



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ابن خلدون – تيارت-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم الاعلام والاتصال و علم المكتبات
شعبة علم المكتبات



مذكرة تخرج مكملة لمتطلبات نيل شهادة ماستر تخصص تكنولوجيا
وهندسة المعلومات موسومة بـ :

أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين

دراسة على موقع الفيس بوك بالمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت

تحت إشراف :
د. بن شهيدة محمد

من إعداد الطالبتين :
دايب فايزة
رباح سمية

أعضاء اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. دربيخ نبيل	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د.بن شهيدة محمد	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
د. قيشيدون حليلة	أستاذة محاضرة ب	مناقشا

السنة الجامعية 2022-2023



شكر وعرقان

الحمد والشكر لله عزوجل الذي أعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع. الشكر لله العلي القدير على أنه وفقنا في تسديد خطانا، وله الحمد حتى يرضى وله الحمد إذا رضي وله الحمد بعد الرضى وله الحمد على كل حال.

وكل الشكر والتقدير للأستاذ الفاضل د. بن شهيدة محمد لموافقته الإشراف على هذا البحث وما بذله من جهد ووقت وصبر، وعلى كل ما قدمه لنا من مساعدة وتوجيهات قيمة.

كما لا يفوتني أن أشكر كل من ساعدني من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث خصوصا الزميل بوشنتوف رابح وصديقتي غنية التي كان لها الفضل في وقوفها الى جانبنا في إتمام هذا العمل المتواضع.

الاهـداء



الحمد لله الذي منا عليا بهذه النعمة نعمة العلم الحمد لله الذي اعانني بفضلله وكرمه على اكمال طريق الدراسة التي دامت سنوات لأعود من جديد اليها ولكن بطعم آخر كان فيه الفضل لسندي ابي العزيز

لقد نلتُ ما تمنيته لي فقد قطفت زرعك الذي أنبتته يوما فحفظك الله واطال في عمرك. لك أُمي عزيزتي لقد كنت الباب الى الله فدعائك سهل عليا الصعاب

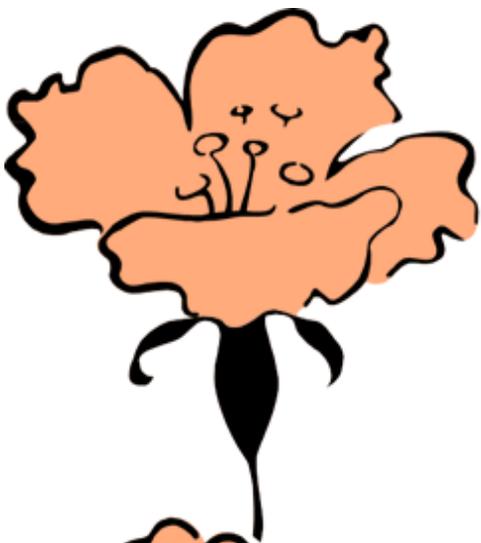
إلى من كان له الفضل في إتمام مسيرتي الدراسية وكانا سندا لي ماديا معنويا ونفسيا زوجي الغالي خالد حفظك الله إلى من وهبهم لي الله من غير حول مني ولا قوة اطفالي الأعرء هشام كنزه رياض

إلى المؤنسات الغاليات اخواتي في ديار الغربية حنان حياة واطفالهم يونس نور ايوب عبد المالك كفيل إلى اخي العزيز خالد وزوجته خديجة والكتكوت تالين إلى اخي مصطفى صدد الله طريقه الى اخي سمير وعائلته الصغيرة

الى كل صديقاتي في العمل خيرة زينب ليلى الى صديقات الدراسة تقاسمنا حلو ومر اللحظات سمية سماح مريم الى كل من يعرفني اهدي هذا العمل

التعب يحلى بالكفاح والعاقبة أحلي بالنجاح

فايـزة



الاهـداء



إلى رفيقة دربي، إلى نبض قلبي ونور عيني، إلى نور الدنيا، إلى
بسمة الحياة وسر الوجود، إلى من تحملت الأعباء عني، إلى من
كان دعاؤها سر نجاحي، إلى من باركت طريقي بصلاتها
ودعواتها، إلى غاليتي التي كل كلام الدنيا لا ينصفها، إلى من
كانت الأم والأب، إليك أهدي هذا العمل أُمي.
إلى من اشتاقت له روحي تحت التراب إلى روح أبي الزكية
الطاهرة " رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه.
إلى من أضاءوا لي الطريق وساندوني بدعمهم وحبهم لي إلى من
يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي وشبابي أخواتي: "سارة"
"أسماء وزوجها" "نسبية وزوجها" وأخي الوحيد والعزيز "عبد
الواحد". وزوجته واختي العزيزة "دليلة"
إلى شموع المستقبل وزهور العائلة اليكم أبناء إخوتي:
"سمسومة" "جميلة جنان" "إيهاب".
إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا اضيعهم صديقات
"عائشة" نصيرة" فاطمة" فريدة" حليلة"، إلى رفيقات دربي
الجامعي والاخوات اللواتي لم تلهن أُمي: "فايزة" مريم"
"سماح"
إلى كل الاحباب والأصدقاء الذين لم تسعفني الكلمات لذكرهم من
قريب وبعيد أهدي هذا العمل

سمية

دايب، فايزة؛ رباح، سمية

تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين : دراسة ميدانية على موقع الفيس بوك بالمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت/فايزة دايب، سمية رباح، اشرف د. محمد بن شهيدة.

ورقة 30 145 سم.

جداول، رسومات بيانية

مذكرة ماستر : تكنولوجيا وهندسة المعلومات: جامعة تيارت : 2023

بن شهيدة، محمد اشرف

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الإمكانيات البشرية للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت	84
02	الإمكانيات المادية للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت	85
03	جنس مجتمع الدراسة	91
04	المؤهل العلمي	92
05	التخصص	93
06	الرتبة	84
07	الخبرة المهنية	95
08	مكان العمل	96
09	وسائل الاتصال الحديثة على مستوى المكتبة	97
10	الصفحات التي تمتلكها المكتبة على منصات التواصل الاجتماعي	98
11	نوع الصفحات التي تمتلكها المكتبة	99
12	المتابعة على صفحة الفيس بوك	100
13	مساهمة التكنولوجيات الحديثة في تطوير الخدمات المكتبية	101
14	أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي	102
15	الخدمات المقدمة من طرف المكتبة عبر صفحتها الفيس بوك	104
16	تفاعل الباحث مع صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية	105
17	المنشورات الأكثر تفاعل	106
18	تطوير الخدمة المكتبية عن طريق صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة	107
19	مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي	109
20	مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي	110
21	أدوار المكتبي في البيئة الرقمية	111

قائمة الجداول

112	اهداف المكتبة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	22
113	وسيلة الاتصال المستعملة اثناء العمل	23

قائمة الأشكال

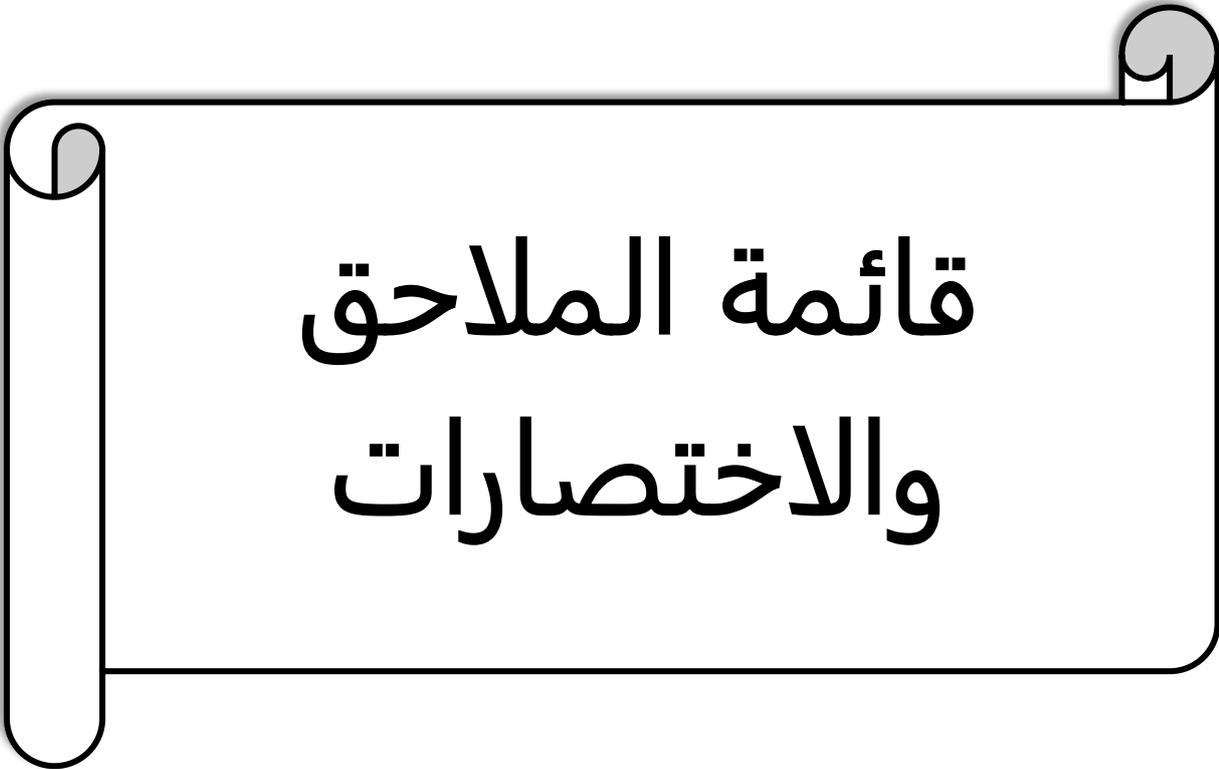
قائمة الأشكال

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان شكل	رقم الشكل
79	الهيكل التنظيمي لإدارة جامعة تيسمسيلت	01
81	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت	02
91	جنس مجتمع الدراسة	03
92	المؤهل العلمي	04
93	التخصص	05
94	الرتبة	06
95	الخبرة المهنية	07
96	مكان العمل	08
97	وسائل الاتصال الحديثة على مستوى المكتبة	09
98	الصفحات التي تمتلكها المكتبة على منصات التواصل الاجتماعي	10
99	نوع الصفحات التي تمتلكها المكتبة	11
100	المتابعة على صفحة الفيس بوك	12
101	مساهمة التكنولوجيات الحديثة في تطوير الخدمات المكتبية	13
103	أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي	14
104	الخدمات المقدمة من طرف المكتبة عبر صفحتها الفيس بوك	15
105	تفاعل الباحث مع صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية	16
106	المنشورات الأكثر تفاعل	17
107	تطوير الخدمة المكتبية عن طريق صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة	18
109	مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي	19
110	مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي	20
111	أدوار المكتبي في البيئة الرقمية	21

قائمة الأشكال

112	اهداف المكتبة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	22
113	وسيلة الاتصال المستعملة اثناء العمل	23
114	اهم الصعوبات التي تواجه المكتبي في استخدام تطبيقات الويب 2.0	24



قائمة الملاحق
والاختصارات

قائمة الملاحق والاختصارات

قائمة الملاحق :

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	اسئلة المقابلة	II
02	استمارة البحث	III
03	الصفحة الرئيسية للمكتبة المركزية	VII
04	الفهرس الالي للمكتبة المركزية	VIII
05	المستودع الرقمي الخاص بالمكتبة المركزية	IX
06	رابط حساب المكتبة الالكترونية اقرا	X
07	رابط استمارة SNDL	XI

قائمة الاختصارات :

الاختصار	الاسم الكامل بالأجنبية	الاسم الكامل بالعربية
ALA	Association Library American	جمعية المكتبات الجامعية
OPAC	Online Public Access Catalogue	لفهرس الموحد عبر الخط
D.SPACE	Digital espace	نظام إدارة المستودع الرقمي
SNDL	System national de la documentation en ligne	النظام الوطني للتوثيق عبر الخط
PMB	Pour ma bibliothèque	نظام إدارة المكتبات
SNDL	Système National de Documentation en Ligne	النظام الوطني للتوثيق على الخط
O.D.L.I.S	Online Dictionary for Library and Information Science	قاموس المكتبات والمعلومات المتاح على الخط المباشر

باللغة العربية :

قائمة الملاحق والاختصارات

دون سنة	د.س
العدد	ع
المجلد	مج
الطبعة	ط
الصفحة	ص
من الصفحة الى الصفحة	ص ص



فهرس
المحتويات

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات :

	شكر و عرفان
	الاهداء
ب	بطاقة فهرسية
د	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق والاختصارات
م	فهرس المحتويات
مقدمة والإطار المنهجي	
02	مقدمة
05	1- إشكالية الدراسة
06	2- الفرضيات
06	3- الهدف العلمي من البحث
07	4- أهمية الدراسة
08	5- أسباب اختيار الموضوع
08	6- منهج الدراسة
09	7- مجتمع الدراسة
09	8- عينة الدراسة
09	9- أداة جمع البيانات
10	10- حدود الدراسة
11	11- الدراسات السابقة
14	12- ضبط المصطلحات

الفصل الأول : مدخل لمواقع التواصل الاجتماعي	
17	تمهيد
17	1- ماهية مواقع التواصل الاجتماعي
18	1-1 تعريف ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي
22	1-2 تطور مواقع التواصل الاجتماعي
24	1-3 خصائص مواقع التواصل الاجتماعي
28	2- مواقع التواصل الاجتماعي وخدماتها
28	2-1 أنواع مواقع التواصل الاجتماعي
37	2-2 خدمات مواقع التواصل الاجتماعي
38	2-3 إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
43	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على الخدمات المكتبية والمكتبي	
45	تمهيد
45	1- ماهية الخدمات المكتبية الالكترونية
46	1-1 تعريف الخدمة المكتبية الالكترونية
48	1-2 أنواع الخدمات المكتبية الالكترونية
65	1-3 أهداف الخدمة المكتبية الالكترونية
66	2- المكتبي ودوره في البيئة الرقمية
67	2-1 تعريف المكتبي
68	2-2 مؤهلات المكتبي في التعامل مع البيئة الرقمية
71	2-3 خدمات المكتبي في البيئة الرقمية

فهرس المحتويات

74	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت	
76	1- التعريف بجامعة تيسمسيلت
76	1-1 نشأة جامعة تيسمسيلت
78	1-2 الهيكل التنظيمي لإدارة جامعة تيسمسيلت
79	1-3 المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت
81	1-4 وظائف المكتبة المركزية
83	1-5 الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية
84	1-6 الإمكانيات البشرية والمادية
86	2- نتائج الدراسة
86	2-1 تحليل نتائج المقابلة
91	2-2 تحليل نتائج الاستبيان
116	2-3 النتائج على ضوء الفرضيات
117	2-4 الاقتراحات والتوصيات
120	الخاتمة
122	البيبليوغرافيا
II	الملاحق
XII	الملخص

مقدمة

مقدمة :

أدى ميلاد الثورة التكنولوجية والاتصالية في تسعينيات القرن الماضي إلى حدوث نقلة نوعية في عالم الاتصال، تمثلت في ظهور تطبيقات وتقنيات وفُرت طرق وأساليب غيرت من سلوك البشر جعلت الناس يتلاحمون في عالم افتراضي ما فتئت افرازاته تتحكم شيئاً فشيئاً في الواقع الإنساني والسياسي والاجتماعي لسكان الكرة الأرضية. وكان من نتاجها وجود ما يعرف بالشبكات الاجتماعية الإلكترونية Networking Social، وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعي أبرز هذه التطبيقات وأكثرها انتشاراً واستقطاباً للفرد نحو العالم الرقمي، كونها تسمح للمستخدم بإثراء صفحته الشخصية، ومشاركة المنشورات الواردة والتعليق عليها، وابداء الآراء حول أية قضية من القضايا المطروحة، مما أقحم المؤسسات بمختلف أنواعها في مواجهة تحدي شديد يتمثل في مدى تأثير هذه المواقع على الأداء الوظيفي للعاملين بها، كون الكادر البشري يمثل حجر الزاوية في معادلة التنمية بمعناها الواسع¹.

إذ أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي "على شبكة الإنترنت، ناتج طبيعي نشأ لاحتياج الأشخاص إلى وجود علاقات إنسانية فيما بينهم، وفتحت المجال للحوار التفاعلي بشكل متطور وواسع، وعملت على إعادة العلاقات بين الأفراد سواء كانوا زملاء مدرسة أو جامعة أو لهم صلة مع بعض، حيث اكتسبت هذه المواقع منذ ظهورها أهمية كبيرة، وتوسعت شهرتها في فترة زمنية قصيرة داخل فضاء الإنترنت، ووضحت استخداماتها مستقرة وروتينية في حياة كل منا، وأحدثت هذه المواقع جملة من التغيرات العميقة على جميع المستويات، سواء على مستوى الفرد أو الأسرة أو المجتمع. وما ساهم في انتشار هذه المواقع هو المميزات الجذابة في شكلها والخدمات المتنوعة في مضمونها؛ حيث أتاحت درجة غير مسبقة من التفاعلية والانتقائية للمستخدم، كأفراد أو كمؤسسات، فالمؤسسات اتخذت من مواقع التواصل الاجتماعي أداة لها لتسويق منتجاتها وأفكارها، والمكتبات الجامعية على غرار باقي المؤسسات الأخرى لم تكن بمعزل عن هذا التحدي، كون المكتبيين لهم اهتمامات مهنية وأخرى شخصية تدفعهم لاستخدام هذه المواقع أثناء العمل.

سعت المكتبات ومؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها وكغيرها من المنظمات إلى الاستثمار في شبكات التواصل الاجتماعي واتخاذها كوسائل للتعريف بخدماتها والترويج لأنشطتها وبرامجها لأكثر عدد ممكن من المستفيدين وغيرها، خاصة مع انتشارها واستخدامها الواسع، حيث أصبح تواصل المكتبة مع المستفيدين وتقديم خدماتها لهم ممكناً وسهلاً فقد صارت المكتبات الجامعية لا يمكنها أن تكون بعيدة عن هذا التأثير الناجم عن التكنولوجيات الحديثة في طرق وأساليب عملها، حيث أصبحت ملزمة بالتكيف مع إفرازات الوضع الجديد ومرغمة على رفع التحديات الواجب مواجهتها لتتمكن من الارتقاء إلى مواصفات نظيراتها من المكتبات الجامعية في البلدان المتطورة.

وتعد المكتبات الجامعية المركزية الواجهة الحقيقية التي تعبر عن وضعية ومستوى المكتبات الجامعية الأخرى كمكتبات الكليات والمعاهد والأقسام وذلك بحكم تعدد تخصصاتها الموضوعية وتوافر الإمكانيات المادية والبشرية إضافة إلى علاقاتها وتكاملها مع أنواع المكتبات الجامعية الأخرى.

وتعتبر الخدمات المكتبية بمختلف أنواعها بمثابة المرآة العاكسة لصورة المكتبة ونشاطها ومواكبتها لمختلف التطورات، مع العلم أن المكتبات الجامعية في السابق كانت تقدم خدماتها في بيئة تقليدية بسيطة، لكن بظهور التطورات التكنولوجية ودخول الانترنت في مجال المكتبات، أصبح هناك ضرورة حتمية لتنويع الخدمات والتغيير حتى في بيئة تقديمها إذا أصبحت المكتبات الجامعية تقدم خدماتها عبر مواقعها، من خدمات الإحاطة الجارية والإعارة عن بعد وخدمة التوجيه والإرشاد، الخدمات المرجعية المتزامنة.

¹ اليزيد، مقدم؛ خالدة هناء، سيدهم، مواقع التواصل الاجتماعي والأداء الوظيفي: دلالات التأثير على العمل بالمكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بمكتبات جامعة 02 أوت 1955 سكيكدة. مجلة العلوم الإنسانية، مح08-ع01-مارس 2020، جامعة باتنة 1، الجزائر 2021، ص281

وتغيرت تسمية موظف المكتبة في هذه البيئة التفاعلية من المكتبي إلى أخصائي المكتبات، حيث لم تعد مهامه تنحصر في تقديم المصادر بالطرق التقليدية فقط بل تعدى ذلك إلى كونه أصبح مستشارا وسيطا ومكوّنا للمستفيدين، وأصبح يؤدي العديد من المهام والوظائف التي تعتمد على التكنولوجيات الحديثة والتي تسعى المكتبة الجامعية إلى تقديمها على الوجه الذي يرضي مستفيديها.

وقد لعبت شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام وعلى وجه الخصوص شبكة الفيسبوك¹ حلقة وصل بين خدمات المكتبات الجامعية والمستفيدين، إذ وجدت المكتبات ضالتها المنشودة في تقديم خدماتها عبر مواقعها سواء كانت ذات طابع إعلامي أو خدماتي أو تسويقي أو غيرها من الصيغ الأخرى، سعياً منها لضمان الاتصال الدائم بمستفيديها وخدمتهم، متجاوزة بذلك الحدود الجغرافية والزمنية حيث أصبحت تقدم من خلالها مختلف الخدمات والتكوين عن بعد وكذلك الإرشاد والتوجيه والإحاطة الجارية بمختلف مقتنيات الجديدة وحتى الإجابة الآنية عن استفسارات المستفيدين عبر هذه القنوات الاتصالية الحديثة.

وكل هذا التطور انعكس بالإيجاب على خدمة المكتبي إذ أصبح المكتبي يعرف بأخصائي المعلومات في ظل التطورات الحديثة، وهذا ما يفرض عليه ان يكون واعياً بما يحيط به من تطورات في تطبيقات شبكة الأنترنت وإن يستغلها أفضل استغلال لسد ثغرات مالا تستطيع مكتبته القيام بها لضيق الوقت أو لضيق في ميزانيتها وكذلك تقديم ما هو جديد خصوصاً امام تحدي كبير يدعى وسائل التواصل الاجتماعي ومن هنا تناولنا موضوع أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين واخذنا بذلك دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت ولمعالجة هذا الموضوع وضعنا خطة منهجية تجلت في تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة حيث توزعت الفصول على النحو التالي :

الفصل الأول : يتضمن الاطار المنهجي ويتكون من إشكالية الدراسة، الفرضيات، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، المنهج المعتمد، عينة الدراسة والادوات المستعملة لجمع البيانات فضلاً عن التعريف بمجالات الدراسة وكذا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : جاء بعنوان مدخل لمواقع التواصل الاجتماعي حيث قسم إلى مبحثين فكان المبحث الأول تحت عنوان ماهية مواقع التواصل الاجتماعي أين اعطينا تعريف لمواقع التواصل الاجتماعي مع ذكر تاريخ ونشأة هذه المواقع إضافة إلى ذكر مراحل تطور شبكات التواصل الاجتماعي ثم التطرق إلى خصائص ومميزات هذه المواقع أما المبحث الثاني فكان مواقع التواصل الاجتماعي وخدماتها أين تناولنا اهم واشهر مواقع التواصل الاجتماعي مع ذكر اهم الخدمات التي جاءت بها شبكات التواصل الاجتماعي ومن ثمة التطرق لإيجابيات وسلبيات هذه المواقع.

الفصل الثالث : كان تحت عنوان أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الخدمات المكتبية والمكتبي واندرج عنه مبحثين حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية الخدمات الالكترونية حيث قمنا بتعريفها مع ابراز أهم أنواع الخدمات الالكترونية المتوفرة في المكتبات إضافة إلى أهداف هذه الخدمات المكتبية الالكترونية أما المبحث الثاني فكان تحت عنوان المكتبي ودوره في البيئة الرقمية حيث قمنا بإعطاء تعريف للمكتبي وكيف تغير هذا المصطلح بظهور البيئة الرقمية ليتحول إلى اخصائي معلومات ثم تطرقنا إلى اهم المؤهلات الواجب توفرها في المكتبي في التعامل والتأقلم مع البيئة الرقمية إضافة إلى ذكر اهم الخدمات التي يقوم بها اخصائي المعلومات في المكتبات في ظل انتشار تقنيات وتطبيقات الويب (2.0)

الفصل الرابع : وكان عبارة عن دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت.

¹ سهام، قنيفي، علاقة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب الجزائري : دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي مواقع الفيس بوك، أطروحة دكتورة، جامعة بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2018-2019، ص78

1- إشكالية الدراسة :

بات جليا الدور الكبير الذي تلعبه شبكات التواصل الاجتماعي على جميع الأصعدة لاسيما مجال المكتبات والمعلومات واصبح من الضروري على المكتبات أن تهتم بل وتسارع الى استغلال امكانياتها واتخاذها كوسيلة للتعريف بخدماتها والترويج لنشاطاتها وبرامجها لأكبر عدد من المستخدمين في بيئة الويب (2.0) المليئة بالتغيرات التي تخدم المستفيد بالدرجة الأولى، وأمام هذا التطور وجد المكتبي نفسه امام أدوار جديدة ومتعددة تحتاج الى مهارات نوعية لمواجهة هذه التغيرات ولدفع تحديات الواقع الافتراضي واثبات وجوده أدواته وتحسين وتطوير الخدمات المقدمة في البيئة الرقمية حيث أصبح المكتبي يمثل الركيزة الأساسية والدعامة الأولى في التطوير والتغيير والتنمية المعرفية.

وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعي أبرز هذه التطبيقات وأكثرها انتشارا واستقطابا للفرد ، كونها تسمح للمستخدم بإثراء صفحته الشخصية، ومشاركة المنشورات الواردة والتعليق عليها، وإبداء الآراء حول أية قضية من القضايا المطروحة، مما أقحم المؤسسات بمختلف أنواعها في مواجهة تحدي شديد يتمثل في مدى تأثير هذه المواقع على الأداء الوظيفي للعاملين بها، كون الكادر البشري يمثل حجر الزاوية في معادلة التنمية بمعناها الواسع. والمكتبات الجامعية على غرار باقي المؤسسات الأخرى لم تكن بمعزل عن هذا التحدي، كون المكتبيين لهم اهتمامات مهنية وأخرى شخصية تدفعهم لاستخدام هذه المواقع أثناء العمل.

ما مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في العمليات المكتبية؟ وما مردود ذلك على المكتبي والخدمة المكتبية ؟

التساؤلات الفرعية للبحث :

من اجل توضيح وفهم الإشكالية المطروحة اندرج تحتها جملة من التساؤلات الفرعية نوردتها على النحو التالي :

- هل تقوم المكتبة المركزية باستغلال شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها ؟
- كيف تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الخدمة المكتبية عند المكتبي في المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت ؟
- هل تتوفر صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة المركزية على كل البيانات الكفيلة بالتعريف بالمكتبة؟
- ماهي التحديات التي تواجه موظفي المكتبة المركزية للاستخدام الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي بغرض تحسين الخدمة المكتبية ؟

2- الفرضيات :

تعتبر الفرضية إحدى ركائز البحوث والدراسات العلمية، وغالبا ما تأتي بصيغة الإخبار الهادف إلى تفسير مشكلة ما، انطلاقا من كون الفرضيات أجوبة مسبقة أو تخمينات أو حل مؤقت للإشكالية المدروسة

يمكن صياغة جملة من الفرضيات لهذه الدراسة التي تكون كإجابة احتمالية للتساؤلات المطروحة الى حين اثبات صحتها أو نفيها في النتائج النهائية المتوصل اليها ويمكن تعريفها بأنها تخمين أو استنتاج ذكي يسوغه الباحث ويتبناه مؤقتا لشرح بعض ما لوحظ من ظواهر لتكون بمثابة مرشد له في دراسته التي يقوم بها.¹

الفرضية الأولى : تستغل المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت مواقع التواصل الاجتماعي اذ تتوفر على فيس بوك خاص بالمكتبة المركزية للتعريف بالمكتبة والترويج لخدماتها.

الفرضية الثانية : تساهم صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية المكتبي في تطوير خدمته المكتبية منها الخدمات المكتبية التقليدية وتحسين أداءه المهني .

الفرضية الثالثة : تتوفر صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت على البيانات الكفيلة بالتعريف بالمكتبة.

الفرضية الرابعة : توجد معوقات وعراقيل تقف امام المكتبي في الاستخدام الأمثل لمواقع التواصل الاجتماعي في تحسين خدماته المكتبية.

3- الهدف العلمي من البحث :

تختلف الأهداف في البحث العلمي باختلاف معطياته الفكرية والموضوعية حيث يهدف أي باحث لكشف وتوضيح الغموض الذي يسود بحثه وعليه فإننا نهدف من خلال دراستنا لموضوع تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين الى جملة من الأهداف تتمثل في ما يلي :

- التعرف على مدى استثمار المكتبة المركزية لمواقع التواصل الاجتماعي لتقديم خدماتها والترويج لها.
- مدى مواكبة المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت لمختلف التطورات التكنولوجية وتنويع خدماتها عبر موقعها الفيس بوك.
- إبراز دور صفحة المكتبة على الفيسبوك في إتاحة خدماتها للمستخدمين وتقريبهم.
- التعرف على أبرز الخدمات المعلوماتية التي تقدمها صفحة الفيسبوك المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت.
- كيفية تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في خدمة المكتبيين للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت خصوصا نحن امام تحدي فرض نفسه على المكتبات وهو شبكات التواصل الاجتماعي.
- التعرف على مدى استثمار المكتبة المركزية لمواقع التواصل الاجتماعي لتقديم خدماتها والترويج لها.
- التعرف على اكثر المواقع التواصل الاجتماعي استخداما من جانب عينة الدراسة.

4- أهمية الدراسة :

تتبع أهمية الدراسة من أهمية التكنولوجيات الحديثة وعلى راسها تقنيات الاتصال والاعلام التي تشمل مواقع التواصل الاجتماعي، مع محاولة توظيفها لتقديم خدمات متطورة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، والتطرق لضرورة إلمام المكتبي بالتفاعل والتعامل مع تلك التطبيقات والتقنيات الحديثة إضافة

¹ بدر، أحمد، أصول البحث العلمي ومناهجه، القاهرة : المكتبة الأكاديمية، 1996، ص97.

الى سبب جوهري وهو عملنا في المكتبة الجامعية حيث أن الخبرة المكتسبة تزيد في رغبة البحث والتعمق أكثر للتعرف على الموضوع بدقة اضافة إلى :

- تقديم تفسيرات منطقية وواقعية الإشكالية الدراسة المطروحة.
- مواقع التواصل الاجتماعي موضوع جدير بالبحث، خاصة بعد التطورات التي شهدتها بشكل كبير ومتسارع.
- مواقع التواصل الاجتماعي ومدى استفادة المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت في التوسع لتقديم خدماتها والترويج لها.
- دور مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند مكتبي المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت في ظل التحولات التي شهدتها المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات.
- إعطاء مفهوم جديد للمكتبي في ظل التطورات التكنولوجية.
- إبراز أهمية شبكات التواصل الاجتماعي ومحاولة دراسة واقع تطبيقها بالمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت.

5- أسباب اختيار الموضوع :

هناك مجموعة من الأسباب التي كانت وراء اختيارنا لموضوع هذه الدراسة وهي تنقسم إلى أسباب ذاتية وأسباب موضوعية لم يكن اختيار هذا الموضوع مجرد صدفة بل جاء من منطلق التجديد ومحاولة منا لمواكبة المستجدات التكنولوجية ومعرفة تأثيراتها على مختلف الخدمات التي تقدمها المكتبات، وقياس أو إسقاط ذلك على واقع ووضعية مكتباتنا الجامعية المركزية في هذا المجال. كما أن هناك العديد من الاسباب التي أثارت اهتمامنا لدراسة هذا الموضوع والوقوف على أهميته والتحسيس بقيمته للرفع من مستوى الخدمات المقدمة بالمكتبات، ومن أهم وأبرز الاسباب التي قادتنا لتناول هذا الموضوع نذكر منها

5-1 الأسباب الذاتية :

- الرغبة الشخصية في معالجة موضوع حديث يتماشى والتكنولوجيا القائمة ألا وهي شبكات التواصل الاجتماعي.

5-2 الأسباب الموضوعية :

- طبيعة التخصص ساعدنا كثيرا على اختيار هذا الموضوع والبحث فيه.
- التعرف على مدى استخدام المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت لموقع الفيسبوك.
- حداثة الموضوع والانتشار الواسع لمواقع التواصل الاجتماعي بين المكتبات.

6- منهج الدراسة :

تختلف المناهج باختلاف المواضيع ولكل منهج خصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه، والمنهج كيف ما كان نوعه هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، ويحرص الباحثون إلى استخدام المناهج العلمية التي أثبتت نجاحها ويسعون لإجادة فن استخدام الأسلوب الملائم في كل قضية يدرسونها، لتشخيص المشكلة من جوانبها المختلفة وبالنظر إلى طبيعة المادة المدروسة والمتمثلة في شبكات التواصل الاجتماعي، ولتحقيق اهداف الدراسة انفة الذكر والاجابة عن الأسئلة المطروحة فقد تم اعتماد المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأنسب لدراسة مثل هذه الظاهرة

والخروج بنتائج علمية صحيحة وهو أكثر المناهج استعمالاً في البحوث الاجتماعية والإنسانية والذي يستهدف وصف خصائص وظروف مشكلة الدراسة وصفاً دقيقاً وشاملاً، والحصول على حقائق تتعلق بالجوانب النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة، وجاء اختيارنا للمنهج الوصفي لأننا بصدد وصف تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية وتحليل النتائج والإحصاءات في الدراسة الميدانية.

7- مجتمع الدراسة :

تم تحديد مجتمع الدراسة الأصلي في دراستنا وهم كل مكتبي المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت ومكتبي كليات جامعة تيسمسيلت وهي : مكتبة كلية الآداب واللغات الأجنبية مكتبة العلوم القانونية والإدارية مكتبة العلوم التجارية مكتبة العلوم التقنية والنشاطات البدنية حيث بلغ عددهم 20 مكتبي.

8- عينة الدراسة :

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية والمتمثلة في كل المكتبين بجامعة تيسمسيلت عبر مختلف مكاتب الكليات ومكتبي المكتبة المركزية، وتم توزيع استمارات الاستبيان ورقياً على مجتمع دراسة، حيث تم استقبال كل الاستمارات.

9- أداة جمع البيانات :

هناك عدة أدوات ووسائل تستخدم لتجميع البيانات حول الظاهرة المدروسة والتي تحدد حسب طبيعة المنهج المتبع في الدراسة، ومن أهم أدوات جمع البيانات الملاحظة، المقابلة والاستبيان وقد اعتمدنا في دراستنا على أداة الملاحظة، الاستبيان والمقابلة.

يعرف عامر قنديلجي المقابلة على أنها "حوار موجه بين الباحث من جهة وشخص أو أشخاص آخرين من جهة أخرى بغرض الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة"

أما الاستبيان يعرفه مصطفى ربحي عليان على أنه "أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث".¹

تحتوي المقابلة على مجموعة من الأسئلة وجهت لمسؤول المكتبة المركزية باعتباره مشرف على صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت وكانت عبارة عن أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة

حيث قمنا بتقسيم المقابلة إلى ثلاثة محاور وهي كالتالي:

المحور الأول : حيث تناولنا بيانات عامة حول صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية.

المحور الثاني : وفيه تطرقنا إلى الخدمات التي يقدمها موقع الفيس بوك للمكتبة.

المحور الثالث: وفيه تطرقنا إلى دور المكتبي في التفاعل مع صفحة المكتبة.

أما الاستبيان تم تصميمه بعد الاطلاع على مختلف النماذج الخاصة بالاستبيانات المستخدمة في مثل هذه الدراسات، وذلك للاستفادة منها، وقد راعينا فيه سهولة الاستخدام والوضوح للأسئلة المطروحة، وقد قسمنا الاستبيان إلى ثلاثة محاور بدءاً بالبيانات الشخصية : متعلقة بجنس العينة، المؤهل الدراسي، التخصص والرتبة.

محاور الاستبيان :

المحور الأول : استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة

¹ عليان، ربحي مصطفى، مناهج وأساليب البحث العلمي : النظرية والتطبيق، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2000، ص82.

المحور الثاني : الخدمات المكتبية التي تقدمها صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة

المحور الثالث : تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على المكتبي

10- حدود الدراسة :

كل دراسة علمية يجب أن تتوفر على قسم ميداني وهذا يلزم وجود حدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها وفق ما يتلاءم وموضوعها وهذا من خلال دراستنا التي تتناول تآثر مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين :دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت وبهذا فحدود الدراسة هي :

❖ **الحدود الموضوعية :** تتضح الحدود الموضوعية من خلال العنوان تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين : دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت الحدود المكانية: تتضح الحدود المكانية من خلال العنوان وبالتالي فالمجال المكاني للدراسة هو المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت.

❖ **الحدود البشرية :** تتجلى الحدود البشرية في مجموعة الأفراد الذين ستطبق عليهم أدوات البحث داخل المجال المكاني وتشمل جميع المكتبيين بالمكتبة المركزية وكذا مكاتب الكليات لجامعة تيسمسيلت.

❖ **الحدود الزمنية :** تتمثل الحدود الزمنية في المدة التي استغرقها البحث والتي دامت تقريبا ستة أشهر، بداية من مرحلة اختيار البحث وتحديد موضوعه، وتحديد عينة الدراسة ثم الشروع في الموضوع من جمع المعلومات النظرية، وإجراء الجانب الميداني بدءا بالمقابلة والاستبيان وجمع المعلومات، وفي الأخير عملية تحليل النتائج وتوظيفها فيما يخدم البحث إلى غاية إخراج المذكرة في صورتها النهائية.

11- الدراسات السابقة :

الدراسات العربية :

اثناء اجراء البحث والقيام بالدراسات المختلفة اعتمدنا على الدراسات السابقة من اجل التعرف على حقائق ونتائج ساعدتنا في دعم واثراء بحثنا المتعلق بتأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبيين

الدراسة الأولى :

دراسة امانى جمال مجاهد -استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة مقال منشور في مجلة اعلم العدد 11 ديسمبر 2010 ركزت هذه الدراسة على بعض الشبكات الاجتماعية الأكثر انتشارا والأكثر عددا ومعرفة إمكاناتها والعمل على حصر المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي لقياس نوعيتها ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات وخرجت الدراسة بضرورة المام المكتبيين بجميع التطورات التكنولوجية على شبكة الأنترنت وضرورة استغلال الشبكات بإمكانياتها المختلفة في تقديم خدمات مكتبية حديثة ومتطورة للرفع من مستويات الأداء والتطوير المهني للعاملين بالمكتبات.¹

الدراسة الثانية :

¹ امانى، جمال مجاهد، استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة، مجلة اعلم، العدد 11-ديسمبر 2010، المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم) : نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية، الدار البيضاء (المغرب) 9-11 كانون الأول، 2009:الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ص.ص.117-147.

دراسة جميل كليب مدى الإفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2013 حيث ركزت هذه الدراسة على التعرف على وجهات نظر المكتبيين العرب في مدى استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي وروابطها المتوفرة عبر الشبكات واكثر المواقع استخداما من قبلهم مع معرفة الدوافع من وراء ذلك الاستخدام من خلال استجواب عينة تكونت من 102 مكتبي من أعضاء جمعية المكتبات العربية التي لها مواقع على شبكات الانترنت وخرجت الدراسة بأن نسبة 80 بالمئة من العينة المبحوثة تستخدم المواقع الاجتماعية على اختلافها من الفيسبوك -تويتر يوتوب واوصت الدراسة بضرورة قيام جمعيات المكتبات في الوطن العربي والاتحاد العربي لجمعية المكتبات العربية بزيادة توعية المكتبيين العرب بمواقع التواصل الاجتماعي وروابطها المتخصصة في المكتبات والمعلومات مع توظيفها في مختلف الأنشطة والمجالات الإدارية منها والبحثية.¹

الدراسة الثالثة :

دراسة نادية بن يحي عائشة مسيف شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على جودة الخدمات المكتبية الجامعية دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة مقال منشور في مجلة التنوير العدد السادس جوان - 2018 حيث بينت هذه الدراسة الاثر الذي تركته الانترنت خاصة شبكات التواصل الاجتماعي على الاداء المكتبي داخل المكتبات الجامعية باجي مختار عنابة وبشكل خاص خدمات المستفيدين مع التركيز على التحولات والعلاقة بين كل من الانترنت المكتبة والخدمات المكتبية.²

الدراسة الرابعة :

رانيا بوعفان دور الفيسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات دراسة ميدانية لصفحة فيسبوك المكتبة العمومية بخنشلة مقال منشور في مجلة الباحث للعلوم الانسانية والاجتماعية 13 جانفي 2021 تسعى الدراسة الى رصد دور الفيسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات تهدف إلى التعرف بالمكتبة وخدماتها التي تتيحها للمستخدمين ومدى مواكبتها لمختلف التطورات التكنولوجية من أجل تقريب المستخدمين لخدماتها، من خلال الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي لإتاحة خدماتها والتعريف بها وإبراز دور صفحتها على الفيسبوك في تقريب المستخدمين إليها حيث توصلت الدراسة الى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من اجل اتاحة خدماتها للمستخدمين بهدف ربطهم بمحيط المكتبة الثقافي لذا اختارت صفحة الفيسبوك Facebook كصفحة تعريفية بكل ما تتيحه من نشاطات وتظاهرات علمية وثقافية سواء عن طريق الصور وحتى الفيديو من أجل إعطاء صورة كاملة بمجمل محتوياتها من موارد مختلفة تعمل مجتمعة على تحقيق رغبات مستخدميها وإشباع حاجاتهم من المعلومات؛ التي تتوفر عليها منذ إنشاء الصفحة إلى غاية يومنا هذا قناعة منها بضرورة الاجتهاد لإتاحة خدمات المعلومات بشكل يضمن الديمومة والمواصلة نحو الرقي بالمطالعة العمومية وسط كافة شرائح المجتمع.³

الدراسات الأجنبية :

الدراسة الاولى :

¹ كليب، فضل جميل، مدى الإفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني، اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، السعودية، 26-27 نوفمبر 2013 : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. صص 47-64.

² نادية، بن يحي؛ عائشة، مسيف، شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على جودة الخدمات المكتبية الجامعية : دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة. مجلة التنوير، العدد 06-جوان-2018. صص 333-335.

³ رانيا، بوعفان، دور الفيسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات : دراسة ميدانية لصفحة فيسبوك المكتبة العمومية بخنشلة، مجلة الباحث للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج13، ع01، جانفي 2021، صص 59-74

K. Ayyanar M. Murugan social media in Libraries: It's like, Complicated. Nick Canty Article · August 201 University College London

سعت هذه الدراسة الى كيفية استخدام بعض المكتبات الرئيسية في انحاء العالم لوسائل التواصل الاجتماعي اذ توصلت هذه الدراسة إلا أن معظم المكتبات الاكاديمية تلجا الى منصات التواصل الاجتماعي التوتّر والفيسبوك قصد تطوير خدماتها وجلب اكبر قدر من المستفيدين هذا الاستطلاع الذي أجرته جمعية أمناء المكتبات الرئيسيين في الولايات المتحدة الامريكية التي بينت أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يتنوع بين رسائل البث والرد على استفسارات المستفيدين والردشة والتبادل بين المكتبات.¹

الدراسة الثانية² :

Mahmood, K. & Richardson, J. (2013) Impact of Web 2.0 technologies on academic libraries: A survey of ARL libraries.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على خدمات المكتبات الاكاديمية من خلال استطلاع آراء المكتبيين العاملين في 73 مكتبة من أعضاء جمعية المكتبات البحثية ARL Association of Research librarians ولقد انتهت الدراسة الى ان هناك الكثير من المكتبات تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي وان ميزات هذه الوسائل تفوق سلبياتها ولقد ختم الباحثان الدراسة بالدعوة الى التوسع في استخدام وسائل التواصل الاجتماعي.

الدراسة الثالثة :

5 ways libraries are using social media 16 December 2014 Comments) Posted by : Gus MacDonald

سعت هذه الدراسة الى البحث في كيفية استخدام المكتبات لوسائل التواصل الاجتماعي حيث تم إجراء البحث على نطاق عالمي، مع أكثر من 600 أمين مكتبة في جميع أنحاء العالم بقصد المساهمة بأفكارهم وخبراتهم وآرائهم حول استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات وتوصلت الدراسة الى أن 61% من المكتبات تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في عملياتها المكتبية التي تشمل الفيسبوك التوتّر الانستغرام.³

12- ضبط مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

مواقع التواصل الاجتماعي :

لغة : كما أشار إليها الرازي بأنها مشتقة من : الخلط والتداخل، واشتباك الظلام اختلط، أما التواصل فيعرف في اللغة كما أشار إليه الفيومي بقوله : "وصلت الشيء بغيره وصلا فاتصل هو الوصل ضد الهجر، وبينهما تواصل أي اتصال مستمر لا ينقطع".⁴

¹ K. Ayyanar, M. Murugan, Social Media in Libraries: It's like, Complicated. Nick Canty Article, University College London , August 2012

² Mahmood k, Richardson J, Impact of Web 2.0 technologies on academic libraries: A survey of ARL libraries,2013

³ Gus MacDonald, 5 ways libraries are using social media ,16 December 2014

⁴ فهد، بن علي طيار: شيكات التواصل الاجتماعي وأثرها على القيم لدى طلاب الجامعة "تويتر نموذجاً"، جامعة الملك سعود، كلية الملك خالد 1 العسكرية، ص201.

مواقع التواصل الاجتماعي **Networks Social** : المعنى اللغوي لمصطلح مواقع : جمع موقع وهو المكان، الموضوع، المحل. ولمصطلح التواصل : التفاعل، الترابط، الاتفاق، التتابع، الاستمرار، العالقة. ولمصطلح الاجتماعي : الاختلاط ب أفراد المجتمع.

"مواقع إلكترونية على الشبكة العنكبوتية تؤسسها وتبرمجها شركات كبرى لجمع المستخدمين والأصدقاء ولمشاركة الأنشطة والاهتمامات، وللبحث عن تكوين صداقات والبحث عن اهتمامات وأنشطة لدى آخرين".¹

"شبكات التواصل الاجتماعي :

منظومة من المواقع الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثما ربطه عن طريق نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم اهتمامات وهوايات مشتركة"

وتعرف مواقع التواصل الاجتماعي أيضا : بأنها مواقع الأنترنت التي تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والتدوين وتكوين الصداقات ومشاركة الملفات والصور وغيرها من الخدمات

الخدمة المكتبية : تعرف خدمات المكتبات بأنها عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستخدمين. وينبع مفهومها من تسهيل وصول المستخدمين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد.²

وتعرف أيضا أنها مجموعة الاعمال والأنشطة التي تقدمها المكتبة ممثلة في موظفيها لتوفير الظروف المناسبة للمستخدم حتى يصل إلى المعلومات بأفضل الطرق وإيسرها.³

وفي تعريف اخر : مجموعة من الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها وزائريها لمساعدتهم في إيجاد ما يبحثون عنه داخل المكتبة سواء كانوا باحثين أو طلاب أو حتى زائرين فقط.⁴

المكتبي : عرف المكتبي حسب ما جاء في رموز اخلاقيات مهنة المكتبي بانه مكلف بالإجابة على حاجيات المجتمع من ثقافة ومعلومات وترفيه فينشئ لأجل ذلك المجموعات ويضمن للمواطن تقييمها واستعمالها هو واع بمسؤولياته، ويطبق القوانين والتنظيمات ويحترم المستخدمين ومجموعاته ومهنته.⁵

¹ شراد، سهيل، شبكات التواصل الاجتماعي بين اختصاص البنية وعمومية الاستعمال، عدد47 جوان-2017، المجلد ب، ص ص 39-49 : جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.

² سارة، حمودي، الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات : من خلال توصيف المهام بمكتبة جامعة الجزائر 1 ، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 25 ديسمبر، 2016، ص 06.

³ الصرايرة، خالد عبده. الكافي في مفاهيم علوم المكتبات والمعلومات. عمان : دار الكنوز، 7000. ص6

⁴ حرحاد، كهينة، تقييم خدمات المكتبة المتخصصة في العلوم الطبية من وجهة نظر المستخدمين : دراسة ميدانية، مجلة علم المكتبات، العدد 05، ديسمبر 2015. ص 117.

⁵ صربينة، مقناني، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، المجلد 6، العدد 2، ديسمبر - 2020، ص ص. 275-297.

الفصل الأول

: مدخل

لمواقع

التواصل

الاجتماعي

تمهيد

لقد شهد العالم خلال الحقبة الماضية الكثير من التطورات العلمية التكنولوجية العالمية، وشاعت الفضائيات، وتوسعت شبكة الأنترنت، وتقدمت تقنية الهواتف النقالة، وأحدثت تغييرات في مجالات مختلفة من الحياة، ولا شك أن من أهم وسائل الاتصالات بصفة عامة، والتواصل الإلكتروني بصفة خاصة الآن على مستوى العالم هي شبكة الأنترنت، إذ تعد شبكات التواصل الاجتماعي واحدة من أكثر التكنولوجيات استعمالاً وانتشاراً في عصرنا الحالي، حيث ساهمت في تطوير العلاقات والغاء الحواجز بين البشر في العملية التواصلية، وبهذا أصبحنا اليوم نعيش في عالم صغير باستطاعة أي فرد تكوين علاقات وكسب ثقافات من كافة أنحاء دول العالم،

1- ماهية مواقع التواصل الاجتماعي :

لقد ارتبط مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي بما أُصطلح عليه المجتمع الافتراضي، ونظراً للتطورات المتسارعة التي تميز هذا النوع من الشبكات الاجتماعية على نحو غير مسبوق، فهي تدعم الحفاظ على الروابط الاجتماعية الموجودة، مما يشكل جسراً عابراً يسهل إنشاء علاقات جديدة مع المستخدمين، هذا ما أثبتته العديد من الدراسات. للتعبير عن التواصل الاجتماعي على شبكة الأنترنت استخدمت العديد من المصطلحات منها (مواقع الشبكة الاجتماعية-شبكات التواصل الاجتماعي-الشبكات الاجتماعية-مواقع التواصل الاجتماعي)، وجميع هذه المصطلحات تعبر عن التواصل والتفاعل بين مجموعة من الأفراد، من خلال شبكة اجتماعية على الويب.

إن شبكات التواصل الاجتماعي هي مصطلح يشير إلى تلك المواقع على شبكة الأنترنت، والتي ظهرت مع ما يعرف بالجيل الثاني للويب، (2.0) حيث تتيح التواصل بين مستخدميها في بيئة مجتمع افتراضي، تجمعهم سمات وفقاً لاهتماماتهم أو انتماءاتهم، جامعة، بلد، صداقة، شراكة...

تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي وسيلة اتصال مهمة للشباب، وذلك لما توفره من فرص لجيل الشباب في تبادل المعلومات والمعارف والصور ومقاطع الفيديو، مثل مواقع الأنترنت، الفيس بوك، التويتر اليوتيوب وغيرها فهي تعتبر وسيلة رائعة لتبادل المعلومات والمشاركة مع أكبر عدد من الناس عبر الأنترنت وامتدت لتصل إلى المكتبات، مراكز المعلومات، جامعات، مؤسسات، مدراس وغيرها¹

1-1 تعريف ونشأة مواقع التواصل الاجتماعي :

إن مفهوم مواقع التواصل الاجتماعي مثير للجدل لتداخل الآراء بعد أن عكس هذا المفهوم التطور التقني الذي طرأ على استخدام التكنولوجيا وأطلقت هذه التسمية على كل ما يمكن استخدامه من قبل الأفراد والجماعات على شبكة الأنترنت، وتشير أيضاً إلى الطرق الجديدة في الاتصال في البيئة الرقمية بما يسمح للمجموعات الأصغر من الناس بإمكانية الالتقاء على الأنترنت وتبادل المنافع والمعلومات وهي بيئة تسمح لهم بأسماع صوتهم وصوت مجتمعاتهم إلى العالم أجمع.

1-1-1 تعريف مواقع التواصل الاجتماعي :

وسائل التواصل الاجتماعي هي منظمات إعلامية أو مجموعة من قنوات الاتصال المباشر المتخصصة في النشر والتفاعل ومشاركة المحتوى (الرسائل والصور والمقاطع الصوتية والمصورة) والتعاون على مستوى المجتمع والأفراد وهي مصطلح يشمل منصات وسائط الإعلام الجديد أو المواقع

¹ بوذينة، نعيمة، شبكات التواصل الاجتماعي تعدد الأنواع والاستخدام، دراسة نظرية، مجلة حقائق دراسات النفسية والاجتماعية، العدد التاسع، الجزء 2، الصفحة 258

التفاعلية على شبكة الأنترنت ذات المكونات الاجتماعية وقنوات التواصل عامة وتتضمن إدراج أنظمة جديدة أيضا مثل "فريند فيد" "Feed Friend" " و فيسبوك وأشياء أخرى¹.

لقد تعددت تعريف مواقع التواصل الاجتماعي بين العديد من الباحثين ومن أبرز هذه التعاريف نذكر منها :

التواصل لغة : بالرجوع إلى مادة وصل فإن (الواو والصاد واللام) أصل واحد، يدل على ضم الشيء إلى الشيء حتى يعلقه²، والوصل ضد الهجران³، ويعني أيضا الرسالة التي ترسلها إلى صاحبك⁴ لهذه المعاني فإن، التواصل يعني الاقتران والترابط والالتئام والصلة.

التواصل اصطلاحا : الناتج عن استعمال حواس التواصل، والتي يهدف بها إلى الوصول يعني : "التفاعل بين طرفين أو أكثر لمعرفة الحق"، وبالمفهوم العام هو: "نقل المدركات وتحقيق الإقناع عبر تقديم صورة واضحة ومحددة لحقيقة موضع المناقشة"

يعرف زاهر راضي مواقع التواصل الاجتماعي على أنها منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء موقع خاص به، ومن ثم ربطه عن طريق النظام الاجتماعي الإلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهويات نفسها⁵.

ويعرفها مهدي الحوساني في 2002 : "هي مواقع تصنف ضمن الجيل الثاني للويب وسميت اجتماعية لأنها أنت من مفهوم "بناء مجتمعات" بهذه الطريقة يستطيع المستخدم التعرف إلى أشخاص لديهم اهتمامات مشتركة في تصفح الأنترنت والتعرف على المزيد من المواقع في المجالات التي تهتمه وأخيرا مشاركة هذه المواقع مع أصدقائه⁶.

ويمكن تعريف المصطلح مركبا (التواصل الاجتماعي) بأنه : "نقل الأفكار والتجارب، وتبادل الخبرات والمعارف بين الذوات والأفراد والجماعات بتفاعل إيجابي، وبواسطة رسائل تتم بين مرسل ومتلقي، وهو جوهر العلاقات الإنسانية ومحقق تطورها"، والتواصل يعني "الانفتاح على العالم الافتراضي عبر الشبكة الدولية للمعلومات-الأنترنت-وتفعيل وسائل عرض الإلكتروني، وتناقل الأخبار والأفكار، واستخدام النوافذ والصفحات والمواقع المتاحة، والتي يمكن أن تكون وسائط إعلامية بديلة بين الفرد وبين جمهور عريض من القراء والمطلعين والمهتمين بمجاله وأفكاره"⁷.

ويتم تعريفها أيضا كونها "مواقع على الانترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات أو تخصصات معينة، ويتاح لأعضاء هذه الشبكات مشاركة الملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو وإنشاء المدونات وإرسال الرسائل، وإجراء المحادثات الفورية"⁸

¹ قمجية، حسان أمحد، الفيسبوك تحت المجهر، ط1، مصر : دار النخبة للنشر والتوزيع، 2017، ص 92.

² أحمد، ابن فارس، معجم مقاييس اللغة، ج6، بيروت : دار الفكر، 1979، ص 115.

³ محمد، ابن منظور، لسان العرب، ط1، ج11، بيروت : دار صادر، ص 726

⁴ محمد، لزبيدي، تاج العروس من جواهر القاموس، ج31، الكويت : دار الهداية، ص 86

⁵ نادية، بن ورقة، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي،

<http://cutt.us/MyxF> 01/ 2023/03/ الساعة 16:00

⁶ جبريل، بن حسن العريشي؛ سلمى بنت عبد الرحمن، محمد الدوسري، الشبكات الاجتماعية والقيم - رؤية تحليلية،

عمان : الدار المنهجية للنشر والتوزيع 2015، ص 22

⁷ سمير، محمد عاودة، مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية، الضوابط والآثار، مؤتمر " وسائل التواصل الحديثة

وأثرها على المجتمع" ضمن المحور الخامس: جامعة النجاح الوطنية، 2014، ص 6

⁸ شفيق، حسنين، الإعلام الجديد : تكنولوجيا جديدة في عصر ما بعد التفاعلية : دار الفكر والفن، 2011، ص181

كما يمكن تعريف وسائل التواصل الاجتماعي، "بأنها عبارة عن مواقع أو تطبيقات تبدأ بإنشاء الشخص المستخدم حساباً على أحد مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك، تويتر...، ضمن نطاق شبكة الانترنت العالمية web ، يتيح له بناء قاعدة بيانات شخصية ومنصة انطلاق ووجود الكتروني وشخصية افتراضية، لنشر البيانات والتعليقات والوثائق والرسائل والصور وأفلام الفيديو ومن ثم الانطلاق لمرحلة التشبيك والتشارك مع الآخرين عن طريق اكتساب الأصدقاء، وتكوين المجموعات أو الانتساب إلى الشبكات السابقة من المشتركين والمستخدمين، تبدأ بخلايا الأصدقاء وطلاب الجامعات أو المدارس أو أبناء الحي أو زملاء المهنة أو أفراد الأسرة والعائلة الواحدة، وتبادل التعليقات والآراء والمواد الإعلامية معهم، وتتم عمليات التواصل الالكتروني بين المرسل والمتلقي بصورة فورية لحظة، و ساعة إنشاء المشترك ضمن الشبكة.¹

ويعرف مرسى مشري الشبكة الاجتماعية الرقمية بأنها مجموعات الهوية الاجتماعية ينشئها أفراد أو منظمات لديهم روابط نتيجة تفاعل اجتماعي.²

1-1-2 نشأة موقع التواصل الاجتماعي :

لم تظهر الشبكات الاجتماعية في عصر الانترنت، لكنها من ازمة بعيدة ذلك ان الانسان بطبيعته كائن اجتماعي يحتاج الى العلاقات الاجتماعية مع الاخرين من اجل البقاء قد ساهمت الشبكة العنكبوتية في دفع العلاقات الاجتماعية من الواقع المعاش الى الواقع الافتراضي بفضل تقنيات الجيل الثاني للانترنت والتي تعتمد على مساهمة الاخرين بالمحتويات في موقع الانترنت.³

أول مظاهر مصطلح الشبكات الاجتماعية كان من قبل "جون بارنز" الباحث في العلوم الإنسانية في جامعة لندن والذي صاغه سنة 1954، وظهرت في السبعينات من القرن العاشر بعض الوسائل الالكترونية الاجتماعية وكانت فوائد البريد الالكتروني من أولى التقنيات التي سهلت التفاعل الاجتماعي حيث أتاح هذا التفاعل للأفراد إمكانية تطوير علاقات ثابتة وطويلة الأمد مع الآخرين غالباً ما كانت بأسماء مستعارة.

وفي منتصف التسعينات من القرن العشرين بدأت شبكات التواصل الاجتماعي تظهر بشكلها الجديد مدفوعة بالطبيعة الاجتماعية للبشر وحاجتهم للتواصل وتمكن احتمال ظهور وتطور شبكات التواصل الاجتماعي موجات أساسية، الموجة الأولى حبست ظهور الشبكات لعدم تواصل افراد مع إضافة بعض الخدمات الاجتماعية من حين لآخر والموجة الثانية تميزت بالتنافس بين شبكات عديدة الاستعمال عريضة في ظل سيطرة وشهرة شبكات لعدم تواصل الأفراد مع إضافة بعض الخدمات الاجتماعية من حين لآخر والموجة الثانية تميزت بالتنافس بين شبكات معينة ويمكن تقسيمها عبر مراحل:

المرحلة الأولى : بدأت هذه المرحلة مع ظهور مجموعة من المواقع الاجتماعية في أواخر التسعينات مثل class mate للربط بين زملاء الدراسة، وموقع Degrees Six حيث ركزت على الروابط المباشرة بين الأشخاص وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصية للمستخدمين وخدمة إرسال الرسائل الخاصة لمجموعة من الأصدقاء، وظهرت أيضاً عدة مواقع أخرى

¹ مركز الحرب الناعمة للدراسات، شبكات التواصل الاجتماعي – منصات للحرب الأمريكية الناعمة، مكتبة مؤمن قريش، بيروت-2016، ط1، ص 27

² عبد الكريم، علي الدبيسي؛ زهير، ياسين الطاهات، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 40، 1ع، 2013، ص 70

³ عثمان، محمد الدلمي، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، ط1، عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع، 2020، ص59.

مثل Journal Live وموقع Keyword وكان أبرز ما ركزت عليه مواقع التواصل الاجتماعي في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء¹.

المرحلة الثانية : يشير الويب (2.0) إلى مجموعة من التطبيقات على الويب، لمدونات مواقع المشاركة، والوسائط المتعددة وغيرها، مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعارف. ويمكن وصف هذه المرحلة بأنها مرحلة اكتمال المواقع الاجتماعية التي ارتبطت بتطور خدمات الموقع، والمبدأ الذي يوفره هذا الجيل هو مشاركة المستخدمين في محتويات المواقع، حيث يقومون بابتكار محتوياتها وتعديلها، وهذا ما أنتج أكثر المواقع الشعبية على الأنترنت، ولذلك فإن أي شخص يريد أن يكون جزء من موقع اجتماعي عبر الأنترنت يستطيع تحقيق ذلك عبر الويب²

وتهدف أيضا إلى إطلاق مجموعة من تطبيقات الويب (مدونات، ومواقع مشاركة، الوسائط المتعددة) اهتمت بتطوير المجتمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعاون وقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل أساسي بتطور خدمات شبكة الأنترنت، وتعتبر مرحلة اكتمال شبكات التواصل الاجتماعي، حيث سمحت هذه المرحلة بانطلاق موقع ماي سبايس وهو الموقع الأمريكي المشهور، ثم موقع الفيسبوك **facebook** وتشهد المرحلة الثانية من تطور هذه الشبكات الإقبال المتزايد من قبل المستخدمين لمواقع التواصل الاجتماعي العالمية، ويتناسب ذلك الإقبال المتزايد مع تزايد مستخدمي الأنترنت على مستوى العالمي.

وأمام هاتين المرحلتين بدا اختلاف الآراء حول أول شبكة التواصل الاجتماعي عبر الأنترنت، حيث يرى البعض بأن أول موقع خاص وهو موقع **SixDegrees.com** الذي ظهر سنة 1997 وسمح لمستخدميه بوضع معلوماتهم الشخصية ووضع قائمة اصدقائهم وبدا منذ عام 1998 بالسماح لمستخدميه بتصفح قائمة الاصدقاء، هذه الملامح أو الخصائص ظهرت في عدد من المواقع التي سبقت **SixDegrees.com**، فالمعلومات الشخصية وجدت في مواقع التعارف وحتى في المواقع الاجتماعية، وبالرغم من قائمة الأصدقاء لم تكن ظاهرة بالنسبة للمستخدمين. وقد أتاح موقع **Classmats** الذي صممه كونرادز **Konradz** سنة 1995 للأشخاص الانتساب الى المدارس والثانويات أو الكليات التي ينتمون إليها³.

1-2 تطور مواقع التواصل الاجتماعي :

مر تطور مواقع التواصل الاجتماعي على عدة مراحل ليصل إلى ما هو عليه الآن، ومن مرحلة إلى أخرى يظهر موقع دون آخر، وتختلف نسبة الاستخدام من موقع إلى آخر حسب المنطقة والدولة، فمثال نجد توتير منتشر في الخليج العربي وموقع **Instagram** في أمريكا وأوروبا، بينما **Facebook** في دول شمال افريقيا، وهذا لا يعني انعدام المواقع في المناطق كلها، بل كل بيئة جغرافية يميل أهلها إلى استخدام محورية أكثر من المواقع الأخرى⁴

¹ سلطان، خلف المطيري، شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الأمن المجتمعي، أطروحة ماجستير تخصص دراسات اقليمية ودولية، كلية العلوم الاستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2015، ص49

² وائل، مبارك، خضر، فضل الله، أثر الفيسبوك على المجتمع، السودان : شمس النهضة، ط 01، 2010م، ص 23.

³ مريم، نريمان نومان، استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاعلام والتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر، باتنة 2011، ص 112.

⁴ ايمان، سكور، بناء الهوية الثقافية على الخط وعلاقتها باستخدام موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك Facebook، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2019-2020، ص 88

حاولت في البداية مواقع الشبكات الاجتماعية ربط الأشخاص، الذين كانوا متصلين ببعضهم البعض من أيام دراستهم بمواقع مثل Classmates.com، والتي أثبتت أنها طريقة فاعلة ومؤثرة بالفعل في سلوكيات الناس من أجل لم شمل افتراضي، وبالتالي أصبحت في الولايات المتحدة الأمريكية، شائعة جدا ومع ذلك لم يتمكن المستخدمون الأوائل منذ فترة من إنشاء ملفات تعريف، ولكنهم نجحوا في تحديد مكان زملاء فقدوا مدة طويلة، وتمكن الموقع من تسجيل أكثر من 01 مليون حساب اليوم ثم تم إطلاق أول موقع شبكي اجتماعي Classmates.com سنة 1997، سمح للمستخدمين بإنشاء ملفات تعريف بهم، وإدراج أصدقائهم وفي عام 1998 أصبح بالإمكان تصفح قوائم الأصدقاء. وقد روجت SixDegrees لنفسها كأداة لمساعدة الناس على التواصل وإرسال رسائل إلى الآخرين، في حين جذبت SixDegrees ملايين المستخدمين، لكنها فشلت في أن تصبح شركة مستدامة، وفي عام 2000 أغلقت الخدمة ليظهر عدد من المواقع الأخرى.

وخلال سنوات 1999 و2001 ظهرت العديد من شبكات التواصل الاجتماعي الا انها باءت بالفشل، وبالمقابل ظهرت مواقع أخرى حققت نجاحات كبيرة ففي فرنسا، ظهر موقع Friendster الذي حقق نجاحا كبيرا كذلك موقع MySpace الذي حقق نجاحاً في الولايات المتحدة عام 2005، وحقق نسبة مشاهدة كبيرة لصفحته على غوغل، إضافة الى موقع Facebook الذي ظهر في أواخر 2006 الذي حقق نجاحاً كبيراً¹، حيث سمح للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية ومهنية مكنت المستخدمين من التعرف على الأصدقاء في ملفاتهم الشخصية.

وقد ساهمت العديد من العوامل في التطور السريع لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي، بداية من العوامل التكنولوجية مثل تطور الإنترنت السريع، وتطور البرمجيات، وخاصة تطور الأجهزة التكنولوجية التي تمثلت في الحواسيب والأجهزة المحمولة الذكية، هذه الأخيرة لعبت الدور الأساسي في انتشار مثل هذه المواقع نظرا لانخفاض أسعارها وكونها في متناول الجميع حتى بالنسبة لمنخفضي الدخل وكذا تدني قيمة اشتراكات الإنترنت تدريجياً. كما أن انتشار التعليم سهل للجميع التعامل مع الأجهزة الالكترونية والتي انتشرت بسرعة النار في الهشيم وسمحت لهذه المستحدثات بأن تجول العالم كله.²

3-1 خصائص مواقع التواصل الاجتماعي :

لقد غيرت شبكات التواصل الاجتماعي من أنماط السلوك الخاصة بوسائل الاتصال بين المستخدمين واستطاعت بذلك أن تتبنى نظاماً أكثر قدرة على تنمية مشاركة المستخدم وتحقيق درجة أعلى من التفاعلية والتحكم في الاتصال وهو ما برز بشكل واضح في وسائل التواصل الاجتماعي، وبالتالي فإن أهم ما يميز الوسائل الإعلامية الجديدة هو التفاعلية والارتقاء بدور المستقبل إلى مستوى المشاركة بنسبة كبيرة في العملية الاتصالية، وإن محصلة الجهود المبذولة في تطوير تكنولوجيا الاتصال المستحدثة تمثلت بالدرجة الأولى في تحقيق أكبر قدر من تفاعلية المستقبل مع عناصر العملية الاتصالية وتأثيره فيها.

¹ مضر، عبد المنعم أحمد، أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (الفايس بوك) في التحصيل والتفكير الإبداعي في مادة التاريخ لدى طلاب الصف الرابع ادبي في محافظة صالح الدين في العراق، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2016، ص 14.

² سهام، قنيفي، المرجع السابق، ص 80.

سنورد أبرز الخصائص الأساسية التي تشترك فيها جل الشبكات الاجتماعية كما أنها تتميز عن بعضها البعض بمميزات تفرضها طبيعة الشبكة ومستخدميها، نورد أهمها فيما يلي :

- ❖ **المشاركة :** فهي تشجع وتقرب الإعلام بالجمهور.
- ❖ **الافتتاح :** معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الاجتماعي يقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة أو الإنشاء أو التعديل على الصفحات حيث تشجع التصويت والتعليقات وتبادل المعلومات بل نادرا ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى.
- ❖ **التنوع :** التنوع من تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددها بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالي إلى التنوع في عناصر العملية الاتصالية التي وفرت للمتلقى اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما لا يتفق مع حاجاته وتمثل ذلك في الآتي :
 - ☞ تنوع أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي .pc
 - ☞ تنوع المحتوى الذي يختاره على المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت.¹
- ❖ **الفردية والتجزئة :** يرفع الاتصال الرقمي من قيمة الفرد وتمييزه، عندما توفر برامجه المتعددة وبروتوكولاته قدرا كبيرا من الخيارات التي منحت أطراف الاتصال حرية أوسع في التجول والاختيار والاستخدام وتقييم الاستفادة من عملية الاتصال وهو ما يعني من قيمة الفردية ويرفع قيمتها. حيث يتم التمييز بداية بين الحاجات الفردية الاتصال والقدرات الخاصة بأطراف عملية الاتصال والتميز بالتالي في الكسب الفعلي لأطراف عملية الاتصال في أي من مستوياتها²
- ❖ **المحادثة :** حيث يتميز مواقع التواصل الاجتماعي ووسائل الاجتماعي الاجتماعية عن التقاليد من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو الخبر أو الخبر أو المعلومة المعروضة.
- ❖ **تجاوز الحدود الثقافية :** نتيجة توفر إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها مما أدى بالتالي الى تجاوز الحدود الجغرافية وتمييز الاتصال بالعالمية أو الكونية وسقوط الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال سواء على المستوى الثنائي أو الجمعي الذي يحقق اهداف هذه الأطراف أو على المستوى الجماهيري والثقافي، عن مواقع التواصل الاجتماعي قد تجاوزت الحدود والحواجز الثقافية بين الشعوب.
- ❖ **تجاوز وحدة المكان والزمان :** لا يفترض فيه تواجد أطراف عملية الاتصال في مكان واحد منا هو أحال في الاتصال المواجهة والذي كان شرطا لتوافر عنصر المرونة والتفاعلية في الاتصال ويفقدها بالتالي في الاتصال الجماهيري الذي كان يفقد ويصعب معرفة رجوع الصدى من المتلقي، نظرا لأن الاتصال يتم عن بعد ويعب اللقاء بين القائم بالاتصال والمتلقي³
- ❖ **الجماعات :** تسمح بتشكيل الجماعات بصورة سريعة، ولهذه الجماعات اهتمامات مشتركة في عدة قضايا ذات مضامين محددة.
- ❖ **الاتصال :** أغلب أنواع شبكات التواصل الاجتماعي تتطور من خلال الاتصال بمختلف المواقع.

¹ محمد، العوض؛ محمد، وداعة الله، مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي، دار الخليج للنشر والتوزيع: الأردن، 2020، ص 32.

² محمد، العوض؛ محمد، وداعة الله، المرجع السابق، ص 32.

³ نفس المرجع، ص 33.

- ❖ **التفاعلية :** وتعني انتهاء فكرة الاتصال الخطي او الاتصال في اتجاه واحد من المرسل الى المتلقي وهو ما كان يتسم به الاتصال الجمعي او الجماهيري والثقافي اعتمادا على وسائل الاتصال الجماهيري التقليدية.
- كما ان التفاعلية في نظم المعلومات الرقمية تتمح المستخدم وهو المتلقي في عملية الاتصال تأثيرا يمتد الى السيطرة على المخرجات أما دامت تتوفر في البرامج الطرق المتعددة للاقتراب من المعلومات او المحتوى والتي اصبحت مطلبا في كل برامج الاتصال الرقمي.¹
- ❖ **المجتمع :** بحيث يصب العالم قرية صغيرة تحوي مجتمعا إلكترونيا متقاربا.
- ❖ **الترابط :** تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة لن شبكة اجتماعية مترابطة بعضها عن بعض، وذلك عبر الوصلات والروابط التي توفرها صفحات تلك المواقع والتي تربطك بمواقع أخرى للتواصل الاجتماعي أيضا، مثل خبر ما للمدونة يعجبك فترسله إلى معارفك على الفايسبوك وهكذا، مما يسهل ويسرع من عملية انتقال المعلومات، تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة.²
- ❖ **التواصل بين المستخدمين :** يكون هذا التواصل متشعبا ومعقد حتى صار يطلق على الموقع شبكة، وهذا يقود إلى المتطلب الأساسي لأي موقع إلكتروني، لكي يصبح موقع تواصل اجتماعي، يعبر عنه بالتواصل الفعال بين زوار الموقع أو المشتركين أو المستخدمين، وتطلق صفة المستخدمين لأنهم انتقلوا من فئة زوار إلى فئة مستخدمين ذلك الموقع وأدواته للتواصل والكتابة والنشر³، كما وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص، سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.
- ❖ **قلة التكلفة :** فالتسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي مجاني.
- ❖ **سهولة الاستخدام :** حيث توفر شبكات التواصل الاجتماعي صفحات خاصة باللغة الرسمية لكل مجتمع.
- ❖ **التلقائية :** يتسم التواصل عبر مواقع التواصل الاجتماعي بأنه تلقائي وغير رسمي أو متوقع، فليس هناك تخطيط أو تنسيق لمواصل بين الأعضاء وكذلك عدم وجود لوائح وقيود تنظيم تحكم ذلك التواصل فهو يتسم بالتلقائية بين طرفي الاتصال.
- ❖ **الحضور الدائم غير المادي :** إذ لا تتطلب عملية الاتصال إذ يمكن للعضو الاتصال بالعضو الآخر عن طريق ترك رسالة نصية، أو صور أو معلومات عن أفلام أو موسيقى أو غيرها.
- ❖ **المرونة :** إمكانية فتح تلك الشبكات عن طريق العوائق مثلا فلا يشترط وجود حاسوب بحيث يمكن للمستخدم الوصول للعديد من مصادر المعلومات بكل سهولة⁴.

¹ خالد، غسان؛ يوسف، المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، ماهية التواصل الاجتماعي وابعادها، ط1، عمان، دار النفائس للنشر والتوزيع، 2013، ص 27.

² خديجة، عبد العزيز؛ علي، إبراهيم، واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعة صعيد مصر، مجلة العلوم التربوية، ع3، جامعة سوهاج، مصر، 2001، ص 429.

³ نوال، بركات، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين الجزائريين، أطروحة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2016، ص 148.

⁴ خالد، غسان؛ يوسف، المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع عمان الأردن، ص 26-27.

وإذا ما تحدثنا عن مميزات مواقع التواصل الاجتماعي، فإن أهم ما يميّزها هو الطابع الافتراضي لعلاقات الأعضاء، بحيث تتيح لهم الاشتراك في نفس أنشطة المجتمع الواقعي كالمحادثة، التعبير عن الآراء والمعتقدات، تكوين صداقات جديدة، طرح أسئلة، المشاركة في الأفكار والمعرفة، لكن الفرق يكمن فقط في أن المجتمع الافتراضي يمارس هذه الأنشطة عبر شبكة الإنترنت¹.

❖ **سهولة الاستخدام :** حيث لا يحتاج التعامل مع موقع شبكة الانترنت أو الشبكات الاجتماعية خبرة معلوماتية حتى يتم التفاعل مع محتواها، كما لا يحتاج رواد الشبكات الاجتماعية إلى خبرات وتدريب علمية وعملية معقدة، وإنما إلى مجرد مقدمة و مبادئ أولية موجزة عن طبيعة الاستخدام فقط حيث تتطلب عملية التسجيل اسم ورقم سري بطاقة تعريف العضو، والموافقة على شروط العضوية وبنود العقد المحدد بموجبه الحقوق والواجبات الرقمية، وبمجرد استكمال إجراءات التسجيل يحصل العضو على هوية رقمية باسم المستخدم ورقم سري وجيز خاص به، يسمح له بمباشرة أعماله الرقمية بحرية تامة وإذا تجاوز الشروط يمكن أن يتعرض للعقاب وحذف حسابه الإلكتروني أو تجميد عضويته².

2- مواقع التواصل الاجتماعي وخدماتها

2-1 أنواع مواقع التواصل الاجتماعي :

2-1-1 الفايسبوك Facebook :

عبارة عن مدونة شخصية أو صفحة شخصية على الانترنت يتم فيها تبادل النصوص والصور ولقطات الفيديو مع الاصدقاء. يعد من اهم مواقع التواصل الاجتماعي وأكثرها شهرة حيث بدأ كشبكة اجتماعية في عام 2004 والذي أطلقه زوكربرج وكان طالبا في جامعة هارفارد واعطاه اسم Facebook ومعناه كتاب الوجود وكان هدفه إقامة شبكة تضم طلبة الجامعة في مكان واحد وكان الاشتراك يقتصر على جامعة هارفرد الأمريكية ثم توسع الى بقية الجامعات والمعاهد وفي 2006م تخلى الفيس بوك عن الزامية ان يكون للعضو حساب بريد الكتروني صادر عن مدرسة او شركة مما يجعله يفتح ابوابه امام أي شخص أكبر من 13 سنة ولديه عنوان بريد الكتروني³.

"يعتبر الفايسبوك من الشبكات الاجتماعية الأكثر شيوعا في العالم، لأنه أصبح قاعدة تكنولوجية سهلة بإمكان أي شخص أن يفعل بواسطته ما يشاء"⁴.

¹ سهام، قنفي، علاقة استخدام مواقع التواصل الإلكتروني بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي موقع الفيس بوك، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2018-2019، ص 82.

² ترنيم، زهدي؛ يوسف، خاطر، اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على شبكات التواصل الاجتماعي أثناء العدوان الإسرائيلي على غزة عام 2014، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، ص 77.

³ عبد الباقي، يونس إسماعيل، استخدام شبكات التواصل لدى العاملين في المكتبات، مجلة آداب النيل، مج 13، ع 1، مارس 2018، ص 144.

⁴ عباس، مصطفى صادق، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، (د.ط)، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008، ص 218.

يعتبر موقع الفايسبوك من أكبر وأشهر المواقع العالمية المتخصصة في العلاقات الاجتماعية والتعارف وبناء الصداقات على الإطلاق، فهو يسمح لأي شخص التسجيل فيه مجانا ويستطيع أي شخص أن يستخدمه حيث يعد هذا الموقع آلة إعلامية ومساحة ضخمة يستخدمها الكثيرون.¹

أما المفهوم الإجرائي للتواصل الاجتماعي: فهو المجتمع الافتراضي الموجود على شبكة الإنترنت والذي يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة افتراضية يجمعهم فيها الاهتمام أو الانتماء المشترك لفكرة أو رأى أو مكان أو هواية أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات إلكترونيا بسرعة ودقة متناهية.²

الفييس بوك هو أكثر المواقع انتشارا في المكتبات الجامعية . وذلك لأنه يسمح للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية وتحميل الصور والفيديوهات وارسال الرسائل والبقاء على اتصال مع الأصدقاء إلخ، كما يمكن للمكتبات أيضا إنشاء حساب خاص بها على تطبيق الفييس بوك وذلك لأغراض مختلفة منها نشر الاخبار اليومية اقامة المعارض وتقديم الخدمات والاعلان عن الورش ومن خلال تطبيق الفييس بوك أيضا يمكن للمكتبات خلق برامج لتوعية المستفيدين بأهمية المكتبات.³

ويرجع استلهاهم تسمية الفايسبوك facebook بـ : كتاب الوجوه إلى اسم الدليل الذي تسلمه بعض الجامعات الأمريكية لطلابها المستجدين ويتضمن أسماء وصور زملائهم القدامى ومعلومات مختصرة عنهم حتى لا يشعر المستجدون بالاعتراب، ويساعدهم موقع الفييسبوك على تكوين علاقات بين المستخدمين وتمكينهم من تبادل المعلومات والملفات والصور الشخصية ومقاطع الفيديو والتعليقات، كل هذا يتم في عالم افتراضي يقطع حاجز الزمان والمكان باعتباره واحدا من أشهر المواقع على الشبكة العنكبوتية والرائد في التواصل الاجتماعي.⁴

2-1-2 يوتيوب YouTube :

هو موقع ويب يسمح لمستخدميه برفع التسجيلات المرئية ومشاهدتها عبر البث الحي ومشاركتها والتعليق عليها تأسس في عام 2005 ويمكن لأي شخص لديه إمكانية الوصول إلى جهاز كمبيوتر أو جهاز محمول واتصال بالإنترنت مشاهدة محتوى يوتيوب ومشاركة محتوياته الخاصة لان كل ما تحتاجه هو حساب google لإنشاء حساب YouTube والبدء في استخدامه حيث يتوفر YouTube في كل بلد تقريبا ويحتوي على أكثر من 50 لغة يعد موقع اليوتوب من اهم المواقع على شبكة الانترنت لأنه يسمح للمستخدمين من رفع مشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو بشكل مجاني ويأتي موقع اليوتيوب في المرتبة الثالثة من حيث المواقع الأكثر استعمالا.⁵

يعد اليوتيوب من أبرز وأشهر شبكات التواصل الاجتماعي حيث يشهد إقبالا كبيرا من قبل الأفراد كبارا كانوا او صغارا نظرا لما يحتويه من مضامين متنوعة في عدة ميادين تساهم في تزويد الأفراد بالمعارف وتنمية ثقافتهم.

1 وائل، مبارك؛ خضر، فضل الله : أثر الفايسبوك على المجتمع، السودان : شمس النهضة، ط 1، 2010، ص14
2 ميمي، محمد؛ عبد المنعم، توفيق، شبكات التواصل الاجتماعي.. (النشأة والتأثير)، مجلة كلية التربية : جامعة عين شمس 24ع، مج 02، 2018،

3 هبة، أحمد محمد المتبولي، المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية مقارنة : جامعة طنطا : مصر، ص 217.

4 صونية، عبديش، الشباب الجزائري والفايسبوك بين فرص الاستخدام ومعضلة الإدمان، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر : طاكسيج. كوم، للدراسات والنشر والتوزيع، ، 2016، ص9.

5 عبد الغني، أحمد؛ علي، الحاوري، العلاقات الاسرية في ظل الإدمان على مواقع التواصل، المانيا : المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط 1، 2021، ص 72.

تأسس موقع اليوتيوب في 2005/02/14 بواسطة ثلاث موظفين، الأمريكي "تشادهيرني" والتايواني "تشين" والبرتغالي "جاود كري" في لركة بولاية كاليفورنيا، وجاءت فكرة الموقع لإتاحة خدمة تبادل ملفات الفيديو التي يقوم بتحميلها المستخدمين، حيث يستطيع كل لخص أن يقوم بنشر أو تحميل ما يريد في نطاق ما هو مسموح به على الموقع، إضافة إلى إعادة نشر ما ينشره الأصدقاء المستخدمين والبحث عن المحتوى بحسب الكلمة أو الفئة أو الشخص، ليكون بذلك من أهم وأقوى مواقع التواصل الاجتماعي على الانترنت إذ تجاوز عدد مستخدميه مليار مستخدم في السنة¹.

هواند يعتبر أحد أشهر المواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت، وعنوانه www.youtube.com وتقوم فكرة الموقع على إمكانية إرفاق أي ملفات تتكون من مقاطع الفيديو على شبكة الأنترنت دون أي تكلفة مالية، فبمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع يتمكن من إرفاق أي عدد من هذه الملفات ليراها ملايين الأشخاص حول العالم، كما يتمكن المشاهدين من إدارة حوار جماعي حول مقطع الفيديو من خلال إضافة التعليقات المصاحبة، فضلا عن تقييم ملف الفيديو من إعطائه قيمة نسبية مكونة من خمس درجات للتعرف على مدى أهمية ملف الفيديو من وجهة نظر مستخدم الموقع، وطبقا لموقع إيكسا العالمي فإن موقع اليوتيوب يأتي في المركز الثالث من حيث تصنيف أكثر المواقع مشاهدة .

وكما يعرف اليوتيوب على أنه من المواقع العالمية الذي يقدم خدمات الفيديو بالصوت والصورة في مختلف المجالات ويعد أكبر المواقع على شبكة الإنترنت، ويسمح للمستخدمين برفع ومشاهدة ومشاركة مقاطع الفيديو بشكل مجاني لكونهم مستخدمين عاديين².

3-1-2 تويتر twitter :

ويعتبر واحدا من أهم مواقع التواصل الاجتماعي وأكثرها شيوعا حول العالم.. كيف لا. ومن رحم هذا الموقع نشأ مفهوم "الهاشتاق" أو "الوسم" الذي استعارته لاحقا كثير من المواقع والتطبيقات لتعزيز التفاعل.. والوصول للمنشورات ذات المحتوى الواحد تأسس الموقع في عام 2006م على يد أربعة شبان هم جاك دورسي ونوح غلاس وبيز ستون وإيفان ويليامز.. والذين لم يكونوا يعرفون على وجه اليقين كيف سيكون شكل الموقع.. هل سيكون مدونة أم شبكة اجتماعية؟ أم ماذا؟.

فهو موقع تواصل اجتماعي لا يقل أهمية عن الفيسبوك وهو المنافس الأكبر له يقدم خدمة مصغرة لمستخدميه من المغردين تمكنهم من ارسال تحديثاتهم برسالة الى صفحاتهم الخاصة ويمكن للزوار قراءتها وكتابة الردود عليها يتميز تويتر بسرعة إيصال المعلومات خصوصا الإخبارية منها كتاب التواصل الاجتماعي³.

وسرعان ما اتضحت رؤيتهم.. وأصبح تويتر البوابة الأولى للتدوين المصغر.. والمصدر الأهم للأخبار العاجلة في العالم.. حيث يمكن لأي مستخدم متابعة أي قضية أو مؤتمر بشكل آني.. عبر متابعة

¹ عادل، خالدي؛ سهام، بوزيدي، المؤثرون عبر مواقع التواصل الاجتماعي وجائحة فيروس كورونا في الجزائر، مجلة التواصل، العدد الخاص، المجلد 28، 2022، ص 147

² خالد، غسان؛ يوسف، المقداي، ثورة الشبكات الاجتماعية ماهية مواقع التواصل الاجتماعي وابعادها، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع عمان الأردن، ص 160.

³ عثمان، محمد الدليمي، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، 2020، ص175.

ما ينشره المستخدمون في مكان الحدث ويتيح موقع تويتر للمستخدمين والمجموعات التواصل مع بعضهم من خلال تدوين وتبادل "تغريدات" Tweets بحيث كانت لا تتعدى 140 حرفاً.. إلا أنه تم تطوير الإعدادات لتسمح الآن بكتابة رسائل أطول. ولم يعد موقع تويتر مجرد أداة تواصل شخصي بين الأصدقاء.. بل أصبح نافذة يطل منها مشاهير السياسيين والكتاب والرياضيين وغيرهم مع جماهيرهم.. كما أصبح منصة إعلامية يتسابق من خلالها الصحفيون مع المدونين في تسجيل السبق الإخباري.. ومنصة تسويقية تحقق الكثير لمن يعرف كيف يستخدمها بشكل سليم.¹

يوفر تويتر لمستخدميه إمكانيات عديدة منها: معرفة ما يقوم به أصدقاؤهم دائماً وفي أي وقت، كما أنه أسرع وسيلة لطرح التساؤلات على الأصدقاء وتلقي الإجابات الفورية، بالإضافة إلى أنه يتيح للمستخدم إمكانية إرسال الأخبار الهامة جداً والسريعة والمحيط بها كالاستغاثة أو الإخبار عن حادث مهم جداً. وفي نفس الوقت يتيح تويتر للمستخدمين متابعة كل أحداث العالم الهامة فور وقوعها، ويستطيع المستخدم أيضاً معرفة ما يفعله أصدقاؤه ومعارفه الذين يهتمهم أمرهم ومتابعة أخبارهم وشؤونهم.²

2-1-4 موقع الواتساب WhatsApp :

هو تطبيق تراسل فوري متعدد المنصات للهواتف الذكية يمكن من خلاله إرسال النصوص والصور والرسائل الصوتية والفيديوهات والوسائط.³

فهو برنامج للتواصل الاجتماعي عبر الجيل الجديد من أجهزة الموبايل، يتعامل من برنامج الفيس بوك للتعرف على الأرقام في قائمة الأسماء وهو أكثر أماناً للشخص الذي تتواصل معه، وعن طريقه يمكن إرسال صور وفيديو ورسائل نصية بجودة عالية. ويعتبر واحداً من أهم تطبيقات التراسل الفوري حول العالم إذ له أكثر من مليار ونصف مستخدم شهرياً حول العالم.. وقد أدى استخدامه إلى تقليل أرباح شركات الاتصالات من خدمة التراسل sms.⁴

موقع الواتساب هو من أهم تطبيقات التراسل الفوري حول العالم، يمكن من إجراء المكالمات الصوتية والفيديو والوسائط، تأسس عام 2009 من قبل الأمريكي "بريات أكتون" والأوكراني "حان كوم"، وقد انتشر استخدام الواتساب بين الشباب لسهولة التعامل مع هذه التقنية من خلال الهاتف المحمول وإمكانية الحفظ، بل أصبحت الوسيلة الشعبية للتواصل الاجتماعي والمؤثر الفردي والجماعي،⁵

. ويساهم الواتساب كذلك في تداول الأخبار، وفي التعليم والاجتماعات والتوعية والدعوة والإرشاد.

2-1-5 الإنستغرام :

يعزز الاتصالات السريعة عبر الصور والتعليقات عليها أو تسجيل الإعجاب، وهو من المواقع التي اكتسبت شعبية على المستوى الفردي والمؤسسي، والإنستغرام تطبيق متاح لتبادل الصور إضافة إلى أنها

¹ حسان، شمسي باشا، وسائل التواصل الاجتماعي رحلة في الأعماق، دمشق : دار القلم ، ط 1: 2020، ص 26
² السعيد، مبروك إبراهيم، مواقع التواصل الاجتماعي وتعزيز تفاعل الثقافات في العصر الرقمي، القاهرة : مؤسسة الباحث للاستشارات البحثية ص 85.
³ عبد الغني، أحمد؛ علي، الحاوري، المرجع السابق ، ص 73.
⁴ حسان، شمسي باشا، المرجع السابق، ص 27
⁵ عبد الرحمان، الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015، ص 66.

شبكة اجتماعية. وكانت بداية الإنستغرام عام 2000م حينما توصل إلى تطبيق يعمل على التقاط الصور وإضافة فلتر رقمي إليها، وإرسالها عبر خدمات الشبكات الاجتماعية¹.

2-1-6 ماي سبيس Myspace :

ماي سبيس أحد مواقع شبكات التواصل الاجتماعي يقدم خدمات تفاعلية أنشئ سنة 2003 على يد توماس أندرسون بالولايات المتحدة الأمريكية، وهو موقع يقدم خدمات الشبكات الاجتماعية ويتيح التفاعل بين الأصدقاء إضافة إلى تقديم خدمات تفاعلية أخرى كالمدونات، نشر الصور، الموسيقى وأفلام الفيديو. ويعتبر ماي سبيس سادس أكبر مواقع الويب الإنجليزية شعبية في العالم والثالث في الولايات المتحدة الأمريكية. وكان موقع ماي سبيس أقوى مواقع الشبكات الاجتماعية حيث حاز على اهتمام الكثيرين عام 2006، ولكن شعبية الموقع بدأت بالتراجع بعد أن قامت شركة "نيوز - كويب" والتي يملكها إمبراطور الإعلام "روبرت مردوخ" بشرائه بمبلغ 580 مليون دولار، واستمرت شعبية الموقع بالتراجع خاصة بعد ظهور موقع الفيس بوك الذي اجتذب الملايين من المستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي، وقد اضطرت شركة "نيوز - كويب" إلى بيع موقع ماي سبيس بسعر زهيد جدا قياسا بالمبلغ الذي اشترته به حيث قامت ببيع هذا الموقع بمبلغ 35 مليون دولار².

2-1-7 المدونات :

هي مساحات افتراضية يمكن فيها للمستخدم أو مجموعة من المستخدمين أن ينشروا مقالات رأي أو معلومات بصفة دورية، وينتشر استخدام تعبيرات مثل مدون "مؤلف المدونة" و"التدوين" "فعل الكتابة والنشر على المدونة" وفضاء التدوين "عالم المدونات" في هذا النوع من التواصل الاجتماعي، ويمكن جعل المدونات تفاعلية بالسماح للقراء بنشر أسئلة أو تعليقات موجهة للمدون أو للقراء الآخرين، مما يوجد نقاشا أو مناظرة حول الموضوع محل النقاش وقد انتشر في أوساط الصحافة بشكر كبير³.

2-1-8 فايبر :

هو عبارة عن تطبيق للمراسلات بالصور والنصوص والمكالمات، تم تأسيسه في عام 2010، ويعتبر من أقوى البرامج المنافسة إلى سكايب، ونظراً لأن هذا البرنامج قد تم تأسيسه من قبل رجل الأعمال تالمون ماركو وانتشاره في الدول العربية على نطاق واسع.

ولعل هذا ما سبب زيادة شكوك العديد من الدول حول أهداف هذا التطبيق وتم حظره في لبنان وفي السعودية، وفي عام 2014 تم الاستحواذ على البرنامج من قبل راكوتين اليابانيتين، وكان ذلك مقابل 900 مليون دولار، ويعتبر هذا التطبيق من أشهر انواع مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة⁴.

2-1-9 موقع الأخبار الاجتماعية Socialnews :

¹ عبد الرحمان، الشاعر، المرجع السابق، ص66.

² علي خليل شقرة، الإعلام الجديد : شبكات التواصل الاجتماعي، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص80.

³ شينا، كاسير، وسائل التواصل الاجتماعي : دليل علمي للهيئات المعنية بالادارة الانتخابية، شركة بانغوس، 2014، ص46

⁴ شينا، كاسير، المرجع السابق ص47

بدلاً من الاعتماد على انتقاء الأخبار من القنوات المتعارف عليها يمكنك الاعتماد على شبكة تواسع من المستخدمين لإيجاد الأخبار المهمة، حيث يقوم المستخدمون من تقديم الأخبار التي يجدونها مهمة ومن حيث يقوم القراء بتربيتها إن كانت فعلاً مهمة، مما يميز هذه المواقع هو التركيز على ما هو حديث في مجال اهتمام العالم كما تقدم الكثير من مواقع الأخبار الاجتماعية تصنيفات تساعدك على تحديد مجالات اهتمامك مهما كانت.¹

10-1-2 تيك توك :

عبارة عن تطبيق اجتماعي متخصص بنشر الفيديوهات بين رواده، حيث يقوم مستخدم المنصة بنشر فيديو أو مقطع قصير مع أصدقائه لمشاركته لحظات حياته بكل سهولة،² تيك توك ما هو إلا منصة صينية تهدف إلى تسجيل ومشاركة الفيديوهات، لقد تم تأسيسها في عام 2016 ولقد انتشر على نطاق واسع، وتعتبر هذه المنصة هي الأكثر تداولاً بين فئة المراهقين.

يسمح بتصوير فيديو لمدة 60 ثانية مع إضافة مؤثرات ومشاركتها مع الأصدقاء، تعتبر شبكة التيك توك منصة رائدة في مقاطع الفيديو القصيرة، أصبح هذا التطبيق على أغلب الهواتف الذكية للشباب.

ونقصد بتطبيق التيك توك في هذه الدراسة أنه أحد الوسائط التكنولوجية الحديثة الذي يتوفر على خاصية التفاعل من خلال نشر مقاطع الفيديو القصيرة، وإضافة المؤثرات الصوتية والبصرية، يعتمد عليه صناع المحتوى لتحقيق الإعجاب والشهرة والتأثير على الجمهور المستخدم لهذا التطبيق³

11-1-2 لينكد إن linkedin :

يعتبر هذا الموقع وسيلة للعثور على فرص عمل؛ لهذا السبب فإنه يعتبر ثالث أكبر موقع في العالم، ولقد تم تأسيس الموقع في البداية في عام 2002، وتم إطلاقه بشكل رسمي في عام 2003، والمميز أنه متوافر بعشرين لغة ويُعدّ الأشهر عالمياً بين أنواع مواقع التواصل الاجتماعي؛ ولهذا السبب فإن المستخدمين لا يقتصر على بلد معينة.

وقد تم إنشاء هذا الموقع من قبل "دريد هوفمان" من حجرة الجلوس في بيته، وتم إطلاق هذا الموقع من قبل شركته في عام 2003 في كاليفورنيا، ومن خلال هذا يمكن القول أن موقع لينكدان من مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر انتشاراً في العالم، فمن خلال هذا الموقع يضع فيه المستخدمين معلومات مهنية شخصية تتضمن ما يلي : الشهادات المهنية – المشاريع المهنية والخلفية التعليمية، فهذا الموقع مهم بمجال العمل والتوظيف حيث يستخدم وبشكل أساسي في البحث عن الوظائف والمهن المختلفة، فمن خلاله يستطيع المستخدمون متابعة شركات مختلفة والحصول على إشعارات بجديد تلك الشركات، كذلك يستطيع أصحاب العمل وضع قائمة بالوظائف المتوفرة لديهم والبحث عن المترشحين محتملين ومناسبين لها.⁴

12-1-2 الويكي Wiki :

¹ علي خليل، شفرة، الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص 76
² نحال، سناء؛ أسماء؛ عموري، تأثير وسائط التواصل الرقمية على القيم الاجتماعية لدى المراهق الجزائري : التيك توك نموذجا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم، المجلد :09، العدد:02، 2022، ص 245.

³ سميحة، يونس؛ فارس، فزاع، صورة القيمة للمرأة الجزائرية من خلال موقع تيك توك، دراسة تحليلية على عينة من فيديوهات التطبيق، مجلة المجتمع والرياضة، المجلد 05، العدد02، جوان 2022، ص 267.

⁴ علي خليل، شفرة، الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص 83

وهي مواقع تمكن العديد من الناس من الاشتراك في تكوين معلومات مترابطة بشكل منطقي عن طريق روابط إلكترونية، من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل المستخدمين عن طريق مشاركة المعلومات، يمكنك إنشاء الويكي الخاصة بك وبأصدقائك عن طريق استخدام هذه المواقع² : Wikispace. PBworks. Wetpaint. Wikimedia

وهناك تقسيمات أخرى لأنواع الشبكات الاجتماعية تتمثل فيما يلي :

- ❖ **نوع أساسي :** وهذا النوع يتكون من ملفات شخصية للمستخدمين وخدمات عامة مثل المراسلات الشخصية ومشاركة الصور والملفات الصوتية والمرئية والروابط والنصوص والمعلومات بناء على تصنيفات محددة مرتبطة بالدراسة أو العمل أو النطاق الجغرافي مثل مواقع فيس بوك " facebook" و ماي سبيس "May spa"
 - ❖ **شبكات بمميزات إضافية :** هناك بعض الشبكات الاجتماعية توفر مميزات أخرى كالتدوين المصغر مثل موقع تويتر وبلارك والشبكات الجغرافية مثل موقع برايت كاي.ت.
 - ❖ **شبكات شخصية :** وهنا يتواجد شخص فقط لتبادل معلوماته الشخصية مع أصدقائه ومثال على موقع " Nearbie" الذي يتيح طرح ونشر الأحداث والمناسبات الاجتماعية وربطها بزمان محدد.
 - ❖ **شبكات ثقافية :** وتعد ثورة معلوماتية حيث تستقطب مثقفين من كل أنحاء العالم ومثال ذلك Imedix وهو خاص بكل شخص يريد الحديث عن الصحة.
 - ❖ **شبكات مهنية :** وهو من بين أنواع الشبكات الاجتماعية الأكثر أهمية فهي تربط أصدقاء العمل وأصحاب الأعمال والشركات، وكذلك تتضمن ملفات شخصية للمستخدمين تحتوي على سيرتهم الذاتية وما قاموا به في سنوات دراستهم وعملهم، ومن قام بالعمل معهم ومن أشهرها موقع " LinkedIn" الذي يعد مقر للعديد من شركات التوظيف.³
- وهناك تقسيم ثالث يقسم الشبكات الاجتماعية إلى قسمين :

- ◀ **شبكات داخلية خاصة :** وتتكون هذه الشبكات من مجموعة من الناس تمثل مجتمع مغلق أو خاص يمثل الأفراد داخل شركة أو تجمع ما أو دخل مؤسسة تعليمية أو منظمة ويتحكم في دعوة هؤلاء الأشخاص وغيرهم من الناس للدخول للموقع والمشاركة في أنشطة من تدوين وتبادل آراء وملفات وحضور اجتماعات والدخول في مناقشات مباشرة وغيرها من الأنشطة مثل شبكة LINKED IN.
- ◀ **شبكات خارجية عامة :** هي شبكات متاحة لجميع مستخدمي الأنترنت، بل صمت خصيصا لجذب المستخدمين للشبكة ويسمح فيها للعديد من المستخدمين بالمشاركة في الأنشطة بمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع وتقديم نفسه للموقع مثل شبكة FACEBOOK.⁴

2-2 خدمات مواقع التواصل الاجتماعي :

¹ علي خليل، شقرة، الإعلام الجديد شبكات التواصل الاجتماعي، عمان، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2013، ص 83

² بوذينة، نعيمة، شبكات التواصل الاجتماعي تعدد الأنواع والاستخدام، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية العدد التاسع، 2020 ص 264.

³ سلطان، مسفر؛ مبارك، الصاعدي الحربي، دور شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة العمل الإنساني (بحث مقدم للملتقى العمل الإنساني بالمملكة العربية السعودية)، المركز الدولي للأبحاث والدراسات، 2020، ص 11-12.

⁴ سلطان، مسفر؛ مبارك، الصاعدي الحربي، المرجع السابق، ص 11-12.

تتعدد الخدمات التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي ومن أبرز الخدمات التي تقدمها الشبكات الاجتماعية ما يلي :

2-2-1 الملفات الشخصية الصفحات الشخصية :

من خلال الملفات الشخصية يمكن التعرف على اسم الشخص ومعرفة المعلومات الأساسية عنه مثل الجنس، تاريخ الميلاد، الاهتمامات والصور الشخصية بالإضافة إلى غيرها من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي. ويعد الملف الشخصي بوابة الدخول لعالم الشخص فمن خلال الصفحة الرئيسية للملف الشخصي يمكننا مشاهدة نشاط الشخص مؤخرا، ومن هم أصدقائه وما هي الصور الجديدة التي رفعها إلى غير ذلك من النشاطات.

2-2-2 الأصدقاء / العلاقات :

وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض الصداقة ، فالشبكات الاجتماعية تطلق مسمى "صديق" على هذا الشخص المضاف لقائمة أصدقائك، بينما تطلق بعض مواقع الشبكات الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى "اتصال" أو "علاقة" على هذا الشخص المضاف لقائمتك.¹

2-2-3 إرسال الرسائل :

وتتيح هذه الخاصية إمكانية إرسال رسالة مباشرة للشخص سواء كان في قائمة الأصدقاء لديك أو لم يكن.

2-2-4 ألبومات الصور :

هذه الخاصية تتيح للمشارك إمكانية إعداد ألبوم صور الخاصة به كما يستعرض من خلالها صور الأصدقاء المضافين لديه وصور عائلته ومناسباته الخاصة والعامّة.

2-2-5 المجموعات :

تتبع كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية خاصية انشاء مجموعة اهتمام، حيث يمكنك إنشاء مجموعة بمسمى معين وأهداف محددة، ويوفر موقع الشبكة الاجتماعية لمالك المجموعة والمنظمين إليها مساحة أشبه ما تكون بمنتهى حوار مصغر وألبوم صور مصغر، كما تتيح خاصية تنسيق الاجتماعات عن طريق خاصية ما يعرف بـ Events والأحداث ودعوة أعضاء تلك المجموعة له ومعرفة عدد الحاضرين من عدد غير الحاضرين.²

2-2-6 الصفحات :

ابتدعت هذه الفكرة الفيسبوك واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث تعمل حاليا على إنشاء حملات إعلانية موجهة تتيح للمنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم، وإظهارها لفئة يحددها من المستخدمين، ويقوم الفيسبوك باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول إليها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان.³

¹نعيمة، موكس، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الفضائيات العربية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر 3، 2014،

ص 41

²نعيمة، موكس، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الفضائيات العربية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر 3، 2014، ص

43-42.

³ المرجع نفسه، ص 43-42.

2-2-7 خاصية الفيديو :

وهذه الخاصية توفر للمشارك إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به ومشاركته على الموقع بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو وإرساله كرسالة مرئية (صوت وصور).¹

2-3 إيجابيات وسلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

2-3-1 إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي :

- المجانية : الاشتراك في أي مواقع تواصل لا يحتاج أي رسوم مادية.
 - سهولة الاستخدام : يمكن للمستخدم ان يشارك على صفحته بالصور والكتابة والفيديو بطريقة سهلة.
 - التفاعلية : وهذه الميزة تتيح للمستخدمين ان يكون مرسلا ومستقبلا وهي ميزة مطلوبة في العملية التعليمية التي تبنى على الحوار والمشاركة بين الطلبة والمدرسين.
 - العالمية : لا حدود جغرافية او مكانية تقف امام المشاركة
- إضافة الى توفر ميزات أخرى وهي :
- ✓ سهولة التواصل والتعارف بين الأفراد من مجتمعات مختلفة رغم بعد المسافة.
 - ✓ التعبير عن الذات، حيث أن وسائط التواصل الاجتماعي تعكس رأي صاحبها وتعبر عن رغباته واهتماماته وأفكاره وطموحاته.
 - ✓ سرعة تداول المعلومات والأحداث في نفس الوقت عبر جميع أنحاء العالم، حيث تقوم مواقع التواصل الاجتماعي بنقل وبث فوري وسريع لكل ما يحدث في كل أنحاء العالم، كون المعلومة والصورة أصبحت بين أيدي المواطن الذي ينقلها عبر جهاز هاتفه الموصول بالنت بسهولة متناهية ليتغلب في أحيان كثيرة على وسائل الاعلام التقليدية (الصحف، الاذاعة والتلفزيون).
 - ✓ فتح مجال الحرية أكثر في بث أو إرسال أي محتوى مكتوب أو مسموع أو مرئي دون قيود قانونية أو مجتمعية أو أخلاقية.
 - ✓ كسر احتكار الدولة والحكومات لوسائل الاعلام، حيث أصبحت وسائط الاعلام الالكترونية في متناول أفراد المجتمع وظهرت "صحافة المواطن" أو "صحافة التطوع" التي تتيح للجميع نقل الأخبار والوقائع وبثها بصفة فورية عبر مواقع التواصل ووسائط الاعلام الالكترونية.²
 - ✓ توفير التسلية والترفيه، نظرا لتنوع وثراء ما تبثه وسائل التواصل الاجتماعي من أفلام وفيديوهات

3 خالد، بن سليمان معتوق، استخدام تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي أداة للتواصل التعليمي في تدريس علوم المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية : دراسة تحليلية، مج 22، العدد 01- مارس 2018، ص 209.

² سليمان، بكرين کران، الاتصال الجماهيري والخدمة الاجتماعية، د ط، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع، 2015، ص 163

- ✓ إمكانية التعرف على الأشخاص يقدمون المساعدة في الحياة العامة مثال أن يلتقي شخص يبحث عن عمل كفاء مبرمج مثلا بأحد المدراء في شركات البرمجة.
- ✓ اكتساب المعارف المتنوعة والجديدة لأن كافة المواقع تتيح فرصة نشر المقالات والمعلومات.
- ✓ - تقديم فرصة لإعادة الصداقات القديمة كأصدقاء الدراسات والعمل.
- ✓ كسر احتكار مجموعات شبابية معينة للعمل الشبابي، إما لصلاتهم مع المسؤولين عن الأجهزة الحكومية المعينة بالشباب، أو لاعتبارات سياسية أو طائفية منعت دمجهم في صنع القرارات الشبابية وتم ذلك عن طريق الإنترنت ومن بينهما مواقع التواصل الاجتماعي، للتعبير عن جميع أصوات الشباب بكل حرية دون السير عليها¹

2-3-2 سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي :

- إدمان الجلوس عليها مما يعطل الكثير من الأعمال.
- ظهور الجرائم الالكترونية وعولمتها نتيجة تنوع وتطور وسائل الاعلام الالكترونية وتعددتها وانتشارها الواسع، ومنها الجرائم الثقافية، السياسية، الاقتصادية، المالية مثل الاحتيال والنصب، والابتزاز المالي وتقمص شخصيات وهمية.
- التزوير الذي يعتبر من أكثر جرائم نظم المعلومات انتشارا، ويكون في عدة أشكال وأنواع كإدخال بيانات خاطئة أو تعديل البيانات الموجودة، ومنها تزوير البيانات الخاصة للشخص مثلا الجنس أو العمر أو وضع صورة غير متطابقة مع الواقع.
- انتهاك حقوق التأليف المحفوظة، حيث تسهل عمليات السرقة العلمية للملفات العلمية والأدبية.
- الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي : إن استعمالها لوقت طويل يؤدي إلى الإدمان عليها من ناحية الاستعمال السلبي واستهلاك الأفكار الهدامة والمخالفة للأخلاق.²
- الإدمان والخلل في العلاقات الاجتماعية الحقيقية : ظاهرة الإدمان على موقع الفايسبوك التي صارت منتشرة بشكل يكاد يكون مرضيا تؤدي تدريجيا إلى خلل في العواطف وتوجيه المشاعر في غير وجهتها الطبيعية مما يؤدي بالأسر إلى علاقات منحرفة.
- كما أن الإقبال الشديد على مواقع التواصل الاجتماعي خاصة Facebook يعبر في أحيان عديدة عن غياب الضبط الأسري والهروب من العلاقات الاجتماعية المباشرة والواضحة إلى علاقات
- محكومة بالسرية ومحاطة بالكتمان مأمونة العواقب في ظاهرها إلا أنها قد تفود في النهاية إلى مزلق خطيرة تعصف بحياة الأفراد ومستقبلهم³.
- نشر الأفكار الضارة مثل العنف والمشاركة فيه.

¹ صالح، العلي : مهارات التواصل الاجتماعي أسس ومفاهيم وقيم، ط1، عمان، 2015، ص472.

² مشرى، مرسي، شبكات التواصل الاجتماعي على الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي، لبنان، العدد 359، جانفي 2012، ص 17.

³ مشرى، مرسي، شبكات التواصل الاجتماعي على الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي، لبنان، العدد 359، جانفي 2012، ص 17.

- ظهور لغة جديدة بين الشباب باستخدام الحروف على شكل رموز وأرقام.
- كثرة الإشاعات والمبالغة في نقل الأحداث وتصف هذه المواقع يؤدي إلى عزلة الشباب والمراهقين.
- إضاعة الوقت، فمواقع التواصل الاجتماعي مع خدماتها الترفيهية الجذابة قد تؤدي إلى ضياع وقت الطالب وتنسيهم واجباتهم.
- ضعف الثقة : لا يستطيع المشترك أن يشعر بالانتماء إلى جماعة أو مجتمع ل يثق بأحد من أفرادها ولا يشعر بالأمان فيه، من هنا تبقى العلاقات في شبكات التواصل الاجتماعي هشّة ما لم تتأسس في عالم واقعي.
- العزلة الاجتماعية عن العالم الواقعي : بلجوء العديد من أفراد المجتمع لشبكات التواصل الاجتماعي نتج عن ذلك حضور في العالم الافتراضي وغياب شبه تام عن العالم الحقيقي وإذا كان من أهداف شبكات التواصل الاجتماعي تخليص البشر من عزلتهم فإن تحقق ذلك الهدف انتهى بالبشر بعزلة جديدة عن عالمهم الحقيقي.¹
- حدوث جرائم التشهير لكثير من مستخدمي الانترنت وتشويه سمعتهم عن طريق الحصول على معلومات مغلوطة.²

كما أن البيئة الإلكترونية المفتوحة والعبارة للحدود أتاحت الفرصة أمام أطراف خارجية في التدخل في الشؤون الداخلية. واستخدم الهاكرز الشبكات الاجتماعية كمنصة إعلامية جديدة لما توفره من سهولة في تدشين حسابات وصعوبة الحجب من قبل الدولة والعمل على اختراق القاعدة الشبابية، ويتم استخدام الشبكات الاجتماعية في شن الحملات الإلكترونية المغرضة، ويتم استخدام الصور والفيديوهات المتحيزة لوجهة نظر معينة لشحن الرأي العام والتي قد يتم تركيبها أو اختراقها أو إعادة استخدامها بشكل يؤثر في تحريك الأحداث. وفي شن الحروب النفسية ونشر الشائعات التي قد تضرب المصالح القومية.³

¹ عماد الدين، لعجال، المرجع السابق، ص 34

² سعاد، حامد سعيد، مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيراتها الإيجابية والسلبية واستخدام الألعاب الإلكترونية العنيفة

وأثرهما على سلوك العدوان لدى طلبة الجامعة، المجلة العربية للتربية النوعية، ع13، مج 4، يوليو 2020، ص 267

³ عبد الكريم، تفرقت، مواقع التواصل الاجتماعي الإيجابيات والسلبيات : دراسة وصفية ترصد أهم الملامح في الدول العربية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، ع2، مج09، 2016، ص128.

خاتمة الفصل :

الحقيقة أن مواقع التواصل الاجتماعي على اختلافها ساهمت الى حد بعيد في تشكيل التغيير وظهور ما يسمى بالعالم الافتراضي الذي ساهم في تحويل العالم الى قرية صغيرة وهذا ما يؤكد الواقع الذي نعيشه وهنا تبرز مواقع التواصل الاجتماعي في سرعة تداول المعلومات والأحداث عبر العالم، وتساهم في فتح مجال الحرية أكثر في بث أو إرسال الأخبار والمعلومات والصور والفيديوهات دون قيود قانونية أو سياسية أو أخلاقية، وكذا في كسر احتكار الدول والحكومات لوسائل الاعلام

وعلى اعتبار حتمية تعاملنا مع هذه المواقع لعالم مفروض لا يمكننا تجاهله، فالجدير بنا ان نصل الى مرحلة الوعي المجتمعي الذي يقضي الى التعامل الرشيد مع مواقع التواصل الاجتماعي والاستفادة من ايجابياتها والحذر من سلبياتها وكذلك الحال مع التكنولوجيا ككل.

الفصل الثاني

: أثر شبكات

التواصل

الاجتماعي

على الخدمات

المكتبية

والمكتبي

تمهيد :

عرفت المكتبة في السنوات الأخيرة تحولات كبيرة نتيجة الانفجار المعلوماتي وما تبعه من ابتكارات تكنولوجية حديثة، حيث أن المعلومات تتزايد يوماً بعد يوم، وهذه التطورات بطبيعة الحال دفعت كثير من المكتبات إلى البحث عن أنجح السبل للتكيف مع هذه التطورات، وحتى تستطيع المكتبات الانتقال من مرحلة العمل التقليدي إلى مرحلة العمل الإلكتروني لا بد لها من إدخال التكنولوجيا الحديثة في كافة خدماتها الفنية وأن تسعى إلى شبكات الإنترنت، وهذا باقتناء أوعية المعلومات غير التقليدية وأن تشترك وتساهم في اتاحتها فهارسها الإلكترونية من خلال الإنترنت والاستفادة من فهارس المكتبات الأخرى وحتى تستطيع المكتبة القيام بخدمات المعلومات في شكلها الإلكتروني فإنها تحتاج إلى مكتبين وخصائي معلومات مدرّبين على العمل في بيئة رقمية.¹

وهذا ما لوحظ في الآونة الأخيرة من انتشار مواقع التواصل الاجتماعي التي باتت تلعب دوراً مهماً على جميع المستويات، وبشكل خاص في مجال المكتبات فقد طورت المكتبات من خدماتها للوصول إلى شبكة تقوم بتطوير برامج وسياسات مختلفة لتشجيع المستفيدين على الوصول إلى المكتبات بأشكال مختلفة، واستخدامها بشكل ملائم وتلبية احتياجاتهم في أي وقت وفي أي مكان، الأمر الذي زاد في رغبة وفضول الباحثين للارتقاء بالبحث العلمي في ظل وجود وتوفير المعلومة الإلكترونية

1- ماهية الخدمات المكتبية الإلكترونية :

إن التحولات الكبرى، والتطورات الواسعة، التي حدثت في المكتبات، خلال السنوات الماضية، جعلت التخطيط لمكتبات المستقبل، أمر في غاية الصعوبة، إذ لم يعد أحد يعرف بالضبط، حاجات المكتبات المستقبلية، وبخاصة، في مجالات التعليم، والبحث، فعندما ننظر إلى التطورات العميقة التي تجري، في مجالات التعليم الجامعي، ندرك ضرورة مواكبة المكتبة لها، والمكتبة كالبنك، بحاجة إلى كسب الثقة، والأمان، ورضي المستفيدين، وفي الوقت الحاضر يعيش العالم عصر المعلومات، وعصر تتغير فيه المفاهيم والممارسات، عصر لا يسمح بالجمود وعدم التطور، إنما يطمح إلى التغيير والتنافس والتجاوب والبقاء مع الحاضر والواقع، هذا العصر ينظر إلى الفرد على أنه المصدر المباشر للمعرفة.²

ومع اتساع دائرة هذه التطورات المتلاحقة، وتتنامي حجم مصادر المعلومات الإلكترونية بمختلف أشكالها، وحاجة المؤسسات المعلوماتية إلى تحديث معلوماتها وتطوير مقتنياتها وخدماتها؛ فضلاً عن تنوع احتياجات الباحثين والدارسين للحصول على معلومات غزيرة ومتنوعة في مختلف بقاع العالم؛ ظهرت جملة من الاتجاهات الحديثة لمواكبة عصر المعلومات، ومنها المكتبات الرقمية بوصفها مؤسسات ونظم قواعد بيانات ضخمة تحتوي على مختلف مصادر المعلومات المخزنة ونظم الاسترجاع الشاملة التي تعالج ببراعة البيانات الرقمية بمختلف الوسائط : (نصوص، صور، أصوات، رسوم ثابتة ومتحركة) التي تدعم المستفيد في تعامله مع المعلومات المتوافرة لدى مؤسسات المعلومات، وهذا ما نتج عنه جملة من الخدمات الإلكترونية فرضت نفسها على مراكز المعلومات والمكتبات بصفة خاصة، حيث كانت ولا تزال وظيفة المكتبات هي تجميع مصادر المعلومات وتنظيمها وإتاحتها للإفادة منها، والمخرج النهائي هو خدمات المعلومات وهو ما يميز المكتبة، في عصر ثورة المعلومات الذي يتسم بالسرعة

¹ نصر الدين، بابر؛ عبد الباسط، النقيب، أثر الإنترنت في العمليات الفنية بالمكتبات الجامعية دراسة حالة : للمكتبات الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة، مذكرة ماجستير، جامعة أمدرمان الإسلامية معهد دراسات وبحوث العالم الإسلامي قسم المعلومات والمكتبات، 2008، ص3.

² نصر الدين، حسن احمد، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة : مكتبة أكاديمية سودايل للاتصالات، المؤتمر الحادي والعشرين لاتحاد المكتبات والمعلومات، لبنان 2010، ص 8.

والحدثة بسبب التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات وظهور التقنيات الحديثة التي أثرت كثيراً على المكتبات والمكتبيين وفرضت واقعاً جديداً يتطلب مهارات حديثة وخدمات تواكب الحدثة، حيث أن الهدف الأساس من وجود المكتبات هو تقديم الخدمات المناسبة والملائمة لتلبية احتياجات المستفيد، لذلك يتوجب على المكتبات مواجهة التحديات التي فرضتها التقنيات الحديثة بالعمل على تسهيل الوصول إلى المعلومات بأسرع وقت وأقل¹.

1-1 تعريف الخدمة المكتبية الإلكترونية :

يمكن القول إن مصطلح الخدمة المكتبية الإلكترونية ظهر في ثمانينات القرن الماضي كمصطلح لها تعريف في قواميس المكتبات والمعلومات.

حيث تعرف موسوعة علوم المكتبات والمعلومات الخدمة المكتبية الإلكترونية بأنها :

"نظام مكتبة يستخدم في عملياته الأساسية والرئيسية التقنية الإلكترونية ويعتمد عليها مما يعني استخداماً واسعاً للحاسبات في الخدمات والجراءات والعمليات المختلفة وذلك في توجه دائم وسريع نحو عالم التقنية الإلكترونية في التخزين والاسترجاع. ومع هذا الاستخدام والتوجه الكبير للتقنية الإلكترونية في المكتبة الإلكترونية فإن المصادر التقليدية المطبوعة ستكون جنباً إلى جنب مع المصادر الإلكترونية"²

عرف معيار iso 2789 الخدمة الإلكترونية على أنها "خدمة مكتبية مسلمة بطريقة الكترونية، سواء من خلال خوادم محلية أو متاحة على الأنترنت"³

تعرف خدمات المعلومات بأنها عملية شاملة ومتكاملة لكل الأنشطة المختلفة في المكتبة والتي بدورها تهدف إلى توفير المعلومات للمستخدمين.⁴

ويأتي مفهومها من تسهيل وصول المستخدمين إلى مصادر المعلومات بأسرع وقت وأقل جهد، ويعرفها هارود Harrod بأنها : "كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها أفضل استخدام.

كما عرفت الخدمة المكتبية أيضاً بأنها هي كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبة للمستخدمين من أجل استخدام الكتب والمواد المكتبية الأخرى والآنترنت أفضل استخدام، فضلاً عن بث المعلومات⁵.

مصطلح الخدمة المكتبية هو مصطلح شامل لكل الأنشطة المقدمة والبرامج التي تعد بواسطة المكتبات للاستجابة لاحتياجات المستخدمين من المعلومات أي إن هذه الخدمات يمكن أن تشمل نطاقاً عريضاً من الخدمات كالخدمة الإرشادية العامة، والخدمة المعلومات وخدمة التنقل والإعارة التي تحدد لمكتبة معينة طبقاً للغاتهم وأهدافهم.

¹ سارة، حمودي، الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات : من خلال توصيف المهام بمكتبة جامعة الجزائر1، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع25، مج06، ديسمبر 2016، ص5.

² أبو بكر، الهوش، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002م، ص-174.

³ بن سالم، أميرة، كمال، بوكرزازة، متطلبات تقييم خدمات المعلومات الإلكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات، مجلة البحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2020، ص164

⁴ قاسم، حشمت. المكتبة والبحث، القاهرة: مكتبة غريب، 2002، ص202

⁵ احمد نافع، المدادحة، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. د.م: دار المعزز، 2013. ص27.

1-2 أنواع الخدمات المكتبية الإلكترونية

تعتبر الخدمات المكتبية هي ناتج الجهود والأعمال التي تقوم بها المكتبات؛ حيث تعكس حقيقة نشاطها وأهدافها، وهي الأداة التي يمكن من خلالها معرفة مدى نجاح عمل المكتبات، لأن الحصول على مصادر المعلومات وتنظيمها ومعالجتها يهدف إلى تقديم خدمة معلوماتية للمستفيد وتمكينه من المعلومة المناسبة لاحتياجاتها. وهي على نوعين :

1-2-1 الخدمات الفنية الغير المباشرة :

الخدمات الغير المباشرة : ونطلق عليها ايضا اسم الخدمات الفنية وهي كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يعمل بها المكتبيين دون أن يراهم المستفيد مباشرة ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات وهي :

1-2-1-1 التزويد الآلي :

يقصد بمجموعات المكتبة مصادر المعلومات المختلفة أو المواد والموارد الوثائقية التي تتضمنها المكتبة، وتعمل على تنميتها وتنظيمها باستمرار، أما تكوين مجموعات المكتبة أو ما يعرف بالتزويد هو: "توفير مصادر المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة أو مركز المعلومات من خلال الطرق المختلفة... وذلك من أجل اغناء وتطوير مقتنياتها ومجموعات بهدف تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية أفضل للمستخدمين"¹ فيتم وفق مراحل وطرق محددة تسمح بتوفير مصادر المعلومات تناسب مجتمع المستخدمين من المكتبة، تتضمن هذه الخدمة سلسلة واسعة من العمليات والإجراءات الفنية لهذا تعتبر من أهم الخدمات الفنية للمكتبات، ونجاحها بتقديم خدماتها المختلفة [الفنية والعامة]، وتعتمد بشكل أساسي على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد².

فهي عملية توفير المواد المكتبية المختلفة والمناسبة للمكتبة أو مركز المعلومات من خلال الطرق المختلفة والتي تنحصر عادة على الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع كذلك من خلال عملية اختيار دقيقا وضمن ميزانية محددة من أجل بناء وتطور مقتنياتها ومجموعاتها بهدف تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية أفضل لمجتمع المستخدمين³

إذ تعد من أهم وأصعب المهام التي تقوم بها إدارة المكتبة، فعلى أساسها يتحدد مدى نجاحها في تلبية حاجيات مستعمليها من حيث الوثائق المطلوبة من طرفهم وتعتبر من أهم الخدمات الفنية في المكتبات لأن نجاح هذه الأخيرة في تقديم خدمات مختلفة يتوقف بالدرجة الأولى على مدى نجاحها في تقديم خدمات التزويد⁴.

¹ ربحي عليان، مصطفى؛ أمين، النجاوي، مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان : دار صفاء، 2005. ص

108

² خيضر، مؤيد يحي. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis. ط1. عمان : دار دبلجة، 2008، ص 26.

³ فوزية، كوار، التزويد في المكتبات ومراكز المعلومات- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بأدرار نموذجا، مجلة رفوف - مخبر المخطوطات - جامعة أدرار : الجزائر، المجلد : 10، العدد : 02، جويلية 2022، ص 643

⁴ طارق، العايب، عملية التزويد المتبعة بالمكتبة المركزية، مجلة الرسمية، ع2، مج2، نوفمبر 2021، ص 130.

يقوم التزويد الإلكتروني بتقديم قائمة مراجع إلكترونية للمكتبات كي تمكن المستفيد أو الباحث من الحصول على فهارس المكتبات والبحث فيها والقيام بكل العمليات المتعلقة بالاختيارات، والطلب والشراء والسداد عبر شبكة الإنترنت، حيث ارتبط هذا المفهوم بمسيرة المكتبات الجامعية التقنية الحديثة، انطلاقاً من استخدام الحاسب الآلي في إجراءات التزويد إلى بروز الإنترنت وإتاحة مواقع الناشرين مما ساهم في تسهيل الإجراءات الفنية وتسريعه.

تقوم هذه العملية على أسس ومعايير تتم وفق ما يلي:

- معرفة مجتمع المكتبة بشكل جيد.
- تزويد المكتبة بالموضوعات التي تعكس اهتمام القراء.
- توفير احتياجات المتخصصين في مختلف العلوم بالكتب وغيرها من المواد.
- القيام بعملية تقييم المواد والمصادر المطلوبة بطرق مختلفة ثم اختيار المناسب منها

1-2-1-2 الفهرسة الآلية :

ظهر هذا الشكل من الفهارس مع بداية استخدام الحاسب الآلي في تخزين البيانات البيبليوغرافية واسترجاعها، وقد ساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبة ومساعدة المستفيد في الوصول إلى مصادر المعلومات.

الفهرسة هي العملية التي من خلالها يتم ضبط البيانات المعرفّة بالوعاء الفكري وإعطاء فكرة مصغرة عنه وعن محتواه، وهي "تعتبر قلب العمليات الفنية التي تتم في المكتبات"¹

مع ظهور تقنيات الويب 2.0 ظهرت معه مصطلحات جديدة دخلت حيز المكتبات فنجد مصطلح المياداتا أصبح بدلا عن الفهرسة والتكشيف عند المكتبيين ويرجع استخدام المياداتا الى ان عملية تنظيم المعلومات لم تعد قاصرة عليهم وهناك جماعات أخرى تقوم بالعمل ومنهم المختصون في الحاسب الآلي والعاملون في قطاع المعلومات على اختلاف جوانبه وقد اوجد هؤلاء مصطلح المياداتا ومن ثما شاركهم اخصائيو المكتبات في استخدامه² وذلك بارتباط مصطلح المياداتا بالبيئة الكترونية وهو الامر الذي يفقده مصطلح الفهرسة.

أهمية الفهرسة :

تتمتع الفهرسة بأهمية كبيرة داخل المكتبات، بل هي عملية أساسية لا يمكن للمكتبات الاستغناء عنها وتسيير بقية الأعمال. وتتبع أهميتها من كونها³ :

- أداة للضبط البيبليوغرافي Bibliographic control.

- أداة لاسترجاع المعلومات.

- أداة لتقسيم الموضوعات وفقاً لموضوع علما

¹ صبرينة، فوغالية، واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد ومساهماتها من خلاله في إرساء نظام معلومات عربي : دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبة جامعة الجزائر 1، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة : قسنطينة، 2011-2012، ص 76

² اقبال، محمد صالح نصر، الخدمات الفنية لمصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية والمتخصصة لولاية للخرطوم : دراسة مسحية، أطروحة دكتوراة، جامعة ام درمان الإسلامية، 2010، ص 77.

³ صبرينة، فوغالية، المرجع السابق، ص 83.

- قائمة حصرية لتسجيل المواد بالمكتبة.

1-2-1-3 التصنيف الآلي :

يعرف التصنيف الآلي على أنه "تحديد موضوع الوثيقة ومن ثم الدلالة عليه ويعرف، بأنه عملية جمع الأشياء المتشابه عليه برمز من رموز خطة التصنيف المتبعة في المكتبة والتصنيف في أوسع معانيه يعني تجميع الأشياء المتشابه معاً، أو عملية وضع الأشياء المتشابه بعضها بجانب بعض، أي ترتيب الأشياء بناء على ما بينها من تشابه واختلاف.

كما التصنيف الآلي هي مهمة تصنيف المستندات الإلكترونية اتوماتيكي إلى أصنافها المعرفة مسبقاً بحسب محتوياتها، بمعنى آخر تحديد الصنف الرئيسي الذي يندرج تحته المستند "سياسة ، اقتصاد ، رياضة، ... الخ"¹

ويؤدي التصنيف عدة وظائف أهمها ما يلي :

- هو الأساس في عملية تنظيم مصادر المكتبة بقصد الاستفادة منها .
- يساعد الباحثين عن المعلومات في الوصول إلى ما يحتاجونه من مصادر بسهولة ويسر .
- التصنيف يعمل على تجميع مصادر المعلومات الخاصة بالموضوع الواحد في مكان واحد .
- يسهل التصنيف عملية جرد مصادر ومقتنيات المكتبة.
- يساهم التصنيف في تسيير الخدمات والأنشطة المكتبية المختلفة مثال: يساعد في إقامة المعارض في مناسبات معينة من خلال فصل المصادر التي تعالج موضوعاً معيناً بالإضافة إلى أنه يسهل عملية الإعارة، بالإضافة إلى أنه يمكن التعرف على مواطن القوة والضعف في مصادر المكتبة وبالتالي يساهم في حفظ التوازن بين مصادر المكتبة في الموضوعات المختلفة².
- أصبح التصنيف الآلي حالياً من بين الميادين الأكثر فعالية ونشاطاً والقى اهتماماً واسعاً من قبل المتخصصين والدارسين بمختلف المجالات العلمية³.

أسس التصنيف المعاصر :

أياً كان التصنيف الذي نتبعه فإن علينا مراعاة الأسس التالية :

- أن يكون التصنيف عاماً، أي يشمل مختلف أنواع المعارف الإنسانية.

¹ بوعلام، العربي بوعمران، مبادئ التصنيف الآلي للنصوص العربية، مجلة الحكمة للدراسات الأدبية واللغوية، المجلد 5، العدد 11، 2017، ص 31.

² بدر الدين، العياشي، خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستخدمين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة - قسنطينة، مذكرة ماجستير، كلية : العلوم الإنسانية والاجتماعية: قسم علم المكتبات، جامعة : قسنطينة، 2011-2012، ص 45

³ بوعلام، العربي بوعمران، مبادئ التصنيف الآلي للنصوص العربية، مجلة الحكمة للدراسات الأدبية واللغوية، المجلد 5، العدد 11، 2017، ص 31.

- تجميع الكتب في مجموعات تبعاً للعلاقة التي تربط بين كتب المجموعة الواحدة، أو تبعاً للصفات المشتركة التي تجمعها في قسم واحد.
- ربط مجموعات الكتب تبعاً للصلات الموضوعية التي تقرب من الموضوعات المختلفة.
- أن يكون التصنيف قابلاً للتوسع باستمرار وذلك تبعاً لتنامي واتساع أنواع المعارف الإنسانية، بحيث يسمح دائماً بإضافات فروع جديدة، واستبعاد كتب أخرى دون الإخلال بالترتيب الموضوعي للمجموعات الكتب.
- يجب أن يكون التصنيف مرتباً ترتيباً منطقياً ومفهوماً بحيث تتضح الصلات الطبيعية بين المواد، ويتم الانتقال والتدرج فيه من العام إلى الخاص، ومن الأصل إلى الفرع.
- وضع رموز لترقيم الكتب تدل على: (أقسامه، وأشكاله، وفروعه، وتفرعاته) بهدف تسهيل إعادتها إلى أماكنها ومراجعة ترتيبها على الرفوف، أو طلبها.¹

1-2-1-4 التشفيف والاستخلاص :

1-2-1-4-1 خدمة التشفيف :

يعتبر التشفيف احد أشكال التحليل الموضوعي للوثائق إذ يمثل المستوى الأول منه حسب المواصفة البريطانية لإعداد الكشافات فإن الكشاف هو "دليل منهجي لموضع أو مكان الكلمات أو المفاهيم أو الوحدات الأخرى في الكتب، أو الدوريات أو غير ذلك من المطبوعات. ويتكون الكشاف من سلسلة من المداخل لا ترتب وفق الترتيب الذي تظهر به في المطبوع وإنما وفق نمط آخر من الترتيب) مثل الترتيب الهجائي(يختار لتمكين المستفيد من إيجادها بسرعة مع الوسائل التي تبين موضع أو مكان كل وحدة² "

من فوائد التشفيف الآلي نجد:

- الاختيار الدقيق للمصطلحات والتحكم في تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها.
- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن احتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التشفيف الخاصة ومن ثم حصر البحث من خلال توحيد لغات المسألة.
- توفير الوقت والجهد في استرجاع المعلومات
- سرعة في الوصول للمعلومات.
- زيادة التحكم في استرجاع الوثائق المخترنة وفقاً لاحتياجات البحث الموضوعية.
- امكانية التعرف على محتوى الوثائق قبل الاطلاع عليها وهذا بواسطة الكشافات التحليلية³.

1-2-1-4-2 خدمة الاستخلاص :

¹ بوعلام، العربي بو عمران، مبادئ التصنيف الآلي للنصوص العربية، مجلة الحكمة للدراسات الأدبية واللغوية، المجلد 5، العدد 11، 2017، ص 32.

² نبيلة، كوداش، خدمات المعلومات، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، ع09، مج02، ص276.

³ بدر الدين، العياشي، المرجع السابق، ص 42.

عملية فكرية تفيد في توفير الوقت وجهد الباحث عن استرجاعه لأوعية المعلومات بحيث تحليله إلى المصادر التي تخدمه، ويعتبر الاستخلاص من المجالات التي لم يتطرق بعمق في المنظمة العربية وذلك لقلة الأعمال البيبليوغرافية التي تصدر والتي يكون الاستخلاص عنصرا أساسيا فيها.

ويمكن إبراز فوائده في النقاط التالية :

- الاقتصاد في عملية الاستخلاص بالحصول على نصوص الوثائق جاهزة للطباعة الالكترونية
- تحديد الكلمات الهامة التي تعكس موضوع الوثيقة بدقة.
- تمكين الحاسب الالكتروني من قراءة الوثيقة وصياغة مستخلص لها باللغة الطبيعية إضافة إلى السرعة وتقليل الجهد في تحقيق هذه الخدمة¹

1-2-2 الخدمات المكتبية المباشرة :

1-2-2-1 الإعارة الآلية :

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبة وأحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبة في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها، وتتم الإعارة لفئات مختلفة من القراء، من طلبة، متمردين، أساتذة، أطفال، عمال، كبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة².

تعتبر هذه الخدمة همزة وصل بين المكتبة والعميل. وهي خدمة يقدمها كثير من المكتبات التي لديها مواقع على الشبكة الدولية من خلال الفهرس الإلكتروني. والإعارة قد لا تقتصر في هذا الإطار على مقتنيات المكتبة التي تم الدخول عليها ولكن يمكن أن تمتد لتشمل مقتنيات عدد كبير من المكتبات المشتركة في إطار برامج الإعارة التعاونية Loan Interlibrary³.

يتميز نظام الإعارة الذي يعمل ضمن نطاق الشبكة المحلية، بالسرعة والمرونة في الأداء، حفظ ملفات المواد المعارة والمسترجعة، والمتأخرة، كما يقدم إحصاءات (يومية، أسبوعية، شهرية وحتى سنوية. الخ)، يشعر للمستفيدين المتأخرين بالكاتب، يعطي إمكانية التعرف على احتياجات المستفيدين ويساعد في بناء المجموعات المكتبية، من خلال عملية الاقتناء الاستغناء عن الكتب التي لم تستعار نهائيا⁴.

1-2-2-2 خدمة التصوير والاستنساخ :

¹ المرجع نفسه، ص 43.

² حسنية، زايدى، دور الإنترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر، مجلة الحوار الفكري، ع11، مج11، جوان، 2016، ص 315.

³ مصطفى عليان، ربحي، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : مبادئها متطلباتها مشكلاتها، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع02، مج 24، سبتمبر 219، ص29.

⁴ سعود، بن عبد اله الحزيمي، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، ط2، الرياض : مطبوعات الملك فهد الوطنية، 2003، ص35.

وقد اتجهت إليها المكتبات توفيراً لوقت المستفيد وتظهر فائدته في الأوعية التي تعاني من كثرة الاستخدام فهذا يجنب المكتبة الانفاق على عدة نسخ لنفس الوعاء في الوقت الذي تستطيع فيه شراء أكثر من وعاء.

تحتل هذه الخدمة اهمية خاصه ومراكز المعلومات لأنها تتيح للمستفيدين الحصول على نسخه من وعاء ما لاستخدام الشخصي وجعل مقتنيات المكتبة جاهزة ومتاحة داخل المؤسسة مع الإبقاء داخل المكتبة للاستخدام من قبل المستفيدين. وتكمن أهميته التصوير بأنه يعتبر بديلاً عن الإعارة الخارجية بالنسبة للمواد التي لا يسمح بإعارتها مثل الأوعية الخارجية والدوريات، ويتيح الفرصة لأكثر من مستفيد لاستفادة من الوعاء في وقت واحد، بالإضافة أنه يحافظ على المجموعات الخاصة التي يخشى عليها من التلف أو الضياع.

ويوجد بعض المشاكل للتصوير حيث ان بعض المكتبات تقدم هذه الخدمة مقابل مادي ويتفاوت من مكتبه إلى أخرى وتلك الخدمة تعمل على استفادة المترددين إلى المكتبة من الكتب التي لا يسمح بإعارتها خارج المكتبة وتعمل هذه الخدمة على المحافظة على أوعية المعلومات من الأضرار المتعرضة لها سواء من الفقدان أو التلف. توفر هذه الخدمة على إحصائي المكتبات الوقت والجهد وتكون هذه الخدمة من الخدمات المهمة التي تقوم بها المكتبة كما توفر أيضاً التقليل من خدمة الحجز.¹

1-2-2-3 خدمة الإحاطة الجارية :

هي أهم الخدمات المكتبية المتطورة، تقوم على إحاطة المستفيدين من المكتبة، بأخر المستجدات الحديثة في جميع فروع العلوم والمعارف التي تهتمهم، وتفيد هذه الخدمة في معرفة اخر التطورات الجارية في مجالات اهتمام أو التخصص. وتقدم عن طريق النشرة الاعلامية او صحيفة المكتبة لوحة الإعلانات لعرض الكتب بالمكتبة عبر وسائل الاتصال المتوفر في المكتبة فهي تتضمن النشاطات التالية² :

– استعراض الوثائق وتصفحها.

– اختيار المواد بما يتناسب واحتياجات الافراد الذي تقدم لهم الخدمة.

1-2-2-4 البث الانتقائي للمعلومات :

لا شك بأن أي قارئ أو الباحث مستفيد من مكتبة معينة سيحتاج إلى معرفة أهم المصادر الجديدة بالمكتبة، وآخر الإصدارات التي وصلت المكتبة حديثاً في مجالات اهتمامه، لهذا تلجأ العديد من المكتبات إلى تقديم هذا النوع من الخدمات لتلبية حاجات المستفيدين، فالإحاطة الجارية "نظام يستعرض الوثائق المتوفرة حديثاً، واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات فرد، أو جماعة، وتسجيل هذه المواد من أجل اشعار الأفراد الذين ترتبط باحتياجاتهم³.

أما البث الانتقائي للمعلومات فهو "جزء لا يتجزأ من خدمة الإحاطة الجارية، حيث يحيط بعض المستفيدين بجانب واحد من جوانب اهتماماتهم وبناء على ذلك فانه يختص بجزء نتقى من المعلومات لعدد من المستفيدين"⁴ هذه الخدمة أكثر دقة وتحديداً من الإحاطة الجارية حيث تركز على مجال علمي واحد لمستفيد أو لمجموعة المستفيدين وارسال معلومات عن ذلك في وقت وصولها، حيث تسهل على

¹ موسوعة ويكيبيديا الحرة على شبكة الانترنت، النسخة العربية : <https://ar.wikipedia.org/wiki> تاريخ الاطلاع 2023/05/05 على الساعة 15:48.

² غالب، عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ط1، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، ص153.

³ محمد سلامة، عبد الحافظ. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان : دار الفكر، 1997. ص. 44.

⁴ المرجع نفسه، ص 44.

الفصل الثاني : أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الخدمات المكتبية والمكتبي

المستفيدين عملية البحث والحصول على المعلومات المهمة في الوقت المناسب، ودون جهد من طرفهم. ويتم اعلام المعنيين شخصيا باستخدام الهاتف، الاعلانات، أو بالبريد العادي والالكتروني وغيرها من وسائل الاتصال المتاحة.

1-2-2-5 خدمة الترجمة الآلية :

حيث تكمن أهمية هذه الخدمة في بث المعلومات من لغة يجهلها المستفيد إلى لغة أخرى يعرفها، وقد تكون حسب الطلب، أو نشر ترجمات كاملة للأوعية الفكرية الهامة¹ الحواجز اللغوية من أكبر معوقات تداول مصادر المعلومات ونشرها، ويمكن للمكتبات الجامعية أن تسهم في حل هذه المشكلة من خلال الآتي :

- تقديم خدمة الترجمة لبعض المصادر ذات الأهمية لعدد كبير من المستفيدين.
- إعداد مستخلصات لمصادر المعلومات المهمة باللغة المحلية.
- توفير المصادر الأجنبية المترجمة والمنشورة.
- مساعدة المستفيدين في إيجاد المترجمين والمؤسسات التي تقدم خدمة الترجمة.
- توفير برامج الترجمة الآلية.

1-2-2-6 خدمة قواعد المعلومات الإلكترونية :

هناك العديد من البرامج المتوفرة على اجهزة الحاسب الآلي ومن خلالها يتمكن الجهاز من القيام بتنظيم البيانات والمعلومات المتوفرة عليه وهذه البرامج تسمى بقواعد البيانات الالكترونية ومن خلال قواعد البيانات يتم تنظيم البيانات على الجهاز بحيث انها تكون على هيئة ملفات وكل ملف يحتوى على مجموعة من السجلات التي تتكون من العديد من الحقول لكي يتم وضع البيانات بها ولهذا فإن قواعد البيانات في الغالب تشبه دفتر التليفون الذي يحتوى على عدد من الحقول التي يتم ملئها بالعديد من البيانات الهامة والتي منها الاسم والعنوان ورقم التليفون وغير ذلك من البيانات الهامة، وتمتاز قواعد البيانات بأنها قادرة على القيام بالعديد من المهام الهامة والتي منها :

- الوصول الى العديد من السجلات ويكون ذلك وفق بعض المعايير الهامة وبذلك يمكن استرجاعها.
- العمل على تحديث البيانات الموجودة بمنتهى السهولة كما انه يمكن القيام بحذ البعض مع المحافظة على باقي المحتوى.
- ربط العديد من السجلات ببعضها عن طريق ما يسمى بالإسناد الترافقى حيث يتم ربط فيلم أو محتوى او صورة بأي محتوى اخر وذلك بهدف تنظيم البيانات.
- تقوم قواعد البيانات بالعديد من العمليات الرياضية المعقدة²

خدمات المعلومات الرقمية وفق المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية :

¹ ناجية، قموح، خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية : دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ومكتبة جامعة الجزائر 1، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية جامعية قسنطينة2- عبد الحميد مهري، الجزائر.

² محمد، سمير، مفهوم قواعد البيانات الإلكترونية، الموقع الالكتروني : <https://tawajod.ae/ar>، تاريخ الاطلاع يوم 2023/03/31 على الساعة 16:00.

كذلك حدد المعيار العربي الموحد للمكتبات الجامعية، الذي أعده الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات Arab Fédération Information and Libraries For (AFLI) أهم خدمات المعلومات الالكترونية الواجب توفرها بالمكتبات الحديثة، نذكر أهمها فيما يلي :

أ- خدمة موقع المكتبة على شبكة الإنترنت :

مواقع المكتبات على شبكة الانترنت هي خدمة حديثة ظهرت كنتيجة آلية لتطبيق الانترنت في مختلف المجالات وهي مواقع تحتوي عادة على الموقع الجغرافي للمكتبة، مواقيت العمل، طاقم المكتبة الاسم واللقب الوظيفة الصورة الشخصية تقديم رصيد المكتبة والمنتجات التوثيقية وطريقة الوصول إليها كما تحتوي على مساحة إعلامية وروابط أخرى تهم المستفيد.¹

الوظيفة الأساسية لموقع المكتبة الجامعية على الانترنت هي التعريف بالمكتبة ومصادرنا وخدماتنا تسهيل مهمة الباحثين والدارسين للوصول إلى المعلومات بأشكالها المختلفة، وذلك في إطار تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها تلك المكتبات والمكتبة الجامعية بهذه الطريقة تحقق فكرة الافتراضية التي لا تشترط وجود المستفيد داخل المكتبة حتى يستفيد من خدماتها ومصادرنا، كما لا يشترط أوقاتنا معينة لاستخدام تلك الخدمات والمصادر حيث يمكن للمستفيد الدخول إلى موقع المكتبة وتصفح محتوياته وإيجاد الروابط التي تتعلق بمواقع من اهتماماته. ويتضح مما سبق أن هذه الخدمة تعد خدمة رئيسية باعتبارها حاضنة لبقية الخدمات المقدمة من خلال المكتبة على الشبكة. ويمكن إجمال أهم الفوائد المترتبة على تقديم خدمات المعلومات من خلال موقع المكتبة على الإنترنت في النقاط الآتية :

- اختزال المسافات وإلغاء الحواجز المكانية والزمانية وبالتالي الحفاظ على وقت المستفيد. تأكيد التزام المكتبة أو مركز المعلومات تجاه المستفيد في تقديم خدمات معلومات متميزة ترقى إلى مستوى الجودة في الخدمات المطلوبة.
- الاقتصاد في التكلفة من حيث الوقت والجهد والمال المبذول من قبل العاملين في المكتبة.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المعلومات.
- تطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة شكلا ومضمونا.
- ظهور طرق ووسائل جديدة للتواصل والحوار بين المستفيد وأخصائي المكتبات والمعلومات خاصة باستخدام أدوات الويب 0.2 كالشبكات الاجتماعية والمدونات.
- وعموما موقع الويب الخاص بالمكتبة يمكن استغلاله أقل شيء كوسيلة اتصال وتفاعل مع المستفيد، وإنشاء موقع للمكتبة يعني إنشاء مكتبة جديدة موازاة مع المكتبة الفيزيائية فهو بوابة لخدمات المكتبة وأرصدتها ووسيلة لجذب المستفيد نحو المكتبة وخدماتها.²

ب- فهرس المكتبة :

يقصد به الفهرس المباشر الموجود على الخط لجمهور المستفيدين أي opac تعد الفهارس بمختلف أشكالها وأنواعها الوسيلة الوحيدة لمعرفة ما تقتنيه المكتبة من مصادر المعلومات وقد اتجهت معظم

¹ عبد القادر، كدواة، تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية، مجلة المداد، مج4، 2ع، 2016، ص 154.

² المرجع نفسه، ص 155.

المكتبات الى تحويل هذه الفهارس من الطريقة اليدوية التقليدية الى الطريقة الالية واتاحتها للمستفيدين عبر شبكة المعلومات الدولية الانترنت

ويمكن القول ان صورة المكتبة تكمن في فهرسها فهو الواجهة التي يتعامل معها رواد المكتبة او زوارها على الموقع بالشبكة.¹

ج- الخدمة المرجعية الرقمية :

هي الرد على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم وإمدادهم بالمعلومات المناسبة لاحتياجاتهم عن طريق استقبال أو تلقى أسئلة المستفيدين والإجابة عليها عن طريق الاشكال المختلفة للاتصال الالكتروني المتاحة على الشبكة، إذ تعتبر الخدمة المرجعية أساس خدمات المعلومات في البيئة الرقمية للدور الكبير الذي تلعبه في خدمة البحث العلمي اذ تمثل الخدمة المرجعية الرقمية احد مظاهر مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال استرجاع المعلومات وقد اهتمت المكتبات بهذه الخدمة اهتماما واسعا لما لها من دور في دعم العملية التعليمية والبحثية في المجتمع.²

عرفت الموسوعة العربية لمصطلحات المكتبات والمعلومات والحاسبات، الخدمة المرجعية بانها: " اتصال مباشر بين أخصائي المكتبات والمعلومات ومستفيد يحتاج الى معلومات معينة".³

عرفت جمعية خدمات المراجع والمستفيدين (RUSA) التي تمثل أحد أقسام جمعية المكتبات الأمريكية (ALA, American Library Association) الخدمة المرجعية الرقمية على أنها " خدمة مرجعية تقدم إلكترونيا غالبا، TIME REAL حيث يستخدم المستفيد الحاسوب أو أي تقنية في الوقت الفعلي نفسه للمكان.

وفي الغالب يتم استخدام إنترنت للاتصال بموظفي المراجع دون الحضور شخصيا ن كان من الممكن الاستعانة بغيرها. المصادر المتاحة على الخط المباشر لتقديم الخدمة.⁴

قسم الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية إلى قسمين رئيس :

❖ **الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل :** الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يقدمها المستفيد بشكل مباشر. وإرشاد المستفيدين وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجون إليها في المكتبة. وتعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة. وتقديم المراجع المناسبة للمستفيد، وإعداد قوائم بيبليوجرافية له عند الضرورة.

❖ **الخدمات المرجعية الغير المباشرة وتشمل :** اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم. وترتيب المراجع على الأرفف وإعادة المراجع إلى إمكانها الصحيحة. وتقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة

أهداف الخدمة المرجعية الرقمية:

¹ وهيبية، غراممي، خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة علم المكتبات، 5ع، ديسمبر، 2015، ص 188

² سوسن، طه ضليبي؛ بدوية، محمد البسيوني، الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية، مكتبة الملك فهد الوطنية، 02ع، مج 15، 2013، ص 14.

³ محمد، مصباح، الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة، مدرس المكتبات والمعلومات بجامعة بنها : ام القرى، ص 30.

⁴ حاتم، محمد على أحمد، الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبات جامعات صعيد مصر : دراسة تحليلية مقارنة، المجلة العلمية بكلية الآداب، العدد37، 2022، ص37

وفيما يلي بعض أهداف الخدمة المرجعية الرقمية :

- تقديم خدمة مرجعية متميزة للمستخدمين الذين لا يستطيعون الحضور إلى مقر المكتبة.
 - السرعة في الإجابة على استفسارات وأسئلة المستخدمين.
 - سد الفراغ المتزايد بين المكتبة والمستخدم.
 - الإرشاد إلى المصادر المرجعية الرقمية أو التقليدية التي تحتوي على المعلومات المبحوث عنها من قبل المستخدم.¹
 - تدريب المستخدم كيفية استخدام المراجع الإلكترونية.
- متطلبات الخدمة المرجعية الرقمية يتطلب تقديم الخدمة المرجعية الرقمية توافر مجموعة من العناصر الأساسية هي :

← البنية الأساسية (المتطلبات)

- ☞ يجب أن يتوافر لأخصائي المراجع أماكن مناسبة وتوفير أجهزة حاسبات وبرامج لإدارة للخدمة، بالإضافة إلى متخصصين في تكنولوجيا الحاسبات والمعلومات للدعم الفني والصيانة.
- ☞ يجب أن يوضع في الاعتبار التجهيزات المادية والبرمجيات المتاحة لدى المستخدمين من الخدمة، عند تخطيط التجهيزات المادية والبرمجيات اللازمة لتقديم الخدمة المرجعية، بحيث لا تبتعد عن ما هو متاح لدى المستخدمين.
- ☞ اختيار البرمجيات التي تلبى احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستخدمين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.²

د- خدمة البحث في الأقراص المدمجة :

يعتمد تقديم هذه الخدمة على امتلاك المكتبة لمجموعة كبيرة من الأقراص المضغوطة، التي تغطي كثيرًا من الموضوعات وبلغات مختلفة. وتتاح الخدمة غالبًا من خلال خادم مثبت على الشبكة المحلية للمكتبة، يتم تحديثه دوريًا بإحلال الأقراص الجديدة محل القديمة، كما يتم وضع أسماء هذه الأقراص في قائمة هجائية. وتتيح بعض المكتبات هذه الخدمة مجانًا للمستخدمين من خلال تواجدهم في داخل المكتبة أو في أحد فروعها، ويمكن كذلك التعامل مع هذه القواعد عن بعد، شريطة كتابة رقم بطاقة المكتبة. ولقد ظهرت الأقراص المضغوطة في 1983 وهي وعاء ضوئي قطره 12 حوالي 20 غ، يستعمل لتخزين كمية كبيرة من المعلومات الرقمية واسترجاعها بشكل مباشر، قدرته التخزينية تصل إلى 660 ميغا أوكتي ما يعادل 250000 صفحة مطبوعة في شكل نصي.³

ه- خدمة تكوين المستخدمين :

¹ فوزية، كوار، تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية - المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجًا، مجلة الحوار الفكري، ع11، مج 11، 2016، ص 445.

² رياء، احمد الدياس. خدمات تدريب المستخدمين. عمان : دار دجمة، 2015. ص 155.

³ عبد الكريم، بن عنزيرة، خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وأدوات تشويقها في البيئة الكرتونية بنى الفرص والتحديات، مجلة علمية محكمة، ع22، جوان، 2018، ص6.

الفصل الثاني : أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الخدمات المكتبية والمكتبي

يقصد بتكوين المستفيدين هو "كل ما تقوم به المكتبة الجامعية من مبادرات وأعمال من شأنها تعليم تقنيات ومناهج جمع المعلومات ضمن مجموعة خطوات البحث لتلقي مهارات وخبرات يستطيع بموجبها أن يكون أكثر قدرة وكفاءة على استخدام خدمات ومصادر المعلومات الموجودة في المكتبة واستغلالها للتقليل من الحواجز التي تمنع الوصول إلى المعلومة وترتفع بكفاءة خدمات المكتبة الجامعية.

ويعرفه غالب عوض النوايسه بأنه "عبارة عن برامج تعدها المكتبات ومراكز المعلومات بهدف تنمية المهارات الأساسية للتعامل مع المكتبات ومراكز المعلومات واكساب المستفيدين الحاليين والمحتملين القدرة على تحقيق الإفادة الفعالة من مصادر المعلومات والاستفادة من الخدمات المكتبية والمعلوماتية وتمكينهم من القيام بكافة خدمات البحث العلمي ومتطلباته".

كما أنه هناك مجموعة من النقاط يجب الأخذ بها عند تكوين المستفيدين أهمها ما يلي :

- تعليم بيبلوغرافي أو تكوين المستفيد على أن يكون هذا التكوين كجزء من دراسة المقررات الدراسية المتخصصة، بالإضافة إلى أنه يشمل العناصر التي تتضمن استخدام المكتبة ومصادر المعلومات.
- الاشتراك مع أعضاء هيئة التدريس، لأن تكوين المستفيدين يقدم كجزء من المقررات الدراسية، ومعنى ذلك أن يتعاون الأمناء مع هيئة التدريس ويعملون معهم بطريقة شاملة.
- تعليم جماعي حيث تقدم محاضرات بواسطة الأمناء لجماعات الطلاب والمستفيدين بالإضافة إلى القيام بالمعاونة الفردية بالمكتبة!

هناك عدد من المبررات التي تدعو المكتبات الجامعية لتكوين المستفيدين أهمها :

- ✓ الانفجار المعرفي والزيادة الهائلة في حجم ما ينشر من إنتاج فكري في كافة حقول المعرفة البشرية، الأمر الذي أدى بدوره إلى خلق صعوبات ومشاكل في البحث عن المعلومات واسترجاعها وخاصة في المكتبات الجامعية الكبيرة.
- ✓ الفلسفة الجديدة للمكتبات الجامعية والتي توجب على المكتبيين وأخصائي المعلومات ألا يقفوا بانتظار المستفيدين وتعليمهم أفضل السبل للبحث عن المعلومات داخل المكتبة الجامعية واسترجاع المعلومات واستخدامها.
- ✓ جهل كثير من المستفيدين لمصادر المعلومات المتوفرة في المكتبة الجامعية وكيفية استخدامها، وكذلك ما نشر وينشر في حقل اختصاصهم واهتمامهم، كيفية استخدام المكتبة الجامعية وكيفية الاستفادة منها...
- ✓ التطورات الحديثة التي شهدتها المكتبات الجامعية في الفترة الأخيرة مثل استخدام التكنولوجيات الحديثة.²

1 عادل، غزال. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية : مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً، <https://adelghezzal.wordpress.com> تاريخ الاطلاع 2023/05/05 على الساعة 22:31.

2 عادل، غزال. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية : مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجاً، <https://adelghezzal.wordpress.com> تاريخ الاطلاع 2023/05/05 على الساعة 22:31.

الفصل الثاني : أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الخدمات المكتبية والمكتبي

✓ اختيار البرمجيات التي تلبي احتياجات كل من أخصائي المراجع والمستفيد ين ذوي الاحتياجات الخاصة، بحيث يتم تفضيل البرمجيات التي يقل فيها الاعتماد على الكتابة باستخدام لوحة المفاتيح وتعتمد على الحوار الصوتي وغير ذلك.¹

و- خدمة البحث في شبكات المعلومات :

إن من أهم مظاهر تكنولوجيا المعلومات اليوم هي الشبكات والتي تعرف على أنها عبارة عن مؤسستين أو أكثر تشتركان معا في نمط عام لتبادل المعلومات عن طريق وصلات الاتصال، لتحقيق أهداف مشتركة من نمط اتصال مترابطة أو متصلة في شبكات المعلومات. والهدف الرئيسي من التشابك هو تسهيل الوصول إلى المعلومات المتاحة وزيادة إنتاجية القوى العاملة إذ أن شبكة المكتبات مثلا تقدم فهارس كاملة للمجموعات الموجودة لديها وغالبا ما تقدم المصدر الأساسي الذي يسهل الوصول للوثيقة، كما تقدم الدليل على العمل المشترك بين المكتبات ومسؤولياتها الهامة في تقديم المعلومات.²

ز- خدمة النشر الإلكتروني :

عرف النشر الإلكتروني بتعاريف عديدة لا حصر لها نذكر منها ما يلي :

فيعرفه الدكتور احمد بدر في كتابه علم المكتبات والمعلومات بأنه الاختزان الرقمي للمعلومات مع تطويعها وبثها وتوصيلها وعرضها الكترونيا أو رقميا عبر شبكات الاتصال هذه المعلومات قد تكون في شكل نصوص، صور، رسومات يتم معالجتها أليا.

ويعرفه الدكتور شريف كامل شاهين : بأنه عملية اصدار عمل مكتوب بالوسائل الالكترونية وخاصة الحاسب سواء مباشرة أو من خلال شبكات الاتصال.

ويورد الدكتور ابو بكر محمود الهوش في كتابه التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات بأن النشر الالكتروني هو الاعتماد على التقنيات الحديثة وتقنيات الاتصالات بعيدة المدى في جميع الخطوات التي تنطوي عليها عمليات النشر.³

ح- خدمة الترجمة الإلكترونية :

هي ترجمة البحوث والاعمال المتخصصة أيا كان مجالها ويجب الاهتمام هنا بالمادة العلمية التي تشمل الوثائق المترجمة ومن ثم الاهتمام بالشكل أو الأسلوب.⁴

كما يمكن للمكتبة تقديم خدمات أخرى عبر موقعها، كخدمات التدريب والمساعدة عن طريق وضع بعض الإرشادات والأفلام التعليمية، والمحاضرات المصورة على موقعها لتدريب المستفيدين على كيفية تنفيذ الخدمات المقدمة في البيئة الرقمية، وأيضا يمكن تخصيص فضاءات للنقاش تمكن المستفيدين من عرض ومناقشة مواضيعهم مع الغير، إضافة إلى ذلك يمكن تقديم قائمة بمواقع أخرى ذات علاقة تحيل المستفيد إلى مصادر قد لا تتمكن المكتبة من توفيرها، 13 فضلا عن تمكين المستفيد من إثراء المحتوى بتوفير مساحات تسمح له بالتعليق عن أي موضوع أو تقديم مقترحات تساهم في تطوير الموقع، ويجب أن لا

¹ سوسن، طه ضليمي؛ بدوية، محمد البسيوني، الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية، ص14.

² بدر الدين، العياشي، المرجع السابق، ص 52.

² عبد الباسط، بلخير، ماهية النشر الإلكتروني وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات، الموقع الإلكتروني :

<https://portal.arid.my/> تاريخ الزيارة يوم 2023/03/29 على الساعة 18:00.

⁴ غالب، عوض النوايسه، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ماجستير مكتبات ومعلومات، جامعة: البلقاء التطبيقية، كلية الكرك، ط،1، دار صفاء للنشر والتوزيع : عمان ، 2000، ص 259.

تستثني المكتبة فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من الخدمات المقدمة عبر الموقع بتوفير مواد خاصة لهم كالكتب المسموعة وترجمة بعض المواد في شكل فيديو بلغة الصم والبكم.¹

ط- خدمة دليل المواقع :

وهو عبارة عن دليل للمواقع المتاحة على الانترنت وعادة يرتب هذا الدليل موضوعيا ويهدف الى توفير مجموعة كبية من المواقع المنتقاة بدقة بغرض افادة المستفيد وتهدف هذه الخدمة إلى :

- توجيه المستفيد الى مواقع متميزة مثل المواقع المرجعية كالموسوعات ودوائر المعارف والقواميس والمعاجم والأدلة والاحصائيات ومحركات البحث.

- الحد من كثرة الاستفسارات من قبل المستفيدين للمكتبة

يمكن اعتماد هذا الدليل نقطة انطلاق للبحث عن المعلومات من قبل المستفيد ويمكن أن يحتوي هذا الدليل على مجموعة عريضة ومتنوعة من المواقع والصفحات المتاحة على الأنترنت في مجالات مختلفة.²

1-3 أهداف الخدمات المكتبية الإلكترونية :

عند الحديث عن أهداف خدمات المكتبة الإلكترونية في مجتمع أكاديمي فإنها لا يمكن فصلها عن الأهداف الأساسية للمكتبة الأكاديمية التقليدية والتي تعد وظائفها جزء من وظائف المؤسسة الأكاديمية الام حيث أنها في الحقيقة الأساس والمرتكز لخدمات المكتبة الإلكترونية ويمكن تلخيص اهداف الخدمات الإلكترونية في:

✓ التقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات وتفجرها والثورة التكنولوجية جعلت من المكتبات مطلبا وهدفا وطنيا وقوميا تساعد في تقديم أحدث الكتب العلمية والفنية والمهنية والصناعية المبسطة التي ترشد العمال والفنيين والمهنيين في مجالات عملهم وفي تنمية الأفراد مهنيا واقتصاديا. وهذا بتبنيها كل ما فرزته التقنيات الحديثة.

✓ توفير مجموعات شاملة ومتوازنة من مصادر المعلومات الإلكترونية المختلفة التي ترتبط بالمناهج التعليمية والبرامج الأكاديمية والبحوث العلمية.³

✓ تنظيم مصادر المعلومات الإلكترونية بالطرق العلمية التي تسمح باستخدامها بسهولة وسرعة وراحة

✓ تقديم خدمات المعلومات المختلفة لمجتمع المستفيدين بالطرق المباشرة وغير المباشرة

✓ تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة الإلكترونية والاستفادة من مصادرها وخدماتها المختلفة وإعداد البرامج التدريبية المناسبة لذلك.

✓ التعاون والمشاركة مع المؤسسات العلمية والثقافية لتطوير المكتبة.

¹ ناجية، قموح، المرجع السابق، د ص.

² وهيبه، غرارمي، المرجع السابق، ص190.

³ سارة، العمري، تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية : دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد1، المجلد 06 جوان 2020، ص267.

- ✓ إنشاء قنوات عبر مواقع التواصل الاجتماعي كاليوتيوب مثلا YouTube خاصة بالمكتبة: تتيح عبرها الندوات، النشاطات، الأدلة والبرامج التكوينية.¹
- ✓ استخدام تكنولوجيا المعلومات لتطوير وتوفير خدمات المعلومات الحديثة.

2- المكتبي ودوره في البيئة الرقمية :

تعتبر مهنة المكتبي من المهن القديمة التي عرفها الإنسان حيث كان المسؤول على الكتب يحظى باحترام كبير في الوسط الذي يعيش فيه، وكان لظهور الإسلام دور كبير في تطوير مفهوم المينة المكتبية حيث استعملت تسمية البيت للدلالة على المكتبة مثل بيت الحكمة في بغداد، وفي بريطانيا يسمون القائم على الكتب إلى يومنا هذا بالحارس Keeper للدلالة على مهمة الحفظ.²

يعد العنصر البشري من أهم متطلبات المكتبة الجامعية وتحتاج المكتبة إلى مجموعة جيدة من المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات لتقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية، كما تحتاج إلى عدد كاف من المكتبيين المتدربين وأصحاب الخبرة في المجال لتقديم الخدمات العامة والروتينية. ويعتمد حجم الإطار البشري المطلوب للمكتبة الجامعية على حجم الجامعة وعمرها وعدد برامجها. وكلياتها والعاملين فيها وعلى حجم وطبيعة مجموعاتها من المصادر المختلفة، وعلى طبيعة أنشطتها وخدماتها.

1-2 تعريف المكتبي :

إن مصطلح مكتبي هو ترجمة لما يعرف في اللغة الإنجليزية Librarian والفرنسية Bibliothécaire ويقابله في اللغة العربية أمين المكتبة، غير أن هذا الأخير وظائفه قريبة إلى تسيير المحفوظات والسجلات منه إلى مهام المكتبي ومسؤولياته في إدارة المعلومات بالمكتبة أو مركز المعلومات.³

فالمكتبي هو من توكل له مسؤولية القيام بوظيفة أو مجموعة من الوظائف المرتبطة ببعضها البعض من أجل تيسير الوصول إلى المعلومات والوثائق الموجودة على مستوى المكتبة وتقديمها إلى جمهور المستفيدين منها، كما أنه مسؤول عن دعم عملية التدريس والتكوين سواء على مستوى المكتبة أو المؤسسات الملحقة بها.⁴

المكتبي هو المكلف بالإجابة عن حاجيات المجتمع من ثقافة ومعلومات وترفيه، فينشئ لأجل ذلك المجموعات ويضمن تقييمها واستعمالها، وهو مسؤول من خلال تطبيق القانون واحترام التنظيمات والمستفيدين والمجموعات واحترام المبادئ الناتجة عن ذلك.⁵

كما جاء في الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات أن المكتبي مديرا كان أو أمينا للمكتبات "بالشخص الذي يتولى مسؤولية المكتبة، ومحتوياتها، واختيار المطبوعات، والمواد المكتبية التي تشكل رصيد المكتبة ويقدم معلومات، وخدمات الإعارة".¹

¹ غفران، صالح خضر، القرعان الزبادات، اهمية المكتبات والمعلومات في الخدمات الإلكترونية، المجلة العربية للنشر العلمي، ع50، كانون الأول، 2022، ص7.

² عائشة، عمائرية؛ عبد القادر، عبد الإله، دور التكوين الجامعي في تطوير الممارسة المهنية لأخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية نموذجا مكتبات جامعة بن خلدون تيارت، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، مج08، ع03، ديسمبر 2021، ص399.

³ بدر، أحمد. المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985، ص75.

⁴ ماضي، ودیعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. ماجستير : علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2006، ص30.

⁵ حلیمة، الزاحي؛ سمیة، الزاحي، أخصائي المعلومات وتحديات البيئة الرقمية بالمكتبات الجامعية الجزائرية : بين ضرورة التكوين وتطوير الممارسات مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج12، ع01، 2022، ص269

كما يعرف اختصاصي المعلومات على انه الشخص الذي يمتلك من الخبرة ما يؤهله للعمل على التصرف في المعلومات تجميعا، تنظيما، وإتاحة، وفقا لأنماط وبرامج مدروسة تضمن وصول المعلومة المناسبة للشخص المناسب في الوقت المناسب، لغرض اتخاذ القرار المناسب فيما يتعلق بأهداف مهنية.²

وقد صاغ معجم ODLIS مصطلح أو تسمية جديدة لاختصاصي تمثلت في مصطلح CYBRARIAN وهو اختصاصي المعلومات التحليلي الذي يعمل بصفة دائمة في استرجاع وكسب المعلومات عبر الأنترنت، إنه الشخص الذي يعمل في المكتبات مع الاختلاف في بيئة عمل المكتبات أو النمط التكنولوجي المتبع بها كالمكتبات الرقمية، أي أن CYBRARIAN المستقبل هو الشخص الذي يتعامل مع الأجهزة والذي يرى المعلومات ولا يلمسها ويقوم بالاتصال بمختلف شبكات الاتصال الإلكترونية في كافة أنحاء العالم لتجميع المعلومات، فضلا عن الاستخدام الأكبر عدد من قواعد المعلومات أو بنوك المعلومات عن بعد والإطلاع على فهارس الوثائق المنشورة عبر العالم، ويمثل هذا تقدما غير مسبوق في مهنة المعلومات، إذ وسع اختصاصي المعلومات من دائرة البحث الوثائقي مهما أثر على تحرره من المهام التكرارية الروتينية.³

إلا أنه ومن المتفق عليه الآن "أن أخصائيو المكتبات والمعلومات هو الشخص الذي يتلقى تعليما أكاديميا على مستوى عالي لأداء العمل بمؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها⁴

2-2 مؤهلات المكتبي في التعامل مع البيئة الرقمية

يعد مستوى وكفاءة العاملين في المكتبة أو مركز المعلومات ومدى وعيهم وفهمهم لطبيعة العمل المكتبي أحد العوامل الأساسية لنجاح خدمات المعلومات، ذلك أن المكتبي يعمل على " تأمين، جمع، تسيير وبت المعلومة المهمة بالنسبة لمؤسسة ما أو لمصلحة ما، كما أنه يتولى مهمة البحث وتحديد وتأمين المصادر الأولية المطبوعة منها، وحفظها وتكثيفها ووضعها في نظام تقليدي أو آلي، كما أن عدد وطبيعة العاملين بالمكتبة يتأثر بعوامل عدة منها حجم مجتمع المستفيدين الذي تخدمه المكتبة، طبيعة وحجم المجموعة المكتبية ومعدل نموها السنوي، نوعية مستفيدي المكتبة والبرامج والنشاطات الأخرى التي تقدمها المكتبة كالمحاضرات والملتقيات وغيرها. وعليه يتعين على المكتبة أن تأخذ بعين الاعتبار كل العوامل.⁵

وعليه يجب على أخصائي المعلومات أن يكون ملما بـ :

علم الحاسوب، علم المكتبات والمعلومات، علم الاتصال، علم إدارة الأعمال. وفي خضم هذه البيئة الجديدة التي تعرفها المكتبات، أصبح أمين المكتبة بمثابة منظم للمعلومات ومستشارا في استخدام التقنية الحديثة من اجل استقطاب المعلومات بأيسر الطرق.

بالإضافة إلى إتقان استخدام التقنيات الحديثة فإن أخصائي المعلومات يجب أن يعرف مدى أهمية المعلومة للمستفيد وكيف سيستخدمها، وفي ظل تطورات العصر ودخول التقنية، أصبح لا بد أن يكون المكتبي

¹ صبرينة، مقناني، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 06، ع 2، ديسمبر : 2020، 277.

² الزبير، بلهوشات؛ أمنة، بهلول، المهام الجديد لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية، مجلة التدوين، المجلد 6، عدد خاص، 2019، ص 174.

³ الزبير، بلهوشات؛ أمنة، بهلول، المرجع السابق، ص 175.

⁴ عائشة، عمايرية، عبد القادر عبد الإله، دور التكوين الجامعي في تطوير الممارسة المهنية لأخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية نموذجا مكتبات جامعة بن خلدون تيارت، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، مج 08، ع 03، 2021، ص 399.

⁵ زينب، بن الطيب، مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجا، مقال منشور على الانترنت، ص 08.

الفصل الثاني : أثر شبكات التواصل الاجتماعي على الخدمات المكتبية والمكتبي

مؤهلا أكاديميا لتأدية عمل تخصصي، وهذا التأهيل اختلف هو الآخر مع مرور الزمن، ففي ظل تقنية المعلومات وظهور الشبكة وغازرة المعلومات، وعجز الأوعية على حصرها. تطلب الأمر وجود أفراد net inter العنكبوتية ذوي مهارات وكفايات خاصة مؤهلين على مستوى تقني عالي حتى يتمكنوا من التعامل مع الفيض الهائل من المعلومات.

ومن المهارات والكفايات التي لا بد من توافرها في أخصائي مكتبة المستقبل ما يلي :

- مهارات أكاديمية دراسية وفيها يكون ملما بكل أبعاد التخصص.
- مهارات لغوية متعددة حتى يستطيع التعامل مع مختلف أوعية المعلومات متعددة اللغات.
- مهارات فنية خاصة بالعمليات الفنية من فهرسة وتصنيف وغيرها.
- مهارات تقنية وفيها يكون ملما باستخدام كافة أنواع التقنية وتوظيفها في أعمال المكتبة.
- القدرة والرغبة في التعامل مع الجمهور (مهارات الاتصال والتفاوض وحل المشكلات).
- مهارات ثقافية عامة.
- مهارات ثقافية متخصصة (لغات أجنبية، معرفة ثقافية واسعة بمجال عمله).
- مهارات تشغيل واستخدام الحاسب الآلي (الوسائل التكنولوجية).
- مهارات خاصة بعلم المكتبات والمعلومات، ولا بأس من الإشارة إلى المهارات التي حددت في المرجع الأوروبي للمعلومات والتوثيق، وهي مهارات تجمع بين مهارات المعلومات، ومهارات التكنولوجيا، ومهارات الاتصال، ومهارات الإدارة.¹

للمكتبي دور كبير في خدمة البحث العلمي، ويشترط أن تتوفر فيه كل الصفات اللازمة لذلك منها : كفاءة تكوينية، قدرة مهنية، تخصص ميداني، فهو بذلك يكون في مستوى تقديم الخدمة للباحثين ومساعدتهم على إنجاز بحوثهم العلمية والتكنولوجية، هذا بالإضافة إلى الخدمات التي يقوم بها من تكشيف، استخلاص، إنجاز القوائم، إنشاء الفهارس والإجابة على استفسارات الباحثين، فهو مطالب بالقيام بدور المكون، إذ يعرف الباحثين على² :

- ◀ الأدوات المتخصصة، أدلة بيبليوغرافية، كتب المراجع، بنوك المعلومات،
- ◀ استراتيجيات البحث لا سيما في التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال لنيل الاستقلالية في تجديد المعارف.
- ◀ كيفية إنتاج وثيقة ما (إنتاج بيبليوغرافيا).
- ◀ الإنتاج العلمي (البحث، النشر العلمي، ...) بما فيه الطرق الجديدة للإنتاج كالنشر الإلكتروني.
- ◀ تقييم نقد المحتويات، خاصة مع المعلومات المتوفرة على الانترنت.

¹ صبرينة، مقتاني، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 2، ديسمبر 2020، ص 285.

² جميلة، معمر. المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة. دكتوراه : علم المكتبات : قسنطينة، جامعة منتوري، 2009، ص 49.

لذلك وحتى يستطلع أخصائي المعلومات أداء هذه الوظائف الجديدة لا بد أن يكون ملما بمجموعة من المهارات التي ناقشها عدد من المؤلفين وصنفها البعض منهم بين مهارات ذات علاقة بالتخصص، ومهارات عامة، ومهارات تقنية، لكن وعلى الرغم من الاختلاف في تحديد هذه المهارات إلا أن الجميع يتفق على ظهور نموذج جديد لأخصائي المكتبات والمعلومات بمعنى آخر ظهور أدوار جديدة ومهام حديثة لأخصائي المعلومات في ظل البيئة الرقمية من أهمها ابتكار استراتيجيات البحث الجديدة، وتقييم مواقع الويب، وتوجيه المستفيدين وتدريبهم، وتحقيق التكامل بين مصادر المعلومات المتشابهة، وتحليل المعلومات وتفسيرها، وإعداد واصفات البيانات (الميتاداتا)، ورقمنة المعلومات، وتصميم واجهات التعامل والبوابات، وإدارة المشروعات¹

2-3 خدمات المكتبي في البيئة الرقمية :

المهنة بصفة عامة هي "وظيفة يمتنها الفرد وتحتاج إلى التعليم سنوات عديدة في مجال متخصص من العلوم كالمحاماة والهندسة والطب" أما في مجال علم المكتبات والمعلومات فإن الخدمة المكتبية هي مهنة العاملين بمرافق مؤسسات المعلومات على اختلاف أنواعها ومستوياتها، وهي مهنة القائمين على أمر توفير وإتاحة المعلومات للمتريدين على المكتبة ولكل من له الحق من الاستفادة منها، ويمكن أيضا أن نعرف المهنة المكتبية بأنها" الوظيفة التي تهتم برصد الإنتاج الفكري ومعالجته وحفظه ووضع وسائل استرجاعه للمستعملين من مختلف الأصناف والمستويات"².

تعرف خدمات المعلومات على أنها الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات والذي يتأتى نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية

لا شك وأن البيئة الرقمية أثرت على أخصائي المعلومات وعلى مهامه وظائفه، الأمر الذي حتم على المكتبات من انتهاج استراتيجيات معينة للتعامل مع هذه الوظائف وأيضا التعامل مع إمكانيات أخصائي المعلومات للتعامل معها، فأخصائي المعلومات في البيئة الأكاديمية يجب أن يكون لديه متطلبات إضافية فهو :

- ❖ **معالج المعلومات :** حيث يقوم بإنشاء قواعد المعلومات ويصمم مواقع ويب وينظم المعلومات ويبثها للمستفيدين على الخط كما يقوم بالتكشيف والاستخلاص الإلكتروني.
- ❖ **مدرب للمستعملين :** حيث يقوم بمساعدة المستفيدين وتدريبهم على تقنيات البحث عن المعلومات في مختلف المصادر الورقية واللاورقية (الإلكترونية).
- ❖ **مسير لنظم المعلومات :** يقوم بوضع نظم المعلومات بما يتماشى وسياسة المكتبة وأهدافها.
- ❖ **مهندس المعلومات :** حيث يشرف على تسيير نظام المعلومات من الجانب التقني المتصل بعلم المكتبات. كما يشرف أيضا على الحواسيب ومعدات الاتصال والشبكات وهذا مجال متصل بالعالم الآلي.

¹ الزبير، بلهوشات؛ آمنة، بهلول، المرجع السابق، ص 170.

² زينب؛ بن الطيب، أخلاقيات المهنة المكتبية وواقع الالتزام بها في المكتبات الجامعية الجزائرية مكتبات جامعة باتنة 1 نموذجاً، مجلة الإحياء، مج 22، ع 31، 2022، ص 52.

- ❖ **مترجم علمي** : حيث يعمل على مساعدة المستفيدين على تخطي الحواجز اللغوية، وهذا يستدعي منه أن يكون متقنا للغات الأجنبية.
 - ❖ **وسيط المعلومات** : حيث يقوم بمساعدة المستعملين في الحصول على المعلومات والمواد المعرفية بمختلف أشكالها.
 - ❖ **خبير المعلومات** : وهو خبير في مجال موضوعي محدد حيث يدرس طلبات الرواد من الأوعية المكتبية ثم يرشدهم إلى مصادرها وكيفية الوصول إليها.
 - ❖ **مدير المعلومات** : أي أنه يتولى مسؤولية التخطيط والتنسيق والضبط لبرامج المعلومات والموارد البشرية والمالية اللازمة¹.
- وكذلك من مهام أخصائي المعلومات في البيئة الرقمية : من مهام أخصائي المكتبات والمعلومات في عصر الأنترنت ما يلي :

◀ **توفير الوصول إلى الأنترنت** : يمكن أن توفر المكتبة اتصالا بالأنترنت للذين لا تمكنهم ظروفهم المادية من الحصول على الخدمة أو تقديم المساعدة للذين يحتاجون تجريب برامج أو جازة قبل اتخاذ القرار بشرائها.

◀ **استكشاف المعلومات** : يعد استكشاف المعلومات أحد الدوار التقليدية التي يجيدها أخصائي المعلومات، ويمكن أن يكون له شأن أكبر في الشبكة العالمية ذلك لأن معظم المعلومات المتاحة عبر الأنترنت في الوقت الحاضر غير منظمة وتحتاج إلى مهارة خاصة للوصول إليها واسترجاعها، لذا يستطيع أخصائي المكتبات والمعلومات تقديم خدمات متنوعة في البيئة الرقمية.

◀ **التعليم والتثقيف** : يجب أن يكون أخصائي المعلومات معد للقيام بوظيفة المعلمين لشرح تقنيات الأنترنت وإكساب المستفيدين مهارات استرجاع المعلومات واستخدام الشبكة بكفاءة وذلك عن طريق إقامة برامج تدريبية للمستفيدين.

◀ **النشر** : يمكن أن يقوم أخصائي المعلومات بتصميم مواقع الأنترنت لنشر المعلومات التي تهتم قطاعات المستفيدين من خدمات. كما يمكنه أيضا إضافة خدمات جديدة لإرضاء المستفيدين².

لقد تحولت المهارات في مجال المكتبات والمعلومات من مهارات فنية متعلقة بأساليب تقديم خدمات المعلومات إلى التعامل مع قواعد المعلومات وتسويقها، الأمر الذي يتطلب منه أن يكون متخصصا ماهرا في استخدام تقنية المعلومات، ومستشارا في استخدام التقنية الحديثة لممارسة دوره بكل فعالية. فعلى مدار نصف قرن، كان المكتبي جديد المهارات الفنية، لكن هل استطاعت هذه المهارات ان تواكب العصر؟ ولقد ناقش عدد من المؤلفين أمثال Prytech Screeni Vasulu Chandler مجموعة القدرات والمهارات اللازمة لتقديم خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، وهي تحتم على من يتعامل مع المكتبات الرقمية اتقانها³.

¹ خالدة، هناء سيدهم؛ بلال، جعيجع؛ وحيد، لقويرح، استراتيجيات التنمية الرقمية لأخصائي المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات - دراسة ميدانية للمكتبة المركزية لجامعة المسيلة، مجلة التدوين، ع 06، ديسمبر 2019، ص 161.

² أحمد، عروة، الاحتياجات التدريبية لأخصائي المكتبات في ظل البيئة الرقمية : دراسة حالة لمكتبة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية - الجزائر، ب ص.

³ صبرينة، مقتاني، المرجع السابق، ص 283.

دور القيادة : من الأدوار الأساسية التي أنيطت بأخصائي المعلومات القيادة والخبرة في مجال تصميم وتطوير وإدارة نظم المعلومات القائمة على المعرفة من أجل تلبية الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين. التزويد بالمعلومات الرقمية وتسهيل استرجاع المعلومات: وذلك من خلال توفير مصادر المعلومات للمستفيدين وبغض النظر عن الشكل والجودة، لأنه مطالب بتلبية جميع أنواع الاستخدامات والاتجاهات البحثية ولمختلف فئات المستفيدين، عليه أيضا أن يقوم بتصميم واجهة استخدام عبر الأنترنت حتى يسهل إتاحة وتشاطر المعلومات بين مجتمع المستفيدين. لذا فإن دوره سيشمل تجميع المواد الإلكترونية واستقطاب الرواد المستخدمين للبيئة الرقمية، وخلق أدوات بحث الكترونية لتسهيل الوصول إلى المعلومات المطلوبة. عليه كذلك أن يكون قادرا على التكيف وفق متطلبات البيئة الرقمية وتقديم خدمات بما في ذلك معيار Z3950. لمساعدة مجتمع المستفيدين في عمليات البحث بأكثر من قاعدة بيانات.¹

خلاصة الفصل :

سمح هذا الجيل من الويب بجعل خدمات المكتبة أكثر تفاعلا وتعاوننا مع المستفيدين مقارنة مع الخدمات التقليدية التي قدمتها لقرون، بالإضافة إلى الدور الذي لعبه في إتاحة المعلومات في أي وقت وفي أي مكان ودون أي حواجز. واليوم ونحن على مشارف الجيل الخامس يجري الحديث عن الخدمات الإلكترونية التي يمنحها الجيل الثالث والرابع من الويب والتي "سيتجاوز معها ولا شك دور شبكة الانترنت دعم مجال المكتبات والمعلومات، إلى المساهمة في ظهور أجيال جديدة من المكتبات تصاحب تطور أجيال الويب المتعاقبة.

إن المكتبة الجامعية هي القلب النابض للجامعة، وخدمات المعلومات التي تقدمها مرآة تعكس مدى اهتمام الجامعة بالتعليم والبحث العلمي؛ فالمكتبة الجامعية الواعية بأهمية هذا الدور الحيوي، عليها أن تسعى لتوفير خدمات فعالة مع الأخذ بعين الاعتبار أهداف الجامعة ومواردها المالية والمادية والبشرية والوثائقية لاستغلالها بالشكل الأمثل.

¹ ناجية، قموح؛ عز الدين، بودربان؛ خديجة، بوخلفة، كفايات ومواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، الجزائر، ص 06

الفصل الثالث :
دراسة ميدانية
دراسة موقع
الفييس بوك
للمكتبة المركزية
بجامعة
تيسمسيلت

1- التعريف بجامعة تيسمسيلت

1-1 نشأة جامعة تيسمسيلت :

تعد جامعة تيسمسيلت مؤسسة عمومية ذات طابع اجتماعي علمي ثقافي ومهني، وتعتبر كذلك أحد المنشآت التي تعنى بتقديم خدمات تعليمية على المستوى الوطني تحت وصاية وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، وللتعرف أكثر على جامعة تيسمسيلت سنتطرق إلى نشأتها وتطورها.

قبل أن ترتقي جامعة تيسمسيلت إلى مصاف جامعة كانت مركزا جامعيًا وقبله ملحقة جامعة وسنستعرض تاريخها وفق ما يلي :

– تم إنشاء ملحق جامعي بولاية تيسمسيلت بقرار وزاري مشترك مؤرخ في 26 جمادى الثانية عام 1426 الموافق لـ 01 نوفمبر سنة 2005 بإشراف بيداغوجي لكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية بجامعة ابن خلدون تيارت، وافتتحت الملحقة أبوابها رسميا بتاريخ 12 نوفمبر 2005 أمام الطلبة القاطنين بالولاية والمناطق المجاورة لها بعدد إجمالي 546 طالبا.

– تم إنشاء المركز الجامعي تيسمسيلت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 08-203 مؤرخ في 6 رجب عام 1429 الموافق 9 يوليو سنة 2008 يتضمن إنشاء مركز جامعي تيسمسيلت يضم المعاهد التالية:

☞ معهد العلوم القانونية والإدارية.

☞ معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

☞ معهد الآداب واللغات.

☞ معهد العلوم والتكنولوجيا.

☞ معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.¹

– تم ترقية المركز الجامعي تيسمسيلت إلى مصاف جامعة بناء على المرسوم التنفيذي رقم 20-337 المؤرخ في 6 ربيع الثاني عام 1442 الموافق 22 نوفمبر سنة 2020 يتضمن إنشاء جامعة تيسمسيلت.

تتشكل جامعة تيسمسيلت من الكليات والمعهد، كما يأتي:

☞ كلية العلوم والتكنولوجيا.

☞ كلية الحقوق.

☞ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

☞ كلية الآداب واللغات.

☞ معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية.²

هذا وتضمن جامعة تيسمسيلت التكوين في 9 ميادين تكوين من أصل 14 ميدانا تكوينيا تتجلى في كل من العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العلوم القانونية والسياسية، اللغة العربية، اللغة الفرنسية،

1 المرسوم التنفيذي رقم 08-203 المؤرخ في 9 يوليو سنة 2008 المتضمن إنشاء مركز جامعي بتيسمسيلت.

2 المرسوم التنفيذي رقم 20-337 المؤرخ في 22 نوفمبر سنة 2020 المتضمن إنشاء جامعة بتيسمسيلت.

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

علوم المادة، علوم الطبيعة والحياة، العلوم والتكنولوجيا، الرياضيات والإعلام الآلي، علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، وتضمن جامعة تيسمسيلت التكوين في طور الليسانس في 30 تخصصا و36 تخصصا في طور الماستر و12 شعبة ويقابلها 61 تخصصا في الطور الثالث-الدكتوراه، كما تضم الجامعة أيضا 3 مخابر بحث، وهي بصدد اعتماد مخبرين إضافيين جديدين بالإضافة إلى مخابر بيداغوجية مجهزة، إضافة إلى إصدارات علمية متعددة منها 6 مجلات علمية مُحكمة في مختلف التخصصات، منها مجلة المعيار في الحقوق والعلوم السياسية والاقتصادية، ومجلة المعيار في الأدب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والثقافية، كذلك هناك مجلات أخرى على غرار المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، مجلة الدراسات المعاصرة في الآداب، مجلة الأبحاث في العلوم والنشاطات الرياضية والبدنية، ومجلة خاصة بالعلوم والتكنولوجيا Recueil de Mécanique، ويقدر عدد طلبة جامعة تيسمسيلت بـ 8252. طالبا خلال الموسم الجامعي 2023/2022.

أ- الموقع الجغرافي :

يحد المركز الجامعي من الشمال مديرية الخدمات الاجتماعية والإقامة الجامعية 1000 سرير الذكور والإقامة الجامعية 500 سرير إناث، أما من الجنوب فيحده الطريق الذي يربط بين تيسمسيلت وبوقارة، ومن الشرق ديوان المركب الرياضي الولائي، ومن الغرب مصلحة الاستعجالات.

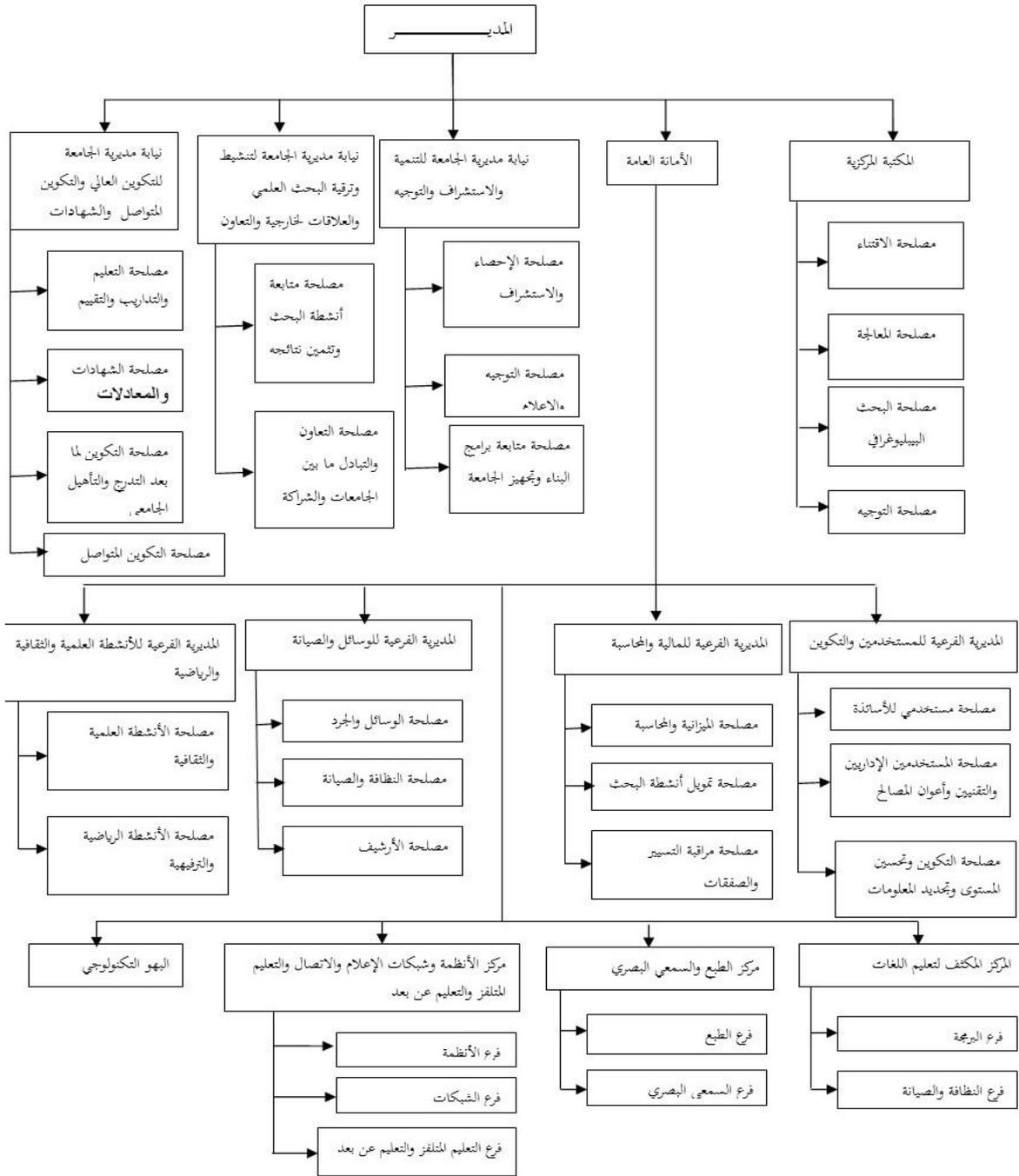
ب- المواصفات العامة للجامعة :

المساحة : 6,5 هكتار، المساحة الإجمالية المبنية 33628.09 م²

المساحة الإجمالية غير المبنية: 141923 م².

1-2 الهيكل التنظيمي لإدارة جامعة تيسمسيلت :

يخضع الهيكل التنظيمي لجامعة تيسمسيلت إلى أحكام القرار الوزاري المشترك الذي يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحا المشتركة، المؤرخ في 08 رجب عام 1425 هـ الموافق لـ 24 أوت 2004، وهو مبين في الشكل الوارد أدناه.



شكل رقم (01) : الهيكل التنظيمي لإدارة جامعة تيسمسيلت

1-3 المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت :

يوجد مقر المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت في مدخل الجامعة جهة اليسار، وهو مبنى مكون من أربعة طوابق وبسعة 500 مقعد، مقسمة كالاتي :

◀ الطابق الأرضي : يضم بنك الإعارة مقسم إلى قسمين، قسم خاص باللغات والآداب والرياضة، أما القسم الثاني خاص بالحقوق والعلوم السياسية والعلوم الاقتصادية بالإضافة إلى مصلحة الاقتناء ومصلحة المعالجة وبهو للعروض.

◀ الطابق الأول : قاعة المطالعة.

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

◀ الطابق الثاني : يضم مصلحة البحث الببليوغرافي وقاعة المذكرات ومكتب معالجة المذكرات وقاعة الملتي ميديا مخصصة لطلبة الدكتوراه.

◀ الطابق الثالث : يضم مكتب مدير المكتبة وقاعة الاجتماعات وقاعة المحاضرات وقاعة البحث للأساتذة
أ- مهام المكتبة :

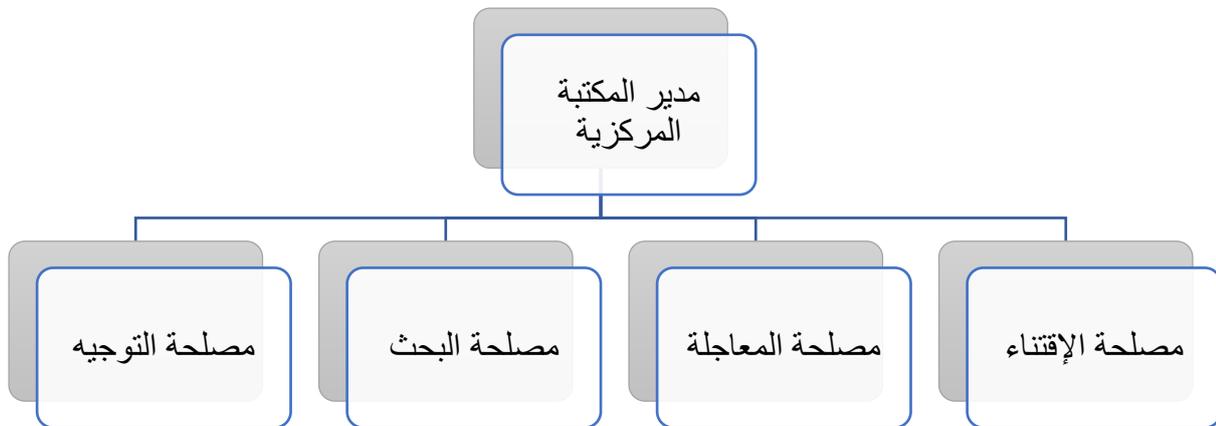
توضع المكتبة المركزية للجامعة تحت مسؤولية مدير مكلف بتسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتها وتسييرها ويتلقى بهذه الصفة تفويضا بالإمضاء من مدير الجامعة، تتكفل المكتبة المركزية للجامعة بالمهام التالية :

- اقتراح برامج اقتناء المراجع والتوثيق الجامعي بالتعاون مع مكاتب الكليات والمعاهد وجمع بطاقية الرسائل والمذكرات لما بعد التخرج.
- تنظيم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية باستعمال أحدث طرق المعالجة والترتيب.
- مساعدة مسؤولي مكاتب الكليات والمعاهد في تسيير الهياكل الموضوعية تحت سلطتهم.
- صيانة الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية وإخضاعها باستمرار لعملية الجرد.
- وضع الشروط الملائمة لاستعمال الرصيد الوثائقي من طرف الطلبة والأساتذة.
- مساعدة الأساتذة والطلبة في بحوثهم الببليوغرافية.

ب- مصالح المكتبة المركزية:

تضم المكتبة المركزية المصالح التالية :

- مصلحة الاقتناء.
- مصلحة المعالجة.
- مصلحة البحث الببليوغرافي
- مصلحة التوجيه.



شكل رقم (02) : الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت¹

1-4 وظائف المكتبة المركزية :

تتمثل وظائف المكتبة المركزية فيما يلي:

1-4-1 التزويد أو الاقتناء :

سياسة المكتبة تقوم على تنمية المجموعة المكتبية في التخصصات الموجودة بالمركز من خلال تنظيم عمليات الشراء دوريا وسنوياً في إطار الميزانية السنوية للمكتبة بدراسة وتحليل الاحتياجات عن طريق "دوران الكتاب، اقتراحات الأساتذة، فهارس دور النشر، فهارس قواعد المعطيات على الخط" بالإضافة إلى الهدايا المقدمة من طرف بعض الأساتذة والمؤرخين والكتاب والمراكز الوطنية للبحوث.

1-4-2 الجرد :

بعد استلام الكتب المقتناة بصفة نهائية من الموردين وبعد مراقبتها يتم تسجيلها في سجل الجرد الرسمي وإدخالها في قاعدة المعطيات على الشكل الإلكتروني ووضع الأختام الرسمية للمكتبة عليها وتأشيرها وإعداد قوائم إحصائية للعناوين والنسخ الجديدة ومتابعتها عند مختلف المصالح وإعداد الجرد السنوي.

1-4-3 التصنيف والفهرسة والترقيم :

بعدما يتم جرد الكتب تأتي عملية التصنيف والفهرسة للكتب بشكل عام مع مراعاة التخصصات التي تدرس بالمركز الجامعي، حيث تصنف جميع الكتب ذات الموضوع الواحد في مكان واحد على الرف، وترتب هذه الموضوعات ترتيباً منهجياً يتقدم فيها العام على الخاص وذلك باستعمال الطرق المكتبية الحديثة بتطبيق نظام التصنيف ديوي العشري CDD الطبعة 22 المتوفر لدى موظفي المصلحة كمرجع أو كدليل تطبيقي لاستخراج وتركيب وتشكيل الأرقام التعريفية أو الدلالية لمختلف العناوين وبعد ذلك يتم ترقيمها وإصاقها "ETIQUETTES" على الكتب حسب المقاييس والمعايير الدولية بالإضافة إلى إعداد قوائم العناوين الجديدة والفهرس المكتبي للعناوين وتحيينه دورياً وإرساله إلى مختلف المصالح ووضعها في متناول القارئ.

1-4-4 البث الانتقائي والإعارة :

هو عملية استرجاع وتبليغ المعلومات وتسهيل عملية الوصول إليها وذلك بالإعارة والخدمات المكتبية، وهناك نوعين من الإعارة المتمثلة فيما يلي :

1-4-4-1 الإعارة الداخلية :

تتم على مستوى قاعة البحث الببليوغرافي، حيث أن الباحث يقوم بتفحص وتصفح الوثيقة في عين المكان، وعليه الالتزام بالتعليمات التالية :

- على القارئ أن يقدم بطاقة القارئ أو بطاقة الطالب عند الدخول.
- على الطالب ترك كل الأشياء في المكان المخصص لها عند الدخول

1 القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 غشت 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، المادة 21.

- السماح لها بالاختبار كل ما يرغب في قراءته من مجلات وقواميس أو ما يعرف بنظام الرفوف المفتوحة للحصول على الوثائق يجب على الطلبة ملأ استمارة طلب الإعارة التي تتضمن المعلومات حول بطاقة المكتبة.

1-4-4-2 الإعارة الخارجية :

تخص هذه الأخيرة طلبة وهيئة التدريس "أساتذة" وموظفي الجامعة والباحثين الخارجيين للمركز الجامعي وللإستفادة منها يجب على القارئ ملأ استمارة الإعارة التي يتم سحبها من بنك الإعارة، في إطار ما يسمح بها النظام الداخلي، ويشرف على هذه المصلحة ملحق مكاتبات بصفة رئيس مصلحة يسهر على تسيير شؤونها وعلى خدمة الرواد والمستعملين وتلبية مطالبهم وتتم الإعارة وفق الآتي :

- الطلبة : لكل طالب الحق في استعارة 03 كتب على الأكثر لمدة أسبوع قابل للتجديد.
- الأساتذة : لكل أستاذ الحق في استعارة 03 كتب على الأكثر لمدة أسبوعين قابل للتجديد.
- الموظفون : لكل موظف الحق في استعارة كتابين على الأكثر لمدة أسبوع قابل للتجديد.
- الباحثون الخارجيون : يمكنهم استعارة كتابين على الأكثر لمدة أسبوع قابل للتجديد أو نسخها، وهذا بعد تقديمه لطلب إلى مدير المكتبة المركزية.

1-5 الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية :

تحتوي المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت رصيذا وثائقيا هاما يغطي كل تخصصات المعرفة البشرية بنسب متفاوتة، ويضم :
العناوين: 32420. عنوان.
النسخ: 50679. نسخة.

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

1-6- الإمكانات البشرية والمادية :

1-6-1 الإمكانات البشرية :

يوجد بالمكتبة المركزية موظفون مؤهلون وفق الجدول التالي :

الجدول رقم (01) : يوضح الإمكانات البشرية للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت¹

الملاحظة	العدد	المستخدمين E.P
01 مدير بالنيابة 04 رؤساء مصالح	05	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني (خبرة أكثر من 05 سنوات + امتحان مهني)
على مستوى مصلحة المعالجة	01	ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الأول
على مستوى مصلحة البحث الببليوغرافي	01	مساعد مكتبات جامعية
مصلحة التوجيه (بنك الإعارة)	02	عون تقني مكتبات
مصلحة البحث الببليوغرافي	01	كاتب
	02	عون أمن
	03	عون نظافة

1-6-2 الإمكانات المادية للمكتبة المركزية :

الجدول رقم (02) : يوضح الإمكانات المادية للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت²

التجهيزات EQUIPEMENTS

¹ مقابلة مع السيد مدير المكتبة المركزية جامعة تيسمسيلت
² مقابلة مع السيد مدير المكتبة المركزية جامعة تيسمسيلت

	40	قاعة الميلايميديا	أجهزة الإعلام الآلي
	16	قاعة البحث للأساتذة	
مصلحة التوجيه + مصلحة البحث الوثائقي	09	البحث البيبليوغرافي	
	12	عرض المجلات E.R	الرفوف
	10	عرض المذكرات M.F	
	50	ذات واجهة S.F	
	80	ذات واجهتين D.F	
	100	طاولات المطالعة T.L	قاعة المطالعة
	500	الكراسي	
	06	طاولات المعالجة T.T	تجهيزات المصالح
	15	المكاتب	
	07	الخزانات	
حجم كبير	09	المكيفات الهوائية	

2- نتائج الدراسة الميدانية :

2-1 تحليل نتائج المقابلة :

من أجل تقديم وصف شامل للمكتبة وخدماتها التي تتيحها عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام وصفحتها على الفيسبوك بشكل خاص ومن أجل تقريب المستفيدين إليها نظرا لاتساع استخدام الفيسبوك من طرفهم بشكل كبير في شتى المجالات وتحليل بيانات المقابلة بغرض الوصول إلى مجموعة من النتائج لمعرفة دوافع المكتبة من إتاحة خدماتها على صفحة الفيسبوك. قمنا بإجراء مقابلة مع المدير المكلف بتسيير المكتبة وكذا المكلف بخلية الاعلام والاتصال وجات نتائج المقابلة مع المكلف بخلية الاعلام والاتصال بصفته مهندس دولة في الاعلام الآلي وهو القائم على إنشاء الصفحة جاءت بيانات المحور كالاتي :

المحور الأول : معلومات عامة عن صفحة المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت

من خلال هذا المحور اردنا التعرف على :

❖ اسم الصفحة :

Bibliothèque Universitaire de Tissemsilt –

الموقع الإلكتروني للمكتبة biblio@univ-tissemsilt.dz –

تاريخ إنشاء الصفحة. –

07 جوان 2021. –

❖ **المسؤول عن الصفحة :** المدير المكلف بالمكتبة المركزية برتبة ملحق مكثبي مستوى ثاني والمكلف بخليّة الاعلام رتبة مهندس دولة في الاعلام الالي

❖ **دوافع انشاء الصفحة :**

– التعريف بالمكتبة والدعاية لخدماتها.

– مواكبة التطورات الحاصلة في المكتبات.

– الترويج للخدمات المقدمة من طرف المكتبة في بيئة تواصلية.

– نشر الاعلانات والندوات والمؤتمرات الخاصة بالجامعة ككل والمكتبة بصفة خاصة.

❖ **ماهي المعلومات المقدمة على حائط صفحة الفيس بوك للمكتبة؟**

– الموقع الجغرافي لتمكين المشتركين من سهولة زيارتها على ارض الواقع.

– اللغة المستخدمة حيث نستعمل اللغة العربية والفرنسية اضافة للغة الانجليزية.

– رابط موقعها الإلكتروني.

– اوقات عمل المكتبة.

❖ **هل تقوم بتحديث الصفحة؟**

نقوم بتحديث صفحة المكتبة المركزية حيث كان اخر منشور هو قائمة كتب جديدة تخصص علوم تطبيقية ولغات اجنبية

❖ **ما نوع المنشورات التي تنشر على الصفحة؟**

– منشورات ذات طابع علمي خصوصا ما جاءت به التقنيات الحديثة في مجال البحث العلمي.

– منشورات اعلانية حول التاريخ المحدد للتسجيل بالمكتبة.

– صور لمعارض وملتقيات اقيمت بالمكتبة.

– تواريخ لندوات ومؤتمرات وملتقيات تخدم البحث العلمي.

– اعلانات عن الانشطة ومناقشة المذكرات والاطروحات.

– فيديوهات ارشادية مثلا تطبيقات تسهل للطالب كيفية انجاز المذكرات.

❖ **كم عدد الاعضاء المنضمين للصفحة؟**

عدد المشتركين في الصفحة 2400 مشترك بين الاناث والذكور

❖ **هل ترى تفاعل المشتركين مناسب مقارنة بما ينشر على الصفحة؟**

مقارنة بالأعضاء المنضمين الى الصفحة فان التفاعل قليل رغم أن هناك مشتركين من خارج الوطن يتابعون ما تقدمه الصفحة هذا من جهة ومن جهة أخرى تصلنا رسائل شكر واستفسارات عبر المسنجر كالبحت عن مراجع في تخصصات مختلفة.

المحور الثاني : استخدام المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت لشبكات التواصل الاجتماعي

من خلال هذا المحور والإجابات المتحصل عليها من المقابلة المقننة مع المدير المكلف بتسيير المكتبة توصلنا الى ما يلي :

❖ ماهي الخدمات التي توفرها صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة؟

- التعريف بمصادر المكتبة الحديثة والرد على استفسارات المستفيدين.
- خدمة الاحاطة الجارية بكل جديد بالمكتبة.
- خدمة المستفيدين من خلال اتاحة مصادر معلومات الكترونية اتاحة رابط تحميل استمارة تحميل النظام الوطني للتوثيق على الخط SNDL حيث يقوم المستفيد بإرسال بيناته عبر البريد الالكتروني الخاص بالمكتبة ومن ثما نقوم بإعطائه الرقم السري الخاص به ليتمكن من الاستفادة من قواعد البيانات المتوفرة في SNDL.
- اتاحة رابط تحميل المدكرات (المستودع الرقمي) DESPACE.
- اتاحة رابط التسجيل في المكتبة الالكترونية IQRAA التابعة لديوان المطبوعات الجامعية OPU.
- اتاحة الفهرس الالي للمكتبة (OPAC).
- اتاحة الدخول لمنصة PNST الخاصة بالأطروحات.
- مقالات منشورة في مجالات وطنية مختلفة تخص المكتبات.

❖ هل قامت المكتبة بإعداد أي تقارير أو إحصاءات عن تأثير صفحة المكتبة على الخدمات المكتبية للمستفيدين؟

لم تقم باي تقارير باعتبار صفحة المكتبة تعتبر حديثة النشأة نوعا ما.

❖ هل تملك المكتبة صفحة على أي موقع آخر غير الفيسبوك.

لا تملك صفحة أخرى.

❖ ما هي التحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل تواصل اجتماعية أخرى غير الفيس بوك؟

- نقص الميزانية المخصصة للمكتبة ما يمنعها من اقتناء العتاد الالكتروني لتجهيز المكتبة.
- نقص الموظفين خصوصا ان المكتبة المركزية تملك طاقة استيعابية تقدر ب 500 مقعد مقابل هذا العدد الكبير يقابله نقص في المكتبيين موزعين على اربع مصالح معظمهم موجهون لخدمة المستفيدين.
- نقص في تدفق الانترنت الامر الذي يصعب علينا استعمال شبكة الانترنت ويشعر المكتبي بالملل.

❖ ماهي مقترحاتك من اجل زيادة فعالية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة؟

– اعطاء اهمية للبيئة الرقمية من طرف الجهات الوصية (الإدارة).

– الزيادة في تدفق الأنترنت حتى تسهل على المكتبي الولوج الى شبكة الانترنت بسرعة.

المحور الثالث : صفحة الفيسبوك Facebook واستخداماته في المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت
من خلال هذا المحور اردنا التعرف على المكتبي وعلاقته بصفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية

❖ ماهي اسباب استخدامك لموقع الفيس بوك الخاص بالمكتبة؟

– نشر الاعلانات الخاصة سواء بالمكتبة أو البحث العلمي.

– الرد على استفسارات المستفيدين.

– جانب معرفي كمعرفة تواريخ الندوات والمؤتمرات المنعقدة في الجامعة والتعرف على المشورات الخاصة بمراكز وجامعات ومكتبات أخرى.

– ماذا يحقق لك استخدامك لموقع الفيس بوك.

– الانفتاح على العالم الخارجي خصوصا مجال المكتبات.

– الفيس بوك يعتبر الاكثر استخداما لما له من شهرة وتفاعلية ونظرا لسهولة استخدامه.

❖ هل الفيس بوك الخاص بالمكتبة ساعدك في خدمتك المكتبية؟

– لقد ساهمت شبكات التواصل الاجتماعي في تسهيل العمليات المكتبية نجد مثلا خدمة الاقتناء على مستوى المكتبة المركزية تتم عبر البريد الالكتروني دون عناء التنقل الى دور النشر.

– التعرف على المستجدات الخاصة بالمكتبات الأخرى.

– التعرف على احدث التقنيات المتبينة من طرف مكتبات الجامعة أخرى.

– سهولة الوصول الى مواقع الكترونية اكااديمية تساعدنا في تطوير وتحسين الكفاءة المهنية.

❖ ماهي العراقيل التي تواجهك في استعمال شبكة الانترنت؟

– قلة التجهيزات الالية المخصصة للمكتبة المركزية وهذا ينعكس بالسلب على مصالح المكتبة أحيانا يجعل المكتب يتواصل بهاتفه الشخصي.

– نقص تدفق الانترنت الامر والانقطاع المتكرر يجعل اخصائي المعلومات يشعر بالملل.

❖ ماهي مقترحاتك من اجل تطوير الخدمات الالكترونية المكتبية؟

– توفير ميزانية تتلاءم وحاجيات المكتبة.

– تخصيص خاص بالمكتبة حتى يتسنى لكل المكتبيين استعمال الأنترنت بكل اريحية.

– تنظيم دورات تكوينية وتدريبية خاصة للمكتبيين خصوصا ان اغلبهم يتمتعون بخبرة مهنية.

– توفير الاجهزة والبرمجيات الحديثة لتقديم خدمات تتلاءم وحاجيات المستفيدين.

- تغير نظرة الى المكتبي على ان دوره يقتصر في الاعارة فقط.
- فتح فرص العمل لزيادة العمل خصوصا ان المكتبة تعاني نقص في الكوادر البشرية.
- تنظيم دورات تدريبية للانفتاح على التقنيات الحديثة التي تبنتها مكنتات أخرى.
- ❖ هل مهاراتك كافية في استخدام مصادر الانترنت في المجال المهني؟
يمكنني تنمية مهاراتي بمجهودي الفردي إضافة إلى القليل من التدريب.
- ❖ هل لديكم تصورات مستقبلية لتطوير استخدام الأترنت في مجال المكتبات
لدينا مشاريع مستقبلية تدعم البحث العلمي نرغب في تطبيق الإعارة الالكترونية لتسهيل نظام الإعارة ونرغب في فتح موقع للمكتبة المركزية عبر وسائل تواصل اجتماعية غير الفيس بوك.

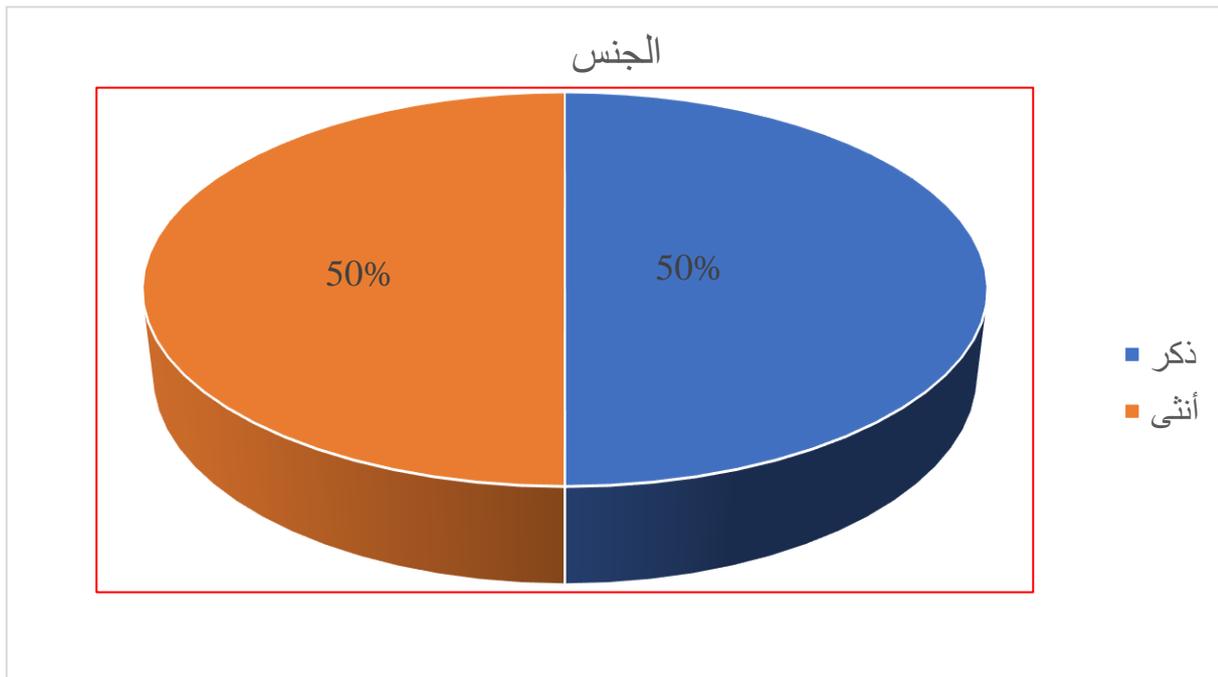
2-2 تحليل نتائج الاستبيان :

2-2-1 تحليل نتائج البيانات الشخصية :

السؤال الأول : الجنس

الجدول رقم (03) : يوضح جنس مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
50%	10	ذكر
50%	10	أنثى
100%	20	المجموع



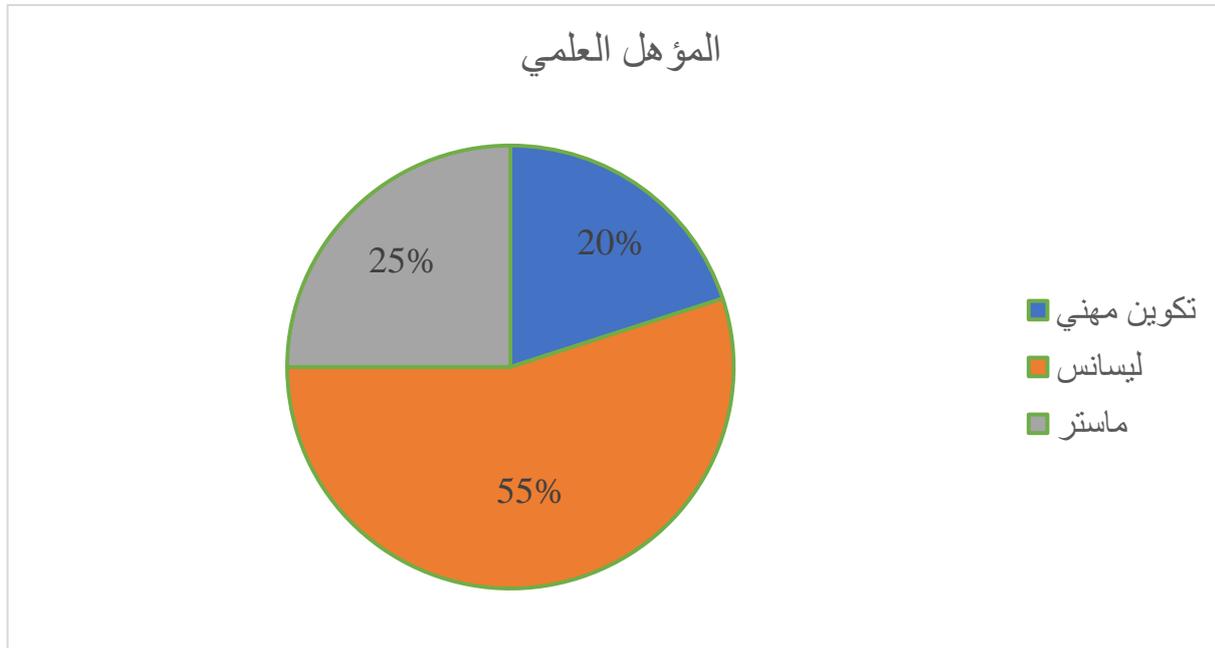
الشكل رقم (03) : يوضح جنس مجتمع الدراسة

نلاحظ من الجدول أعلاه والخاص بالجنس أن النسب متساوية بين الإناث والذكور أي هناك تكافؤ في فرص العمل بين الجنسين.

السؤال الثاني : المؤهل العلمي

الجدول رقم (04) : يوضح المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	04	تكوين مهني
55%	11	ليسانس
25%	05	ماستر
0%	0	دكتوراه
100%	20	المجموع



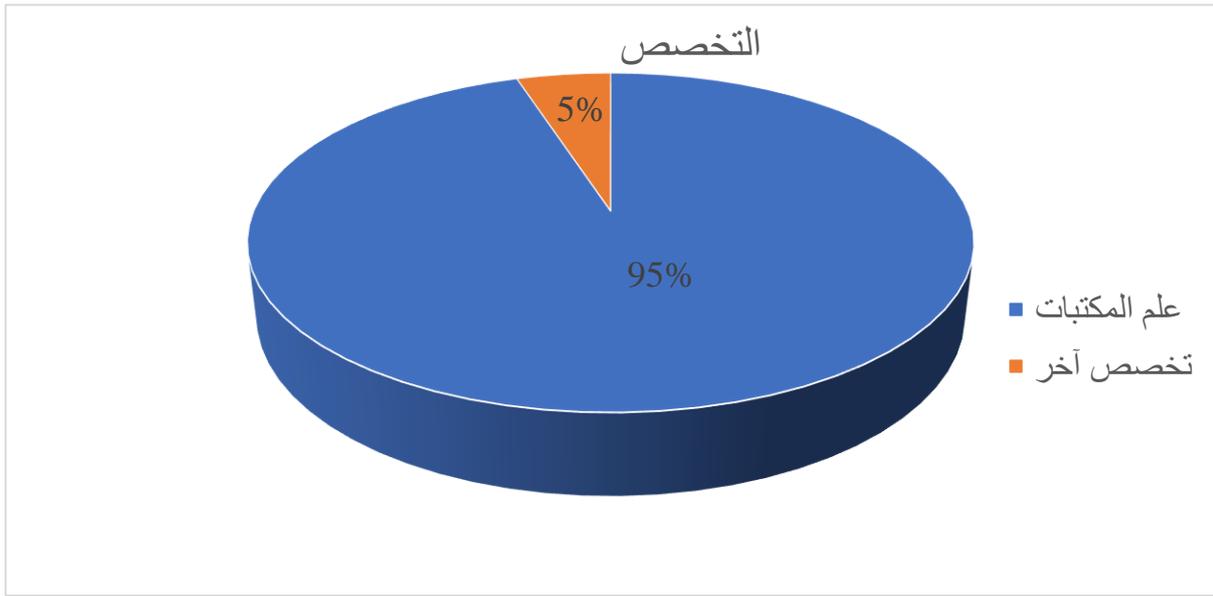
الشكل رقم (04) : يوضح المؤهل العلمي

من خلال الجدول المبين أعلاه الذي يخص المؤهل العلمي للمبحوث يتضح لنا أن نسبة 55% يملكون شهادة ليسانس في علم المكتبات وتليه مستوى الماستر بنسبة 25% وهذا ما يبين أنهم ذو مستوى عالي ثم يأتي مستوى التكوين المهني بنسبة 20%.

السؤال الثالث : التخصص

الجدول رقم (05) : يوضح التخصص

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
95%	19	علم المكتبات
05%	01	تخصص آخر
100%	20	المجموع



الشكل رقم (05) : يوضح التخصص

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين أن كل افراد العينة لديهم تخصص علم المكتبات بنسبة 95% أما تخصص آخر فكان بنسبة 05% وهذا يدل على أن افراد العينة يملكون شهادة في تخصص علم المكتبات سواء مستوى جامعي أو تكوين مهني.

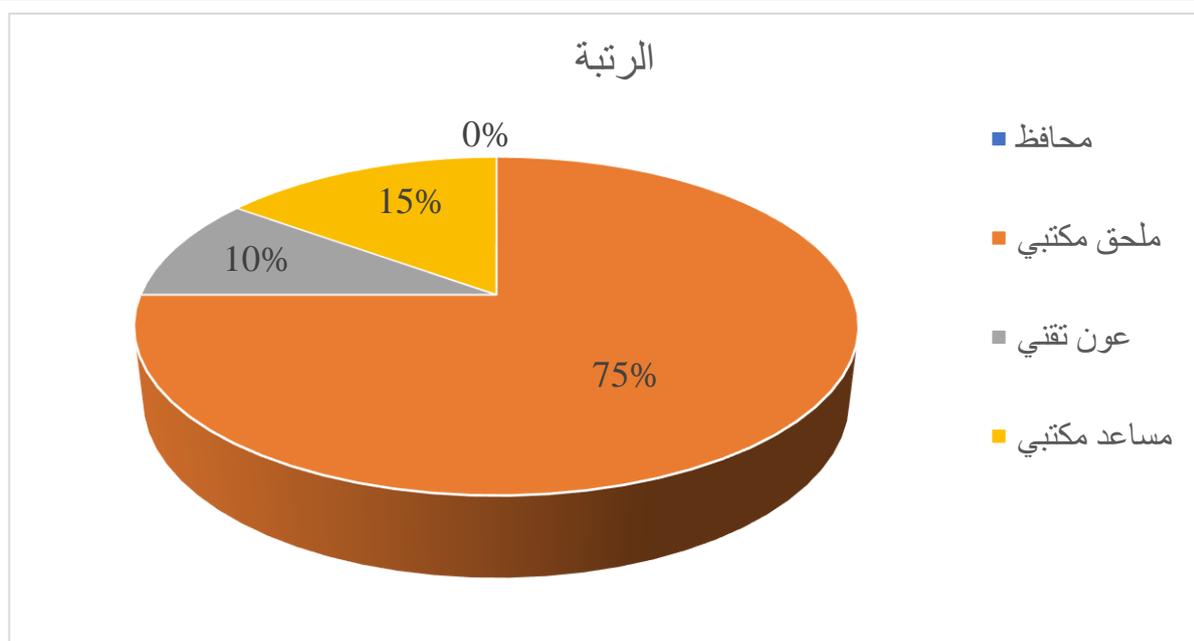
السؤال الرابع : الرتبة

جدول رقم (06) : يوضح الرتبة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
0%	0	محافظ

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

ملحق مكتبي	15	75%
عون تقني	02	10%
مساعد مكتبي	03	15%
المجموع	20	100%



الشكل رقم (06) : يوضح الرتبة

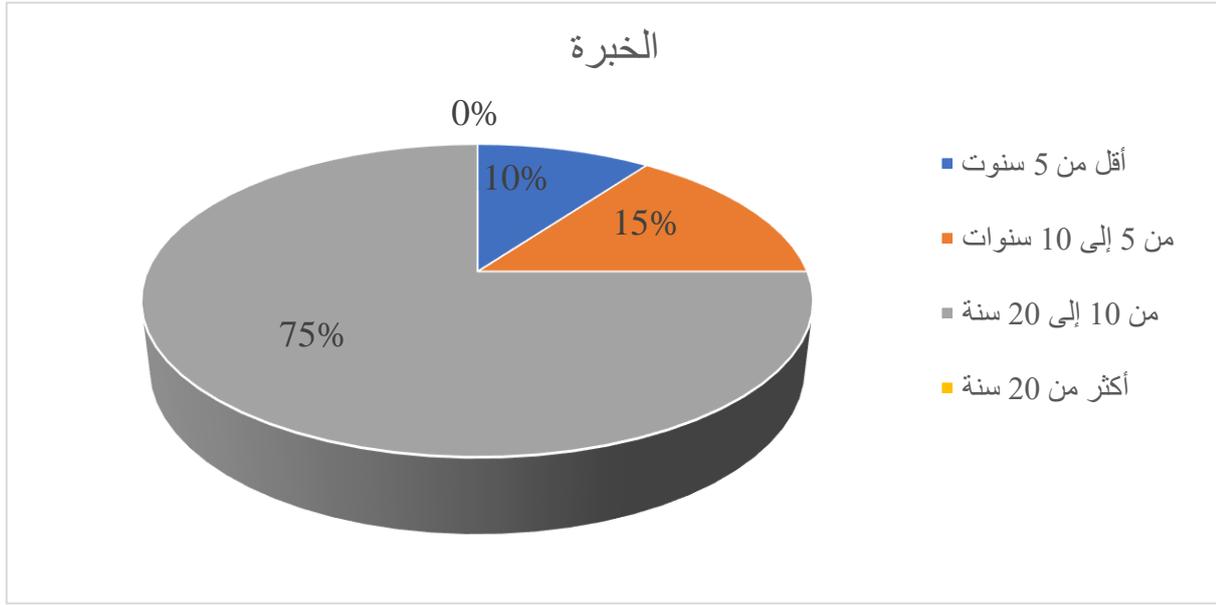
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن أكبر نسبة كانت 75% لرتبة ملحق مكتبي وهذا يدل على أنهم يتمتعون بخبرة في مجال العمل المكتبي تليها رتبة مساعد مكتبي بنسبة 10% ثم عون تقني بنسبة 15% أما رتبة محافظ فلا تتوفر عليها المكتبة وإنما يتكفل بتسييرها ملحق مكتبي ثاني أي وجود تفاوت بين رتب افراد العينة.

السؤال الخامس : الخبرة المهنية

الجدول رقم (07) : يوضح الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
10%	02	أقل من 5 سنوات
15%	03	من 5 إلى 10 سنوات
75%	15	من 10 إلى 20 سنة
0%	0	أكثر من 20 سنة

المجموع	20	%100
---------	----	------



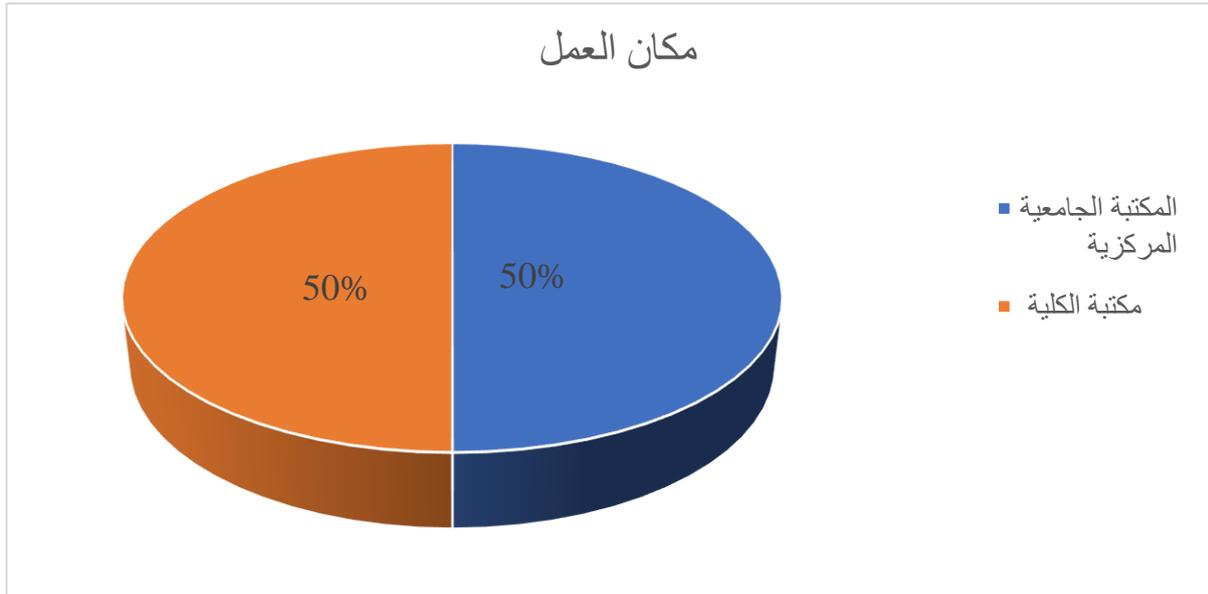
الشكل رقم (07) : يوضح الخبرة المهنية

من الجدول والشكل أعلاه يتبين لنا أن نسبة 75% يتمتعون بخبرة مهنية من 10 إلى 20 سنة هذه الخبرة مع المؤهل العلمي تضع المكتبيين في رتب إدارية عليا (ملحق مكنتبات مستوى ثاني) كرؤساء مصالح ومن ثما نقص احتكاكهم بالطلبة مما يجعل لديهم الوقت اللازم لتصفح مواقع التواصل الاجتماعي اثناء العمل بخلاف المكتبيين الأقل خبرة الذي يكون لقائهم مباشر ودائم مع الطلبة أما الخبرة المهنية من 05 إلى 10 سنوات كانت بنسبة 15% وأما اقل من 05 سنوات خبرة فكانت ب05%.

السؤال السادس : مكان العمل

الجدول رقم (08) : يوضح مكان العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%50	10	المكتبة الجامعية المركزية
%50	10	مكتبة الكلية
%100	20	المجموع



الشكل رقم (08) : يبين مكان العمل

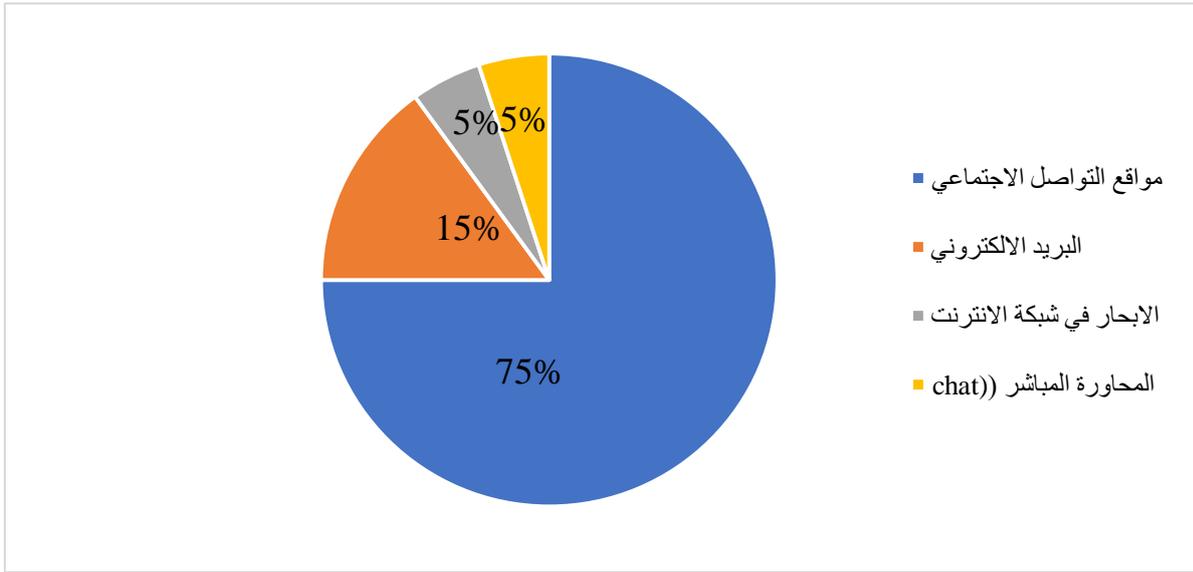
من الجدول والشكل أعلاه يتبين أن المكتبين في جامعة تيسمسيلت مقسمين بتساوي بين مكتبات الكليات والمكتبة المركزية بنفس النسبة وهي 50% وهذا يدل على نقص في موظفي المكتبة المتخصصين مقارنة بمصالح المكتبة المركزية التي تتطلب يد عاملة.

المحور الأول : استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة؟

السؤال الأول : ماهي وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى المكتبة؟

الجدول رقم (09) : يبين وسائل الاتصال الحديثة على مستوى المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
75%	15	مواقع التواصل الاجتماعي
15%	03	البريد الإلكتروني
5%	1	الابحار في شبكة الانترنت
5%	1	المحاورة المباشر (chat)
100%	20	المجموع



الشكل رقم (09) : يبين وسائل الاتصال الحديثة على مستوى المكتبة

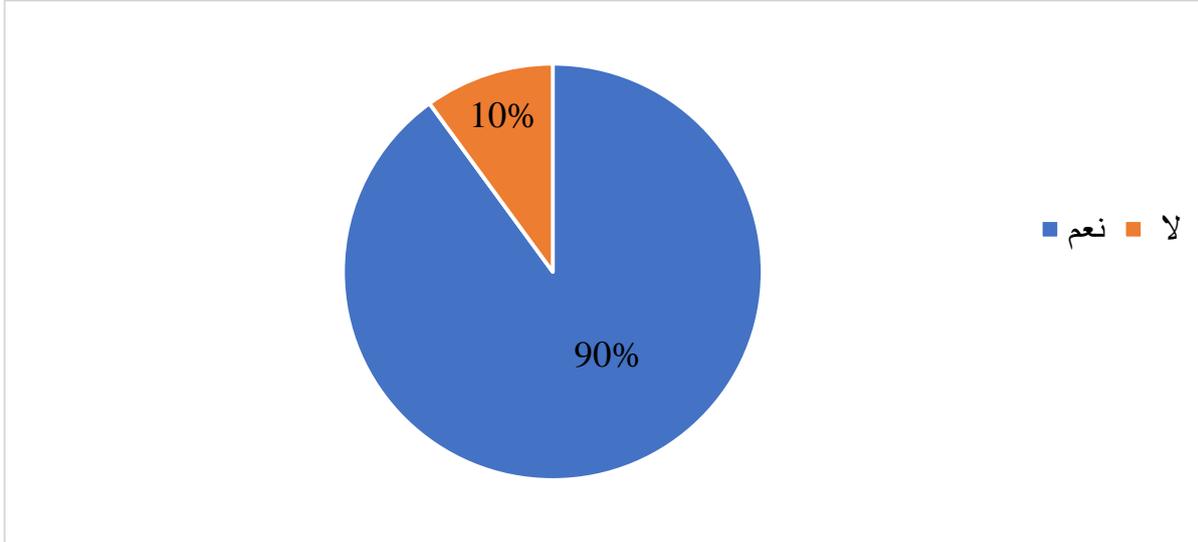
يشير الجدول أعلاه الى وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى المكتبة، وقد تم اقتراح أربع وسائل: مواقع التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، الابحار في شبكة الانترنت والمحاورة المباشر (chat).

أما عن النسب الواردة في الجدول فإنها تشير إلى ان اغلبية المكتبيين يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 75% وهذا دليل على سهولة استخدامها، واحتل البريد الإلكتروني في المرتبة الثانية بنسبة 15% وهذا يدل على أن استخدام البريد الإلكتروني تراجع منذ ظهور مواقع التواصل الاجتماعي. أما الابحار في شبكة الانترنت والمحاورة المباشر (chat) فكانت نسبتها متساوية 5% لكل اقتراح.

السؤال الثاني : هل تمتلك المكتبة صفحات على منصات التواصل الاجتماعي؟

الجدول رقم (10) : يوضح الصفحات التي تمتلكها المكتبة على منصات التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
90%	18	نعم
10%	2	لا
100%	20	المجموع



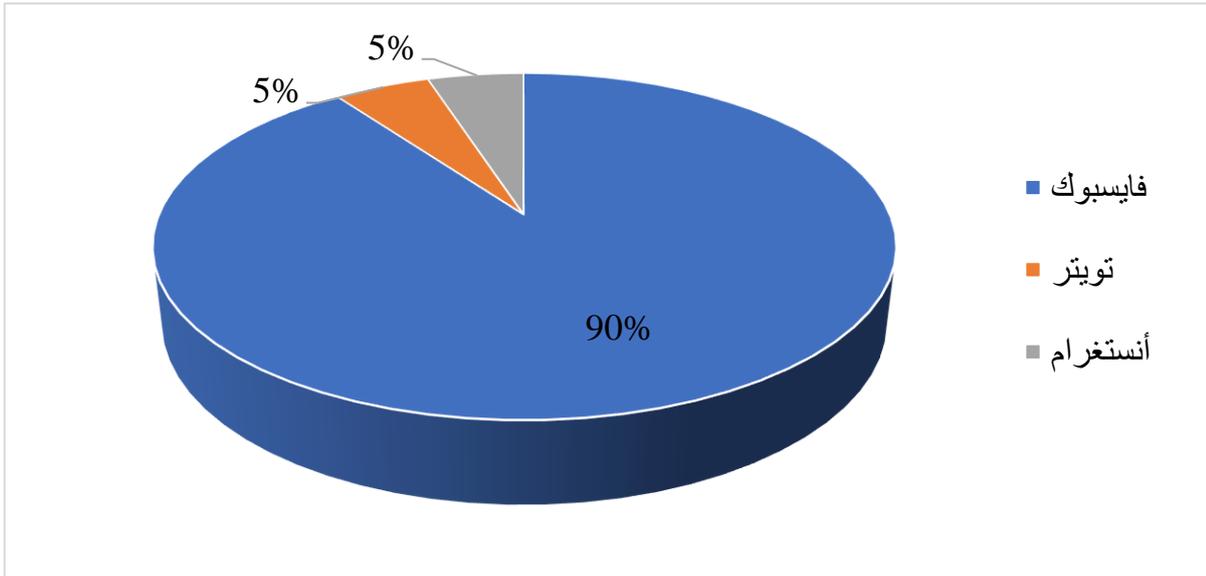
الشكل رقم (10) : يوضح الصفحات التي تمتلكها المكتبة على منصات التواصل الاجتماعي

يوضح الجدول المشار إليه اعلاه إلى امتلاك المكتبة لصفحة على مواقع التواصل الاجتماعي، ومن خلال الأرقام الموجودة نجد نسبة الاجابة بنعم تقدر ب: 90% من مجموع الاجابات وهذا ما يوضح لنا أن المكتبة تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي، في المقابل كانت نسبة الاجابة ب لا 10%. ويرجع ذلك لعدم دراية المبحوثين بوجود مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبة.

السؤال الثالث : إذا كانت الاجابة بـ (نعم) فهل هي صفحة؟

الجدول رقم(11) : يوضح نوع الصفحات التي تمتلكها المكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
90%	18	فيسبوك
5%	1	تويتر
5%	1	إنستغرام
100%	20	مجموع



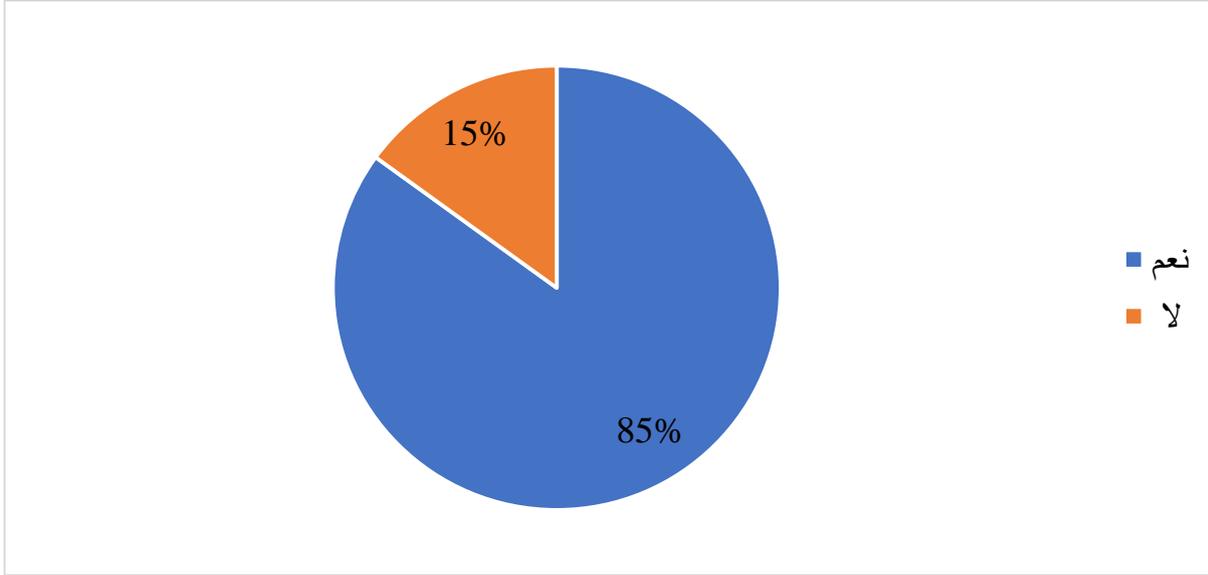
الشكل رقم (11) : يوضح نوع الصفحات التي تمتلكها المكتبة

يشير هذا الجدول الى نوع صفحات التي تمتلكها المكتبة على المواقع التواصل الاجتماعي، وكانت نسبة الاجابة على اقتراح الفيسبوك بنسبة 90% من مجمل الاجابات، وهذا راجع لسهولة استخدام الفيسبوك وشيوعه اكثر من المواقع الاخرى. وبالمقابل نجد ان كل من اقتراح التويتر والانستغرام تحصلا على نسبة 5% لكل واحد منهما، ربما يعود لعدم دراية الفئة المبحوثة بعدم توفر المكتبة على صفحات أخرى غير الفيس بوك.

السؤال الرابع : هل تتابع ما تقدمه المكتبة على صفحتها الفيسبوك؟

الجدول رقم (12) : يبين المتابعة على صفحة الفيس بوك

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
85%	17	نعم
15%	3	لا
100%	20	المجموع



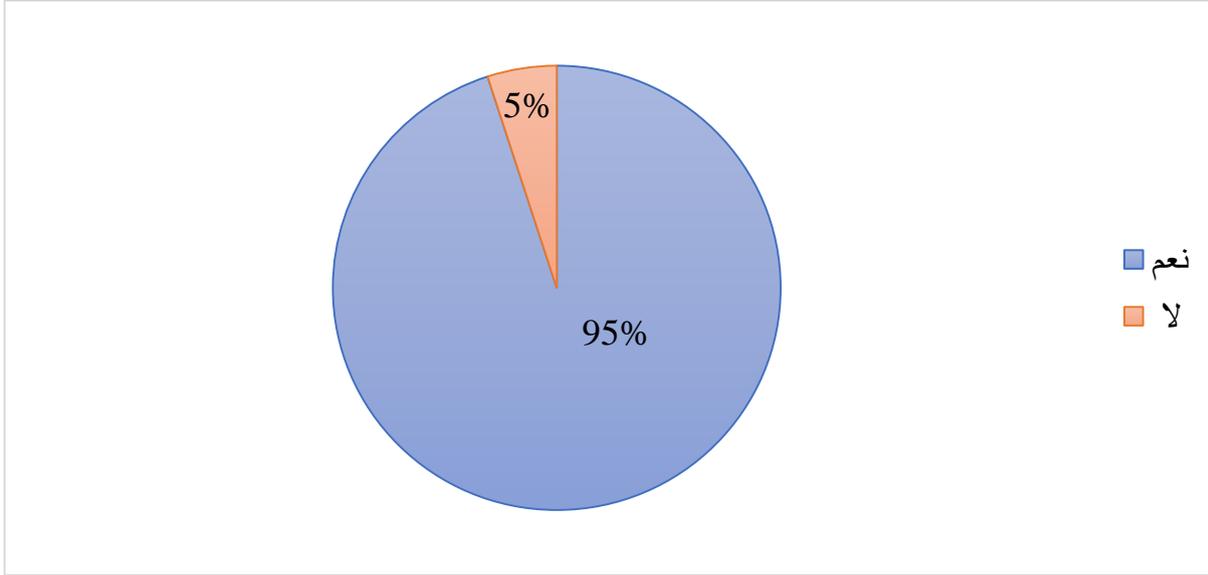
الشكل رقم (12) : يبين المتابعة على صفحة الفيس بوك

من خلال هذا السؤال اردنا معرفة ما إذا كان افراد عينة الدراسة يتابعون ما تقدمه صفحة المكتبة على الفيسبوك، وكانت اجابة 85% من افراد العينة ب نعم أي أنهم على دراية بكل ما تنشره المكتبة المركزية على صفحاتها. بينما 15% اجابوا بأنهم لا يتابعون ما ينشر على صفحة المكتبة يعود لعدم توفر الوقت المناسب لاستخدام الفيس بوك وهدفهم تلبية احتياجات المستفيدين المتزايدة خصوصا بنك الإعارة ومصحة البحث الببليوغرافي.

السؤال الخامس : هل تساعد التكنولوجيات الحديثة في تطوير الخدمة المكتبية؟

الجدول رقم (13) : يوضح مساهمة التكنولوجيات الحديثة في تطوير الخدمات المكتبية

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
95%	19	نعم
5%	1	لا
100%	20	المجموع



الشكل رقم (13) : يوضح مساهمة التكنولوجيات الحديثة في تطوير الخدمات المكتبية

يوضح الجدول المشار إليه اعلاه إلى ما إذا كانت التكنولوجيات الحديثة تساعد في تطوير الخدمة المكتبية، ومن خلال الأرقام الموجودة نجد نسبة الاجابة بنعم 95% وهذا يدل على أن المكتبين يواكبون التطورات السريعة ويستفيدوا من شبكة الانترنت في خدماتهم المكتبية كاستعمال نظام PNB في الإعارة الامر الذي خفف من عمل المكتبي في خدمة الإعارة وإتاحة الفهرس الالي لجمهور المستفيدين أيضا سياسة الاقتناء تتم عن طريق خدمة الایمیل أو التواصل عبر المسنجر لخاص بمسير المكتبة بحيث ترسل لدور النشر عناوين المراجع المطلوبة وتقوم هذه الأخيرة بالرد فيما إذا كانت متوفرة أم تتوفر على عناوين بديلة أيضا بتوفر المستودع الرقمي سهل على المكتبي اعماله الروتينية وذلك بتحميل أي مذكرة أو أطروحة يرغب بها الباحث الاتصال بمكتبات جامعية أخرى عبر خدمة البريد الإلكتروني لتبادل المعلومات ومعرفة المستجدات في ميدان العمل أما الإجابة بلا فكانت بنسبة 5%.

استنتاج المحور الأول :

من خلال تحليلنا لنتائج أسئلة المحور الأول نستنتج أن اغلبية المكتبين يستخدمون وسائل الاتصال الحديثة في المكتبة منها مواقع التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني حيث ان المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت تتوفر على موقع على هذه الصفحات وهو موقع الفيس بوك وهذه الصفحة متابعة من اغلب المكتبين فلهم دراية بكل الملتقيات والندوات والمؤتمرات والاشعارات والاعلانات التي تنشر على الصفحة ظف الى ان هذه التكنولوجيات الحديثة ساعدتهم الى حد ما في تحسن خدمة المكتبي وتخفيف الأعباء الروتينية كاستخدام نظام PNB في قسم الإعارة وتوفير الفهرس الالي على الخط لجمهور الباحثين ما خفف نسبة التردد على قسم الإعارة ويتوفر المستودع الرقمي بالمكتبة Despace ساعد المكتبي في عملية البحث عن المذكرات في الرفوف بل أصبحت متواجدة عبر الفضاء الرقمي مساهم في تسهيل الوصول بسرعة للمعلومة من طرف جمهور المستفيدين.

المحور الثاني : الخدمات المكتبية التي تقدمها صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة

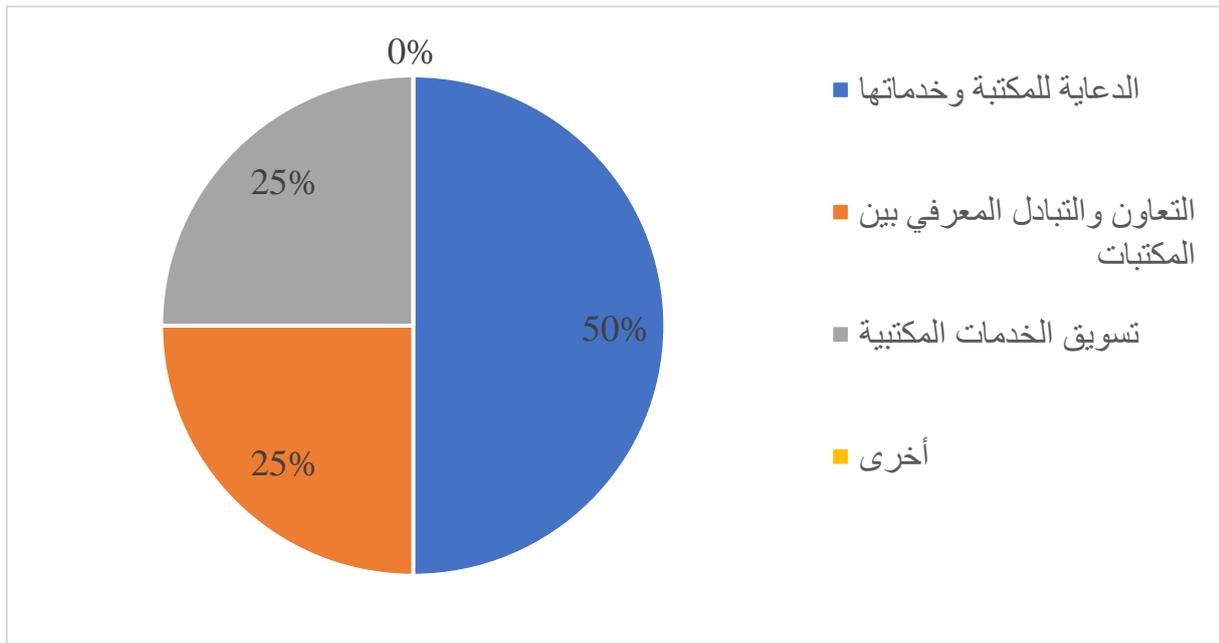
السؤال الأول: أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي.

الجدول رقم (14) : يوضح أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

50%	10	الدعاية للمكتبة وخدماتها
25%	5	التعاون والتبادل المعرفي بين المكتبات
25%	5	تسويق الخدمات المكتبية
00%	00	أخرى
100%	20	المجموع



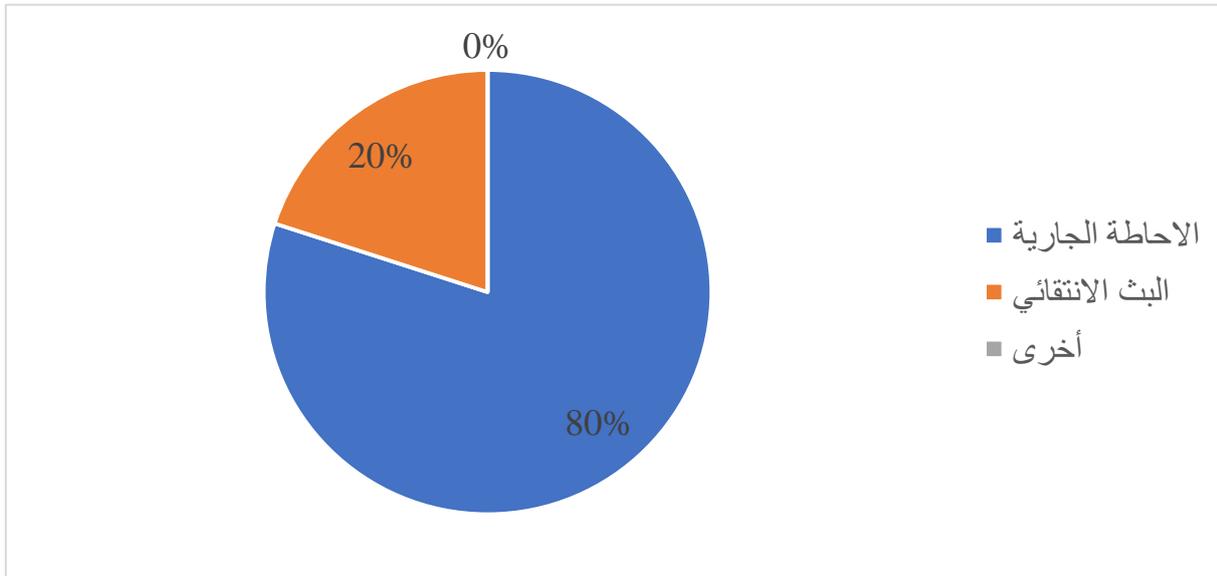
الشكل رقم (14) : يوضح اسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي

يشير الجدول الموضح اعلاه إلى أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي، وقد لاحظنا أن الدعاية للمكتبة وخدماتها كان في المرتبة الاولى بنسبة 50%، وذلك للتعرف اكثر على المكتبة وما تقدمه من خدمات واعلانات وفي المرتبة الثانية جاء كل من التعاون والتبادل المعرفي بين المكتبات، وتسويق الخدمة المكتبية بنسبة 25% لكل اقتراح اذ تهدف المكتبة الى تبادل الخبرات مع مكتبات أخرى بالإضافة الى تسويق خدماتها خارج حيزها الجغرافي فالفهرس الالي عبر الخط OPAC يحظى بتفاعل كبير من طرف مشاركين خارج الجامعة لما توفره المكتبة من مراجع قيمة بمختلف التخصصات تخدم البحث العلمي وهذا ما يزيد في التفاعل بين المكتبة والمستفيد. ولم يكن هناك أي اقتراحات اخرى من طرف أفراد عينة الدراسة.

السؤال الثاني : ماهي الخدمات المكتبية التي تقدمها صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة؟

الجدول رقم (15) : يوضح الخدمات المقدمة من طرف المكتبة عبر صفحتها الفيس بوك

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80%	16	الاحاطة الجارية
20%	4	البث الانتقائي
00%	00	أخرى
100%	20	المجموع



الشكل رقم (15) : يوضح الخدمات المقدمة من طرف المكتبة عبر صفحتها الفيس بوك

أردنا من خلال طرحنا لهذا السؤال معرفة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبة على صفحة الفيسبوك الخاصة بها.

وتبين أن الاحاطة الجارية هي اهم خدمة تقدمها المكتبة على صفحتها حيث أخذت نسبة 80%. من خلال الرد على استفسارات المستخدمين أو مجموعات نقاش تربط المستخدمين والمكتبيين عبر تفعيل خدمة Send

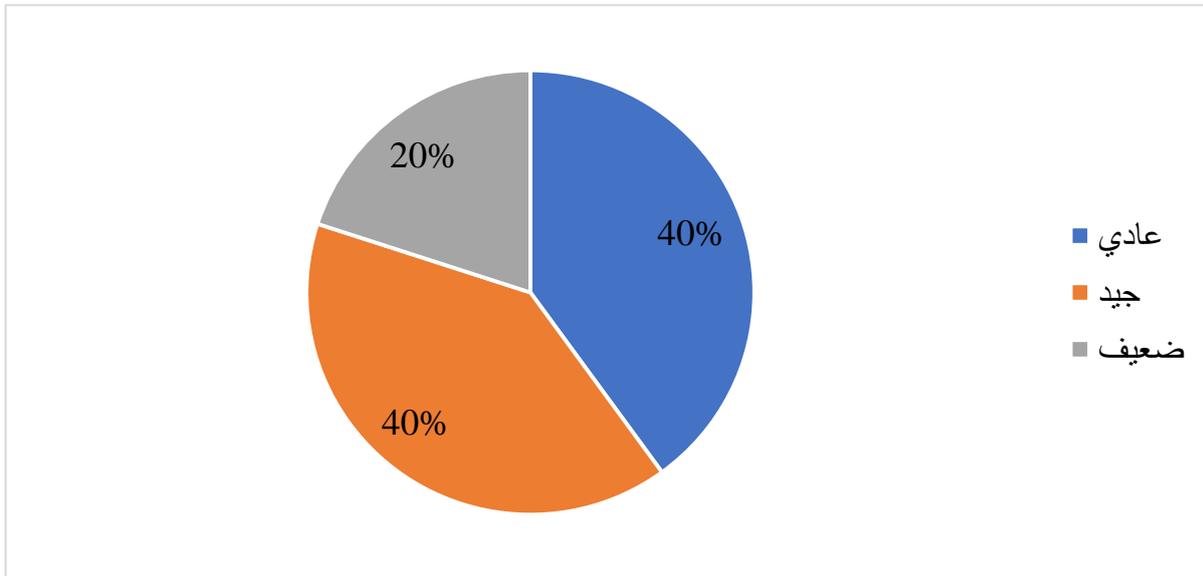
الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

message، وتليها خدمة البث الانتقائي للمعلومات بنسبة 20%. كما لم يتم ذكر اي خدمات أخرى من طرف افراد العينة

السؤال الثالث : كيف ترى تفاعل الطلاب والاساتذة مع صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة؟

الجدول رقم (16) : يوضح تفاعل الباحث مع صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
40%	8	عادي
40%	8	جيد
20%	4	ضعيف
100%	20	المجموع



الشكل رقم (16) : يوضح تفاعل الباحث مع صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية

الشكل رقم 16 يوضح مدى تفاعل الطلاب والأساتذة مع صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة من منظور أفراد عينة الدراسة، فكانت الاجابة متساوية بين عادي وجيد بنسبة 40% أي ان ما تقدمه المكتبة على صفحتها ينال رضا المستفيد. فيما كانت نسبة 20% لضعيف وهذا راجع لغياب الاهتمام الكلي بمنشورات المكتبة من قبل المشتركين بالصفحة ولعدم نشر القائم بالصفحة لموضوعات تخدم رغباتهم أو بحثهم عن معلومات غير المعلومات المنشورة عبر صفحة المكتبة.

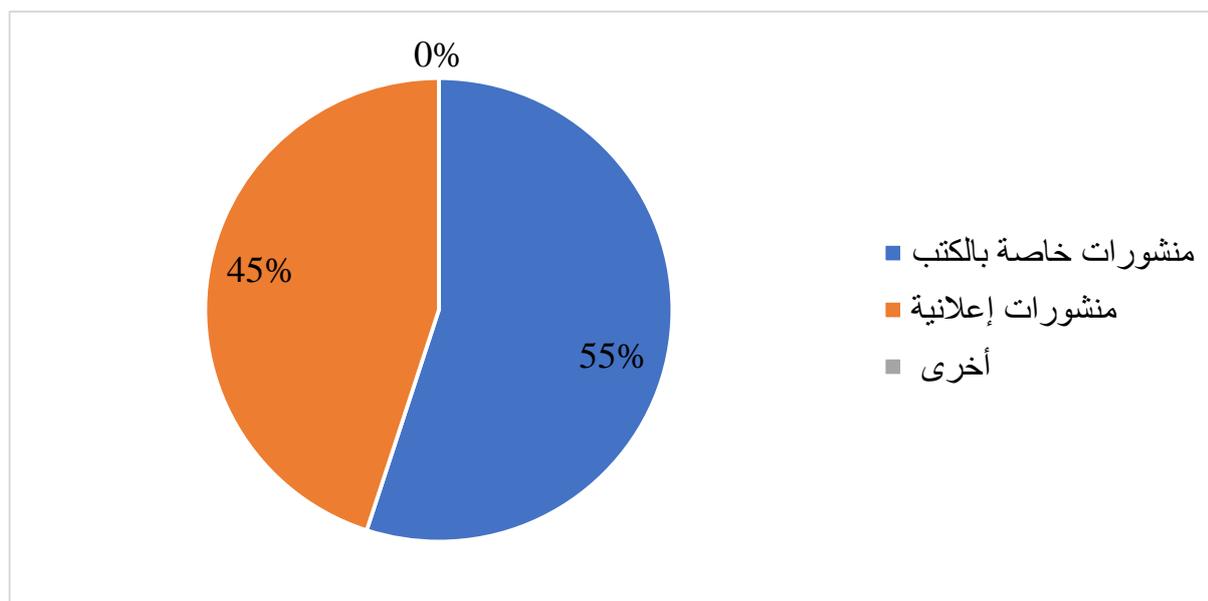
السؤال الرابع : ماهي المنشورات الأكثر تفاعلا على الصفحة؟

الجدول (17) : يوضح المنشورات الأكثر تفاعلا

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
----------------	---------	---------

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

55%	11	منشورات خاصة بالكتب
45%	9	منشورات إعلانية
0%	0	أخرى
100%	20	المجموع



شكل رقم (17) : يوضح المنشورات الأكثر تفاعل

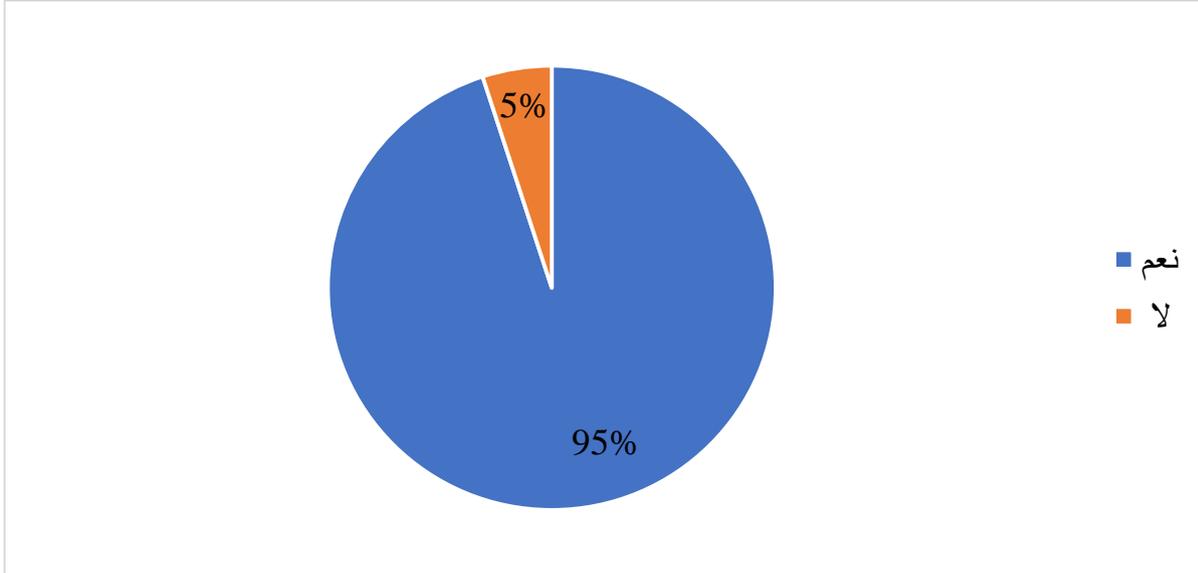
يبين الجدول اعلاه المنشورات الأكثر تفاعلا على الصفحة الفيسبوك للمكتبة، حيث لاحظنا أن منشورات الخاصة بالكتب جاءت في المرتبة الاولى بنسبة 55% أي أن زوار الصفحة يتفاعلون مع المنشورات الخاصة بالرصيد الجديد للمكتبة، الكتب الأكثر طلبا، وتصفح الفهرس الخاص بالمكتبة OPAC.

وتليها في المرتبة الثانية المنشورات الإعلانية بنسبة 45% وهي منشورات ذات طابع علمي محض تقدم إفادة للمشاركين حيث تلجئ المكتبة لوضعها في شكل إعلان كمثل عن ذلك مناقشة رسائل جامعية، وترسيم أساتذة وتحديد موعد التسجيلات الخاصة بالمكتبة، التعرف على اخبار المكتبة وفعاليتها منشورات ذات طابع تسويقي لتحسين صورة المكتبة امام المكتبات الجامعية الأخرى كان تضع صور لمعرض تم تنظيمه بالمكتبة، كما لم يتم اقتراح أي منشورات اخرى من طرف افراد عينة الدراسة.

السؤال الخامس : هل ساعدت صفحة الفيسبوك الخاصة بالمكتبة في تحسين الخدمة المكتبية؟

الجدول رقم (18) : يبين تطوير الخدمة المكتبية عن طريق صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
95%	19	نعم
5%	1	لا
20%	20	المجموع



الشكل رقم (18) : يبين تطوير الخدمة المكتبية عن طريق صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة

يبين الجدول والشكل أعلاه كيف ساعدت صفحة الفيس بوك اخصائي المعلومات في تحسين خدمته المكتبية عن طريق اتاحة المكتبة روابط عبر صفحاتها لتسهيل الاعمال الروتينية للمكتبة منها اتاحة رابط الفهرس الآلي للمكتبة عبر الخط اتاحة رابط تحميل المذكرات اتاحة رابط المكتبة الالكترونية IQRAA بينما ترى نسبة 5 ان صفحة المكتبة المركزية لم تساعد في تطوير الخدمة المكتبية والامر يقتصر في خدمة الإعارة باعتبارها خدمة تتطلب جهد فكري وجسدي من طرف اخصائي المعلومات.

استنتاج المحور الثاني :

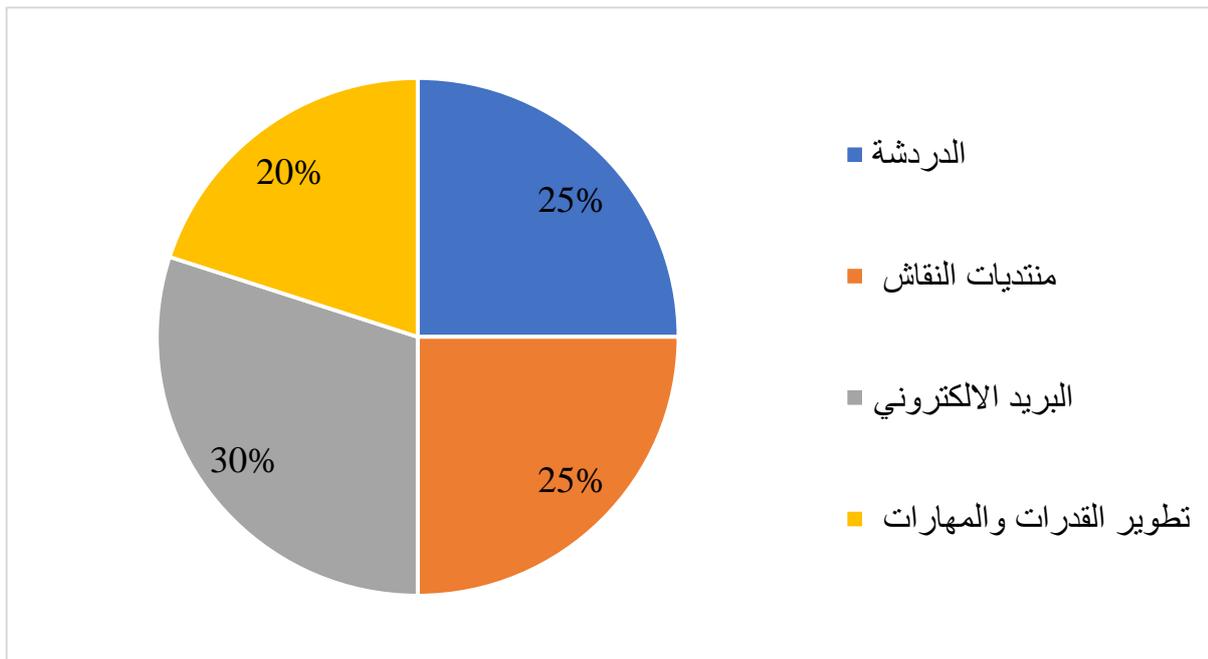
من خلال تحليلنا لنتائج أسئلة المحور الثاني نستنتج أن من أهم أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي وبصفة خاصة موقع الفيس بوك الدعاية والتسويق لخدماتها كما ان اهم خدمة تقوم بنشرها هي خدمة الإحاطة الجارية والبتث الانتقائي وهذا ما يحتاجه المستفيد في بحوثه العلمية أو في مشواره الدراسي وكانت المشورات الأكثر تفاعل هي المنشورات الخاصة بالمصادر الحديثة للمكتبة وما تنشره من فعاليات وانشطة بغرض الترويج والتسويق لأكثر قدر ممكن من المستفيدين حيث كانت لصفحة الفيس بوك الفضل في تعريف جمهور الطلبة والباحثين عن الخدمات المتاحة عبر الخط التي بدورها خففت عن المكتبي اعماله الروتينية اليومية.

المحور الثالث : تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على المكتبي

السؤال الأول : مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي؟

الجدول رقم (19) : يوضح مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%25	5	الدرشة
%25	5	منتديات النقاش
%30	6	البريد الالكتروني
%20	4	تطوير القدرات والمهارات
%100	20	المجموع



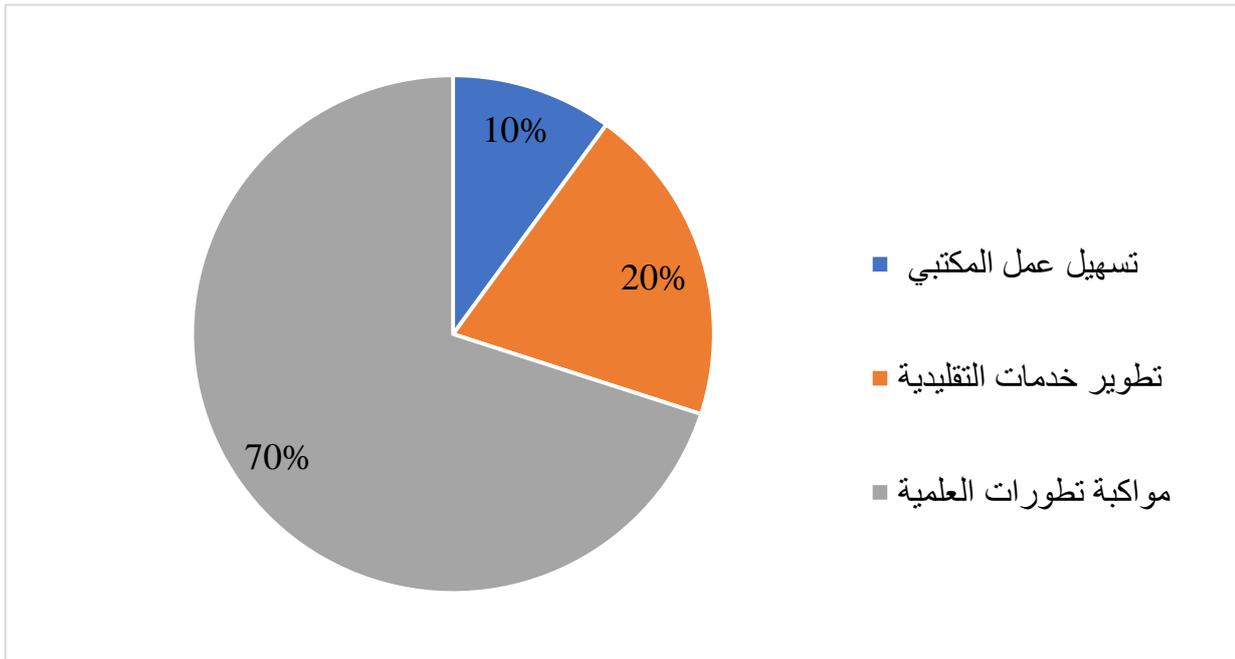
شكل رقم (19) يوضح مجالات استخدام المكتبين لمواقع التواصل الاجتماعي

يشير الجدول الموضح اعلاه إلى مجالات استخدام المكتبين لمواقع التواصل الاجتماعي، وتوضح الأرقام الموجودة في الجدول أن نسبة 30% يستخدمون البريد الإلكتروني باعتبار معظم الأخصائيين يمتلكون بريد الكتروني شخصي، ثم تليها الدردشة ومنتديات النقاش بنسبة 25%، حيث يستعمل في التواصل مع الزملاء في العمل و20% يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تطوير القدرات والمهارات سواء الشخصية أو المهنية.

السؤال الثاني : ما سبب لجوئكم الى الخدمات المكتبية الالكترونية؟

الجدول رقم (20) : يوضح مجالات استخدام المكتبين لمواقع التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
10%	2	تسهيل عمل المكتبي
20%	5	تطوير خدمات التقليدية
70%	13	مواكبة تطورات العلمية
100%	20	المجموع



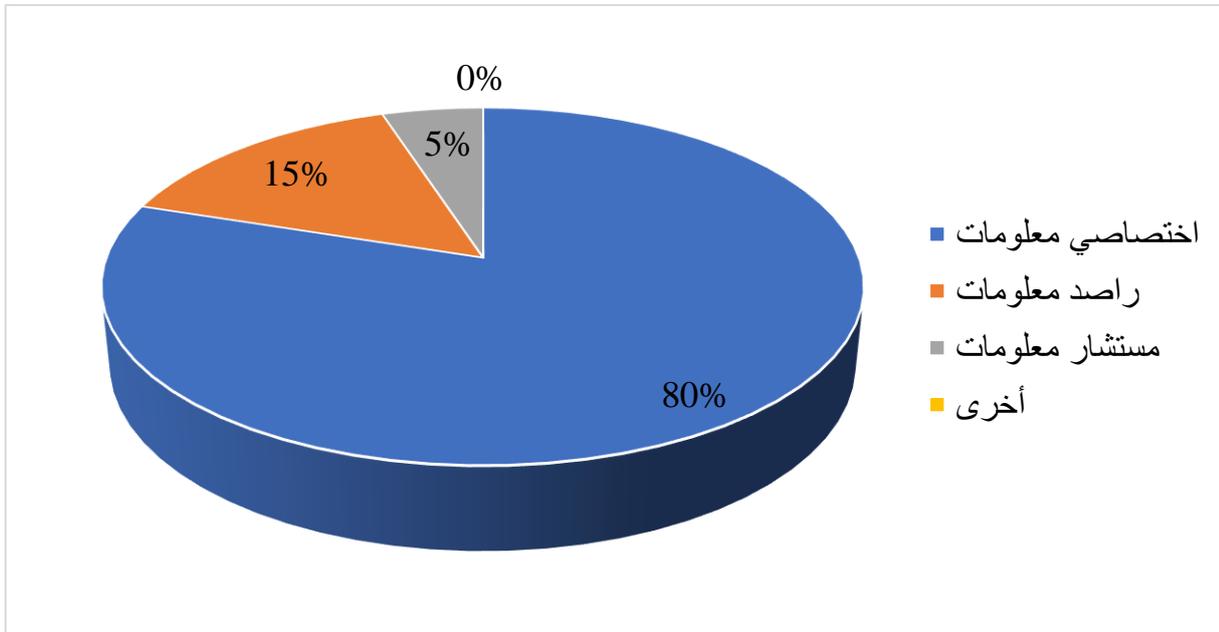
الشكل رقم (20) : يوضح مجالات استخدام المكتبين لمواقع التواصل الاجتماعي

يوضح هذا الجدول سبب لجوء المكتبة الى الخدمات المكتبية الالكترونية، واتضح من خلال الأرقام الواردة في الجدول بأن مواكبة التطورات العلمية تحصلت على نسبة 70% أي أن التطور الراهن الذي يشهده العالم في المجال العلمي والتكنولوجي هو احد اهم أسباب التحول الرقمي والالكتروني للمكتبات حيث اصبح اخصائي المعلومات امام حتمية الواقع الافتراضي، وجاء بعده تطوير الخدمات التقليدية بنسبة 20%. وكان اقتراح تسهيل عمل المكتبي في الاخير بنسبة 10%.

السؤال الثالث : ماهي الادوار الجديدة للمكتبي في البيئة الالكترونية؟

الجدول رقم (21) : يوضح أدوار المكتبي في البيئة الرقمية

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
80%	16	اختصاصي معلومات
15%	3	راصد معلومات
5%	1	مستشار معلومات
0%	0	أخرى
100%	0	المجموع



الشكل رقم (21) يوضح أدوار المكتبي في البيئة الرقمية

اردنا من خلال طرحنا لهذا السؤال معرفة الادوار الجديدة للمكتبي في البيئة الالكترونية، وتم اقتراح ثلاث ادوار وكانت الإجابات كالتالي : في المرتبة الاولى جاء اختصاصي المعلومات بنسبة 80% باعتباره المصطلح الشائع في البيئة الرقمية ثم راصد المعلومات بنسبة 15% وفي الاخير مستشار معلومات بنسبة 5%، حيث كل الأدوار تصب في قالب واحد يخدم البيئة الرقمية

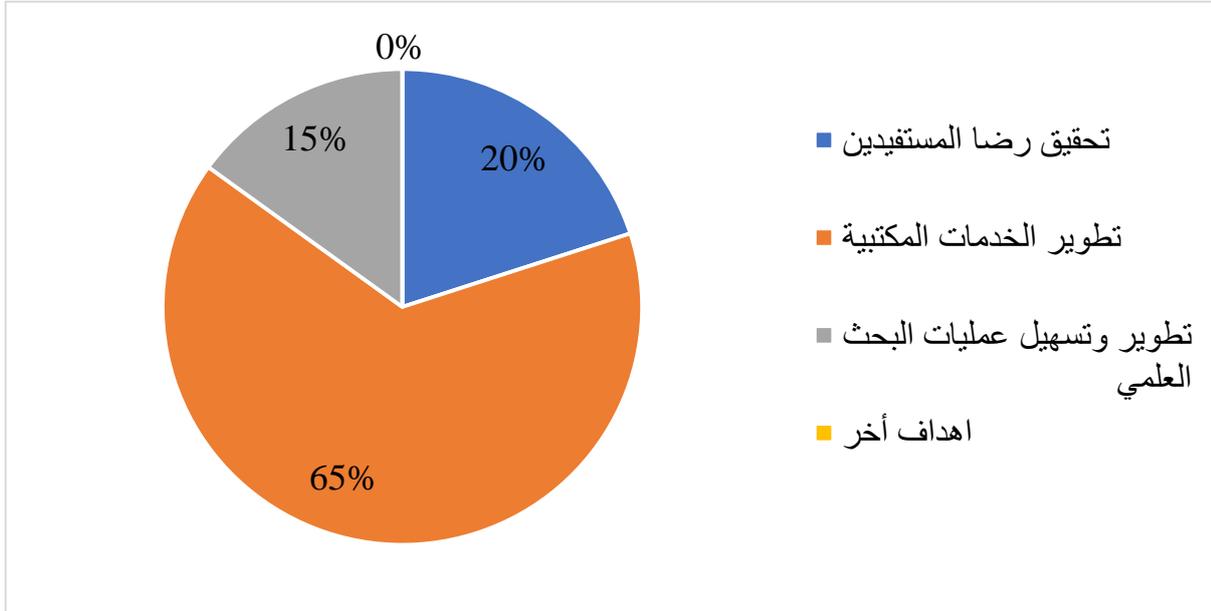
السؤال الرابع : اهداف المكتبة من استخدامها وسائل التواصل الاجتماعي حسب رأيك؟

الجدول رقم (22) : يوضح اهداف المكتبة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20%	4	تحقيق رضا المستفيدين
65%	13	تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

15%	3	تطوير الخدمات المكتبية
0%	0	اهداف آخر
100%	20	المجموع



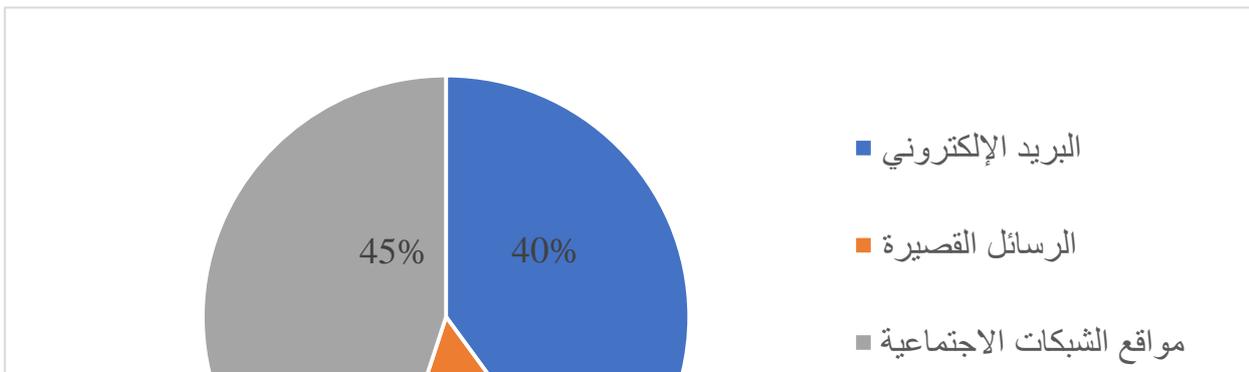
شكل رقم (22) : يوضح اهداف المكتبة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

يوضح الجدول والشكل أعلاه اهداف المكتبة من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي فكانت تطوير وتسهيل عملية البحث العلمي بنسبة 65% وهذا هدف كل مكتبة خدمة البحث العلمي ثم تليها تحقيق رضا المستفيد بنسبة 20% وهذا ما تسعى اليه المكتبة لتوفير كل ما هو جديد بغية رضا المستفيد اما نسبة 15% فكانت لتطوير الخدمات المكتبية.

السؤال الخامس : عند تواصلك مع زميلك اثناء العمل ماذا تستخدم ؟

الجدول (23) : يوضح وسيلة الاتصال المستعملة اثناء العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
40%	8	البريد الإلكتروني
15%	3	الرسائل القصيرة
45%	9	مواقع الشبكات الاجتماعية
100%	20	المجموع

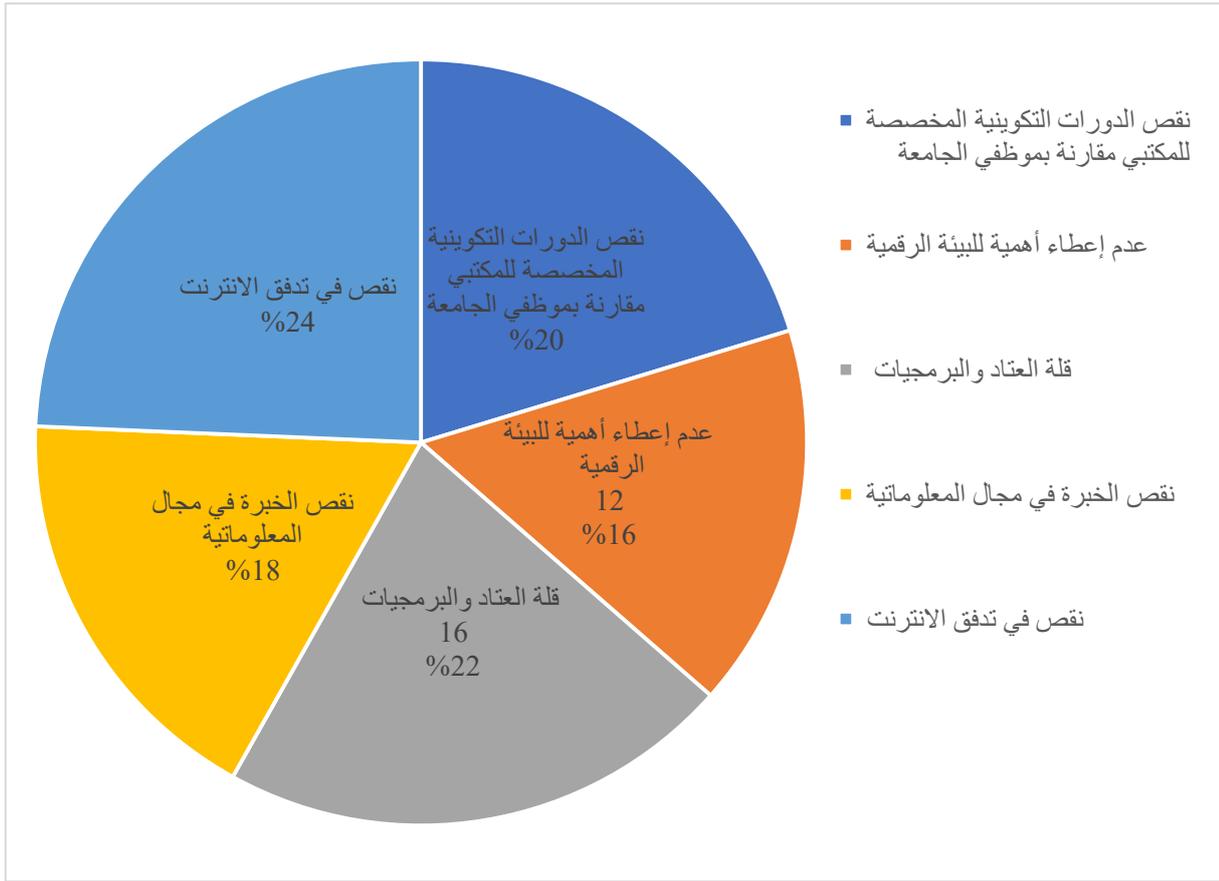


شكل رقم (23) : يوضح وسيلة الاتصال المستعملة اثناء العمل

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن أكثر وسيلة مستخدمة للتواصل مع الموظفين اثناء العمل هي مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 45% نظرا لسهولة استخدامه ثم يأتي البريد الالكتروني بنسبة 40% فكلاهما يعتمدان على شبكة الانترنت فيما تبقى خدمة الرسائل القصيرة بنسبة 15%.

السؤال السادس : ماهي اهم الصعوبات التي تواجهك في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في مكتبك؟

- نقص الدورات التكوينية المخصصة للمكتبي مقارنة بموظفي الجامعة 15 تكرار.
- عدم إعطاء أهمية للبيئة الرقمية 12 تكرار.
- قلة العتاد والبرمجيات 16 تكرار.
- نقص الخبرة في مجال المعلوماتية 13 تكرار.
- نقص في تدفق الانترنت 18 تكرار.



شكل رقم (24) : يوضح اهم الصعوبات التي تواجه المكتبي في استخدام تطبيقات الويب 2.0

استنتاج المحور الثالث :

من خلال تحليلنا لنتائج أسئلة المحور الثالث نستنتج ان وسائل التواصل الاجتماعي متوفرة في المكتبة المركزية اذ يستخدمها المكتبي في الدردشة او التواصل مع زملاءه في العمل وفي تطوير مجاله المهني حيث لجئت لمكتبة الى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتطوير البحث العلمي الذي يخدم المستفيد بالدرجة الأولى واما هذا الواقع الافتراضي برزت عدة مسميات للمكتبي اشهرها اخصائي المعلومات باعتباره على دراية بكل ما افرزته البيئة الرقمية من تكنولوجيات رقمية الا ان نقص الكوادر البشرية والدورات التكوينية وقلة البرمجيات الحديثة وقفت حائلا امام استغلال التقنيات الحديثة في المكتبة المركزية.

2-2-2 استنتاج عام :

من خلال دراستنا لموقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت خلصنا الى النقاط التالية :

– تمتلك المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت صفحة على شبكات التواصل الاجتماعي وهي على الفيس بوك.

– تسير هذه الصفحة من طرف مدير المكتبة وكذا المكلف بخلية الاعلام بالمكتبة من الدوافع التي أدت الى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بوجه عام والفيس بوك بوجه خاص في المكتبة هي :

☞ وسيلة دعاية و اعلام للمكتبة وخدماتها.

☞ يمكن من خلالها اتاحة خدماتها في بيئة تواصلية جديدة.

☞ تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة.

☞ التعريف بأنشطة المكتبة.

وأمام هذا الواقع الافتراضي صار إحصائي المعلومات على دراية تامة بأن مواقع التواصل الاجتماعي صارت ضرورة حتمية في المكتبات لتحل عدة عمليات فنية وتسهل للمستفيد الوصول والحصول على المعلومة من المواقع الى الواقع.

2-3 النتائج على ضوء الفرضيات :

تم صياغة الفرضية الأولى حول استغلال المكتبة المركزية لشبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدماتها وبالمقارنة مع نتائج المحور الأول نرى أن هذه الفرضية تحققت من خلال امتلاك المكتبة المركزية صفحة فيس بوك لتقديم وترويج خدماتها.

أما الفرضية الثانية : فكانت حول مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين الخدمة المكتبية عند المكتبي في المكتبة المركزية وبالمقارنة مع نتائج المحور الثاني نرى ان صفحة الفيس بوك الخاصة

بالمكتبة المركزية ساعدت المكتبي في تحسين أدائه المهني من خلال التعرف على المصادر الحديثة للمكتبة التعرف على احدث التقنيات المتبينة المستخدمة في مكتبات أخرى وسهولة الوصول الى مواقع الكترونية اكااديمية تساعد اخصائي المعلومات في تطوير وتحسين الكفاءة المهنية والتعرف على اخبار المكتبة من مستجدات وانشطة تقام على مستوى المكتبة ظف الى توفر خدمة الإحاطة الجارية والبت الانتقائي التي خفتت عن المكتبي تساؤلات المستفيد حول رصيد المكتبة.

الفرضية الثالثة : ما اذا كانت صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة المركزية تتوفر على كل البيانات الكفيلة بالتعريف بالمكتبة نرى ان هذه الفرضية محققة حيث تحتوي الصفحة على موقعها الجغرافي إضافة إلى الرابط الالكتروني واوقات العمل إضافة الى اتاحتها روابط الكترونية من شأنها مساعدة الباحث في بحوثه العلمية ومقالات منشورة في مجالات وطنية مختلفة تخص المكتبات وتخدم البحث العلمي بصفة عامة.

الفرضية الرابعة : كانت حول التحديات والمعوقات التي تواجه المكتبي للاستغلال الأمثل لشبكات التواصل الاجتماعي بغرض تحسين الخدمات المكتبية اذ أن نقص اليد العاملة (المكتبيين) يؤثر على جودة الخدمات المقدمة بالإضافة الى نقص الدورات التكوينية في هذا المجال كذلك نقص في الميزانية المخصصة للمكتبة لشراء العتاد والبرمجيات الحديثة بالإضافة الى نقص في تدفق الانترنت كل هذه المعوقات تؤثر على اخصائي المعلومات وبالتالي تشكل حائلا امام استغلال التكنولوجيات الحديثة في المكتبة المركزية.

2-4 الاقتراحات والتوصيات :

من خلال دراستنا المتعلقة بتأثير مواقع اتواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبي، توصلنا إلى وجود جملة من النقائص التي يستوجب علينا الوقوف عندها وتشخيصها لتقديم حلول مبدئية بإمكانها تغيير واقع المكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت بخصوص استغلال شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات المعلومات وفي هذا الصدد ارتأينا وضع مجموعة من المقترحات التي قد تساهم برأينا في تجاوز تلك الثغرات والنقائص التي تحول دون استغلال هذه التكنولوجيا على الوجه اللائق الذي سيحقق قيمة مضافة إلى الخدمات التي تقدمها المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت وهي كالاتي :

☞ السعي لمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة واستغلال شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم خدمات افضل لجمهور المستفيدين.

☞ تطوير موقع المكتبة وذلك بإضافة بعض الخدمات التي من شأنها زيادة عدد المستفيدين

☞ السعي إلى استغلال مختلف شبكات التواصل الاجتماعي كاليوتيوب والإنستغرام لزيادة عدد مشتركى الصفحة ومستفيدي المكتبة الفعليين.

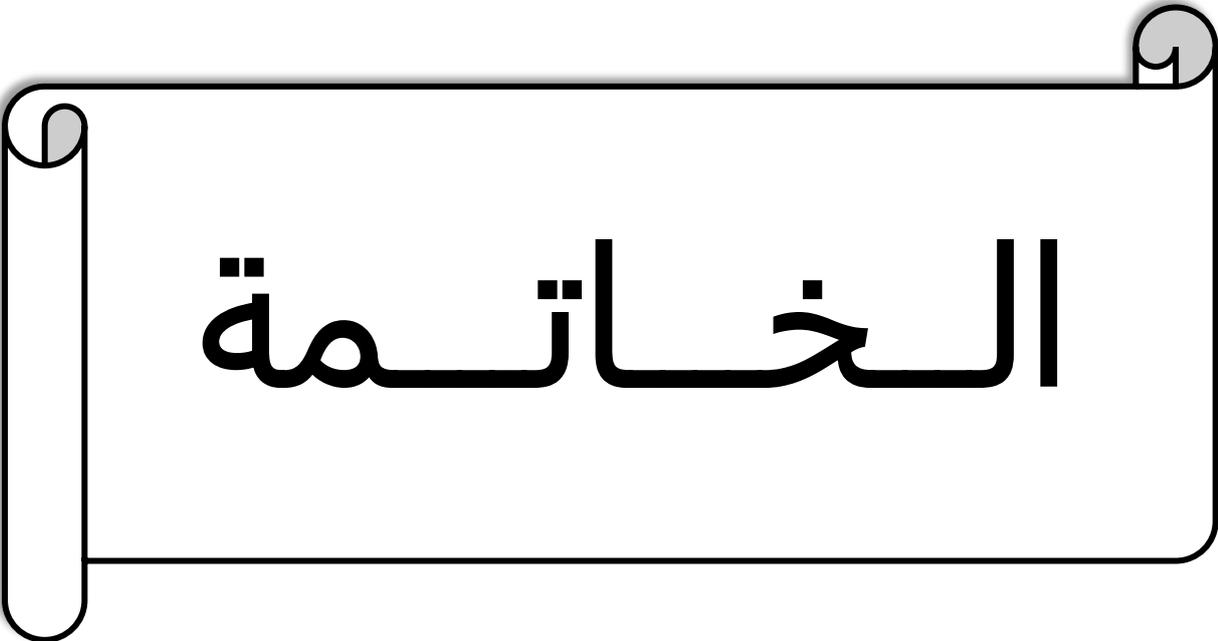
☞ التعريف بأقسام المكتبة له اهمية كبيرة فعلى المكتبة التعريف به لأن المكتبات تختلف في تقديم خدماتها ووضع روابط للفيديوهات ارشادية وتعريفية بالمكتبة.

☞ عقد صداقات مع مكتبات أخرى عربية وأجنبية لجذب اكبر عدد من المستفيدين والاستفادة من خبرات المكتبات الأخرى.

☞ عرض صور الأنشطة والفعاليات وورش العمل وعرض صور أقسام المكتبة وإضافة صور مقدمي الخدمة من أخصائي معلومات لأن ذلك يشعر المستفيد بنشاط المكتبة ويعطي دعم لأخصائي المعلومات في العمل أكثر.

الفصل الثالث دراسة على موقع الفيس بوك للمكتبة المركزية بجامعة تيسمسيلت

- ضرورة التوعية المستمرة للعاملين في قطاع المكتبة بتطوير ومتابعة كل ما هو جديد من تطورات تقنية والتي من شأنها أن ترفع من مستوى الخدمة المقدمة.
- تكثيف الدورات التكوينية والتدريبية ليكون اخصائي المعلومات مثقف معلوماتيا ويستطيع التعامل مع البيئة الرقمية.
- التفتح على تجارب المكتبات الأجنبية في توظيف واستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات.
- ضرورة توفير أجهزة حواسيب في كل مصالح المكتبة حتى تسهل عمل المكتبي.
- ضرورة إعطاء أهمية للمكتبة من طرف الإدارة الوصية على أنها المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط الجامعة.



الخاتمة

الخاتمة :

إن مواكبة المكتبات الجامعية المركزية للتطورات التكنولوجية الحاصلة أصبح امرأ ضروريا للارتقاء بمستوى تقديم الخدمات المعلوماتية، خاصة وأن العالم اليوم أصبح بمثابة قرية صغيرة، لذا تسعى هذه المكتبات لعكس صورتها من خلال إحدى أهم هذه التكنولوجيات ألا وهي شبكات التواصل الاجتماعي، التي من دون شك أصبحت الأكثر انتشارا بين كل فئات المجتمع على العموم والمجتمع الجامعي على الخصوص ومن منطلق أن المكتبات الجامعية المركزية تعد أهم مؤسسة داعمة للعملية التعليمية و تكمل الجامعة في تحقيق أهدافها وجب عليها مواكبة كل التطورات التكنولوجية الحديثة حتى تضمن لنفسها مكانة في مجتمع المعلومات أصبح اخصائي المعلومات يلعب حلقة الوصل بين المكتبة والخدمات المكتبية.

مما سبق وتقدم يمكن القول أن المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت تسعى بكل ما تتوفر عليه من إمكانات وموارد مالية، مادية وبشرية لمجريات والتطورات التكنولوجية المختلفة من أجل إتاحة خدماتها للمستفيدين والتنوع فيها بهدف تقريبهم إليها وربطهم بشكل دائم بمحيط المكتبة الثقافي والعلمي من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بنحو يعرف بها وخدماتها وسط كل شرائح المجتمع هذا من جهة، ومن جهة أخرى سهولة ومجانية استخدامها من طرفهم؛ لذا فقد اختارت الفايسبوك Facebook كصفحة تعريفية بكل ما يتيح من نشاطات وتظاهرات علمية وثقافية سواء عن طريق الصور وحتى الفيديو، من أجل إعطاء صورة كاملة بمجمل محتوياتها من موارد مختلفة تعمل مجتمعة على تحقيق رغبات مستفيديها وإشباع حاجاتهم من المعلومات؛ التي تتوفر عليها منذ إنشاء الصفحة إلى غاية يومنا هذا قناعة منها بضرورة الاجتهاد لإتاحة خدمات المعلومات بشكل يضمن الديمومة والمواصلة نحو الرقي بالمكتبة دون ان ننسى المكتبي الذي كان له حظ من هذه التكنولوجيات اذ سهلت عليه المهام المكتبية وأصبحت تقدم في شكل الكتروني رغم وجود صعوبات تعرقل مهامه كنقص الميزانية والعتاد والبرمجيات ونقص الدورات التكوينية لذا خلصنا الى جملة من المقترحات من شأنها تحسين استغلال شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت والزيادة في تطوير الخدمات المكتبية المقدمة للمستفيد منها.

وفي انتظار تقديم واستغلال المكتبة المركزية لمواقع أخرى بغرض تحسين وجودة الخدمات المقدمة لجمهور المستفيد وجب على الإدارة وعيها التام بأهمية الدور الذي تؤديه المكتبة للمجتمع.

ييليوغرافيا

I معاجم :

- 01- ابن فارس أحمد، معجم مقاييس اللغة ج6، بيروت : دار الفكر، 1979.
- 02- ابن منظور محمد، لسان العرب، ط1، ج11، بيروت : دار صادر.
- 03- لزبيدي محمد، تاج العروس من جواهر القاموس، ج31، الكويت : دار الهداية.

II الكتب :

- 01- أحمد، بدر ؛ المدخل إلى علم المعلومات والمكتبات. الرياض: دار المريخ، 1985.
- 02- باشا، حسان شمسي، وسائل التواصل الاجتماعي رحلة في الأعماق، دمشق : دار القلم ، ط 1: 2020.
- 03- الحزيمي، سعود بن عبد اله، خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة، ط2، الرياض : مطبوعات الملك فهد الوطنية، 2003.
- 04- حشمت، قاسم. المكتبة والبحث، القاهرة: مكتبة غريب، 2002.
- 05- خيضر، مؤيد يحي. خدمات المعلومات المحوسبة وفق نظام Winisis. ط1. عمان : دار دبلجة، 2008.
- 06- الدباس، ربا احمد. خدمات تدريب المستفيدين. عمان : دار دجمة، 2015.
- 07- الدلمي، عثمان محمد، مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب، ط1، عمان : دار غيداء للنشر والتوزيع، 2020.
- 08- ربحي عليان، مصطفى، إدارة الجودة الشاملة في المكتبات الجامعية : مبادئها متطلباتها مشكلاتها، مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، ع02، مج 24، سبتمبر 2019.
- 09- ربحي عليان، مصطفى، أمين النجداوي. مبادئ ادارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان : دار صفاء، 2005.
- 10- سلامة، عبد الحافظ محمد. خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية. عمان : دار الفكر، 1997.
- 11- الشاعر، عبد الرحمان، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الإنساني، عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.
- 12- شفيق، حسنين، الاعلام الجديد: تكنولوجيا جديدة في عصر ما بعد التفاعلية: دار الفكر والفن، 2011.
- 13- شقرة، علي خليل، الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي، عمان : دار أسامة للنشر والتوزيع، 2013.
- 14- صادق، عباس مصطفى، الإعلام الجديد المفاهيم والوسائل والتطبيقات، (د.ط)، عمان : دار الشروق للنشر والتوزيع، 2008.
- 15- العريشي، جبريل بن حسن ، بنت عبد الرحمن؛ سلمى ؛ الدوسري، محمد ، الشبكات الاجتماعية والقيم - رؤية تحليلية، عمان : الدار المنهجية للنشر والتوزيع 2015.
- 16- العلي، صالح ، مهارات التواصل الاجتماعي أسس ومفاهيم وقيم، ط1، عمان، 2015.

- 17- غسان، خالد؛ يوسف، المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، ماهية التواصل الاجتماعي وابعادها، ط1، عمان، دار النفائس للنشر والتوزيع، 2013.
- 18- قمجية، حسان أمحد، الفيسبوك تحت المجهر، ط1، مصر : دار النخبة للنشر والتوزيع، 2017.
- 19- كاسير، شينا، وسائل التواصل الاجتماعي: دليل علمي للهيئات المعنية بالإدارة الانتخابية، شركة بانغلوس، 2014.
- 20- کران، سليمان بكرين، الاتصال الجماهيري والخدمة الاجتماعية، د ط، عمان، دار الراية للنشر والتوزيع، 2015.
- 21- محمد العوض محمد وداعة الله، مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي، دار الخليج للنشر والتوزيع: الأردن، 2020.
- 22- المدادحة، احمد نافع، الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. د.م: دار المعنز، 2013.
- 23- مركز الحرب الناعمة للدراسات، شبكات التواصل الاجتماعي – منصات للحرب الأمريكية الناعمة، مكتبة مؤمن قريش، بيروت-2016، ط1.
- 24- النوايسة، غالب عوض، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات ،ط1، عمان :دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 25- الهوش، أبو بكر، التقنية الحديثة في المعلومات والمكتبات نحو إستراتيجية عربية لمستقبل مجتمع المعلومات، القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، 2002م.
- وائل مبارك خضر فضل الله، أثر الفايسبوك على المجتمع، السودان :شمس النهضة، ط 01، 2010م

III مقالات الدوريات :

- 01- بن الطيب، زينب، مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي نموذجاً، مقال منشور على الانترنت.
- 02- الحاوري، عبد الغني أحمد علي ، العلاقات الاسرية في ظل الإدمان على مواقع التواصل، المانيا : المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط1، 2021.
- 03- رانيا، بوعفان، دور الفايسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات : دراسة ميدانية لصفحة فايسبوك المكتبة العمومية بخنشلة، مجلة الباحث للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مج13، ع01، جانفي 2021.
- 04- السعيد؛ مبروك إبراهيم، مواقع التواصل الاجتماعي وتعزيز تفاعل الثقافات في العصر الرقمي، القاهرة : مؤسسة الباحث للاستشارات البحثية.
- 05- ضليمي طه، سوسن ؛ البسيوني، بدوية محمد، الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية.
- 06- عبديش، صونية، الشباب الجزائري والفايسبوك بين فرص الاستخدام ومعضلة الإدمان، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر : طاكسيج. كوم، للدراسات والنشر والتوزيع، ، 2016.

- 07- عروة، أحمد، الاحتياجات التدريبية لأخصائي المكتبات في ظل البيئة الرقمية : دراسة حالة لمكتبة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية – الجزائر.
- 08- قموح، ناجية؛ بودربان؛ عز الدين، بوخالفة؛ خديجة، كفايات ومواصفات اخصائي المعلومات للتأقلم مع البيئة الرقمية دراسة ميدانية بمكتبات جامعة قسنطينة، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة2، الجزائر.
- 09- قموح؛ ناجية، خدمات المعلومات المتاحة عبر مواقع ويب المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية ومكتبة جامعة الجزائر 1، مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية جامعة قسنطينة2- عبد الحميد مهري، الجزائر.
- 10- المتبولي، هبة أحمد محمد، المكتبات الجامعية المصرية والعربية على شبكات التواصل الاجتماعي: دراسة وصفية تحليلية مقارنة : جامعة طنطا : مصر.
- 11- مصباح، محمد، الخدمة المرجعية الرقمية بمكتبة جامعة ام القرى بالمملكة العربية السعودية: دراسة حالة، مدرس المكتبات والمعلومات بجامعة بنها : ام القرى.
- 12- نحال، سناء؛ أسماء، لعموري، تأثير وسائط التواصل الرقمية على القيم الاجتماعية لدى المراهق الجزائري : التيك توك انموذجا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم، المجلد: 09، العدد:02، 2022.

IV باللغة الأجنبية

- 01- Gus MacDonald, 5 ways libraries are using social media ,16 December 2014
- 02- K. Ayyanar, M. Murugan, Social Media in Libraries: It's like, Complicated. Nick Canty Article, : University College London , August 2012
- 03- Mahmood k, Richardson J, Impact of Web 2.0 technologies on academic libraries: A survey of ARL libraries,2013

V مجلات :

- 01- بلهوشات، الزبير؛ بهلول، أمنة ، المهام الجديد لأخصائي المعلومات في البيئة الرقمية، مجلة التدوين، المجلد 6، عدد خاص، 2019.
- 02- بن الطيب، زينب، أخلاقيات المهنة المكتبية وواقع الالتزام بها في المكتبات الجامعية الجزائرية مكتبات جامعة باتنة 1 نموذجا، مجلة الإحياء، المجلد: 22، العدد 31، 2022.
- 03- بن سالم، أميرة؛ بوكرزازة، كمال، متطلبات تقييم خدمات المعلومات الالكترونية في المكتبة المركزية لجامعة أم البواقي، حسب مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات، مجلة البحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، 2020.
- 04- بن عنرية، عبد الكريم، خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية وأدوات تشويقها في البيئة الكرتونية بني الفرص والتحديات، مجلة علمية محكمة، ع22، جوان، 2018.
- 05- بوزينة، نعيمة، شبكات التواصل الاجتماعي تعدد الانواع والاستخدام، دراسة نظرية، مجلة حقائق دراسات النفسية والاجتماعية، العدد التاسع، الجزء2،

- 06- تفرقنيت، عبد الكريم، مواقع التواصل الاجتماعي الايجابيات والسلبيات :دراسة وصفية ترصد أهم الملامح في الدول العربية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، ع2، مج09، 2016.
- 07- حامد سعيد، سعاد، مواقع التواصل الاجتماعي وتأثيراتها الإيجابية والسلبية واستخدام الألعاب الالكترونية العنيفة واثرها على لسلوك العدوانى لدى طلبة الجامعة، المجلة العربية للتربية النوعية، ع13، مج4، يوليو 2020.
- 08- حمودي، سارة، الخبرات المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية ودورها في تطوير الخدمات: من خلال توصيف المهام بمكتبة جامعة الجزائر1، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع25، مج06، ديسمبر 2016،
- 09- خالدي، عادل، بوزيدي، سهام، المؤثرون عبر مواقع التواصل الاجتماعي وجائحة فيروس كورونا في الجزائر، مجلة التواصل، العدد الخاص، المجلد 28، 2022.
- 10- الدبيسي، عبد الكريم علي، الطاهات، زهير ياسين، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تشكيل الرأي العام لدى طلبة الجامعات الأردنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج40، ع1، 2013.
- 11- الزاحي، حليلة؛ الزاحي، سمية، أخصائي المعلومات وتحديات البيئة الرقمية بالمكتبات الجامعية الجزائرية: بين ضرورة التكوين وتطوير الممارسات مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد : 12، العدد : 01، 2022.
- 12- زايدي، حسنية، دور الإنترنت في تنمية خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر، مجلة الحوار الفكري، ع11، مج11، جوان، 2016.
- 13- سيدهم، خالدة هناء؛ جعيجع، بلال؛ لقويرح، وحيد ، استراتيجيات التنمية الرقمية لأخصائي المعلومات بالمكتبات ومراكز المعلومات- دراسة ميدانية للمكتبة المركزية جامعة المسيلة، مجلة التدوين، العدد 06، ديسمبر 2019.
- 14- صالح خضر، غفران، القرعان، الزيادات، اهمية المكتبات والمعلومات في الخدمات الإلكترونية، المجلة العربية للنشر العلمي، ع50، كانون الأول، 2022.
- 15- ضليمي، سوسن طه؛ البسيوني، بدوية محمد ، الخدمة المرجعية الرقمية بالمكتبات الوطنية، مكتبة الملك فهد الوطنية، ع02، مج15، 2013.
- 16- العايب طارق، عملية التزويد المتبعة بالمكتبة المركزية، مجلة الرستمية، ع2، مج2، نوفمبر 2021.
- 17- عبد الباقي يونس إسماعيل، استخدام شبكات التواصل لدى العاملين في المكتبات، مجلة آداب النيل، مج13، ع1، مارس 2018،
- 18- عبد العزيز، خديجة؛ إبراهيم، علي ، واقع استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية بجامعات صعيد مصر، مجلة العلوم التربوية، ع3، جامعة سوهاج، مصر، 2001،
- 19- العريبي بو عمران بوعلام، مبادئ التصنيف الآلي للنصوص العربية، مجلة الحكمة للدراسات الأدبية واللغوية، المجلد 5، العدد11، 2017.

- 20- عمايرية، عائشة؛ عبد القادر، عبد الإله، دور التكوين الجامعي في تطوير الممارسة المهنية لأخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية نموذجا مكتبات جامعة بن خلدون تيارت، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 08، العدد 03، ديسمبر 2021.
- 21- العمري، سارة ، تفعيل التكوين الإلكتروني للاستفادة من خدمات المكتبات في البيئة الرقمية: دراسة ميدانية من وجهة نظر المستفيدين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد1، المجلد 06 جوان 2020.
- 22- غرارمي، وهيبية، خدمات المعلومات الرقمية في المكتبات الجامعية الجزائرية، مجلة علم المكتبات، 5ع، ديسمبر، 2015.
- 23- كدواة عبد القادر، تحديات المكتبات الجامعية في البيئة الرقمية، مجلة المداد، مج4، ع2.
- 24- كوار فوزية، تطبيقات الخدمات المرجعية الإلكترونية في المكتبات الجامعية الجزائرية - المكتبة المركزية الجامعية بأدرار نموذجا، مجلة الحوار الفكري، ع11، مج 11، 2016.
- 25- كوار، فوزية، التزويد في المكتبات ومراكز المعلومات- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بأدرار نموذجا-، مجلة رفوف - مخبر المخطوطات - جامعة أدرار : الجزائر، مج 10، ع 02، جويلية 2022.
- 26- كوداش، نبيلة، (خدمات المعلومات)، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية، ع09، مج02.
- 27- محمد على أحمد، حاتم، الخدمات المرجعية الرقمية في مكتبات جامعات صعيد مصر : دراسة تحليلية مقارنة، المجلة العلمية بكلية الآداب، العدد37، 2022.
- 28- مرسي، مشرى، شبكات التواصل الاجتماعي على الرقمية نظرة في الوظائف، مجلة المستقبل العربي، لبنان، العدد 359، جانفي 2012.
- 29- مسيف، نادية، بن يحيى؛ عائشة، شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها على جودة الخدمات المكتبية الجامعية : دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة. مجلة التنوير، العدد 06-جوان-2018.
- 30- معتوق، خالد بن سليمان، استخدام تطبيقات وشبكات التواصل الاجتماعي أداة للتواصل التعليمي في تدريس علوم المكتبات والمعلومات من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات السعودية : دراسة تحليلية، مج 22، العدد01-مارس 2018.
- 31- مقناني، صبرينة، الواقع المهني لأخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لجامعتي قسنطينة 1 و 2 في ظل تكنولوجيا المعلومات الحديثة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 2، ديسمبر : 2020.
- 32- ميمي محمد عبد المنعم توفيق، شبكات التواصل الاجتماعي.. (النشأة والتأثير)، مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس ع24، مج 02، 2018،
- 33- يونس، سميحة؛ فارس، فزاع، صورة القيمة للمرأة الجزائرية من خلال موقع تيك توك، دراسة تحليلية على عينة من فيديوهات التطبيق، مجلة المجتمع والرياضة، المجلد 05، العدد02، جوان 2022.

VI الرسائل الجامعية :

- 01-** بابكر نصر الدين، النقيب عبد الباسط ، أثر الإنترنت في العمليات الفنية بالمكتبات الجامعية دراسة حالة : للمكتبات الجامعية بدولة الإمارات العربية المتحدة، مذكرة ماجستير، جامعة أمدرمان الإسلامية معهد دراسات وبحوث العالم الإسلامي قسم المعلومات والمكتبات، 2008.
- 02-** بركات، نوال، انعكاسات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على نمط العلاقات الاجتماعية دراسة ميدانية على عينة من المستخدمين الجزائريين، أطروحة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2015/2016.
- 03-** زهدي، ترنيم، يوسف خاطر اعتماد طلبة الجامعات الفلسطينية على شبكات التواصل الاجتماعي أثناء العدوان الإسرائيلي على غزة عام 2014، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
- 04-** سكور، ايمان، بناء الهوية الثقافية على الخط وعلاقتها باستخدام موقع التواصل الاجتماعي فايسبوك Facebook، أطروحة دكتوراه، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 2019-2020،
- 05-** عوض النوايسه، غالب، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، ماجستير مكتبات ومعلومات، جامعة: البلقاء التطبيقية، كلية الكراك، ط، 1 دار صفاء للنشر والتوزيع : عمان، 2000.
- 06-** العياشي، بدر الدين، خدمات أنظمة المعلومات الإلكترونية ودورها في تلبية احتياجات المستفيدين دراسة ميدانية بمكتبة المدرسة العليا للأساتذة- قسنطينة، مذكرة ماجستير، كلية : العلوم الإنسانية والاجتماعية: قسم علم المكتبات، جامعة : قسنطينة، 2011-2012.
- 07-** فوغالية، صبرينة، واقع انضمام المكتبة الجزائرية إلى الفهرس العربي الموحد ومساهماتها من خلاله في إرساء نظام معلومات عربي : دراسة ميدانية بالمكتبة الوطنية الجزائرية ومكتبة جامعة الجزائر 1، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة : قسنطينة، 2011-2012.
- 08-** قنفي، سهام، علاقة استخدام مواقع التواصل الإلكتروني بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي موقع الفيس بوك، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2018-2019.
- 09-** ماضي، وديعة. دور اختصاصي المعلومات في إدارة المعرفة داخل المكتبات الجامعية. ماجستير : علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2006.
- 10-** محمد صالح نصر، اقبال، الخدمات الفنية لمصادر المعلومات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية والمتخصصة لولاية للخرطوم : دراسة مسحية، أطروحة دكتوراه، جامعة ام درمان الإسلامية، 2010.
- 11-** مضر، عبد المنعم أحمد، أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (الفيس بوك) في التحصيل والتفكير الإبداعي في مادة التاريخ لدى طلاب الصف الرابع ادبي في محافظة صالح الدين في العراق، مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2016.
- 12-** المطيري، سلطان خلف، شبكات التواصل الاجتماعي وعلاقتها بتحقيق الأمن المجتمعي، أطروحة ماجستير تخصص دراسات اقليمية ودولية، كلية العلوم الاستراتيجية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، 2015.

- 13- معمر، جميلة. المكتبات الجامعية في ظل النهضة التكنولوجية المعاصرة. دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة، جامعة منتوري، 2009.
- 14- موكس، نعيمة : تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على الفضائيات العربية، رسالة ماجستير جامعة الجزائر3، 2014.
- 15- نومان، مريم نريمان ، استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية، رسالة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاعلام والتكنولوجيا الاتصال الحديثة، جامعة الحاج لخضر باتنة 2011.

VII احداث المؤتمرات :

- 01- جميل، كليب، فضل مدى الإفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني اعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، السعودية، 26-27 نوفمبر 2013 : الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. ص ص47-64.
- 02- حسن احمد، نصرالدين، خدمات المعلومات في البيئة الرقمية دراسة حالة : مكتبة أكاديمية سوداتا للاتصالات، المؤتمر الحادي والعشرين للاتحاد المكتبات والمعلومات، لبنان 2010
- 03- عواودة، سمير محمد، مواقع التواصل الاجتماعي الإلكترونية، الضوابط والآثار"، مؤتمر " وسائل التواصل الحديثة وأثرها على المجتمع" ضمن المحور الخامس: جامعة النجاح الوطنية، 2014.
- 04- مجاهد، امانى، جمال، استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة، المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) : نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية، الدار البيضاء (المغرب) 11-9 كانون الأول، 2009:الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات ص.ص.117-147.

VIII المراسيم التنفيذية :

- 01- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 غشت 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة.
- 02- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 24 غشت 2004، يحدد التنظيم الإداري لمديرية الجامعة والكلية والمعهد وملحقة الجامعة ومصالحها المشتركة، المادة 21.
- 03- المرسوم التنفيذي رقم 08-203 المؤرخ في 9 يوليو سنة 2008 المتضمن إنشاء مركز جامعي بتيسمسيلت.
- 04- المرسوم التنفيذي رقم 20-337 المؤرخ في 22 نوفمبر سنة 2020 المتضمن إنشاء جامعة بتيسمسيلت.

IX الوبوغرافيا :

- 01- بلخير عبد الباسط، ماهية النشر الإلكتروني وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات، الموقع الإلكتروني : <https://portal.arid.my/>
- 02- بن ورقة نادية ، دور شبكات التواصل الاجتماعي في تنمية الوعي السياسي والاجتماعي لدى الشباب العربي، <http://cutt.us/MyxF> 2023/03/01 على الساعة 16:00

- 03- غزال، عادل. تكوين المستفيدين في المكتبات الجامعية: مكتبة كلية الآداب واللغات والعلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة تبسة نموذجا، [/https://adelghezzal.wordpress.com](https://adelghezzal.wordpress.com)
- 04- محمد سمير، مفهوم قواعد البيانات الالكترونية، الموقع الالكتروني : <https://tawajod.ae/ar>،
- 05- موسوعة ويكيبيديا الحرة على شبكة الانترنت، النسخة العربية : <https://ar.wikipedia.org/wiki>
- 06- موقع المنظمة الإسلامية الدولية للتربية والثقافة والعلوم (أيسيسكو www.Isesco.org)

الملاحق

ملحف رقم (01) : اسئلة المقابلة

المحور الأول : بيانات عامة

- اسم الصفحة
- الموقع الالكتروني للمكتبة
- تاريخ انشاء الصفحة
- المسؤول عن الصفحة
- دوافع انشاء الصفحة
- ماهي المعلومات المقدمة على حائط صفحة الفيس بوك للمكتبة
- هل تقوم بتحديث الصفحة
- كم عدد الأعضاء المنضمين للصفحة

المحور الثاني : موقع الفيس بوك في المكتبة

- ماهي الخدمات التي توفرها صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة
- هل قامت المكتبة بإعداد أي تقارير او إحصاءات عن تأثير صفحة المكتبة على الخدمات المكتبية للمستفيدين
- هل تملك المكتبة صفحة على أي موقع اخر غير الفيسبوك
- ماهي التحديات التي تعوق المكتبة في استخدام وسائل تواصل اجتماعية أخرى غير الفيس بوك
- ماهي مقترحاتك من اجل زيادة فعالية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة إدارة المعرفة بالمكتبة

المحور الثالث : دور المكتبي في التفاعل مع صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة

- ماهي اسباب استخدامك لموقع الفيس بوك الخاص بالمكتبة
 - ماذا يحقق لك استخدامك لموقع الفيس بوك
 - هل الفيس بوك الخاص بالمكتبة ساعدك في خدمتك المكتبية
 - ماهي العراقل التي تواجهك في استعمال شبكة الانترنت
 - ماهي مقترحاتك من اجل تطوير الخدمات الالكترونية المكتبية
 - ماهي اسباب استخدامك لموقع الفيس بوك الخاص بالمكتبة
 - هل مهارتك كافية في استخدام مصادر الانترنت في المجال المهني
 - هل لديك تصورات مستقبلية لتطوير استخدام الانترنت في مجال المكتبات
- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الاتصال وعلم المكتبات

تخصص: تكنولوجيا وهندسة المعلومات

استمارة بحث بعنوان:

تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير
الخدمة المكتبية عند المكتبيين

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات والمعلومات

تحت إشراف الأستاذ:

* بن شهيدة محمد

من إعداد الطالبان:

➤ دايب فايزة

➤ رباح سمية

ملاحظة:

- البيانات التي اعتمدت في هذه الاستمارة تستخدم لأغراض علمية بحتة
 - الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة، والاجابة بكل صدق وموضوعية.
- شكرا على تعاونكم.

السنة الجامعية : 2023/2022

البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. المؤهل العلمي: ليسانس ماستر دكتوراه
3. التخصص: علم المكتبات تخصص آخر أذكره
4. الرتبة: محافظ ملحق مكتبي عون تقني مساعد مكتبي
5. الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة
6. مكان العمل: المكتبة الجامعية المركزية مكتبة الكلية

المحور الأول: استخدام التكنولوجيات الحديثة في المكتبة؟

1. ماهي وسائل الاتصال الحديثة المستخدمة على مستوى المكتبة؟
مواقع التواصل الاجتماعي موقع الكتروني اخرى أذكرها.....
2. هل تمتلك المكتبة صفحات على منصات التواصل الاجتماعي؟ نعم لا
3. إذا كانت الاجابة بـ (نعم) فهل هي صفحة؟
فيسبوك تويتر أنستغرام
- أخرى اذكرها.....
4. هل تتابع ماتقدمه المكتبة على صفحتها الفايسبوك؟ نعم لا
5. هل تساعد التكنولوجيات الحديثة في تطوير الخدمة المكتبية؟ نعم لا
- كيف ذلك.....

المحور الثاني: الخدمات المكتبية التي تقدمها صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة

1. أسباب استخدام المكتبة لمواقع التواصل الاجتماعي :

الدعاية للمكتبة وخدماتها التعاون والتبادل المعرفي بين المكتبات

تسويق الخدمات المكتبية أخرى اذكرها.....

2. ماهي الخدمات المكتبية التي تقدمها صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة؟

الاحاطة الجارية البث الانتقائي أخرى أذكرها.....

3. كيف ترى تفاعل الطلاب والاساتذة مع صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة؟

عادي جيد ضعيف

4. ماهي المنشورات الاكثر تفاعلا على الصفحة؟

منشورات خاصة بالكتب منشورات إعلانية

أخرى اذكرها.....

5. هل ساعدت صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة في تحسين الخدمة المكتبية؟

نعم كيف ذلك.....

لا لماذا.....

المحور الثالث: تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على المكتبي

1. مجالات استخدام المكتبيين لمواقع التواصل الاجتماعي؟

الدرشة منتديات النقاش البريد الالكتروني

تطوير القدرات والمهارات

2. ما سبب لجوئكم الى الخدمات المكتبية الالكترونية؟

تسهيل عمل المكتبي تطوير خدمات التقليدية مواكبة تطورات

العلمية

3. اهداف المكتبة من استخدامها وسائل التواصل الاجتماعي حسب رأيك؟

تحقيق رضا المستفيدين تطوير الخدمات المكتبية

تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي اهداف آخر
أذكرها.....

4. عند تواصلك مع زميلك اثناء العمل ماذا تستخدم؟

البريد الإلكتروني الرسائل القصيرة مواقع الشبكات الاجتماعية

5. ماهي اهم الصعوبات التي تواجهك في استخدام تطبيقات الويب 2.0 في مكتبك؟

ملحق رقم (03) : الصفحة الرئيسية للمكتبة المركزية

Home, Analytics, Promote, Profile, Notifications, Menu

Publications À propos Photos Plus ▾

 **Bibliothèque Universitaire de Tissemsilt** ⋮
8 mai 2022 · 🌐



Bibliothèque Universitaire de Tissemsilt a mis à jour l'adresse d... [En savoir plus](#)

Statistiques indisponibles ⓘ [Booster une publication](#)

👍 3

👍 J'aime 💬 Commenter ➦ Partager

 **Bibliothèque Universitaire de Tissemsilt** ⋮
12 avr. 2022 · 🌐

The screenshot displays the library's website interface. At the top, there is a banner with the text 'فهرس المكتبة : جامعة تيسمسيلت' and a navigation menu with 'الرئيسية' and 'Faculties catalogs'. Below the banner, a welcome message reads 'مرحبا بكم في المكتبة - Welcome to the library!'. A search bar is prominently featured with the text 'كل نوع للوثيقة'. To the left, there is a sidebar with contact information for the library, including the phone number '046 57 31 93' and the website 'biblio.univ.tis'. The main content area is divided into several sections: 'ليس لديكم فكرة للبحث، أدخل الى المكتبة...' which lists various library collections like 'Bibliothèque - Faculté des langues et des littératures Langue Française', 'Bibliothèque - Faculté des Sciences et de la Technologie', and 'Library - Literatures and Languages Faculty Other Languages'; 'قاعة المذكرات المكتبة المركزية'; 'قاعة البحث الجغرافي المكتبة المركزية'; 'مكتبة كلمة العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية'; 'مكتبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية'; and 'قاعة المذكرات المكتبة المركزية'. At the bottom, there is a section titled 'آخر التحصيلات' listing recent publications.

ملحق رقم (04) : الفهرس الالي للمكتبة المركزية



Bibliothèque Universitaire de Tissemsilt

5 juil. 2022 · 🌐

<http://univ-tissemsilt.dz/dspace/>



univ-tissemsilt.dz

Dépôt Institutionnel | Université de Tissemsilt

Voir les publicités



Iqraa



Publication

👍 4



Partager



(05) : المستودع
الخاص بالمكتبة

ملحق رقم
الرقمي
المركزية

Inscrivez-vous

Example@gmail.com

Mot de passe



Confirmation mot de passe



Vous acceptez nos [Condition d'utilisation](#) et notre [Politique de confidentialité](#).

ملحف رقم (06) : رابط حساب المكتبة الالكترونية اقرا

The image shows a Facebook post from the 'Bibliothèque Universitaire de Tissemsilt' dated June 8, 2021. The post features a Google Forms link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfA0SR3cc3TQbauEHWeGr3K01rgz7quPv2jL4b-if4AGZ7bGA/viewform>. The form preview shows a title 'À propos de ce site web' and a question in Arabic: 'تقديم نسخة من شهادة التسجيل بالنسبة للطلبة (مستار 2، دكتور 1) / شهادة عمل بالنسبة للمساعدة ضروري للحصول على حساب SNDL'. Below the question, there is a text box for 'Email *' and a dropdown for 'Qualité - صنف *'. The post has 15 likes and 1 share. At the bottom, there are buttons for 'Voir les statistiques et les publicités', 'Booster la publication', 'J'aime', 'Commenter', and 'Partager'.

ملحق رقم (07) : رابط استمارة SNDL

ملخص

الملخص :

إن ادراج التكنولوجيا الحديثة في المكتبات أمر ضروري بل تحدي كبير، ومن مظاهر ذلك التواجد شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم خدمات معلومات أفضل والرفع من أداء اخصائي المعلومات. تأتي الإشكالية التي تناولتها هذه المذكرة التي تدخل في إطار تأثير مواقع التواصل الاجتماعي في تطوير الخدمة المكتبية عند المكتبي ومدى استعمال المكتبة الجامعية المركزية لجامعة تيسمسيلت لشبكات التواصل الاجتماعي لتطوير وتحسين خدماتها للتقليص والتقليل من النقائص الموجودة في الخدمات المقدمة حاليا بمكتباتنا الجامعية في ضل مواصلتها الاعتماد على الطرق والوسائل التقليدية. وهذا ما تناولناه في دراستنا اذ كان الفصل الأول حول مواقع التواصل الاجتماعي وخدماتها والفصل لثاني حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيرها في الخدمات المكتبية اما الدراسة الميدانية فكانت دراسة عن موقع الفيس بوك في المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت حيث اعتمدت المكتبة المركزية موقع الفيس بوك للتعريف بخدماتها وجلب اكبر قدر ممكن من المستفيدين وتطوير الخدمات التقليدية لتسهيل مهام اخصائي المعلومات خصوصا ونحن في بيئة رقمية تعتمد على كل ما هو رقمي.

الكلمات المفتاحية : مواقع التواصل الاجتماعي-الخدمة المكتبية -لمكتبي -المكتبة المركزية لجامعة تيسمسيلت -الفيسبوك

Abstract

The inclusion of modern technology in libraries is necessary and even a major challenge, including the presence of social media networks to provide better information services and to raise the performance of the information specialist. This memo, which is part of the impact of social media sites on the development of office service at my office, and the extent to which the Central University Library uses social networking to develop and improve its services to reduce and minimize the shortcomings in the services currently provided in our university libraries, continues to rely on traditional methods and methods. This is what we discussed in our study because it was the first chapter about social media sites and services and the second chapter about social media networks and their impact on office services. The field study was a study about Facebook in the central library of the University of Tsemiselt where the central library adopted the website of Elvis Bok to familiarize itself with its service and bring as many beneficiaries as possible and develop traditional services to facilitate the tasks of the information specialist, especially in a digital environment that depends.

Keywords : social networking sites - office service - Library worker - central library of Tissemsilt University - Facebook