعلومات مع المستفيدين من تلك المعلومات وتميزهم.

٥/٢/٢/٣ إشارات الشق العلوى التي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة مع المستفيدين

جدول (١٠) إشارات الشق العلوى التي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة مع المستفيدين

م	الرتبة	إشارة الشق العلوى التي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة مع المستفيدين	تأثيرها على المستفيدين	ك	%	
١	١	الشق العلوى مشدود	إيجابية	٧٨٥	٩٠,٨٥	
٢	٢	الشق العلوى مرخي	سلبية	٧٩	٩,١٤	
المجموع					٨٦٤	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلى :

- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالشق العلوى والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت الشق العلوى المشدود حيث بلغ نسبة استخدامها ٩٠,٨% من مجموع إشارات الشق العلوى، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائيي المكنتبات والمعلومات على استعداد للعمل واليقظة مع المستفيد، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين.
- ثاني إشارات لغة الجسد الخاصة بالشق العلوى والتي استخدمها أخصائيي المكنتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت الشق العلوى المرخي حيث بلغ نسبة استخدامها ٩,١٤% من مجموع إشارات الشق العلوى، ويرى الباحث أنها تشير إلى أن أخصائيي المكنتبات والمعلومات غير مستعد للعمل وفي حالة كسل وخمول، ويعتبر تأثير هذه الإشارة تأثيراً إيجابياً على المستفيدين.
- بلغت إشارات لغة الجسد الإيجابية الخاصة بالشق العلوى والصادرة عن أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ٩٠,٠٨% من مجموع إشارات الشق العلوى، مما يدل على حسن تعامل أخصائيي المكنتبات والمعلومات مع المستفيدين من تلك المعلومات وتميزهم .

٣/٣ مدى رضا المستفيدين من مكنتبات مصر العامة عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكنتبات والمعلومات

جدول (١١) مدى رضا المستفيدين من مكنتبات مصر العامة عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكنتبات والمعلومات

ك	%	مدى رضا المستفيدين من مكنتبات مصر العامة عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكنتبات والمعلومات
١١٥٦	٨٩,٦١	أشعر بالرضا عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معنا أخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة
١٣٤	١٠,٣٨	لا أشعر بالرضا عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معنا أخصائيي المكنتبات والمعلومات بمكنتبات مصر العامة
المجموع		١٢٩٠

يتضح من الجدول رقم (١١) أن المستخدمين من مكتبات مصر العامة راضون عن إشارات لغة جسد أخصائيي المكتبات والمعلومات بنسبة ٨٩,٦١ % من مجموع إشارات لغة جسد أخصائيي المكتبات والمعلومات والتي استخدمت معهم مما يدل على تميز أخصائيي المكتبات والمعلومات وحرصهم على المستخدمين وتعاملهم الحسن معهم، ويرى الباحث أن هذا الرضا سيؤثر بعد ذلك في الاستخدام والإقبال على المكتبة، ورسم صورته ذهنية جيدة لها عند المستخدمين، وترك انطباع إيجابي لديهم عن المكتبة.

١/٣/٣ الانطباعات الإيجابية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكتبات والمعلومات

جدول (١٢) الانطباعات الإيجابية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكتبات والمعلومات

الانطباعات الإيجابية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكتبات والمعلومات	ك	%
أشعر بالألفة مع أخصائيي المكتبات العاملين بتلك المكتبات	٧٩٨	٦٩,٠٣
أشعر بالانتماء تجاه المكتبة	٣٢٥	٢٨,١١
أنقل لأصدقائي انطباعات إيجابية عن المكتبة	٢١	١,٨٢
أشعر بحب القراءة والثقافة	١٢	١,٠٤
المجموع	١١٥٦	١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١٢) أن أولى الانطباعات الإيجابية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة جسد المستخدمين كان الشعور بالألفة مع أخصائيي المكتبات والمعلومات بالمكتبات محل الدراسة بنسبة ٦٩,٠٣% من مجموع انطباعات المستخدمين، وثانيها هي الشعور بالانتماء تجاه المكتبة بنسبة ٢٨,١١% من مجموع الانطباعات الإيجابية، ويرى الباحث أن هذا سيؤدى إلى ارتباط المستخدمين بالمكتبة مما سيؤدى إلى ولاء المستخدمين تجاه المكتبة^(٢٤)، وثالث انطباعات المستخدمين الإيجابية من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة جسد المستخدمين كان نقل انطباعات المستخدمين الإيجابية عن المكتبة لأصدقائهم، ويرى الباحث أن هذا معناه: أن المستخدمين رسمت عندهم صورة ذهنية جيدة للمكتبة، وأرادوا أن ينقلوها بعد ذلك لأصدقائهم وذلك بنسبة ١,٨٢% وهذا ما يسمى بالإيعاذ الإيجابي للصورة الذهنية^(٢٥)، ورابع انطباعات المستخدمين الإيجابية من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة جسد المستخدمين كان الشعور بحب الثقافة والقراءة بنسبة ١,٠٤% من مجموع انطباعات المستخدمين.

٢/٣/٣ الانطباعات السلبية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة عدم رضاهم عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكتبات والمعلومات

جدول (١٣) الانطباعات السلبية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة عدم رضاهم عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكتبات والمعلومات

الانطباعات السلبية للمستخدمين من مكتبات مصر العامة نتيجة عدم رضاهم عن إشارات لغة الجسد التي استخدمها معهم أخصائيي المكتبات والمعلومات	ك	%
تقديم شكوى لإدارة المكتبة	٨٨	٦٥,٦٧
الابتعاد عن أخصائيي المكتبات صاحب لغة الجسد السلبية	٣٠	٢٢,٣٨
نقل الانطباعات السلبية للأصدقاء	٩	٦,٧٣

٥,٢٢	٧	العزوف عن استخدام المكتبة
١٠٠	١٣٤	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٣) أن أولى الانطباعات السلبية المستفيدين من مكتبات مصر العامة نتيجة عدم رضاهم عن إشارات لغة جسد المستفيدين تقديم شكوى لإدارة المكتبة بنسبة ٦٥,٦٧% من مجموع الانطباعات السلبية، وثاني هذه الانطباعات هو البعد عن أخصائي المكتبات والمعلومات صاحب لغة الجسد السلبية بنسبة ٢٢,٣٨% وهذا معناه من وجهة نظر الباحث أن أغلب المستفيدين من مكتبات مصر العامة أصحاب الانطباعات السلبية يجدون حلولا داخل جدران المكتبات، ويرى الباحث أن هذا شيء جيد، ويعطى دلالة على ثقة المستفيدين بالمكتبات بالرغم من لغة الجسد السلبية لبعض أخصائي المكتبات بها، وثالث انطباعات المستفيدين السلبية من مكتبات مصر العامة نتيجة عدم رضاهم عن إشارات لغة جسد المستفيدين كان نقل المستفيدين للانطباعات السلبية لأصدقائهم بنسبة ٦,٧٣%، ثم الانطباع السلبي الرابع وهو العزوف عن استخدام المكتبة بنسبة ٥,٢٢%.

٤/٣ مدى علم أخصائي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة بلغة الجسد، ومدى حصولهم على دورات تدريبية في هذا المجال ، ودور المكتبات عينة الدراسة في تقديم هذه الدورات .

١/٤/٣ مدى علم أخصائي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة بلغة الجسد

جدول (١٤) مدى علم أخصائي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة بلغة الجسد

ك	%	مدى علم أخصائي المكتبات والمعلومات بمكتبات مصر العامة بلغة الجسد
١٣٩	٨٨,٥٣	على علم بلغة الجسد
١٨	١١,٤٦	على غير علم بلغة الجسد
١٥٧	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٤) أن ٧١,٣٣% من أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مصر العامة على علم بلغة الجسد وهي نسبة مرضية إلى حد كبير، وأن ٢٨,٦٦% من أخصائي المكتبات والمعلومات عينة الدراسة لم يكونوا على علم بلغة الجسد، وهذا يتوافق مع ما ذكرته آلاء صبحي في دراستها^(٢٦)، ويرى الباحث أنه من الممكن أن يكون أخصائي المكتبات على غير علم بلغة الجسد، ولكنه يفعلها وهو ما أكدت عليه الكثير من الدراسات في لغة الجسد^(٢٧).

٢/٤/٣ مدى حصول أخصائي المكتبات والمعلومات على دورات في لغة الجسد

جدول (١٥) مدى حصول أخصائي المكتبات والمعلومات على دورات في لغة الجسد

ك	%	مدى حصول أخصائي المكتبات والمعلومات على دورات في لغة الجسد
١٢٨	٩٢,٠٨	حصلت على دورات في لغة الجسد
١١	٧,٩١	لم تحصل على دورات في لغة الجسد
١٣٩	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٥) أن ٩٢,٠٨% من أخصائيي المكنتبات والمعلومات عينة الدراسة حصلوا على دورات في لغة الجسد ويرى الباحث أن هذا أدى إلى كثرة الانطباعات الإيجابية الكثيرة للمستفيدين من المكنتبات كما رأينا في السابق.

٣/٤/٣ دور مكنتبات مصر العامة في تقديم دورات لغة الجسد

جدول (١٦) دور مكنتبات مصر العامة في تقديم دورات لغة الجسد

ك	%	دور مكنتبات مصر العامة في تقديم دورات لغة الجسد
١٢٨	١٠٠	حصلت على دورات في لغة الجسد عن طريق ترشيح من المكنتبة
٠	٠	حصلت على دورات في لغة الجسد عن طريق نفقتي الخاصة وفي مراكز تدريب خارجية
١٢٨	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٦) أن ١٠٠% من مجموع أخصائيي المكنتبات والمعلومات الحاصلين على دورات في لغة الجسد كانت هذه الدورات عن طريق ترشيح من المكنتبات العاملين فيها، وتم التدريب في أماكن يوجد بينها وبين المكنتبة بروتوكولات تعاون مثل: مديريات الشباب والرياضة، والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، ويرى الباحث أن في هذا دلالة على حرص المكنتبات محل الدراسة على تدريب الأخصائيين على موضوع علم لغة الجسد وأهميته بالنسبة للمكنتبات، ودلالة على حرصهم - أيضا - على مواكبة الجديد في مجال التنمية الذاتية والمهنية لأخصائييها، ولكن يرى الباحث في نفس الوقت ضرورة أن تنظم المكنتبات بنفسها وبالاستعانة بمتخصصين في هذا المجال دورات في أماكن التدريب في المكنتبات حيث يوجد بجميع المكنتبات محل الدراسة قاعات للتدريب مجهزه على أعلى مستوى، وأن تعتمد المكنتبات خطط استراتيجية واضحة في مجال تقديم دورات لغة الجسد للأخصائيين العاملين بها أيضا.

٥/٣ مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في التعامل مع المستفيدين

١/٥/٣ مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في التأثير على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات

جدول (١٧) مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في التأثير على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات

ك	%	مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في التأثير على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات
١٤٢	٩٠,٤٤	أؤمن بأن لغة الجسد تؤثر على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات
١٥	٩,٥٥	لا أؤمن بأن لغة الجسد تؤثر على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات
١٥٧	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٧) أن ٩٠,٤٤% من مجموع أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ذكروا أنهم يؤمنون بأن لغة الجسد تؤثر على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات، ويرى الباحث أن هذا سوف يؤثر بطريقة إيجابية على طريقة معاملتهم للمستفيدين وعلى لغة جسدهم.

٢/٥/٣ مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في نجاح أو فشل الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيدين

جدول (١٨) مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في نجاح أو فشل الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيدين

ك	%	مدى إيمان أخصائيي المكنتبات والمعلومات بأهمية لغة الجسد في نجاح أو فشل الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيدين
١٤٤	٩١,٧١	أؤمن بأن لغة الجسد تؤثر على نجاح أو فشل الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيدين
١٣	٨,٢٨	لا أؤمن بأن لغة الجسد تؤثر على نجاح أو فشل الخدمة المكتبية المقدمة للمستفيدين
١٥٧	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٨) أن ٩١,٧١% من مجموع أخصائيو المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ذكروا أنهم يؤمنون بأن لغة الجسد تساعد في نجاح أو فشل الخدمة المكتبية بالمكنتبات، ويرى الباحث أن هذا الإيمان سيؤدي إلى التطبيق الإيجابي للغة الجسد مع المستفيدين.

٦/٣ مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة وأخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بها لتفعيل لغة جسد أخصائيي المكنتبات والمعلومات الإيجابية

١/٦/٣ مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة جسد أخصائيي المكنتبات والمعلومات الإيجابية

جدول (١٩) مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة جسد أخصائيي المكنتبات والمعلومات الإيجابية

ك	%	مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة جسد أخصائيي المكنتبات والمعلومات الإيجابية
٦٦٥	٤٧,٠٦	حصول أخصائيي المكنتبات والمعلومات على دورات في لغة الجسد
٤٣٢	٣٠,٥٧	تفعيل سياسة الثواب والعقاب على أخصائيي المكنتبات في موضوع لغة الجسد
٣٠١	٢١,٣١	وضع ملصقات على جدران المكنتبات وتوزيع كتيبات إرشادية توضح وتذكر أخصائيي المكنتبات بلغة الجسد
١٥	١,٠٦	حصول أخصائيي المكنتبات والمعلومات على دورات تدريبية في خدمة العملاء
١٥٧	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (١٩) أن أولى مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية لأخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بها هو حصول أخصائيي المكنتبات والمعلومات على دورات في لغة الجسد وذلك بنسبة ٤٧,٠٦%، وثاني مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية لأخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بها هو تفعيل سياسة الثواب والعقاب على أخصائيي المكنتبات في موضوع لغة الجسد بنسبة ٣٠,٥٧%، وثالث مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية لأخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بها هو وضع ملصقات على جدران المكنتبات وتوزيع كتيبات إرشادية توضح وتذكر أخصائيي المكنتبات بلغة الجسد بنسبة ٢١,٣١%، وآخر مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية لأخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بها هو حصول أخصائيي المكنتبات والمعلومات على دورات تدريبية في خدمة العملاء بنسبة ١,٠٦%.

٢/٦/٣ مقترحات أخصائي المكتبات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة جسدھم الإيجابية**جدول (٢٠) مقترحات أخصائي المكتبات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة جسدھم الإيجابية**

ك	%	مقترحات أخصائي المكتبات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة جسدھم الإيجابية
٧٢	٤٥,٨٩	وضع دليل إرشادي تتبناه المكتبة لإرشادات لغة الجسد الإيجابية لتنفيذها والافتداء بها والسلبية لتفاديها
٤٣	٢٧,٣٨	تقديم دورات في لغة الجسد أكثر تقدما
٢٨	١٧,٨٣	تقديم دورات لغة الجسد الكترونيا بما يتلاءم ومتطلبات الفترة الحالية من احتمالية حدوث إصابات بفيروس كورونا
١٤	٨,١٩	تكريم أخصائي المكتبات والمعلومات ذات لغة الجسد الإيجابية ووضع مسابقة للتنافس في ذلك الموضوع
١٤١٣	١٠٠	المجموع

يتضح من الجدول رقم (٢٠) أن أولى مقترحات أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية هو وضع دليل إرشادي تتبناه المكتبة لإرشادات لغة الجسد الإيجابية لتنفيذها والافتداء بها والسلبية لتفاديها، وذلك بنسبة ٤٥,٨٩%، وثاني مقترحات أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية هو تقديم دورات أكثر تقدما في لغة الجسد وذلك بنسبة ٢٧,٣٨%، وثالث مقترحات أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية هو تقديم دورات لغة الجسد الكترونيا بما يتلاءم ومتطلبات الفترة الحالية من احتمالية حدوث إصابات بفيروس كورونا وذلك بنسبة ١٧,٨٣%، وآخر مقترحات أخصائي المكتبات والمعلومات العاملين بمكتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية هو تكريم أخصائي المكتبات والمعلومات ذات لغة الجسد الإيجابية، ووضع مسابقة للتنافس في ذلك الموضوع وذلك بنسبة ٨,١٩%.

رابعاً: نتائج الدراسة وتوصياتها**١/٤ نتائج الدراسة**

- ١- أكثر طريقة لتواصل أخصائي المكتبات والمعلومات مع المستخدمين أثناء تقديم الخدمات المكتبية كانت طريقة التواصل المتنوع بين اللفظي والإشارة، حيث ذكر ٨٧,٤٧% من المستخدمين من الخدمات المكتبية بمكتبات مصر العامة ذلك، ثم التواصل بالكلام اللفظي فقط بنسبة ٨,٧١%، ثم أخيراً التواصل بالإشارات فقط بنسبة ٣,٨٢%.
- ٢- إشارات الأيدي التي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات مع المستخدمين كانت أكثر إشارات لغة الجسد استخداماً وذلك بنسبة ٤١,٢٩% من مجموع الإشارات المستخدمة، ثم إشارات العين بنسبة ٢١,٧٧%، ثم إشارات الوجه بنسبة ١٩,٥٤%، ثم إشارات الشق العلوى بنسبة ١١,٦٤% من مجموع الإشارات، ثم إشارات الساقين بنسبة ٥,٧٣% من مجموع الإشارات.
- ٣- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالأيدي والتي استخدمها أخصائي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستخدمين كانت استعمال الأيدي المتجهة إلى أعلى بنسبة ٣٥,٩٥% من مجموع إشارات الأيدي، ثم الكف المتوجه إلى أسفل بنسبة ٣٢,٤٩%، ثم فتح اليدين بنسبة ٢٤,٨٢%، ثم إسناد الوجه على اليد بنسبة ١,٦٩%، ثم تشابك الأيدي بنسبة ١,١٠%، ثم تشابك الذراعين ببعضهما

- بنسبة ١,٠٤%، ثم وضع اليد اليسرى على الأنف وتحريكها بلطف بنسبة ٠,٨٨%، ثم قبضة اليد بنسبة ٠,٨١%، ثم وضع اليدين على أسفل الرأس والإضجاع إلى الخلف بنسبة ٠,٧١%، ثم فرك أصابع الأيدي ببعضها بنسبة ٠,٧١% من مجموع إشارات الأيدي.
- ٤- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالعيون والتي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت تركيز نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات على الجزء الأسفل من وجه المستفيدين أسفل العينين، وبنظرات متقطعة بنسبة ٦١,٥٠% من مجموع إشارات العيون، ثم اتساع بؤبؤ العين لأخصائيي المكتبات والمعلومات أثناء الحديث مع المستفيدين بنسبة ٣٠,٨١%، ثم تركيز نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيدين في منتصف أعينهم بنسبة ٢,١٦%، ثم نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيدين بحدّة بنسبة ١,٤٨% وفي نفس المرتبة كان نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات للمستفيدين من وراء النظارة، ثم تضيق بؤبؤ العين لأخصائيي المكتبات والمعلومات أثناء الحديث مع المستفيدين بنسبة ١,٠٥%، ثم نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيدين في حركات دائرية بنسبة ٠,٧٤% وفي نفس المرتبة عدم نظر أخصائيي المكتبات والمعلومات إلى المستفيدين أثناء الحديث معه.
- ٥- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالوجه والتي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت رسم ابتسامة على الوجه بدون مبالغة بنسبة ٥٣,٨٩% من مجموع إشارات الوجه، ثم رفع الحواجب في التحية لجزء من الثانية بنسبة ٣٥,٥٦%، ثم الوجه العبث بنسبة ٢,٨٩%، ثم رفع حاجب واحد إلى أعلى بنسبة ٢,٤٨%، ثم العض على الشفاه، وتغطية الفم بنسبة ٢,٣٤%، ثم الابتسامة المزيفة بنسبة ١,٧١%، ثم رفع الحاجبين بنسبة ٠,٨٢% وفي نفس المرتبة الابتسامة العريضة على الوجه كله.
- ٦- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالساقين والتي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت السيقان المفتوحة بنسبة ٩٤,١٤% من مجموع إشارات الساقين، ثم السيقان المغلقة بنسبة ٥,٨٦%.
- ٧- أكثر إشارات لغة الجسد الخاصة بالشق العلوى والتي استخدمها أخصائيي المكتبات والمعلومات كما ذكر المستفيدين كانت الشق العلوى المشدود بنسبة ٩٠,٨% من مجموع إشارات الشق العلوى، ثم الشق العلوى المرخي بنسبة ٩,١٤%.
- ٨- أغلب المستفيدين من مكتبات مصر العامة راضون عن إشارات لغة جسد أخصائيي المكتبات والمعلومات.
- ٩- أولى الانطباعات الإيجابية للمستفيدين من مكتبات مصر العامة نتيجة رضاهم عن إشارات لغة جسد المستفيدين كان الشعور بالألفة مع أخصائيي المكتبات والمعلومات بالمكتبات محل الدراسة بنسبة ٦٩,٠٣% من مجموع انطباعات المستفيدين، ثم الشعور بالانتماء تجاه المكتبة بنسبة ٢٨,١١%، ثم نقل انطباعات المستفيدين الإيجابية عن المكتبة لأصدقائهم بنسبة ١,٨٢%، ثم الشعور بحب الثقافة والقراءة بنسبة ١,٠٤%.
- ١٠- أولى الانطباعات السلبية للمستفيدين من مكتبات مصر العامة نتيجة عدم رضاهم عن إشارات لغة جسد المستفيدين تقديم شكوى لإدارة المكتبة بنسبة ٦٥,٦٧% من مجموع الانطباعات السلبية، ثم البعد عن أخصائيي المكتبات والمعلومات بنسبة ٢٢,٣٨%، ثم نقل المستفيدين للانطباعات السلبية لأصدقائهم بنسبة ٦,٧٣%، ثم العزوف عن استخدام المكتبة بنسبة ٥,٢٢%.

- ١١- ٧١,٣٣% من أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة على علم بلغة الجسد، وأن ٩٢,٠٨% من أخصائيي المكنتبات والمعلومات عينة الدراسة حصلوا على دورات في لغة الجسد، وأن ١٠٠% من مجموع أخصائيي المكنتبات والمعلومات الحاصلين على دورات في لغة الجسد ذكروا أن هذه الدورات كانت عن طريق ترشيح من المكنتبات العاملين بها .
- ١٢- ٩٠,٤٤% من مجموع أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ذكروا أنهم يؤمنون بأن لغة الجسد تؤثر على إقبال أو عزوف المستفيدين على المكنتبات، وأن ٩١,٧١% من مجموع أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة ذكروا أنهم لا يؤمنون بأن لغة الجسد تساعد في نجاح أو فشل الخدمة المكنتبية.
- ١٣- أولى مقترحات المستفيدين من مكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية لأخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بها هو حصول أخصائيي المكنتبات والمعلومات على دورات في لغة الجسد وذلك بنسبة ٤٧,٠٦%، ثم تفعيل سياسة الثواب والعقاب على أخصائيي المكنتبات في موضوع لغة الجسد بنسبة ٣٠,٥٧%، ثم وضع ملصقات على جدران المكنتبات وكتيبات إرشادية توضح وتذكر أخصائيي المكنتبات بلغة الجسد بنسبة ٢١,٣١%، ثم حصول أخصائيي المكنتبات والمعلومات على دورات تدريبية في خدمة العملاء بنسبة ١,٠٦%.
- ١٤ - أولى مقترحات أخصائيي المكنتبات والمعلومات العاملين بمكنتبات مصر العامة لتفعيل لغة الجسد الإيجابية هو وضع دليل إرشادي تتبناه المكنتبة لإرشادات لغة الجسد الإيجابية لتنفيذها والاقتراء بها والسلبية لتفاديها وذلك بنسبة ٤٥,٨٩%، ثم تقديم دورات أكثر تقدماً في لغة الجسد وذلك بنسبة ٢٧,٣٨%، ثم تقديم دورات لغة الجسد الكترونياً بما يتلاءم ومتطلبات الفترة الحالية من احتمالية حدوث إصابات بفيروس كورونا وذلك بنسبة ١٧,٨٣%، ثم تكريم أخصائيي المكنتبات والمعلومات ذات لغة الجسد الإيجابية ووضع مسابقة للتنافس في ذلك الموضوع وذلك بنسبة ٨,١٩%.

٢/٤ توصيات الدراسة

- ١- ينبغي على المكنتبات العامة المصرية إجراء استطلاعات رأي للمستفيدين منها حول مدى توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لأخصائيي المكنتبات العاملين بها؛ لتعزيز الإيجابيات وتعديل السلبيات.
- ٢- يجب على المكنتبات العامة المصرية اعتبار لغة الجسد مفهوماً وثقافة عمل مهمة وأساسية عند أخصائيي المكنتبات العاملين بها، وليس مفهوماً في علم النفس فحسب.
- ٣- ضرورة تقويم أداء أخصائيي المكنتبات لأنفسهم من ناحية لغة الجسد، سواء من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات المكنتبية، أو من وجهة نظرهم شخصياً، مع وضع آلية واضحة للاستفادة من نتائج التقويم في تطوير الأداء.
- ٤- على المكنتبات العامة المصرية تشجيع وتحفيز أخصائيي المكنتبات العاملين بها على الاهتمام والتركيز على المستفيدين من المكنتبات والعمل على استخدام لغة الجسد في كسب ودهم ورضاهم.
- ٥- يجب على المكنتبات العامة المصرية اعتماد خطط استراتيجية واضحة في مجال تقديم دورات لغة الجسد للأخصائيين العاملين بها.

٦- ينبغي على المكتبات العامة المصرية تنظيم دورات في لغة الجسد في قاعات التدريب الخاصة بها، وذلك بالاستعانة بالمتخصصين في هذا المجال، سواء أكان التدريب وجهًا لوجهٍ أو إلكترونيًا.

قائمة الإستهادات

- 1- Tarnow,Eugen.Body language is of Particular importance in large Groups ,1997.online unpagianted Avaible at :
<https://www.researchgate.net/publication/280307880> Body language is of particular importance in large groups
- 2- Allan, Barbara.The Definitive Book Of Body Language. 4nd ed. KSA: Ganir Book Stoor,2009.
- 3- Verma, Shalina. Body Language: Your Success Mantra. Germany: Educa Books, 2005.
- ٤- الاء محمود صبحى مجاهد. "فاعلية لغة الجسد فى تقديم الخدمة المكتبية بالمدارس التجريبية بمحافظة الدقهلية: دراسة ميدانية وخطة تدريبية مستقبلية". أطروحة ماجستير. جامعة المنوفية، ٢٠١٩. ص ١٧.
- 5- Hsieh,Sheng ."A study on the users : Perception To the Body Language of Reference Librarians."**Journal of educational Media and library sciences**. vol 3,NO35,1998:PP 258-282.
- 6- Marie L, Radford." Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User's Decision to Initiate a Reference Encounter." **library trends** .VOL64,NO4(March1998).
- ٧- الاء محمود صبحى مجاهد. " فاعلية لغة الجسد فى تقديم الخدمة المكتبية بالمدارس التجريبية بمحافظة الدقهلية ". مصدر سابق
- ٨- محمد بن يعقوب الفيروز أبادي. القاموس المحيط. بيروت: دار الفكر، 1983.ص1715.
- ٩- محمد بن منظور. لسان العرب. ج٣. ط1. بيروت: دار صادر، ١٩٩٣، ص120
- ١٠- بيتر كليتون. لغة الجسد، ترجمة دار الفاروق. القاهرة: دار الفاروق، 2005. ص6
- ١١- أسامة ربيع عبدالغنى."لغة الجسد فى القرآن الكريم". أطروحة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية، ٢٠١٠. ص٣٤.
- ١٢- محمد محمود بنى يونس. سيكولوجيا الواقعية والانفعالات. ط١. عمان: دار المسيرة، 2007م. ص340
- ١٣- يوسف أبو الحجاج. "كيف تتعرف على شخصية الآخرين من ملامح الوجه. ط١. دمشق: دار الكتاب العربي، ٢٠٠٧. ص٨.
- ١٤- هيكل نعمة الله. الفراسة وقراءة الأفكار. ط٥. طرابلس": جروس برس، ٢٠٠٤. ص١٢.

- ١٥- محمد شريف الخطيب. "لغة الجسم في السنة النبوية". أطروحة ماجستير. الجامعة الأردنية، ٢٠٠٦. ص١٠.
- ١٦- مدحت محمد أبو النصر. "لغة الجسم: دراسة في نظرية الاتصال غير اللفظي". ط١. القاهرة: مجموعة النيل العربية، ٢٠٠٦. ص٧٠، ٧١.
- ١٧- سامية جابر. الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998: ص ص75-76.
- ١٨- محمد الأمين موسى أحمد. "الاتصال غير اللفظي في القرآن الكريم". أطروحة ماجستير. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ٢٠٠٣: ص ص 94 - ٩٥.
- ١٩- الاء محمود صبحى مجاهد. فاعلية لغة الجسد فى تقديم الخدمة المكتبية بالمدارس التجريبية بمحافظة الدقهلية. مصدر سابق. ص١١٤.
- 20- Khuwaileh, A. A. "The role of chunks, phrases and body language in understanding co-ordinated academic lectures" **System**. vol 27,NO2 (1999).P260.
- ٢١- ليلي شحرور. أسرار لغة الجسد. ط١. بيروت: الدار العربية للعلوم، ٢٠٠٨. ص ١٠٩.
- 22- Knapp ,M&Hall,S.Nonverbal .Comminationin Hhuman interaction .4 the ed .New york: Branch College Publishers ,1997.p337
- ٢٣- مهدى عرار. البيان بلا لسان. بيروت: دار الكتب العلمية، ٢٠٠٧. ص٤٦.
- 24- Dick, A.S & Basu, k."customer loyalty: Towards An Integrated Aconceptual Framework" **Journal Of academy Marketing**. vol 22, NO2 (1994). p111.
- 25- Gruing, James. "Image and substance: from symbolic to behavior relationships". **Public Relation Review**. Vol. 19,No. 2 (1993) .p 124
- ٢٦- الاء محمود صبحى مجاهد . فاعلية لغة الجسد فى تقديم الخدمة المكتبية بالمدارس التجريبية بمحافظة الدقهلية. مصدر سابق. ص١٠٧.
- ٢٧- الينا ماريا هريشكا. "اللغة الصامتة: الجسد الإصطناعى". **المجلة العربية لعلم الإجتماع**. مج٢٨، ١٤(٢٠١٤). ص٣٢.