

جامعة 8 ماي 1945 قالمة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



شعبة علم المكتبات

رقم التسجيل: .....

الرقم التسلسلي: .....

## مذكرة

مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات  
تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال  
الشبكات الاجتماعية: دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية  
للشرق الجزائري

تاريخ المناقشة: 2019/07/08

إعداد:

- منال معيزي
- حنان بوطالب

### أعضاء لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الدرجة العلمية	الصفة
د. ودبعة ماضي	أستاذة محاضرة قسم-ب	رئيسا
د. عمر شابونية	أستاذ محاضر قسم-أ	مشرفا ومقررا
أ.عبد الرحمان بن زايد	أستاذ مساعد قسم-أ	مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) حوري خال، الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 20031 07/101  
والصادرة بتاريخ: 2009 02/117

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات،  
والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،  
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:

جوانية المكتبات العامة لتدعيم خدمات المعلومات من خلال المكتبات  
المستقلة بولاية الجزائر - دراسة ميدانية على المكتبات المطالعة العربية للسوق الجزائري

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة  
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 08/05/2019

إمضاء المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة 8 ماي 1945 قالة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(حسب النص الوارد في ملحق القرار الوزاري رقم 933 المؤرخ في 2016/07/28 المتعلق بالوقاية من السرقة العلمية ومحاربتها)

أنا الممضي (ة) أدناه،

السيد (ة) بوطالب جنان، الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 1106 07374  
والصادرة بتاريخ: 2018/09/13

بصفتي طالبا (ة) في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات،  
والمسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم: علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات،  
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث لإنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات، عنوانها:

تأثير المكتبات الإلكترونية على البحث العلمي في الجزائر  
دراسة ميدانية تطبق على المكتبات الجامعية في الجزائر

أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة  
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2019/06/28

إمضاء المعني (ة)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

شعبة علم المكتبات

## محضر رفع التحفظات بعد المناقشة

أنا الممضي (ق) أدناه،

الأستاذ (ق): **شبابونية عمر** الرتبة: **دكتوراه**

بصفتي مشرفاً (ق) على مذكرة التخرج في طور الماستر علم المكتبات، تخصص: إدارة المؤسسات

الوثائقية والمكتبات، تحت عنوان:

**جاهزة المكتبات العامة لتقديم خدمات الخدمات من خلال المكتبات  
الإلكترونية: دراسة حالة المكتبات المطالعة اليومية للخدمة الجزائرية**

والمنجزة من طرف الطلبة:

اللقب: **معيوني** الاسم: **حنان**

اللقب: **برطال** الاسم: **حنان**

أصرح بأن الطلبة قد قاموا بإجراء التعديلات والتصحيحات ورفع التحفظات المسجلة بناء على محضر المناقشة، وعليه فإن المذكرة المذكورة أعلاه، تكون قد استوفت شروط مناقشتها، وتؤهل صاحبها لتقديم ملفه للحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات.

التاريخ: **14/07/2019**

الأستاذ (ق) المشرف (ة):

**د. شابونية عمر**  
أستاذ محاضر أ -  
جامعة 8 ماي 1945 قالمة

## حكمة:

قال العماد الأصفهاني :

إنني رأيت أنه لا يكتب إنسان كتابا في يومه إلا قال في  
نحوه أو بعد نحوه . لو غير هذا لكان أحسن ، ولو زيد  
هذا لكان يستحسن ولو قدم هذا لكان أفضل ولو ترك  
هذا لكان أجمل ، وهذا من أعظم العبر وهو دليل على  
استيلاء النفس في جملة البشر .

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنارنا بعلمه وشرح صدورنا لطلب العلم ومنحنا

القدرة على إنجاز هذا العمل

أما بعد :

نتقدم بخالص الشكر والعرفان لأستاذنا الفاضل د. شابونية عمر،

الذي أفادنا فكان لنا خير موجه وناصح وصبر معنا طيلة إنجاز هذه

الدراسة التي تكرم بالإشراف عليها.

ولا يكفيننا بأن نعتزف بالجميل ونعبر بالكلمات التي لا تفي حقه لمن

كان لنا السند والدعم الأستاذ بن زايد عبد الرحمن، ونتقدم

بشكرنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد خاصة ربعة

واسمهان.

## إهداء

الحمد لله الذي باسمه نبتدئ الأعمال وفضلته تتم الصالحات أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أن وفقت فيه فمن عند الله فالي من قال فهما الرحمان > وقل ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا < صدق الله العظيم

إلى روح روعي التي لو كان السجود لغير الله لسجدت لها روح العطاء و القلب الكبير ،نبض قلبي عطف حناني، سر نجاحي إلى من ساعدتني كي أشعل كل شمعة نجاح والتي طالما سهرت على راحتي ورافقتني مشواري بالدعاء والإيمان ....أمي الحبيبة أطل الله عمرك .

إلى من أضاء دربي إلى أحلى ما تنطق به شفتاي، إلى من أبقى أيام حياته من أجل زرع البسمة في حياتي ، إلى رمز العطاء والتفاني ، الصبر والكرامة، إلى من كان ينتظر هذا اليوم ليرى ثمرة جهدي وتعبي، غالي سندي في هذه الدنيا إلى أعظم رجل في الحياة .....أبي الغالي أدامك الله لي .

إلى روح أختي الغالية أحلام، وعزيزة قلبي مريم وعمي التوهامي، إلى الألماس الذي لن ينكسر وسيبقى في قلبي جدي أحمد رحمهم الله وأسكنهم فسيح جنانه.

إلى إخوتي الأعمام وأشقاء الحياة: إيمان، سلسيل، عبلة، أميرة، دنيا جهينة،، ريمة، مروى، نور الهدى، فاروق، فريال، يوسف، محمد الشريف، اسلام، عيبر، بسمة، منذر، نضال، ضرار، رزاق، لميس.....حفظهم الله وأدامهم لي .

إلى أعلى وأعز إنسان على قلبي .....عمي الغالي "السعيد" وإلى الصديقة والأخت رفيقة دربي عبلة شيماء وكافة عائلتها.

إلى كافة عائلة معيزي ❖

إلى كافة عائلة ❖ غولة ❖ وزوج أختي الغالي ❖ وهاب ❖

إلى الروح التي سكنت روعي، إلى رمز الوفاء والحنان والعطاء، والرجولة...رفيق حياتي ❖ رمزي ❖

إلى ملاكي في الحياة، إلى بسمتي أمي الغالية ❖ نادية ❖ إلى فلذة كبدي جدي ❖ الوازنة ❖ أدامكم الله تاجا فوق رأسي.

إلى كافة عائلة ❖ لوصيف ❖ يموساوو ❖

إلى كافة الصديقات والزميلات والزملاء: حنان، ربيعة، اسمهان، هناء، نور الهدى بثينة، عفاف وقبل أن يرحل الشوق بعيدا أو يعزف لحن الفراق ويصبح الحاضر هو الماضي ،مجد وذكرى وتدق أبواب النسيان أهديها لي كل من لم يأت ذكره في هذه الورقة فهذا ليس نسيان مني فإن لم تسعهم هذه الورقة فإن قلبي يسع الجميع.



وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة.

وها أنا ذا أختتم بحث تخرجي بكل همّة ونشاط.

أما بعد

أهدي هذا العمل إلى أعز ما أملك في الوجود إلى الوالدين الكريمين:

إلى من علمني معنى الكفاح والنضال وكان قوتي في الحياة والذي يفني عمره وجهد نفسه من أجل تربيتي وتعليمي، **أبي العزيز**.

إلى التي أعطت ولم تدخر، إلى التي جادت ولم تبخل، إلى التي عانت ولم تياس، إلى سر الوجدان منبع العطف والحنان، **أمي الغالية**.

إلى اللذين أخذتهم قدوة لي في الحياة إلى من أرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكهم في نهاية مشواري إلى إخوتي: **عادل، عماد، حمزة**

إلى روح الفقيدة **جدتي** رحمها الله.

إلى كل عائلة **بوطالب** وعائلة **حميدة**.

إلى رفيقاتي دربي: **نورهان، منال، ربيعة، هناء، مروى، سلطنة، شهلة، صورية**

دون أن أنسى الأخ **الغالي، ياسو**

**بوطالب حنان**

## البطاقة البليوغرافية:

معيزي، منال

جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال شبكات التواصل الإجتماعي:  
دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العامة بالشرق الجزائري/ حنان بوطالب، منال معيزي؛ عمر  
شابونية.- [دم]: [دن]، 2019. - ج-166 و.: جداول، صور؛ 30 سم

مذكرة ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2019

بوطالب، حنان (مؤلف)

شابونية، عمر (مشرف)

## قائمة المختصرات

الاختصار إنجليزي	الشرح إنجليزي	الشرح عربي
ODLIS	Online Dictionary of Library and Information Science	قاموس المكتبات وعلم المعلومات على الانترنت
Mp3	MPEG Layer 3 Moving Picture Experts Group	طبقة مجموعة خبراء الصور المتحركة
Google knol	Google knowledge	بحث المعرفة
HTML	Hyper Tex Markup Language	لغة ترميز النص الفائق
RSS	Really Simple Syndication	تقنية الملخص الوافي للموقع
SPSS	Statistical Pakage For The Social Sciences	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الترميز
أ-ج	المقدمة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة		
05		تمهيد
05	أهمية الدراسة	1-1
05	أهداف الدراسة	2-1
06	إشكالية الدراسة	3-1
06	تساؤلات الدراسة	4-1
07	فرضيات الدراسة	5-1
08	أسباب إختيار موضوع الدراسة	6-1
08	الدراسات السابقة	7-1
09	مصطلحات ومفاهيم الدراسة	8-1
10		خلاصة
الفصل الثاني: مدخل إلى المكتبات العامة		
12		تمهيد
12	ماهية المكتبات العامة	1-2
12	مفهوم المكتبات العامة	1-1-2
12	نشأة وتطور المكتبات العامة	2-1-2
14	أنواع المكتبات العامة	3-1-2
16	مكتبات المطالعة العمومية	2-2
16	مفهوم مكتبات المطالعة العمومية	1-2-2
17	نشأة مكتبات المطالعة العمومية	2-2-2
18	أهمية مكتبات المطالعة العمومية	3-2-2
18	أهداف مكتبات المطالعة العمومية	4-2-2
19	خصائص ومقومات مكتبات المطالعة العمومية	5-2-2
21	أنواع مكتبات المطالعة العمومية	6-2-2
22	تنظيم مكتبات المطالعة العمومية	7-2-2

31	تحديات مكاتب المطالعة العمومية	-8-2-2
31	تحديات تكنولوجية	1-8-2-2
31	تحديات إدارية	2-8-2-2
31	تحديات تتعلق بالعاملين	3-8-2-2
31	تحديات تتعلق بالخدمات	4-8-2-2
32	خلاصة	
الفصل الثالث: خدمات المعلومات		
34	تمهيد	
34	مفهوم الخدمات	1-3
34	مفهوم المعلومات	2-3
35	مفهوم خدمات المعلومات	3-3
35	أهمية خدمات المعلومات	4-3
36	عوامل ظهور خدمات المعلومات	5-3
36	وظائف خدمات المعلومات	6-3
37	أنواع خدمات المعلومات	7-3
37	الخدمات غير المباشرة	1-7-3
39	الخدمات المباشرة	2-7-3
40	المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات	8-3
40	مصادر المعلومات	1-8-3
41	الموارد البشرية المؤهلة	2-8-3
41	متطلبات مالية	3-8-3
42	بعض العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات	9-3
43	خدمات المعلومات في جيل المكتبات 2.0	10-3
43	التأليف الحر	1-10-3
44	خدمات Google Knol	2-10-3
44	المدونات	3-10-3
44	المدونات الصوتية	1-3-10-3

44	المدونات الإلكترونية	2-3-10-3
45	الملخص الوافي Rss	4-10-3
45	وصف المحتوى	5-10-3
45	موقع فليكي	1-5-10-3
45	ديليشيس	2-5-10-3
45	التراسل الفوري	6-10-3
46	الشبكات الاجتماعية	7-10-3
46	خلاصة	
الفصل الرابع: الشبكات الاجتماعية		
48	تمهيد	
48	مفهوم الشبكات الاجتماعية	1-4
48	نشأة الشبكات الاجتماعية	2-4
50	أنواع الشبكات الاجتماعية	3-4
53	خصائص الشبكات الاجتماعية	4-4
55	استخدامات الشبكات الاجتماعية	5-4
55	معايير نجاح وانتشار الشبكات الاجتماعية	6-4
55	أهم مواقع الشبكات الاجتماعية	7-4
73	تقييم الشبكات الاجتماعية	8-4
73	إيجابيات الشبكات الاجتماعية	1-8-4
74	سلبيات الشبكات الاجتماعية	2-8-4
74	خلاصة	
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية		
78	تمهيد	
78	حدود الدراسة ومجالاتها	1-5



78	الحدود الموضوعية	1-1-5
78	الحدود الجغرافية	2-1-5
79	الحدود البشرية	3-1-5
79	الحدود الزمنية	4-1-5
79	الحدود الديمغرافية	5-1-5
79	منهج الدراسة	2-5
80	مجتمع الدراسة	3-5
25	أدوات جمع البيانات	4-5
80	الاستبيان	1-4-5
84	تحليل البيانات وتفسير النتائج	5-5
84	وصف الخصائص الديمغرافية للمبحوثين	1-5-5
89	التحليل الإحصائي لمحاور الدراسة	2-5-5
135	نتائج الدراسة	6-5
135	النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة	1-6-5
136	النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة	2-6-5
137	النتائج العامة	7-5
139	مقترحات الدراسة	8-5
139	خلاصة	
	الخاتمة	
145	القائمة البيليوغرافية	
154	قائمة الأشكال والجداول	
156	الملاحق	
157	الملحق 01: الاستبيان	
164	ملخصات الدراسة	
165	ملخص باللغة العربية	
164	ملخص باللغة الانجليزية	



مقدمة

تجاوزت التكنولوجيات الحديثة كل الحدود الزمانية والمكانية من خلال ظهور شبكات الانترنت لتصبح أسرع وسيلة للتواصل والتعارف وبناء العلاقات الجديدة وكذلك تطوير خدمات المكتبات بصفة عامة والمكتبات العامة على وجه الخصوص، ومن هنا اتجهت هذه المكتبات لتبني المشاريع التكنولوجية وصولاً إلى الشبكات الاجتماعية التي تعتبر إفرزات هذه التقنيات وذلك لامتيازها أكثر بالتفاعلية وما تتيحه لمستخدميها وتبادل الخبرات والاهتمامات والآراء فيما بينهم، مكنتهم من الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت ويظهر ذلك من خلال الدور الفعال الذي تلعبه في التشجيع والتحفيز على التفكير الإبداعي بأنماط مختلفة بسبب التواصل مع أشخاص مثقفين ومن بيئات مختلفة.

ولعل ظهور الجيل الثاني من الويب (0.2) أو بما يعرف بويب التفاعلي الذي أتاح فرص أكبر وأعظم لإحداث الاتصال والتواصل من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية ومن هنا استثمرت المكتبات ومراكز المعلومات إتاحة خدماتها من خلال هذه التقنيات والتي مكنت المستخدمين من المشاركة والمبادرة والاستفادة من المعلومات والمعارف والخبرات، لذا فإن أغلبية المكتبات العامة ومكتبات المطالعة العمومية بالتحديد قد تأثرت بشكل كبير بجل التحولات والتغيرات الحاصلة التي يشهدها العصر الحالي، لهذا لم يعد أمامها خيار إلا التوجه نحو الفضاء الإلكتروني من أجل تطويرها من جهة ولاستقطاب عدد أكبر من المستخدمين من جهة أخرى لتشعرهم بمدى مواكبتها لكل ما هو جديد في ميدان التكنولوجيا لإشباع حاجياتهم الفعلية من المعلومات والخدمات بالمجان مهما كان نوعها ولجميع فئات المجتمع في الوقت والمكان المناسبين.

ومن هذا المنطلق سنحاول في هذه الدراسة معرفة جاهزية مكتبات المطالعة العمومية لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية، وأهم الصعوبات والمشاكل التي تواجه استخدامها من خلال دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري ومن أجل الإحاطة بكل جوانب المشكلة لهذا الموضوع والتطرق إلى جميع العناصر المتعلقة به، جاءت دراستنا في خمسة فصول تناول كل منها ما يلي:

- الفصل الأول: تضمن هذا المحور الجانب المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى أهمية الدراسة، وأهدافها، أسباب اختيار الموضوع، ثم عرضنا الإشكالية تساؤلات الدراسة وفرضياتها، كما

قمنا بعرض الدراسات السابقة للموضوع، وأخيرا قمنا بتحديد المصطلحات والمفاهيم ذات العلاقة بالدراسة.

- الفصل الثاني: تناول هذا الفصل ماهية المكتبات العامة من خلال تعريفها ونشأتها وأنواعها ثم تناولنا تعريف مكتبات المطالعة العمومية نشأتها وتطورها، أهميتها، وأهدافها، طرق تنظيمها، وظائفها، أنواعها وتحدياتها.

- الفصل الثالث: تناول هذا الفصل خدمات المعلومات حيث تضمن تعريفات لكل من الخدمات، والمعلومات، وخدمات المعلومات، وبعد ذلك قمنا بعرض أهمية خدمات المعلومات وعوامل ظهورها، وظائفها، أنواعها، المتطلبات الأساسية لها والعوامل المؤثرة فيها، واختتمنا هذا الفصل بخدمات المعلومات في الجيل الثاني للمكتبات(2.0).

- الفصل الرابع: أردنا من خلال هذا الفصل معرفة مجالات استخدام الشبكات الاجتماعية حيث تناولنا فيه عناصر جزئية هي: تعريف ونشأة الشبكات الاجتماعية، أنواعها، خصائصها، طرق استخدامها، معايير نجاحها وانتشارها وأبرز مواقعها العالمية، ثم تقييمها من خلال عرض إيجابياتها وأخيرا سلبياتها.

- الفصل الخامس: فقد تناول الدراسة الميدانية وذلك من أجل معرفة مدى جاهزية مكتبات المطالعة العمومية لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية، حيث تطرقنا فيه إلى تحليل وتفسير نتائج الاستبيان وصولا إلى وضع جملة من النتائج العامة واقتراح بعض التوصيات لدراستنا.

ولقد اعتمدنا في إنجاز هذه الدراسة على مجموعة من المراجع ذات العلاقة بموضوع الدراسة حتى وإن كان في جانب من جوانب الدراسة وذلك راجع لحدثة الموضوع وعدم معالجته من قبل، أما بخصوص الصعوبات التي واجهتنا عند إعداد المذكرة فنلخصها على العموم في:

\* فترة إنجاز المذكرة جاء تزامنا مع الحراك السياسي الذي تسبب في الإضرابات المتتالية والتي شلت كل القطاعات وعلى رأسها المكتبات.

\* ندرة الدراسات حول الموضوع باللغة العربية وإن كانت فهي قليلة جدا.

\* قلة المراجع الورقية فيما يخص الموضوع حيث اعتمادنا بشكل كبير على المراجع الإلكترونية.

\* بعد مكان الدراسة، وزياراتنا المتكررة من أجل الحصول على المعلومات التي أردنا الوصول إليها من خلال اجابات العاملين والتي تفيد دراستنا بشكل كبير.

\* عدم تجاوب بعض العاملين في مكاتب المطالعة العمومية محل الدراسة مع الاستبيان ربما لعدم فهمهم للموضوع جيدا، وحجة ضيق الوقت والتزاماتهم بالعمل.

الفصل الأول:  
الإطار المنهجي للدراسة

## تمهيد:

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى الإطار المنهجي لدراستنا وذلك بداية بعرض أهمية وأهداف الدراسة ومشكلتها، وتساؤلاتها وفرضياتها ومرورا بأسباب اختيار هذا الموضوع وعرض الدراسات السابقة وفي الأخير تحديد المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع البحث.

## 1- أساسيات الدراسة:

يقوم البحث العلمي على مجموعة من العناصر تعتبر أساسيات هذا البحث وهذه العناصر، وهي:

## 1-1- أهمية الدراسة:

ترجع أهمية هذه الدراسة إلى معالجة مكتبات المطالعة العمومية ومدى استعانتها بالشبكات الاجتماعية من تطوير وتفعيل الخدمات المعلوماتية، من جهة وكذا كمحاولة منها للوصول إلى أكبر شريحة من المجتمع وتلبية احتياجاتهم من جهة أخرى، لذلك تستمد دراستنا أهميتها من خلال:

- + كون مكتبات المطالعة العمومية وما يجب أن تتميز به في العصر الحديث لمشاركة محتوياتها
- المعرفية بينها وبين المجتمع الذي تخدمه بغض النظر عن أعمارهم، تخصصاتهم واهتماماتهم.
- + المساهمة في إثراء مجال المكتبات والمعلومات بهذه الدراسة بالتالي معرفة واقع استخدام
- الشبكات الاجتماعية من قبل مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.
- + تسليط الضوء على الدور الإيجابي الذي تلعبه الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات
- المعلومات بمكتبات المطالعة العمومية من حيث السرعة والفاعلية.
- + معرفة أكثر الشبكات الاجتماعية استخداما في تقديم الخدمات المعلوماتية من طرف مكتبات
- المطالعة العمومية مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.

## 2-1- أهداف الدراسة:

إن أساس أي بحث علمي هو تحقيق مجموعة من الأهداف، نسعى من خلال دراستنا إلى:

- + معرفة مدى جاهزية مكتبات المطالعة العمومية في تقديم خدمات المعلومات من خلال
- الشبكات الاجتماعية في بيئة العمل.



✚ إبراز دور مكتبات المطالعة العمومية ومساهمتها في تحقيق التواصل والتفاعلية مع جمهورها، مع إمكانية توفير له خدمات المعلومات التي تتماشى مع متطلباتهم في أقصر وقت وأقل جهد.

✚ تحديد أهمية الشبكات الاجتماعية ومدى وعي العاملين بها وتدريبهم على كيفية توظيفها وسبل الاستفادة منها للتطوير والتحسين من الخدمات بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.

✚ دراسة إمكانات مكتبات المطالعة العمومية لاستعمال الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات، بمعرفة ما هو موجود، واقتراح ما يمكن أن يكون من أجل النهوض بهذه المكتبات.

✚ اكتشاف الصعوبات التي تحول دون استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات داخل مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.

### 3-1- إشكالية الدراسة:

تعرف المكتبات على أنها تعاني من مشكل عدم إقبال المستفيدين عن خدماتها بمختلف أنواعها، خاصة مكتبات المطالعة العمومية فهذه المؤسسات غير ربحية تقدم خدماتها مجاناً، ولا تزال تسعى جاهدة إلى استثمار التقنيات الحديثة، وبظهور الويب (2.0) وما أتى به من تفاعل يتعلق باستخدام الشبكات الاجتماعية، فإن هذه المكتبات تعمل على اعتمادها كوسيلة من أجل محاولة الوصول إلى أكبر عدد ممكن من فئات المجتمع دون تحديد من أجل تقديم خدمات معلومات فعالة ومتطورة وسريعة. وعلى هذا الأساس قمنا بطرح التساؤل التالي:

ما مدى جاهزية مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات؟

### 4-1- تساؤلات الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكال المطروح قمنا بطرح جملة من التساؤلات هي كالآتي:

- ما مدى وعي القائمين على مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري بالشبكات الاجتماعية؟
- هل تحرص مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري على اعتماد الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها من المعلومات؟
- هل يمتلك العاملون بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري مهارات تكنولوجية تمكنهم من استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات؟

- هل تسمح إمكانات مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري بعرض خدمات المعلومات تماشياً مع احتياجات المجتمع الذي تخدمه عبر الشبكات الاجتماعية؟
- ماهي الصعوبات التي تواجه مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري في تقديم خدمات المعلوماتية من خلال الشبكات الاجتماعية؟

#### 1-5- فرضيات الدراسة:

بعد اختيار الموضوع وتحديد إشكاليته، يتكون لدينا أول عنصر من عناصر التفكير والتأمل حول موضوع البحث، ومثل هذه الأفكار والتأملات التي يكون الهدف منها وضع تفسير احتمالي من قبل الباحث، أي التساؤل أو مجموعة من التساؤلات التي تتضمنها الإشكالية لا نلبث أن نضع لها إجابات احتمالية على مستوى التفكير.

وعندما نشرع في تحليل تلك التساؤلات وتحديد ما كمشكلة علمية بحاجة إلى البحث والدراسة، في هذه المرحلة نبدأ في الإجابة المحتملة كفرضية نخضعها للاختبار التجريبي. وعلى هذا الأساس تعرف الفرضية (Hypothèse) بأنها "تفسيرا مقترحا للعلاقة بين متغيرات أحدهما المستقل-سبب-والآخر التابع - نتيجة"، حيث يعتبر الفرض تفسيرا مبدئيا للظاهرة موضوع الدراسة، وهذا التفسير يحتاج من الباحث إلى بيانات يتم جمعها وتحليلها، وفي ضوء ما يفسر عنه التحليل يقرر الباحث قبول الفرض كليا أو جزئيا أو أنه يرفض الفرض ويبحث عن فرض بديل.<sup>1</sup> فلقد قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات تجيب مؤقتا عن التساؤلات المطروحة، ونوضحها كما يلي:

-الفرضية الأولى: العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري على وعي بمفهوم الشبكات الاجتماعية.

-الفرضية الثانية: تحرص المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري على اعتماد الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها من المعلومات من أجل تحقيق رضا أكبر للمستخدمين.

-الفرضية الثالثة: يمتلك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري مهارات تكنولوجية تمكنهم من استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات.

<sup>1</sup> حامد، خالد. منجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية. الجزائر: جسور، 2008. ص، ص. 123، 122.

-الفرضية الرابعة: تتوفر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري على جميع امکانات التي تضمن تقديم خدمات معلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.

-الفرضية الخامسة: تواجه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري صعوبات تقنية، إدارية في تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.

#### 1-6- أسباب اختيار الموضوع:

اختيارنا لموضوع الجاهزية بمكتبات المطالعة العمومية لتقديم خدمات المعلومات باستعمال الشبكات الاجتماعية تكمن وراءه عدة أسباب منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نذكر منها ما يلي:

+ الميل الشخصي ورغبتنا بالإطلاع أكثر لدراسة واقع مكتبات المطالعة العمومية.

+ استكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية ومدى ارتباطه بموضوعنا ليكون ثمرة تعود بالنفع على الأجيال الصاعدة مستقبلا، ومن ناحية أخرى تطوير في رصيد المكتبة بمثل هذه المواضيع.

+ حداثة الموضوع إلا أن الدراسات التي عالجت مثل هذا الموضوع قليلة في حدود علمنا.

+ الرغبة في معرفة وتيرة تقدم مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري ومدى مواكبتها للتكنولوجيات الحديثة، خصوصا أننا نرى التوجه الكبير للمجتمع العام في العصر الحالي هو للشبكات الاجتماعية بأنواعها في شتى المجالات سواء كانت علمية معرفية أو الأخرى.

+ قياس مدى فاعلية اعتماد الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في مكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.

#### 1-7- الدراسات السابقة:

من خصائص البحث الجيد بناؤه على أرضية جيدة، من خلال التعرض لقدر كبير من الدراسات السابقة التي لها علاقة وطيدة بالموضوع أو تخدم جانبا من جوانبه، وهذا ما يجعل الباحث مطلعاً بما قام به غيره والاعتماد عليها لبداية موضوعنا، وهناك دراسات عالجت في مضمونها موضوع بحثنا نذكرها فيما يلي:

-الدراسة الأولى: دراسة عبد الله خامسة ، شريفي حمزة تحت عنوان الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل المهني الأكاديمي بين المتخصصين في مجال المكتبات،<sup>1</sup> حيث جاءت هذه الدراسة لتسليط

<sup>1</sup> خامسة عبد الله، شريفي، حمزة. الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل المهني الأكاديمي بين المتخصصين في مجال المكتبات.

ماستر: التكنولوجيا في المؤسسات الوثائقية. جامعة منتوري-قسنطينة. 2011

الضوء على أهمية الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل بين العاملين في مجال المكتبات حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل المهني وكذلك تشخيص الخدمات والأنشطة التي تقدمها خدمات شبكات التواصل الاجتماعي واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي من أجل وصف الظاهرة وقد توصلت هذه الدراسة إلى الاستخدام الكبير لشبكات الاجتماعية من قبل المتخصصين المهنيين لتسهيل والقضاء على الأعمال الروتينية.

-الدراسة الثانية: دراسة مجاهد جمال أماني تحت عنوان: استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبة متطورة،<sup>1</sup> حيث تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة الشبكات الاجتماعية الأكثر انتشارا ومعرفة المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال هذه الشبكات، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة الشبكات الاجتماعية ومدى استخدامها واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي لتجميع أكبر عدد من الشبكات الأكثر استخداما وقد توصلت هذه الدراسة إلى الانتشار الواسع ولكبير مواقع الشبكات الاجتماعية من قبل المستفيدين وكذلك توجه المكتبات لاستخدام الشبكات للاجتماعية لتطوير خدماتها.

-الدراسة الثالثة: دراسة بلعباس بدر الدين تحت عنوان: شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين: الفيسبوك وطلبة جامعة بسكرة نموذجا،<sup>2</sup> حيث عالجت هذه الدراسة شبكات التواصل الاجتماعي وأثرها على الطلبة الجامعيين وطلبة بسكرة كنموذج وهدفت هذه الدراسة إلى البحث في مسألة شبكة التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهتم بدراسة الظاهرة الاجتماعية كما هي في الواقع باعتبار مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما وقد توصلت هذه دراسة استخدام الطلبة للفيسبوك بشكل كبير رغم العادات. و التقاليد التي تحكم المجتمع الجزائري.

### 8-1- ضبط مصطلحات الدراسة:

نظرا لتعدد وتنوع وتداخل المفاهيم في الدراسات والبحوث العلمية إلا أنها تختلف من باحث لآخر وذلك حسب توجهاته ونظريته وتخصصاته العلمية، ومن أجل التحكم في عناصر الدراسة بشكل جيد

<sup>1</sup> مجاهد جمال، أماني. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبة متطورة. [على الخط]. مجلة دراسات المعلومات. 2010، 8. متاح على الرابط: <http://kenanaonline.com> (زيارة يوم 2019/03/21)

<sup>2</sup> بدر الدين، بلعباس. شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين الفيسبوك وطلبة جامعة بسكرة. [على الخط]. ماجستير: علم اجتماع التربية: جامعة محمد خيضر بسكرة: 2015. متاح على الخط: <http://thesis.univ-biskra.dz> (زيارة يوم 2019/04/14)

قمنا بحصر المفاهيم والمصطلحات الأساسية والقريبة لموضوع دراستنا ووضع لها تعريفات إجرائية وبسيطة والتي تعتبر كلمات مفتاحية تمهيدية للفصول التي نعالجها في بعد نلخصها فيما يلي:

-الجاهزية: هو مصطلح واسع له أبعاد عديدة حسب المواضيع المستخدمة ضمنه، لذلك أردنا توضيح معناه في دراستنا بأنه التعرف على المهارات والمؤهلات والإمكانيات المادية، البشرية، المالية التي تجعل المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على استعداد تام لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدماتها المعلوماتية كذلك معرفة الصعوبات التي تحول دون استخدامها لمحاولة تجاوزها مستقبلاً.

-مكتبات المطالعة العمومية: مؤسسة ثقافية اجتماعية لها دور أساسي في تقديم خدماتها المكتبية والمعلوماتية مجاناً لكافة شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية دون تمييز.

-الاستخدام: يرتبط مصطلح الاستخدام بالعديد من المجالات قد يكون هذا المجال متعلق بالمعلومات أو خاص بمختلف الأدوات والوسائل والتكنولوجيات وذلك من أجل الإفادة الفعلية لها كذلك إشباع احتياجات المستفيدين في بيئة معينة سواء كانت تقليدية أم إلكترونية.

-الشبكات الاجتماعية: هي مجموعة المواقع الإلكترونية على شبكة الانترنت تتيح التواصل وتبادل المعلومات واكتساب الخبرات وتقاسم المعارف وإنشاء علاقات جديدة بين الأفراد من خلال مختلف التطبيقات الترفيهية والخدماتية والمهنية والتعليمية وغيرها.

-خدمات المعلومات: هي تلك العمليات والإجراءات الفنية المرتبطة بالخدمات التقليدية كانت أم الإلكترونية التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات حسب طبيعة مستفيديها وأنماط احتياجاتهم للمعلومات.

### خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل تمكنا من معرفة المعالم الرئيسية التي يخوض فيها الموضوع، وكذلك قمنا بتحديد الإطار العام للدراسة من خلال التطرق إلى الأهمية والأهداف والإشكالية التي تدرج تحتها التساؤلات وهذا التساؤلات قمنا بوضع لها فرضيات تحتمل التأكيد أو النفي وسنوضح ذلك في العناصر الموالية، كما قمنا بتحديد الدراسات السابقة التي لها علاقة بإزالة الغموض عن بعض المفاهيم المتداخلة والمعقدة وتبسيطها بشكل يسهل على الباحثين فهمها.



الفصل الثاني:  
مدخل إلى المكتبات العامة

تمهيد:

سيتم الحديث في هذا الفصل عن ماهية المكتبات العامة هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى التطرق إلى مكتبات المطالعة العمومية من خلال عرض لمهامها، وكذا الوقوف على طرق تنظيمها وأهم التحديات التي تواجهها.

## 1-2 ماهية المكتبات العامة:

### 1-1-2-1 مفهوم المكتبات العامة:

هي عبارة عن مؤسسة مجتمعية تنشأ من أطراف الدولة ويتم تمويلها من الميزانية العامة لها، تتواجد في المجتمعات سواء المحلية أو الإقليمية أو الوطنية، تعمل على حفظ التراث الثقافي الإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء والمواطنين من كافة الطبقات الاجتماعية وتوفر الوصول إلى مواد المعرفة أو الجنس أو العمر أو الدين... الخ.<sup>1</sup>

يعرفها الدكتور حشمت قاسم: المكتبة العامة هي التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات المجتمع بدون تفرقة على الإطلاق، ومن ثمة فإنه يقول على أنها 'جامعة للشعب تهب العلم حرا لكل من يقصدها وتهتم بجميع مجالات المعرفة'.<sup>2</sup>

### 1-2-2-2 - نشأة وتطور المكتبات العامة :

ليست المكتبات العامة وليدة هذا القرن أو القرن الماضي، وإنما هي مؤسسة قديمة ارتبطت بتطور الإنسان ونضجه الفكري والعلمي، لكن التنظير لها عرف وجهته نظرة إحداهما غربية، والأخرى إسلامية، نعرضهما فيما يلي:

- المنظور الغربي: لقد كانت المكتبات في العصور القديمة والعصور الوسطى حكرا على الملوك وأرباب السياسة والفلاسفة ورجال الدين، لا يستطيع المواطن البسيط الوصول إليها أبدا وكانت كثيرا ما تقيد إلى الأرفف بالسلاسل تخزن في صناديق، لكن هذا الوضع عرف حدا فاصلا حيث دعت الضرورة

<sup>1</sup> بسلطان، سهام. مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية ثقافة المجتمع: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم

مولاي بلخميسي نموذجاً. ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة مستغانم: 2016. ص 30

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 31



والحاجة بين الحربين العالميتين لفتح أرصدة المكتبات أمام الجماهير وإنشاء مكتبات عامة. ومن جملة المبادرات الناجحة، البحث الذي قامت به "هيئة التعاون الفكري" سنة 1937، ونشرته في كتاب اسمه: الرسالة الاجتماعية والفكرية للمكتبات العامة، حيث ورد في مقدمته "بالنسبة للأغلبية الساحقة من الناس فقدت المكتبات رهبتها وجلالها وكسبت محبتهم<sup>1</sup> كما قامت العديد من الجمعيات الفرنسية والأنجلوساكسونية، والحكومة الإسبانية بجهد ومبادرات حثيثة لم تسهم جميعها-وبعد مدة-إلا في خلق جو ملائم فقط، حيث حلت الحرب وعطلت بضراوة المساعي القائمة والمشاريع التي كانت قيد الدرس. ويعود الفضل لليونسكو بأنها عادت فجعلت من المكتبات العامة محور حملتها بغية التربية الأساسية ومحاربة الأمية، لقد عملت على خلق دورات دراسية كانت بدايتها بمانشستر في 1948، وتجهيز مكتبات قيادية كمركز نيودلبي في الهند ومركز مودلان في كولومبيا ومكتبة المنطقة في نيجيريا وكلها تعد من الإنجازات الناجحة التي قامت بها اليونسكو.

#### • المنظور الإسلامي:

تفخر الكثير من المؤلفات الغربية سواء منها ذات الأصل الأوروبي أو الأمريكي بأن لدولها قدم السبق في التأسيس للمكتبات العامة ونشر العلم والفكر لدى عامة الشعب، وقد سارت في هذا النهج الكثير من المؤلفات العربية التي ترجع ظهور فكر ونظريات المكتبة العامة إلى الفكر الغربي. لكن الحقيقة عكس ذلك ففي الزمن الذي كانت فيه الكتب تحفظ في صناديق مقفلة بالسلاسل والأغلال عرف العلم أوسع انتشار له في العالم الإسلامي.

وعرفت المكتبات أوسع انفتاح لها بين فئات الشعب ومثلت حقيقة مفهوم المكتبة العامة بأعمق مبادئه، حيث كانت في ظل الحضارة العربية الإسلامية "ذائعة كل الذبوع ومنتشرة في أرجاء العالم الإسلامي من حدود الصين شرقا إلى الأندلس غربا، وقلما تخلو بلدة إسلامية أو ناحية من مكتبة عامة، هذا عدا عن مكتبات الأفراد ومكتبات المساجد ومكتبات الخلفاء ومكتبات المدارس وغيرها.<sup>2</sup> لقد كانت المكتبة العامة في الإسلام عامة بالمعنى الحرفي والدقيق للكلمة، ولم يمنع احد من ارتيادها. وكان دخولها أو ارتيادها والمطالعة فيها يتم عادة بالمجان، وكثيرا ما كانت المكتبات العامة في الإسلام تقدم الورق والحبر وأدوات الكتابة مجانا لروادها. وكان في بعضها مرشدون لمساعدة القراء في إيجاد الكتب التي يبحثون عنها. ومما

<sup>1</sup> الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا.

ماجستير: الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة. ص. 31

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 32

شجع على انتشار المكتبات العامة في الإسلام أنه "من عادة العلماء والوزراء والأغنياء أن يوقفوا بعد وفاتهم مكتباتهم الخاصة لمدهم كما فعل الصاحب بن عباد إذ أوقف مكتبته لمدينة الري فأصبحت مكتبة عامة. وقد أنشأ أبو علي بن سوار الكاتب أحد رجال عضد الدولة البويهي دار كتب عامة في مدينة رام هرمز على شاطئ الخليج العربي." لقد عرفت الحضارة العربية الإسلامية مكتبات عامة شهيرة منها: مكتبة سابور بن أردشير في بغداد التي أسسها وزيره بهاء الدولة البويهي وكان ذلك سنة 382هـ، ومكتبة بني عمار في طرابلس الشام، وكان يطلق على هذه المؤسسة تسميتان مختلفتان، إحداهما خزانة الكتب والثانية دار العلم. وقد أوقف الوزير أوقافاً كثيرة مجزية على الدار وبلغ عدد كتبها أكثر من عشرة آلاف مجلد من أصناف العلوم، وقد ازدهرت هذه المكتبة ازدهاراً رائعاً وارتفع صيتها واشتهرت سمعتها وقصدها الأدباء والعلماء والشعراء من مختلف الديار الإسلامية. وقد وجد ببغداد أبان عزها ومجدها ستة وثلاثين مكتبة عامة مفتوحة الأبواب لجميع العامة من الناس<sup>1</sup> ومكتبة بني عمار في طرابلس الشام، حيث كان بنو عمار شيعة على المذهب الإسماعيلي اهتموا بنشر مذهبهم والدعاية له، وبذلك أوجدوا مؤسسة تقوم بهذا الدور هي دار العلم في طرابلس الشام، وقد تعاقب على المدينة عدد من الأمراء الذين اهتموا بهذه المكتبة وتزويدها بالكتب حتى أنه كان لهم وكلاء يجوبون الأقطار الإسلامية المختلفة بحثاً عن الكتب والمخطوطات النادرة. وقد بلغ عدد كتبها ثلاثة ملايين مجلد، منها خمسون ألف مجلد من القرآن الكريم، وثمانون ألف نسخة من التفاسير. وكانت مقتنيات هذه المكتبة من أجمل الكتب المجلدة والمزخرفة والمحلاة بالذهب والفضة بالمخطوط المنسوبة إلى أشهر الخطاطين. وقد حوت جميع أنواع وفروع المعرفة الإنسانية من طب وفلك وتنجيم وفلسفة وأدب وتاريخ وتفسير بشكل عام يمكن القول أن المكتبات العامة قد انتشرت في أرجاء العالم الإسلامي كما يعتبر البعض مكتبة بيت الحكمة في بغداد، ودار العلم بالقاهرة مكتبات عامة بالإضافة إلى كونها أكاديمية، كما أن الكثير من المكتبات الخاصة ومكتبات الخلفاء المسلمين ومكتبات المساجد كانت تقوم في نفس الوقت بدور المكتبات العامة، حيث كانت أبوابها لعامة المسلمين، وذلك لهدف الأساسي والنهائي من جميع أنواع المكتبات الإسلامية نشر العلم والثقافة والفكر الصحيح بين المسلمين.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الزاجي، سمية. المرجع السابق. ص 33، 34.

## 2-1-3- أنواع المكتبات العامة:

قد وجدت المكتبات العامة لكي تعكس النظرة الديمقراطية الحديثة إلى المواطن بالاعتبار أن له الحق في تثقيف نفسه في جميع مراحل حياته وبغض النظر عن الزمان والمكان ولذلك نصادف أشكال متنوعة من المكتبات العامة نوجزها كما يلي:

- ✓ المكتبة المدينة: وهي المكتبة التي تكون مخصصة لتخدم المواطنين في إحدى المدن.
- ✓ المكتبة الريفية: وهي المكتبة التي تقدم خدماتها للقاطنين في القرى.
- ✓ مكتبة بيت الثقافة: وهي المكتبة التي تتبع جهة تقدم خدمات ثقافية عامة.
- ✓ المكتبات النسائية: وهي مكتبة تقتصر في تقديم خدماتها على النساء فقط.
- ✓ مكتبات المساجد: وهي المكتبة التي تقتضي مواد متنوعة وتوضع في أحد المساجد بغية استقطاب شرائح مختلفة من المواطنين في مختلف المستويات والأعمار التعليمية والثقافية.
- ✓ مكتبات الأندية: وهي المكتبات التي ينبغي أن تحتل مكان الصدارة في أي نادي، فالفرد مثلا إلى جانب ممارسة الرياضة البدنية والترفيه، عليه أن يقضي جزء من وقته في النادي بالمكتبة للقراءة والإطلاع.<sup>1</sup>
- ✓ مكتبات البلديات: وهي مكتبات موجهة خصيصا لسكان بلدية معينة في منطقة جغرافية محددة.
- ✓ مكتبات مراكز الشباب: وهي مكتبات موجهة لخدمة الشباب في منطقة معينة وهي تابعة لدور الشباب.<sup>2</sup>
- ✓ مكتبات المطالعة العمومية: وهي مكتبات مركزية في تشكيل مكتبي يتكون من عدد من المكتبات.
- ✓ وهناك من يقسم المكتبات العامة وفق حجمها سنوردها في مايلي:<sup>3</sup>
- ✓ المكتبات العامة الضخمة: أو الكبيرة وتضم مجموعة من المصادر قد تصل إلى الملايين كما هو الحال في مكتبات العواصم والمدن الكبرى.
- ✓ المكتبات العامة متوسطة الحجم: وتضم مئات وآلاف من المواد المكتبية وعادة ما توجد في البلديات والمدن المتوسطة الحجم.

<sup>1</sup> نوي محمد الطاهر، بن أمرعيسى. المطالعة لدى رواد المكتبة العامة: المكتبة العامة لبلدية عين السمارة-نموذجا قسنطينية. ماستر:

مكتبات ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينية: 2011 ص.ص. 18-21.

<sup>2</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية

بمكتبات ولايات تبسة-قسنطينة-سكيكدة. ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة قالم: 2018 ص.21

<sup>3</sup> نوي محمد الطاهر، بن أمرعيسى. المرجع السابق. ص.ص. 21، 22.

✓ المكتبات العامة صغيرة الحجم: وتضم الآلاف من الكتب وغالبا ما تكون في المدن الصغيرة والقرى. ومهما يكون نوع المكتبة أو حجمها قد وجدت لتكون مصدرا للتعليم ومركزا للثقافة والبحث، وتهيئة جيل مثقف وواع قادر على تحمل مسؤوليته من خلال الأهداف القومية والاجتماعية والسياسية العامة التي ينبغي على المكتبات العامة النهوض لها والعمل على تحقيقها، من خلال حفظ التراث الثقافي والإنساني والحضري ليكون في خدمة المواطن، لمواصلة تعليم أنفسهم ومتابعة تطورات المعرفة ورفع مستواهم وتسمية قدراتهم على الإبداع واستثمار أوقات الفراغ بشكل مجدي للارتقاء بمستوى المواطن وحل المشكلات في البيئة والمجتمع الذي يوجد به.

## 2-2-2- مكتبات المطالعة العمومية:

### 2-2-1- مفهوم مكتبات المطالعة العمومية:

إن الجزائر كغيرها من الدول الأخرى، قد أدركت أهمية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية والتمست أثرها ودورها الإيجابي في نشر المعرفة والعلم، لذلك سعت جاهدة إلى تأسيس هذا النوع من المكتبات. فبعد العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر، وبعدما دب الأمن من جديد في الجزائر وارتقاء الثقافة إلى وزارة مستقلة عن الوزارات الأخرى، بدأت الظروف تهيأ لظهور أول نص تشريعي لمكتبات المطالعة العمومية في الجزائر بإشراف الوزيرة السابقة "خليدة تومي" فكانت البداية مع المرسوم التنفيذي رقم 07-275 وهو أول مرسوم يؤسس لقانون مكتبات المطالعة العمومية والتي تم تعديله بعد ذلك بمرسوم رقم 12-234 والذي يعرفها كمايلي:<sup>1</sup> "المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي" ويتم إنشاء مكتبات المطالعة العمومية بمرسوم تنفيذي باقتراح من الوزير المكلف بالثقافة، كما يمكن لها أن تتوفر على ملحقات عبر كامل التراب الوطني. وجاء ضمن هذا القانون وذلك في المادة رقم 02، تحديد المعايير التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند إنشاء المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية والتي يمكن إجمالها في مايلي:

- ✓ التواجد بمركز الولاية أو إذا تعذر ذلك في مدينة من مدن الولاية ذات إمكانيات عالية من حيث المقروئية أو تضم مؤسسات ثقافية أو تربوية أو جامعية.
- ✓ التوفر على مقر يقدم خدمات الإعارة وفضاءات للمطالعة بقدره استقبال توافد يصل على الأقل إلى 500 شخص يوميا.

<sup>1</sup> بسلطان، سهام، المرجع السابق. ص ص 31، 32.

- ✓ التوفر على أرصدة ثقافية متعددة الاختصاصات، والتوجه لجميع فئات الجمهور.
- ✓ التوفر على فضاءات متخصصة للمطالعة توجه لمختلف فئات المستعملين.

أما عن مهام المكتبة فتحددها المادة 06 من نفس المرسوم رقم 12 - 234 من خلال:

- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية والخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقة تحت تصرف المستعملين.
- تخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الأطفال.
- توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات.
- تسهيل الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول للمطالعة العمومية.<sup>1</sup>
- تنظيم أنشطة ثقافية حول الكتاب.

## 2-2-2- نشأة وتطور مكتبات المطالعة العمومية:

إن ظهور مكتبات المطالعة العمومية في صورتها الحالية هو امتداد لصورتها الأولى ومكتبات المطالعة العمومية الجزائرية كغيرها من المكتبات في باقي البلدان مرت بعدة مراحل حيث كانت بدايتها الأولى في العهد العثماني (1518-1830) وقد قسمت إلى نوعين مكتبات العلماء والأثرياء وهي ليست مفتوحة لعامة الشعب، والمكتبات السلطانية أو الأميرية وكانت مفتوحة أمام عامة الناس، ثم تلتها الفترة الاستعمارية (1830-1962) حيث كانت فرنسا المستعمرة ترى في إنشاء المكتبة العامة ضرورة لأن الفئات الفرنسية كانت قليلة في الجزائر. والمكتبات كانت الأداة الوحيدة لنشر التعلم وأيضا تطوير وتوطيد الفكر الفرنسي في السكان مما أدى إلى ظهور نوعين من المكتبات العامة فالأولى خاصة بالأوروبيين والثانية خاصة بالأهالي. وبعد الاستقلال إلى يومنا هذا مهدت الجزائر إلى تطوير المكتبات حيث تجلى ذلك في الجهود المبذولة من طرف وزارة الثقافة حيث عملت على تجهيز وتقنين وإعداد مكتبات المطالعة العمومية باعتبارها الوصي القانوني عليها والهيئة المركزية الوحيدة التي لها صلاحية للعمل في مجال المكتبات والمطالعة العمومية كما تسهر على حسن سير المكتبات العمومية الموجودة عبر الوطن، وتقتصر أي إجراء يرمي لتحسين تسييرها وعملها وتوقع المشاريع الرامية للنهوض بها في الحاضر والمستقبل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بسلطان، سهام. المرجع السابق. ص. 32.

<sup>2</sup> بودبار، مجيد. تنظيم وتسيير مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "مالك بن

نبي" تبسة. ماستر: إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: تبسة: 2016. ص. 22.

## 2-2-3- أهمية مكتبات المطالعة العمومية :

تكمن أهمية مكتبات المطالعة العمومية في "نشر الثقافة العامة والمهنية وتنمية قدرة الفرد على صقل مواهبه ومشاركته الإيجابية في ثقافة العصر وما يدور حوله من متغيرات وانجازات. كما أنها تؤدي دورا أساسيا في حياة المجتمع لارتباطها الوثيق وتفاعلها المباشر مع مختلف شرائح المجتمع من: أطفال، شباب، نساء، رجال، مسنين، معوقين..... الخ. وتقدم خدماتها لكل فئة من هذه الفئات على قدم المساواة وتعتبر مركزا للإشعاع الثقافي والإعلامي في المجتمع وتساهم ايجابيا في تطوير الاكتشافات العلمية والتقنية للمواطنين. وفي العصر الحديث أصبحت مكتبة المطالعة العمومية مؤسسة علمية ثقافية تعمل على الرقي بجميع أفراد المجتمع من خلال ما تقدمه لهم من خدمات ومصادر متنوعة دون التحيز بين روادها سواء من حيث أعمارهم ومستوياتهم ولغاتهم، وديانتهم، وعاداتهم وتقاليدهم، بكل اهتمام وتساعد بشكل كبير في توطيد وإنشاء العلاقات الاجتماعية، وهي تساعد بتنميتها لمعارف وثقافة المواطن على نشر التعليم والثقافة جماهيريا وتساهم بذلك ايجابيا في التقدم المتكامل للمجتمع وهي أداة لخلق المواطن المتمتع بالشخصية السوية كما أنها وسيلة رئيسية من وسائل الإعلام الجماهيري للقراءة والترويح وشغل أوقات الفراغ والعمل ضمن الجماعات في أنشطة نافعة ايجابية بما يفيد الفرد علميا وعمليا وثقافيا، وعلى ذلك تعتبر مكتبة المطالعة العمومية إحدى ثمرات الديمقراطية الحديثة وهي الدليل العملي على إيمان الديمقراطية بأن التعليم عملية مستمرة. تواكب حياة الإنسان، إذا فالمكتبة لها دور أساسي وفعال في خدمة المجتمع ورفاهيته، لأن المواطن الصالح لا يستطيع أن يشارك ايجابيا في تقدم مجتمعه إلا إذا كان على قدر من الثقافة والمعرفة. وهذه الثقافة تقدمها له مكتبة المطالعة العمومية كجهاز للتعليم الذاتي المستمر غير الرسمي.<sup>1</sup>

## 2-2-4 أهداف مكتبات المطالعة العمومية:

تسعى مكتبات المطالعة العمومية إلى إتاحة كل مصادر المعلومات المتوفرة بها مجانا وتوفير إمكانيات البحث الحر والثقافة الذاتية والعمل على تدعيم وتشجيع عادة القراءة بإرضاء مختلف الأذواق، فوجودها يعد صرحا للتعليم ومركزا للثقافة والبحث وتهيئة لجيل مثقف وواع قادر على تحمل مسؤوليته، وهي تسعى لتوفير الاحتياجات الضرورية للمجتمع المتواجدة به ودراسة محيطه، ومعرفة التطور التاريخي للتراث الثقافي له بغرض تقديم خدمات متكاملة للأفراد دون تمييز. ومن ثمة الحصول على مصادر

<sup>1</sup> بوديار، مجيد. المرجع السابق. ص 23

المعلومات بمختلف الموضوعات والأشكال، فأصبحت هذه المكتبات حلقة ربط بين الأجيال في تناقل التراث الثقافي، وتعمل على تحقيق جملة من الأهداف يمكن توضيحها في النقاط الآتية:<sup>1</sup>

- الهدف الثقافي: إذ تهدف إلى توفير مختلف الموارد والخدمات التي تساهم في الرفع من المستوى الثقافي للمستفيدين منها في شتى ميادين الحياة.
- الهدف الإعلامي: أي إعلام الفرد والجماعة بالمعلومات الصحيحة والدقيقة، خاصة عن الموضوعات الجارية ذات الاهتمام حتى يكونوا على وعي بما يحدث من حولهم.
- الهدف التعليمي: تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار وإعدادهم لتجاوز المراحل التعليمية المختلفة، فضلا عن توفير مصادر المعلومات التي تساعدهم في التقدم في جميع المستويات التعليمية.
- الهدف الترويجي: إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية إلى حل مشاكل الفراغ لدى أفراد المجتمع المحلي واستغلال هذا الوقت في الاستماع بالقراءة والمطالعة والأنشطة المفيدة.
- الهدف المهني: من خلال ما توفره مكتبات المطالعة العمومية من مصادر المعلومات المختلفة التي تعمل على تطوير المعلومات للأفراد للارتقاء بمستوى الوظيفة والمهنة التي يمتنوها.
- الهدف الاجتماعي: إذ تسعى مكتبة المطالعة العمومية إلى دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع المحلي عن طريق المساهمة في إيجاد فرص اللقاء، والنقاش من خلال الأنشطة المختلفة التي تنظمها مثل عقد الندوات وعرض المسرحيات والأفلام وإقامة المعارض.<sup>2</sup>

## 5-2-2- خصائص ومقومات مكتبات المطالعة العمومية:

### 1-5-2-2- خصائص مكتبات المطالعة العمومية:

تكتسب مكتبة المطالعة العمومية صفة العمومية من صفات أربعة تميزها عن سائر أنواع المكتبات:

✚ فهي عمومية لأنها تفتح أبوابها لجميع القراء دون تمييز على اختلاف أعمارهم، ودرجات تعليمهم وألوانهم وجنسهم، وهي من هذه الزاوية رمز حي لديمقراطية الفكر إذ هو حق للجميع.

<sup>1</sup> حطابي، لونيبي. دور مكتبات المطالعة العمومية في تحفيز الطفل على المطالعة: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية ملحقه

العقلة. ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: 2017. ص. 21

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 22

هي عمومية لأنها تضم خليطا من مواد نقل المعرفة البشرية في جميع العلوم والمعارف من ديانات إلى علوم اجتماعية إلى علوم بحتة... وغير ذلك، ليس كتبها فقط إنما أيضا دوريات ومواد سمعية بصرية ومصغرات فيلمية.

هي عامة لأنها لا تجبر على ارتيادها وليس ثمة إكراه على الدخول إليها على النحو الذي نصادفه في المكتبات المدرسية أو مكتبات الكليات أو المكتبات الجامعية، فارتياح مكتبة المطالعة العمومية يخضع لرغبة الشخص تثقيف نفسه.

هي عمومية لأنها تقدم هذا كله بالمجان ودون أي مقابل لأنها تتبع الدولة حق لكل مواطن كسائر الخدمات، وهي لا تترك القارئ يسعى إليها وحسب بل تسعى إليه أيضا. فمكتبة المطالعة العمومية لا تقف مكتوفة الأيدي تنتظر القراء حتى يأتون من تلقاء أنفسهم بل تعد برنامجا للتعرف عليهم، لتبرئ لهم ما يناسبهم من المواد المطلوبة.<sup>1</sup>

#### 2-5-2-2- مقومات مكتبات المطالعة العمومية

لابد أن تتوفر مكتبات المطالعة العمومية على مقومات ودعائم أساسية لكي تستطيع تأدية وظائفها على أكمل وجه ونوجزها فيما يلي:

\* إعداد الأمانة والموظفين الذين يقومون بالإشراف على المكتبة وتدريبهم على أساسيات العمل في المكتبة التي تتمثل في الإجراءات الإدارية، والتنظيم الفني البيبليوغرافي والأنشطة والخدمات.

\* إعداد دورات تدريبية لجميع العاملين في المكتبة على استخدام شبكات المعلومات للاستفادة من خدماتها المتطورة.<sup>2</sup>

\* إعداد وتنفيذ دورات للمستفيدين من القراء والباحثين على استخدام التكنولوجيات الحديثة للاستفادة من التعليم، والاتصال عن بعد بالمكتبة.

\* توفير ميزانية كافية لشراء مصادر معلومات مطبوعة، وغير مطبوعة لتلبية جميع الفئات من المستفيدين.

<sup>1</sup> فريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية

مالك بن نبي تيسة. ماستر: تنظيم وتسير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: 2016. ص 11

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص 15



\*التواصل المستمر مع المؤسسات الرسمية والغير رسمية في المجتمع مثل المدارس، المعاهد، الجامعات، الأندية الثقافية والجمعيات العلمية، والمتاحف مؤسسات تعليم الكبار ومحو الأمية من خلال إعداد برامج ثقافية مشتركة لتدعيم العلاقات بهدف انتشار الخدمات المكتبية.

\*إعداد برامج وخدمات مناسبة للأطفال بتخصيص قسم خاص لهم، ويقوم على خدمتهم أمينات مؤهلات للتعامل مع الأطفال نفسياً وتربوياً.<sup>1</sup>

### 2-2-6- أنواع مكتبات المطالعة العمومية :

هناك أنواع عديدة من مكتبات المطالعة العمومية تختلف وفقاً لمحيط عملها، ومنطقة تواجدها حتى تطل خدماتها جميع فئات الشعب مهما بعدت إقامتهم أو قربت وهذه الأنواع هي:<sup>2</sup>

2-2-6-1- المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية: تتواجد على مستوى المدن الكبرى أو مراكز الولايات وتشرف على الفروع التي تتبعها بمستوياتها المتعددة وتأخذ، هذه المكتبات على عاتقها مهمة الإدارة العامة والإشراف اللامركزي والفني وتنظيم تبادل المجموعات والمعلومات، وتهتم هذه المكتبات بحفظ التراث الثقافي للمنطقة.

2-2-6-2- مكتبات المناطق: توجد على مستوى المدن الصغرى داخل الولاية، أو على مستوى المناطق وتقوم بأهم مهام المكتبات المركزية على مستوى المنطقة التي تتواجد فيها وتشرف على المكتبات الفرعية التي تتبعها.

2-2-6-3- المكتبات الفرعية: هي مكتبات صغيرة تقوم في الأحياء التي ترتادها أعداد هائلة من الناس لأغراض أخرى غير القراءة مثل: مركز المدن أو الأحياء التجارية بما يشجع الناس على المطالعة أو لاستعارة الكتب قصد المطالعة المنزلية.

2-2-6-4- مكتبات عامة للأطفال: تقوم هذه المكتبات على مستوى الأحياء وتوجه للأطفال بأعمارهم المختلفة فتضع تحت تصرفهم الكتب والمجلات ووسائل الإعلام والمعلومات الأخرى المناسبة لهم، يعمل

<sup>1</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص. 16

<sup>2</sup> حطابي، لونيبي. المرجع السابق. ص. 24

فيها مكتبيون تربويون يجتهدون لتنمية<sup>1</sup> ميول الأطفال القرائية، وتساعد هذه المدارس المتواجدة على مستوى الحي في دعم المناهج التربوية والمدرسية.

2-2-6-5- محطات الكتب: توجد على مستوى المناطق النائية والقرى البعيدة ذات الأعداد القليلة من السكان، وتنشأ في دار البلدية وهي عبارة عن مجموعات كتب توضع في هذه الأماكن بإشراف المسؤولين عنها وتزود بالكتب بصورة دورية عن طريق الإعارة والإهداء، وتؤدي محطات الكتب أبسط وظائف المكتبة العامة وهي إعارة الكتب للمطالعة الخارجية.

2-2-6-6- المكتبة المتنقلة: هي عبارة عن سيارة مصممة بشكل مناسب تضم مجموعة من الكتب والمواد الثقافية، الأخرى تنطلق من المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية إلى القرى، والأرياف وفق برنامج زمني معين. وتسمى أيضا بسيارات الكتب ويوجد نوعان: النوع المغلق ويحوي الكتب داخل السيارة، والنوع الثاني المفتوح الذي يحتوي على أضعاف مضاعفة من الكتب داخل السيارة وخارجها أي رفوف داخلية ورفوف خارجية لها أبواب ولكل منها ميزاته وسلبياته.<sup>2</sup>

#### 2-2-7- تنظيم مكتبات المطالعة العمومية :

وردت تعريفات عديدة حول مفهوم التنظيم، حيث يعرف بشكل عام على أنه: "القيام بتحديد الأعمال والأنشطة المراد إنجازها، وتقسيم العمل بين العاملين، وتفويض الصلاحيات والمسؤوليات لرؤساء الأقسام ولعموم موظفي المكتبة وفقا لطبيعة المهام المنوطة بهم وتنظيم العلاقات بين الأقسام الموجودة في المكتبة ضمن هيكل إداري لغرض تحقيق درجة عالية من الكفاءة والتوافق في طبيعة العمل وظروفه. إذن التنظيم يشمل جميع وحدات المؤسسة، ومسؤوليات كل وحدة منها وذلك للشروع في العمل وتسهيل تحقيق الأهداف المنشودة، كما أنه يعرف كل موظف بموقعه في النظام العام للمؤسسة ويحدد علاقات العمل مع رئيسه<sup>3</sup> وزملائه في العمل وبالتالي فهو وظيفة لا غنى عنها في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وفي أي إدارة أو مؤسسة مهما كانت أهدافها تجارية أو خدمية، وقد ورد التنظيم في الجريدة الرسمية الجزائرية على أشكال عدة هي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص. 24.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 25.

<sup>3</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص. 28.

<sup>4</sup> قريد، سماح. المرجع السابق. ص. 29.

. التنظيم الإداري: جاء في المادة 07 من المرسوم الأخير رقم 12-234 أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يديرها مجلس التوجيه ويسيرها مدير وسنوضحها في العناصر التالية:

- مجلس التوجيه: حسب المادة 09 من نفس المرسوم رقم 12-234 أن مجلس التوجيه يتكون مما يلي: مدير الثقافة بالولاية رئيسا، ممثل الوالي، رئيس المجلس الشعبي الولائي او ممثله، ممثل وزير المالية على مستوى الولاية، مدير التربية الوطنية بالولاية، مدير الشباب والرياضة بالولاية، مدير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بالولاية، رئيس الشعبي البلدي للبلدية التي توجد بها الملحقات المعنية بجدول أعمال دورة المجلس أو ممثله، بالإضافة إلى شخصيتين من عالم الثقافة والكتاب يعينهما وزير الثقافة باقتراح من مدير الثقافة بالولاية. وحسب المادة 12 من نفس المرسوم فإن المجلس التوجيهي يجتمع في دورة عادية مرتين في السنة على الأقل بناء على استدعاء من رئيسه، كما يمكنه أن يجتمع في دور غير عادية يطلب من السلطة الوصية أو يطلب من ثلثي (3/2) أعضائه، وتكون مداولة مجلس التوجيه حسب نفس المرسوم الأخير لمناقشة وتحديد الأمور الآتية:<sup>1</sup>

❖ برامج الأنشطة السنوية والمتعددة السنوات وكذا حصائل أنشطة السنة المنصرمة.

❖ مشروع الميزانية.

❖ الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات.

❖ الحسابات السنوية.

❖ التنظيم والنظام الداخليين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية.

❖ الشروط العامة لإبرام الاتفاقيات والاتفاقات والعقود والصفقات.

❖ قبول الهبات والوصايا.

- المدير: حسب ما جاء في المادة رقم 15 من المرسوم التنفيذي رقم 12-234 فإن تعين وإنهاء مهام مدير المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية يتم بقرار من وزير الثقافة، أما المادة 16 فتحدد مهامه في النقاط التالية:<sup>2</sup>

■ يعد برنامج الأنشطة ويعرضها على مجلس التوجيه، ويتصرف باسم مكتبة المطالعة العمومية ويمثلها أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.

<sup>1</sup> بسلطان، سهام. المرجع السابق. ص.33.

<sup>2</sup> بسلطان، سهام. المرجع نفسه. ص. 34

- يوظف المستخدمين الموضوعين تحت سلطته ويعينهم وينهي مهامهم، بإنشاء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين.
- يعد الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات، ويبرم جميع الاتفاقيات والعقود والصفقات.
- يعد مشاريع التنظيم والنظام الداخليين، ويحضر اجتماعات مجلس التوجيه ويضمن تنفيذ مداولاته.
- يعرض قوائم النشريات موجهة لتشكيل، وإثراء الأرصدة على وزارة الثقافة للموافقة عليها.
- يعد في نهاية كل سنة مالية تقريراً سنوياً عن الأنشطة مرفقاً بجدول حسابات النتائج.
- يفوض الاعتمادات إلى مدير الملاحقة الذي يتصرف فيها بصفته أمراً بالصرف الثانوي.<sup>1</sup>

. التنظيم الداخلي: يحدد هذا الشكل من التنظيم، بقرار وزاري مشترك بين الوزير المكلف بالثقافة والوزير المكلف بالمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، وقد جاء في هذا القرار في 26 فيفري سنة 2009 ليتضمن التنظيم الداخلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وملحقاتها والموضوعة تحت سلطة المدير، والمتمثلة في ثلاث أقسام رئيسية كل منها يحتوي على عدد من الأقسام الفرعية، يمكن تلخيصها من خلال الجدول التالي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بسلطان، سهام. المرجع السابق. ص.34.

<sup>2</sup> بوغراة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص.31.

المهام	الأقسام الفرعية	الأقسام الرئيسية
<p>*ضمان مسار الوثيقة منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ.</p> <p>*معالجة الرصيد الوثائقي.</p> <p>*المحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم والحفظ والتجديد.</p> <p>*تسيير عملية اقتناء الوثائق.</p> <p>*دراسة إمكانيات الاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين.</p> <p>*ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله: الجرد والفهرسة والدليل.</p> <p>*تثمين مختلف المجموعات.</p> <p>*إصلاح الوثائق التي أتلفها المستعملون وتدعيمها.</p> <p>*وضع شبكة الإعلام الآلي وضمان سيرها وصيانتها.</p> <p>*تسيير الميدياتيك.</p>	<p>1-مصلحة الاقتناءات</p> <p>2-مصلحة معالجة الرصيد وصيانتها</p> <p>3-مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري.</p>	<p>قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه.</p>
<p>*ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين وكل باحث او زائر.</p> <p>*إعداد إحصائيات لتقييم المقروئية وعدد القراء وطبيعة الوثائق المطلوبة.</p> <p>*ضمان الاتصال.</p> <p>*وضع تحت تصرف المستعملين الوثائق والوسائل المادية التي تسهل أنشطتهم.</p> <p>*القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية.</p> <p>*تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة.</p> <p>*تنظيم تظاهرات وأنشطة ثقافية وعلمية مرتبطة بالكتاب.</p>	<p>1-مصلحة تسيير الرصيد الوثائقي وتوجيه القراء</p> <p>2-مصلحة التنشيط والتبادلات والأنشطة الثقافية.</p>	<p>قسم خدمة المستعملين.</p>

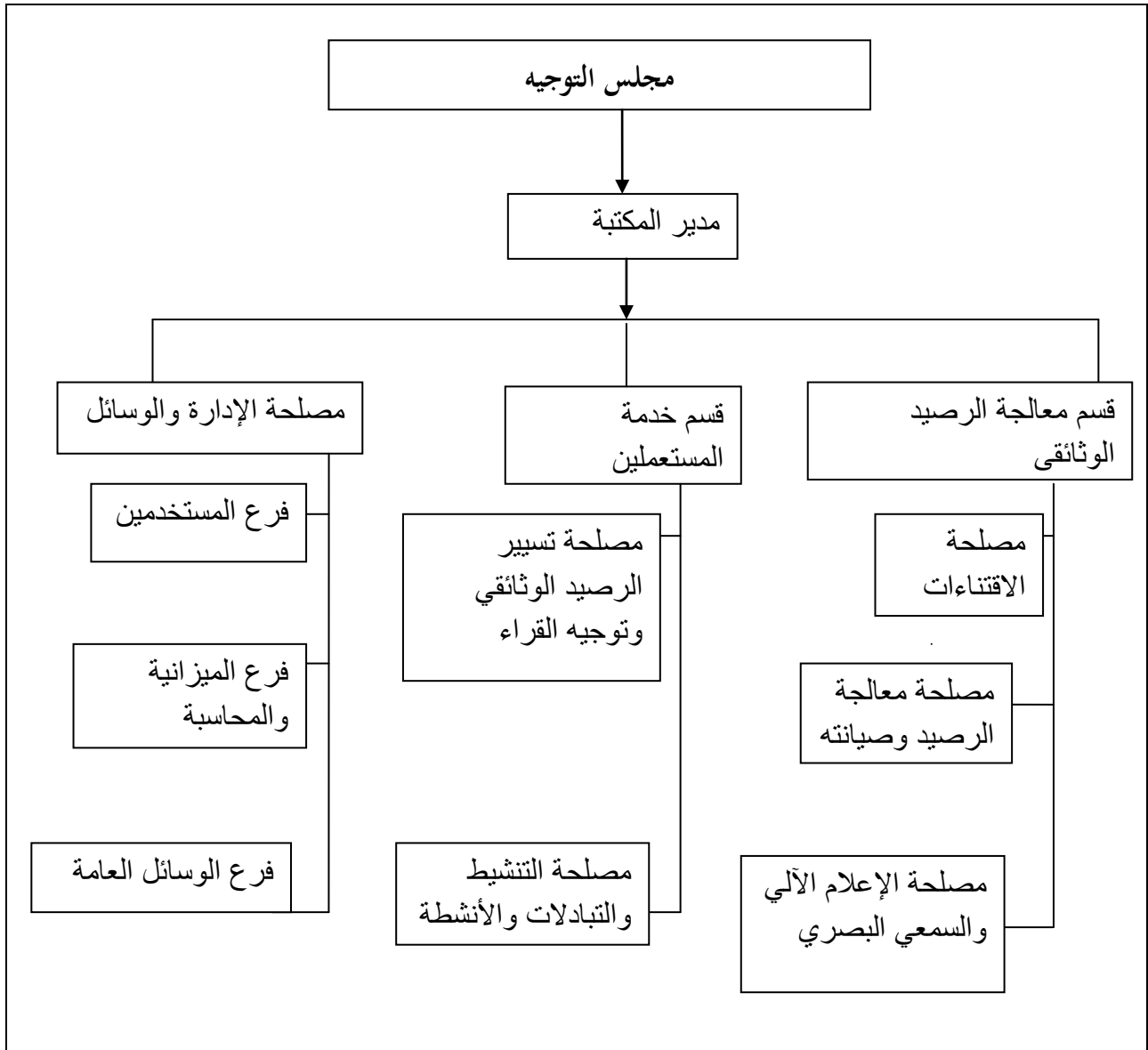
<p>*إعداد مخطط تسيير المستخدمين. *السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية. *صيانة البناية والتجهيزات. *السهر على أمن البناية والمستخدمين والرصيد الوثائقي والممتلكات المنقولة والمستعملين. *توظيف مستخدمي المكتبات وملحقاتها وتسييرهم. *ضمان تنفيذ ميزانيات تسيير مكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها وتجهيزها. *تقييم الاحتياجات المالية السنوية. *تحديد احتياجات المكتبات وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم وضمان اقتنائها. *ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها.</p>	<p>1- فرع المستخدمين. 2- فرع الميزانية والمحاسبة. 3- فرع الوسائل العامة.</p>	<p>مصلحة الإدارة والوسائل.</p>
---	--	--

الجدول رقم (01): يمثل أقسام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وفروعها.<sup>1</sup>

المصدر: <sup>1</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص. 32

رغم شمول التشريع الجزائري للأقسام والمصالح الواجب توافرها في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية إلا أنه لم يضع مخطط واضح وصريح يبين التنظيم الهيكلي لها ويوضح المستويات الإدارية المختلفة، وفي هذا الصدد وبناء على ما جاء في القانون نقترح الهيكل التنظيمي التالي<sup>2</sup>

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 32



الشكل رقم (01): يمثل الهيكل التنظيمي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية<sup>1</sup>

المصدر: <sup>1</sup>بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص. 33.

- التنظيم المالي: تناول المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 24 ماي 2012 والمتضمن القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الفصل الرابع كل ما يتعلق بالأحكام المالية والميزانية وما يشملها من إيرادات ونفقات كما يلي:

-الإيرادات: تتضمن مايلي:

- إعانات الدولة والجماعات المحلية والهيئات العمومية.

- الهبات والوصايا.

- الإيرادات الخاصة المرتبطة بنشاطها.

- النفقات: لقد جاء في باب النفقات ثلاث نقاط هي:

- نفقات التسيير.

- نفقات التجهيز.

- جميع النفقات الأخرى المرتبطة بنشاطها.<sup>1</sup>

- تنظيم الموارد البشرية:

وهو التنظيم المتعلق بالموظفين العاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وملحقاتها، هذا ما تناوله المرسوم التنفيذي رقم 383-08 المؤرخ في 26 نوفمبر 2008 والمتضمن القانون الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالثقافة، حيث نلاحظ أن مكتبات المطالعة العمومية تتضمن شعبتين أساسيتين شعبة علم المكتبات والتوثيق وشعبة التنشيط الثقافي والفني (سلك المفتشين الثقافيين والفنيين، سلك المستشارين الثقافيين، سلك المنشطين الثقافيين، سلك مساعدي التنشيط الثقافي والفني)، وردت شعبة المكتبات والوثائق والمحفوظات في الباب الثالث من المادة 78 إلى المادة 112 والتي تناولت أربعة أسلاك وكل منها يضم رتب لها مهام معينة نلخصها بالجدول التالي:<sup>2</sup>

المهام	الرتبة	الأسلاك
*إعداد مخططات لتطوير الأنشطة المرتبطة بمجال المكتبات ومصالح المعلومات. *تنظيم شبكات المعلومات. *توحيد منهج العمل العلمية والتقنية. *تفتيش نشاطات شبكات المكتبات ومتابعتها. *السهر على تطبيق التشريع والتنظيم في مجال تخصصهم.	رتبة مفتش المكتبات والوثائق والمحفوظات.	سلك مفتشي المكتبات والوثائق والمحفوظات.

<sup>1</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص. 33

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 34



<p>* تطوير البرامج الخاصة بحفظ الوثائق واسترجاع المعلومات. * تنظيم شبكات المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات التابعة لقطاع الثقافة. * السهر على تطبيق طرق الحفظ المناسبة لكل نوع من الوثائق.</p>	<p>رتبة محافظ المكتبات والوثائق.</p>	<p>سلك محافظي المكتبات والوثائق والمحفوظات.</p>
<p>* المشاركة في إعداد برامج وثائقية بالتنسيق مع محافظي المكتبات والوثائق والمحفوظات. * الإشراف على برامج تسيير المكتبات ومراكز الوثائق ومركز المحفوظات. المشاركة في إعداد برامج الحفظ الخاصة بمختلف دعائم المعلومات. * السهر على حفظ التراث الفكري والوثائقي وترقيته. * المشاركة في إنشاء شبكة الإعلام العلمي ومتابعتها والمساهمة في إعداد بنوك المعطيات. * القيام بالأبحاث والدراسات والتحقيقات لا سيما تلك الخاصة بتسيير المكتبات ومراكز الوثائق ومراكز المحفوظات وتنظيمها.</p>	<p>رتبة محافظ رئيس المكتبات والمحفوظات.</p>	
<p>* فرز وفهرسة وتكشيف الوثائق على اختلاف دعائمها. * المشاركة في تحضير المجموعات الوثائقية بمختلف الاختصاصات. * إعداد سجلات الجرد وضبطها. * متابعة عمليات وملفات الحفظ والترميم بإعداد بطاقات تقنية خاصة بكل وثيقة. * إعداد إحصائيات البحث والخدمات المرجعية. * إعداد البيبليوغرافيات والفهارس والمكانز وقوائم الإسناد والنشرات التحليلية في مجال عملهم.</p>	<p>رتبة المساعد المكتبي وأمين المحفوظات.</p>	<p>سلك المكتبيين والوثائقيين وأمناء المحفوظات.</p>
<p>* إثراء وتطوير وصيانة وحفظ المجموعات الموكلة إليهم والسهر على أمنها.</p>	<p>رتبة المكتبي والوثائقي وأمين</p>	

<p>*إعداد المصادر الوثائقية التي لها صلة بمجال نشاطهم. *تسيير المعطيات الإلكترونية الخاصة بالمعلومات. *متابعة إعداد وضبط سجلات الجرد ومراقبتها. *تطبيق التسيير الإلكتروني للوثائق. *تقييم الاحتياجات في مختلف المجموعات الوثائقية.</p>	<p>المحفوظات.</p>	
<p>*تنظيم مخازن الوثائق. *تسجيل الوثائق ومراجعتها وختمها. *ضمان الحراسة والنظام في قاعات المطالعة. *ضمان صيانة مخازن الوثائق.</p>	<p>رتبة المساعد التقني في المكتبات والوثائق.</p>	<p>سلك التقنيين للمكتبات والوثائق والمحفوظات</p>
<p>*ترتيب الوثائق في المخازن وصيانتها وتبليغها للقراء. *تهيئة قاعات المطالعة العمومية والبيبليوغرافيات والفهارس.</p>	<p>رتبة المساعدين</p>	
<p>*المشاركة في الأشغال العادية في المكتبات ومراكز التوثيق ومراكز المحفوظات. *إعداد التسجيلات. *التبليغ عن مظاهر تدهور الوثائق وإتلافها. *القيام بعملية الإعارة.</p>	<p>التقنيين المتخصصين الأعوان التقنيون</p>	
<p>*مراقبة عميلة سير قاعات المطالعة ومخازن الوثائق وقاعات الفهارس وقاعات البيبليوغرافيا. *إعداد إحصائيات الإعارة. *إرشاد المستعملين وإعلامهم بمختلف الأرصدة الوثائقية. *المشاركة في عميلة تقييم الاحتياجات في مختلف المجموعات. *القيام بجرد الأرصدة الوثائقية.</p>	<p>التقنيون</p>	

الجدول رقم (02): يمثل مهام العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص. 35

## 8-2-2- تحديات مكتبات المطالعة العمومية :

إهتمت وزارة الثقافة بإنشاء مكتبات المطالعة العمومية وتجهيزها بكافة الأثاث والوسائل لتسهيل لها تحقيق أهدافها ولإحداث التغيير اللازم، لكنها واجهت مجموعة من المشاكل والتحديات يمكن تلخيصها في النقاط التالية:<sup>1</sup>

8-2-2-1- تحديات تكنولوجياية: المكتبة جزء لا يتجزأ من المحيط الذي تتواجد فيه، ولما كان ذلك فعلى المكتبات المطالعة العمومية بالجزائر أن تكون على صلة دائمة بالمحيط وما يشملها من تطورات تكنولوجياية وتقنية، والسعي لمواكبة هذه التطورات وما يعرقل هذا هو غياب بنية معلوماتية وتقنية صلبة تدعم ذلك.

8-2-2-2- تحديات إدارية: تتمثل في المسؤولية المنوطة بالمديرين عن مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر المتعلقة بسيطرة الإجراءات الروتينية في الأعمال الإدارية، وضرورة إعادة النظر في الإمكانيات والأدوار التي تتناسب مع تصورات مجتمع يخطو خطوات سريعة للولوج في اقتصاد المعرفة.

8-2-2-3- تحديات تتعلق بالعاملين: النقص الفادح في الكادر البشري المؤهل، فهذا العصر المتطور أو كما سماه البعض عصر اقتصاد المعلومات يتيح للمكتبات فرصا للقيام بأدوار ووظائف جديدة تستجيب لاحتياجات المستفيدين المعقدة وقدرتهم الهائلة على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطور قدرات المستفيدين يفرض على العاملين بمكتبات المطالعة العمومية السعي لاكتساب مهارات تسويقية وتعليمية وفنية ولغوية تمكنهم من مجاراة هذا التطور من جهة ومجتمع المعلومات من جهة أخرى.<sup>2</sup>

8-2-2-4- تحديات تتعلق بالخدمات: تعاني مكتبات المطالعة العمومية ضعفا من حيث الخدمات، فالخدمات التي تقدمها للمستفيدين مزال ذات طابع تقليدي، كما أن نظام الإعارة يعتمد على أسلوب روتيني مما ينجر عنه إتلاف بعض عناوين الكتب بفعل التعامل اليومي بها. كذلك عدم الاهتمام بتسويق خدمات المعلومات وإن كانت الجهود التي ظهرت في المجال قليلة وشحيحة، إضافة إلى هذا نظام الفهرسة والتصنيف لا يخدم المستفيد، ففي بعض الحالات يتعب المستفيد في الحصول على مبتغاه ويضع الجهد

<sup>1</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص.42

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص.43

والوقت في عناء البحث على بعض العناوين والمعلومات، كل هذا شكل تحدياً أمام تحقيق هذا النوع من المكتبات لأهدافها بكفاءة وفعالية.<sup>1</sup>

#### خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق له في هذا الفصل تبين لنا الدور الأساسي الذي تلعبه مكتبات المطالعة العمومية وما تقدمه من خدمات المعلومات والذي يضمن رفع المستوى الثقافي والمعرفي لدى الفرد والمجتمع فأصبحت تسعى مكتبات المطالعة العمومية لمواكبة التكنولوجيات الحديثة لتطويرها وتحسين من أدائها، ورغم هذه الجهود المبذولة إلا أنها تواجه بعض التحديات تعيق تطورها وتقدمها مستقبلاً.

<sup>1</sup> بوغرارة فريدة، مسعودي يمينة. المرجع السابق. ص. 43



الفصل الثالث:  
خدمات المعلومات

تمهيد:

إن المكتبات العامة تحقق أهدافها من خلال خدمات المعلومات التي تقدمها لجميع المستفيدين، والتي يجب أن تتلائم وتتماشى مع احتياجاتهم ومتطلباتهم المتزايدة والمستمرة في ظل التطورات التكنولوجية لهذا تم التطرق في هذا الفصل بدءاً بمفهوم كل من الخدمات والمعلومات، كذلك خدمات المعلومات والأهمية البالغة التي تتميز بها هذه الأخيرة، وعوامل ظهورها ومن بعد ذلك تطرقنا إلى وظائفها وأنواعها مروراً بالمتطلبات الأساسية والعوامل التي تؤثر عليها وصولاً إلى خدمات المعلومات في الجيل الثاني لمكتبات 0.2.

3-1- مفهوم الخدمات: اختلفت وجهات النظر في تحديد مفهوم الخدمة وتعددت فكل منها عرفها حسب اتجاهه وتخصيصه، لهذا سنستعرض بعض التعريفات وهي كالآتي:

\*عرفها Philip kotler: على أنها نشاط أو أداء يخضع للتبادل غير ملموس لا ينجم عنه أي تحويل للملكية، والخدمة يمكن أن تكون متصلة بمنتج مادي.<sup>1</sup>

\*يرى "Christiane gronroos" الخدمة بأنها نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات الطبيعة غير الملموسة عادة ، وليس من الضرورة أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلكين و المستخدمين أو السلع أو المواد المادية أو الأنظمة، وهي تقدم في العادة كحلول لمشاكل العميل.<sup>2</sup>

\*يعرفها معجم الرائد "بأنها تقديم عمل أو مساعدة، وأن يخدم شخص شخصاً آخر أي أن يكون تحت تصرفه".

\*يعرفه أيضا القاموس المحيط: "بأنها القيام بشؤون شخص أو مؤسسة أو غير ذلك"

3-2- مفهوم المعلومات: يعد مفهوم المعلومات واسع ومتعدد لذلك من الصعب تحديده واختلفت وجهات النظر في تحديده فكل منها يعرفها حسب تخصصه أو توجهه لذلك نجد عدة تعريفات منها:

<sup>1</sup> بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية. [على الخط]. متاح على الرابط: <http://www.univ-constantine2.dz> (زيارة يوم 2019/04/09)

<sup>2</sup> رجم، نورالدين. دور سياسة الترويج في تسويق الخدمات المصرفية: دراسة حالة الوكالة 748 بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ماجستير: جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة: 2009. ص. 14

\*هي عبارة عن نتيجة تجهيز أو معالجة، و عادة تأخذ شكل تقرير مركب من هذه البيانات والمعرفة وهي الأفكار والمفاهيم والحقائق المستنتجة من مجموعة هذه التقارير وتظهر أهميتها في وضع القرار وتساهم في اتخاذ القرار.<sup>1</sup>

\*يعرفها معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات: المعلومات هي مادة موجودة في حيز الفضاء وفي المجال الحاسوبي إدخال المعلومات ومعالجتها، استرجاعها، تخزينها واستخراجها بجميع أنواعها النصية والصوتية والتصويرية والبيانية.<sup>2</sup>

### 3-3- مفهوم خدمات المعلومات:

نقلا عن قواسمية حسب حشمت قاسم يقول بأنها: هي الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستخدم من المعلومات والذي يأتي نتيجة للتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية وبشرية فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستخدمين وأنماط احتياجاتهم للمعلومات.<sup>3</sup>

### 3-4- أهمية خدمات المعلومات:

إن خدمات المعلومات هي الهدف الرئيسي من إنشاء المكتبات ومراكز المعلومات أو مؤسسات المعلومات عموما، فمهما كانت فخامة المبنى والأثاث وحادثة الأجهزة ومهما أتفق من أموال على اقتناء المجموعات ومهما ضخمت لها من وقت وجهد، فهذا كله لن تكون له أية قيمة إذا لم يترجم إلى خدمات معلومات قوية فورية وفعالة تبدأ منذ دخول المستخدم المؤسسة إلى غاية خروجه منه راضيا عن الإمكانيات المتاحة له.

كما تعتبر خدمات المعلومات أيضا مرآة مؤسسات المعلومات في مقدمتها المكتبات ومراكز المعلومات ولا شك في أن المقياس الرئيسي لمدى نجاح أية مكتبة هو قدرتها على توفير المعلومات التي

<sup>1</sup> قصابي، رمة. تقييم رضا المستخدمين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20 أوت 1955. ماستر: إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق: قسنطينة: 2013. ص 19

<sup>2</sup> قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. [على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص 155. متاح على الرابط: <http://kenanaonline.com> (زيارة يوم 2019/04/11)

<sup>3</sup> قواسمية، خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية. [على الخط]. ماستر: جامعة العربي تبسي: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: 2016. ص 52



يريدها الباحث في الوقت المناسب.

### 3-5-عوامل ظهور خدمات المعلومات:

يمكن تلخيص أهم الأسباب التي أدت إلى ظهور خدمات المعلومات فيما يلي<sup>1</sup>:

1. الانفجار المعلوماتي وارتفاع معدلات الإنتاج الفكري.
2. تعدد أشكال نشر الإنتاج الفكري من كتب، دوريات، رسائل جامعية، براءات اختراع.
3. تعدد لغات الإنتاج الفكري وبالتالي نقص الترجمات لكثير من المطبوعات التي تظهر بلغات لا يقرؤها الكثير من الباحثين.
4. تعقد احتياجات الباحثين مع تعمق واتساع المعرفة.
5. ارتفاع تكاليف الإنتاج الفكري، حيث أصبح من المستحيل على المكتبات ومراكز المعلومات الحصول على جميع احتياجاتها مما ينشر في العالم.
6. سرية ومحدودية النشر والتوزيع.
7. نقص الوسائل والإمكانيات الفعالة التي يمكن الاعتماد عليها في حفظ واسترجاع المعلومات.

### 3-6-وظائف خدمات المعلومات:

إن خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات تحقق العديد من الوظائف، ولعل أبرزها هذه الوظائف ما يلي:<sup>2</sup>

- ✓ توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستخدمين.
- ✓ إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات وضمان تلبية هذه الاحتياجات.
- ✓ سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات المناسبة.
- ✓ مراعاة الدقة فيما يقدم من معلومات.
- ✓ مساعدة المستخدم على تخطي الحواجز اللغوية وتقديم معلومات ملائمة لاحتياجات المستخدم وإمكاناته. تلاقي النقص في المعلومات الناجم عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.

<sup>1</sup> عليان، ربيعي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010. ص. 38

<sup>2</sup> عليان، ربيعي مصطفى. المرجع نفسه. ص. 38

7-3- أنواع خدمات المعلومات: توجد هناك خدمات المعلومات غير مباشرة ومباشرة وفيما يلي سنعرض هذه الخدمات وهي كالتالي:

1-7-3- خدمات غير مباشرة : ونطلق عليها أيضا اسم الخدمات الفنية وهي كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يهتم بها العاملون دون أن يراهم المستفيد مباشرة، ولكنه يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات ومن أهم الخدمات الغير مباشرة نذكر:

1-1-7-3-التزويد الآلي : ويقوم التزويد الآلي بـ :

- حصر احتياجات المستفيدين من المصادر في قوائم مرتبة.
- إمكانية الاتصال المباشر بقاعد البيانات لدى المورد لضبط عملية الاختيار.
- تقوم بالمهام الروتينية من تسجيل المصادر الواردة بالشراء أو التبادل أو الإهداء.
- ضبط ميزانية التزويد.
- تحتوي على بيانات الموردين والملاحظات الخاصة بالتعامل معهم.

من أهداف التزويد الآلي :

- تحقيق السرعة والدقة في إجراءات التزويد.
- خفض التكاليف واستغلال الوقت.
- زيادة السرعة أوامر التوريد وتلقي الأوعية المطلوبة.
- تشجيع المكتبة أو مركز المعلومات على تطبيق التكنولوجيات الحديثة وتعميمها على باقي الخدمات.

2-1-7-3-الفهرسة الآلية: حسب السيد النشار فإن الفهرسة هي الإعداد الفني أو البيبليوغرافي لأوعية المعلومات بهدف التعرف عليها والوصول إلى أي منها في سرعة وسهولة.<sup>1</sup> أما الفهرسة الآلية فهي عملية تنظيم الوثائق تنظيماً فنياً وتحديد هوية أوعية المعلومات، وهذا للوصول إليها بأقل وقت وجهد ممكنين باستخدام الحاسوب ومن أهم الأمثلة عن هذه الأخيرة نجد الفهرس المقروء آلياً "مارك" وتتيح الفهرسة الآلية عدة فوائد منها:

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر، 2000. ص 25

- الرجوع إلى المعلومات بشكل سريع وواضح حيث توفر الفهارس تسهيلات لم تكن متوفرة من قبل إضافة إلى توسيع خدمات المكتبة.
- الحصول على المرجع في أقصر وقت.
- تساعد الباحث على رسم معالم بحثه بصورة سريعة وهذا عن طريق الفهرس الآلي.
- 3-1-7-3-التصنيف الآلي: بصفة عامة التصنيف هو عملية تنظيم الإنتاج الفكري والعلوم بصفة عامة بطريقة موضوعية من العام إلى الخاص وله عدة فوائد نوردتها كما يلي:
  - يساعد المستفيدين للوصول إلى ما يحتاجونه بسهولة ويسر.
  - يساعد في التعرف على مواطن الضعف والقوة في المجموعات.
  - يلعب دور اللغة العالمية من خلال تنظيمه للتعاون بين المكتبات في الترتيب الموضوعي المتخصص في ميدان التعاون الدولي وعمليات التزويد التعاوني.<sup>1</sup> ويتم التصنيف الآلي عن طريق:
    - تحديد مادة الكتاب وموضوعه عن طريق العنوان، كلمة مفتاحية.
    - الدخول إلى البرنامج الآلي ويتم عبر ثلاثة طرق أساسية هي:
      - حقل الكتاب.
      - حقل الجزء.
      - حقل المجال: وهو خطة التصنيف المعتمدة حيث يمكن معرفة المواضيع التي تهتم بمجال ما بكلمة مفتاحية، ثم يتم وضع رقم تصنيف الكتاب ومن مزايا التصنيف الآلي: إمكانية معرفة المعلومات المتوفرة من خلال اسم المؤلف أو العنوان أو أي حقل من حقول الوصف أو الكلمات المفتاحية التي تحدد تفرعات الموضوع.
- 3-1-7-4-التكشيف والإستخلاص الآليين:
  - التكشيف الآلي هو اعتماد الحاسوب للمداخل المعدة من طرف المكشفين يدويا ويتم ذلك بوجود المادة المكشفة مخزنة على وسائط مقروءة آليا، ويقوم الحاسب الآلي بعملية الترتيب والتبويب والتحديث وتجميع وطباعة الكشافات للدوريات والكتب من فوائد التكشيف الآلي نجد:

<sup>1</sup> النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر، 2002. ص 45

- الاختيار الدقيق للمصطلحات والتحكم في تشتت الموضوعات المتعلقة ببعضها.
- التحكم في اللغة المستعملة في التعبير عن احتياجات المستفيدين من خلال ترجمة المصطلحات إلى لغات التكشيف الخاصة ومن ثم حصر البحث من خلال توحيد لغات المساءلة.
- توفير الوقت والجهد في استرجاع المعلومات.
- سرعة في الوصول للمعلومات.
- زيادة التحكم في استرجاع الوثائق المخزنة وفقا لاحتياجات البحث الموضوعية.
- إمكانية التعرف على محتوى الوثائق قبل الإطلاع عليها وهذا بواسطة الكشافات التحليلية.
- أما الاستخلاص الآلي فقد بدأ الاهتمام به في مطلع الخمسينات من القرن الماضي متأثرا ببدايات التكنولوجيا حيث تين أنه بإمكان الحاسبات الإلكترونية معالجة الرموز الهجائية والرقمية ومنه ترتيبها أليا 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 الخدمة.<sup>1</sup>

### 2-7-3 خدمات مباشرة:

- 3-7-2-1- خدمة البحث بالاتصال المباشر: هي الأسلوب المتقدم لاسترجاع المعلومات الخزنة في قواعد ونظم وشبكات المعلومات المختلفة بشكل مباشر عن طريق الحواسيب وتزويد الباحثين بهذه المعلومات، ولقد بدأت المكتبات بتقديم هذه الخدمات منذ ستة سنوات. وتتطلب هذه الخدمة أربعة متطلبات أساسية: قواعد أو بنوك المعلومات أو نظم وشبكات المعلومات، موزع أو مورد الخدمة، مكتبات تشترك في هذه القواعد والنظم والشبكات، الباحث يستطيع التعامل مع هذه الخدمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> النشار، السيد. المرجع السابق. ص. 46

<sup>2</sup> جلال، حفيزة. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية. ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: 2016. ص. 65

3-2-7-2-2-خدمة الترجمة: هي ترجمة البحوث والأعمال العلمية أي كان مجالها حيث يتركز في المقام الأول على المادة العلمية التي تشمل علمها الوثائق المترجمة بينما يأتي الاهتمام بالشكل أو الأسلوب في المرتبة الثانية.<sup>1</sup>

3-2-7-3-خدمة الإحاطة الجارية: تعرف الإحاطة بأنها المعرفة بالتطورات الحديثة وبصفة خاصة تلك تتعلق بأمور تخص المجال المهني أو الأكاديمي، حيث أن لها ميزات واضحة بالنسبة للمستخدم نجد أنها توفر له الوقت المخصص لفحص الإنتاج الفكري مجال تخصصه، وزيادة الإنتاجية بتطبيق الطرق والأساليب المتطورة إضافة إلى تحسين استخدام المعلومات في مجال العمل من خلال القدرة على حل المشكلات وتجعل أيضا موظفي المكتبة في وضع أفضل لمعرفة احتياجات المستخدمين.<sup>2</sup>

3-2-7-4-البث الانتقائي: هو عبارة عن خدمات متخصصة وموجهة تقوم المكتبات ومراكز المعلومات بانتقاء الأوعية الفكرية المناسبة لاهتمامات فئة معينة من المستخدمين، وتركز هذه الخدمة على دراسة احتياجاتها من المعلومات ثم يقوم المكتبي بإعداد البطاقات أو قواعد البيانات المتضمنة للمجلات والتخصصات التي تهتم كل قارئ.<sup>3</sup>

### 3-8-المتطلبات الأساسية لخدمات المعلومات:

ترتكز خدمات المعلومات على عدة متطلبات أو مقومات رئيسية إن لم تتوفر حالت دون تحقيقا لأهداف المرجوة منها ونلخصها فيما يلي :

3-8-1-مصادر المعلومات: وهو العنصر الأساسي واللازم كي تؤدي خدمات المعلومات دورها المنوط بها حيث تعتبر مقياس نجاحها أو فشلها، لذلك يجب توفير مصادر شاملة لفروع المعرفة البشرية ومتنوعة المستويات وبصفة عامة يمكن التمييز بين شكلين من أشكال مصادر المعلومات مطبوعة وغير مطبوعة فالأولى منها تشمل الكتب والدوريات ووثائق المؤتمرات والرسائل الجامعية وغيرها.

أما المصادر غير المطبوعة فتضم المواد السمعية والمواد البصرية والمواد السمعية البصرية بالإضافة إلى المواد الإلكترونية، التي تعتبر من أهم التطورات الحديثة التي دخلت فضاء مؤسسات المعلومات وهي

<sup>1</sup> جلال، حفيزة. المرجع السابق. ص 31

<sup>2</sup> أحمد مهران، ميساء محروس. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية. 2006. ص 66

<sup>3</sup> سي الطيب ميمونة، بناط مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستخدمين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية

للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريس تدمسيلات. ماستر: علم المكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة: 2018. ص 62

تضم مصادر المعلومات الإلكترونية بما فيها الكتب والدوريات الإلكترونية والاطروحات على الخط وغيرها.<sup>1</sup>

3-8-2- الموارد البشرية المؤهلة: تتأثر طبيعة وحجم موظفي القائمين على إدارة خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات بعدة عوامل نذكر منها:

- حجم المقتنيات المضافة سنويا إلى الرصيد.

- عدد ومستوى المستفيدين ورواد المكتبة.

- مقدار أو نسبة المساهمة الإيجابية للمكتبة أو مركز المعلومات في دعم البحث العلمي.

لذلك فالقوى العاملة توفر أو تمنح إسهما كبيرا لتقديم أفضل الخدمات لجمهور المستفيدين، إذ لا يمكن تقديم خدمات معلومات جيدة دون وجود الكوادر المؤهلة تأهيلا علميا وإداريا في نفس الوقت وهو ما أفرز ظهور مهن معلوماتية جديدة كمدير المعلومات ووسيط المعلومات وأخصائي المعلومات كما يجب أن يتميز هذا الكادر بسرعة البديهة، والقدرة على التعامل والاتصال الفعال والمؤثر مع جمهور المستفيدين، وأن يمتلك ثقافة عالية ويكون ذا شخصية جذابة اجتماعية ومغناطيسية.

3-8-3-متطلبات مالية: إن تحقيق خدمات معلومات على مستوى عال من الجودة يتطلب

رصد ميزانية ضخمة ومن أهم المتطلبات المالية الواجب أخذها بعين الاعتبار نذكر:

- النفقات المالية لشراء مصادر المعلومات المختلفة.

- النفقات التي يتطلبها شراء الأجهزة كأجهزة الحاسوب وملحقاته.

- النفقات التي تتطلبها البرمجيات بكل أنواعها.

- نفقات صيانة الأجهزة والمواد المختلفة.

ويمكن تلخيص هذه المتطلبات في النقاط التالية:

✓ ميزانية كافية.

✓ مجموعة غنية من مصادر المعلومات تتناسب مع حاجات المستفيدين المعلوماتية.

✓ موارد بشرية مؤهلة ومدربة على تقديم هته الخدمات.

✓ التشبك مع قواعد البيانات وبنوك المعلومات من خلال تطبيقات نظم الاتصال المباشر

وشبكات المعلومات، وبخاصة الانترنت.

<sup>1</sup> النوايسة، غالب عوض. المرجع السابق. ص 65

- ✓ تسهيلات مادية مناسبة(قاعات مطالعة، أثاث، أجهزة).
- ✓ مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تقديم هذه الخدمات.
- ✓ تدريب المستفيدين.
- ✓ إدارة ناجحة وفعالة.<sup>1</sup>

### 9-3- بعض العراقيل التي تواجه خدمات المعلومات:

إن مفهوم عصر المعلومات الذي تلعب فيه المؤسسات عامة والمكتبات خاصة ، هو العصر الذي يكون فيه تأمين وتوزيع المعلومات والتعامل معها هو أهم سمة ونشاط اقتصادي وثقافي في المجتمع ،ولقد تأثرت الدول النامية بهذا المجتمع الجديد بصفة مباشرة أو غير مباشرة ومن ضمنها الوطن العربي بصفة خاصة الذي يجب عليه أن لا يستمر في لعب دور المنفعل وأن يكون فاعلا ، وأن يكون مشاركا لا متلقيا فقط ولبلوغ ذلك يجب التغلب على عدة مشاكل وعراقيل تحول دون ذلك ونحاول إبراز بعض منها فيما يلي :<sup>2</sup>

<sup>1</sup>عليان، ربيعي مصطفى. المرجع السابق. ص 47

<sup>2</sup> عفيفي، محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة للتوزيع و النشر، 1994. ص 30

- معوقات مالية من حيث تكاليف التكنولوجيا ونقص الاعتمادات.
- السيطرة على المعلومات ومشاكل أمنها والقرصنة المعلوماتية .
- الحواجز اللغوية خاصة وأن معظم المعلومات هي بلغات غريبة.
- حجب المعلومات تحت ذرائع دينية أو سياسية أو اجتماعية مما يؤثر سلباً في وصول الباحثين للمعلومات .
- ضعف البنية التحتية للاتصالات في كثير من الدول العربية.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات كمظهر حضاري فحسب بدافع المباهاة الإعلامية أو الاجتماعية أكثر من محاولة الاستفادة من المعلومات للوصول للمعرفة.
- البيئة التكنولوجية الضعيفة من خلال غياب التنسيق في إطار السياسات الوطنية للمعلومات.
- الأمية المعلوماتية أو التكنولوجية وعدم المعرفة الدقيقة في استثمار إمكانات التكنولوجيا الحديثة.
- قلة وضعف القوى العاملة الماهرة وضعف برامج التدريب والتأهيل.<sup>1</sup>

### 10-3- خدمات المعلومات في الجيل الثاني للمكتبات 2.0:

#### 1-10-3- التآليف الحر:

مصطلح ويكي كلمة مأخوذة من لغة شعب جزر هاواي الأصليين وهي تعني بسرعة، وقد استخدمت في مجال الإنترنت للتعبير عن سرعة الكتابة في الموسوعات الحرة. وكان أول ظهور لتطبيقات التآليف الحر في عام 1995 حيث قام كل من Ward Cunningham و Bo Leuf بإنشاء أول موقع ويكي وهو Web Wiki والذي شكل مجتمعاً متعاوناً مفتوحاً للجميع حيث يمكن لأي شخص أن يشارك في تطوير وزيادة محتويات الموقع. فالويكي هو برنامج يوضع على مزود موقع للمستخدمين -أعضاء كانوا أو غير أعضاء في الموقع- بالمشاركة في إضافة أو حذف أو تعديل محتوى الموقع بيسر وسهولة بالغة، وتتميز مواقع الويكي بسهولة إنشاء صفحات HTML جديدة بطريقة بسيطة مع القدرة على استرجاع أي صفحة أياً كانت إلى إحدى حالتها السابقة إضافة إلى تسجيل أي تغيير طرأ على محتوى الموقع في قاعدة بيانات. كما أنه كذلك هناك سمات إضافية يمكن إضافتها إلى موقع الويكي مثل السماح للمستخدم برصد التغييرات التي

<sup>1</sup> صوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و إنترنت في المكتبات. المرجع السابق. ص 24



طُرأت على المحتوى، وتوفير منتدى خاص لمناقشة الخلافات المتعلقة بتعديل المواضيع بين الأعضاء.<sup>1</sup> وبالنظر إلى الوظيفة التي تقوم بها عملية التأليف الحر يمكن أن نضع التعريف التالي: التأليف الحر wiki هو موقع أو مصدر إلكتروني يشارك المجتمع في صياغة وتعديل محتوياته، حيث يسمح لأي مستخدم بإضافة معلومات جديدة أو تعديل المعلومات الموجودة فيه، وهو يقوم على مبدأ مشاركة المجتمع في إثراء المعرفة. وقد حقق التأليف الحر انتشارا كبيرا نظرا لما تضيفه التقنية من مميزات، وتفوقت المصادر المبنية على التأليف الحر على نظيراتها من المصادر الأخرى.

3-10-2-خدمة GOOGL KNOL: تسمح هذه الخدمة للمستخدمين بكتابة موضوعات في مجالات مختلفة ونشرها على الموقع وقراءة الموضوعات التي كتبها الآخرون وتهدف google knol إلى منافسة موسوعة ويكيبيديا التي يكتبها المستخدمون أنفسهم، حيث تعني كلمة NOL وحدة المعرفة، وكلمة KNOL هي اختصار KNOWLEDGE أو وحدة المعرفة أو التكنولوجيا المعرفية وهذه الموسوعة عبارة عن موقع لاستضافة العديد من مقالات التي نمت كتاباتها لتداول موضوعات مختلفة سواء باللغة الانجليزية والعربية، ومن الممكن أن تستفيد المكتبة من هذه التقنية في تشجيع روادها عبر شبكة الانترنت على تنمية مهاراتهم كتابيا.

### 3-10-3-المدونات:

3-10-3-1-المدونات الصوتية: يمكن اختيار مقاطع البث الإذاعي على أنها برامج إذاعية قصيرة مسجلة بواسطة صاحب المدون وبإمكان المستمع تحليلها عند ما يريد عندما الاستماع عليها وهي مأخوذة من أجهزة IPAD وهي عبارة عن مشغلات الملفات الصوتية MBP التي بإمكانه تشغيلها.<sup>2</sup>

3-10-3-2-المدونات الإلكترونية: وهي المواقع الإلكترونية التي تمثل مفكرات شخصية أو صحف شخصية تسرد من خلالها الأفكار الشخصية للأفراد والجماعات وهي مفتوحة أمام الجميع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بن زايد، عبد الرحمن. تنظيم واسترجاع المعلومات على الشبكة العنكبوتية بين هيمنة محركات البحث وفاعلية تقنية الفلكسونومي دراسة تحليلية. ماجستير: المعلومات الإلكترونية: الافتراضية واستراتيجية البحث عن المعلومات: جامعة منتوري-قسنطينة: 2012. صص 120، 121.

<sup>2</sup> قواسمية، عبد الغاني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقييمية. ماجستير: تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات: جامعة وهران-1- أحمد بن بلة: 2015. ص 56.

<sup>3</sup> مباركي، منال، زعيم نجود. أشكال الجريمة الإلكترونية المرتكبة عبر الفيس بوك: دراسة ميدانية على عينة الشباب المستخدمين للمواقع في الجزائر. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2017. ص 47.

3-10-6-الويكي: وهي مواقع تمكن العديد من الناس الاشتراك في تكوين معلومات مترابطة بشكل منطقي عن طريق روابط إلكترونية من أفضل الأمثلة موقع ويكيبيديا الموسوعة العلمية والتي بنيت من قبل مستخدمين عن طريق مشاركة المعلومات ويمكنك إنشاء الويكي الخاصة بك وبأصدقائك.<sup>1</sup>

3-10-4-الملخص الوافيRSS: هي وسيلة لمواقع الويب لتوزيع المحتوى الخاص بهم إلى الناس تلقائيا وتقنية RSS تتيح لمواقع عروض مختلفة محتوياتها للمستفيدين فيستطيع المستخدم الإطلاع آخر مستجدات الموقع دون الحاجة إلى زيارتها.<sup>2</sup>

### 3-10-5- وصف المحتوى:

3-10-5-1- موقع فيلكر: هو موقع اجتماعي خاص يتبادل الصور ومقاطع الفيديو على الانترنت يستخدم الموقع بشكل كبير في تبادل الصور الشخصية بين الأصدقاء وكذلك من طرف الخبراء أو الهواة الذين يرغبون في نقل الصور التي التقطوها في العالم.<sup>3</sup>

3-10-5-2-ديليشييس: يعتبر أول مفضلة اجتماعية رائدة على شبكة الويب ويهدف إلى تخزين ومشاركة واكتشاف الإشارات الخاصة بمصادر المعلومات المتاحة على الويب.<sup>4</sup>

3-10-6-التراسل الفوري: كما نرى في الشات وغرفة الدردشة إلا أنه نوع خاص من الدردشة يتعلق بالمكتبات والمعلومات ذات العلاقة حيث يوجد إيميلات ومسجلات مخصصة للمكتبة يمكن الدردشة من خلالها، حيث يتواجد موظفين بصفة مستمرة أون لاين طول فترة دوام المكتبة من أجل الرد على استفسارات المستفيدين كإحدى خدمات المكتبة.<sup>5</sup>

3-10-12-الشبكات الاجتماعية: هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة بالبريد الإلكتروني والفيديو، والتدوين ومشاركة الملفات

<sup>1</sup> بدر الدين، بلعباس. المرجع السابق. ص. 34

<sup>2</sup> فاطمة عباس، فتحة زديار. تطبيقات الجيل الثاني للويب ومدى استخدامها من طرف الأساتذة الجامعيين: أساتذة قسم العلوم الإنسانية بجامعة خميس مليانة. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة. ص. 44

<sup>3</sup> عيساوي، أكرم. اعتماد الشباب الجزائري على شبكات التواصل الاجتماعي في الحصول على الأخبار: دراسة ميدانية على عينة من

طلبة قسم الإعلام والاتصال. ماستر: وسائل الإعلام والمجتمع: جامعة العربي التبسي: 2016. ص. 50

<sup>4</sup> بن زايد، عبد الرحمن. المرجع السابق. ص. 172

<sup>5</sup> الجوهرى، أمجد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: الجوهرة. 2014. ص. 172

وغيرها من الخدمات، وتلك الشبكات الاجتماعية تجمع الملايين من المستخدمين في الوقت الحالي مثل: (الفايسبوك، التويتر، اللينكد إن، الأنستغرام، اليوتيوب).<sup>1</sup>

#### خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا التطرق إلى الحديث عن الخدمات في البيئة الحديثة مع العلم أنه توجد خدمات معلومات في البيئة التقليدية، نظرا للتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا والمعلومات أصبحت المكتبات تتوجه بشكل كبير ومتزايد نحو مواكبة هذه الخدمات المتواجدة في الفضاء الإلكتروني لأنها سهلت الأعمال واقتصرت الوقت والجهد ومن هنا يجب توفير أرقى الخدمات الحديثة لضمان أقصى استفادة ممكنة من المستخدمين منها.

<sup>1</sup> الجوهري، أمجد. المرجع نفسه. ص. 185

الفصل الرابع:  
الشبكات الاجتماعية

تمهيد:

لعبت تكنولوجيا الاتصال درجة متقدمة من التطور فبرز الجيل الثاني من الانترنت التي اتاحت العديد من الخدمات من خلال وسائله المتنوعة وفي مقدمتها الشبكات الاجتماعية التي تطورت لتتحول من كل ما هو تقليدي الي تكنولوجيا وتقديم الخدمات عبر المواقع وهذه الشبكات فتحت ابواب التغيير والمناقشات وأصبحت في مختلف المجالات.

#### 1-4- مفهوم الشبكات الاجتماعية:

مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت العالمية "World Wide Web"، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الاهتمام والانتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة في نظام عالمي لنقل المعلومات. وجاء تعريف الشبكات الاجتماعية في قاموس 'ODLIS': هي خدمة الكترونية تسمح للمستخدمين بإنشاء وتنظيم ملفات شخصية لهم، كما تسمح لهم بالتواصل مع الآخرين.<sup>1</sup>

تعرف على أنها مواقع الكترونية تسمح للأفراد بالتعريف بأنفسهم والمشاركة في شبكات اجتماعية من خلالها يقومون بإنشاء علاقات اجتماعية.<sup>2</sup> من خلال التعريفات السابقة للشبكات الاجتماعية والتي تشترك على أنها مواقع الكترونية يمكن الوصول لها من خلال شبكة الانترنت، حيث تسمح هذه الأخيرة بإنشاء حساب أو صفحات خاصة بهم وربطها بنظام اجتماعي إلكتروني، تتيح التعارف والتواصل والحوار وتبادل المعلومات والثقافات والخبرات بين أعضاء مستخدميها.

#### 2-4- نشأة وتطور الشبكات الاجتماعية:

ظهرت الشبكات الاجتماعية في منتصف التسعينيات من القرن الماضي، التي غلب عليها الجانب التجاري عبر تقديمها للخدمات بمقابل مادي، وأول شبكة اجتماعية بمعناها العام ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1995 للتواصل بين الزملاء في المدرسة واحدة وهي شبكة Classmates.com، وبعدها جاءت شبكات مثل Friend Finder التي ظهرت في سنة 1997، و Match.co في عام 1998م، وهي تمثل

<sup>1</sup> الصاعدي، سلطان مسفر. الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة. [على الخط]. 2010. ص9. متاح على الرابط: <http://www.saaaid.net> (زيارة يوم 2019/03/17)

<sup>2</sup> بودور أسماء، سديرة ليلي (آخرون). دور مواقع الشبكات الاجتماعية في تعزيز التفاعل الاجتماعي لدى المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية مسحية على عينة من مستخدمي فايسبوك مدينة قالمة. ماستر: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمجتمع: جامعة 8 ماي 1945 قالمة: 2014. ص44.

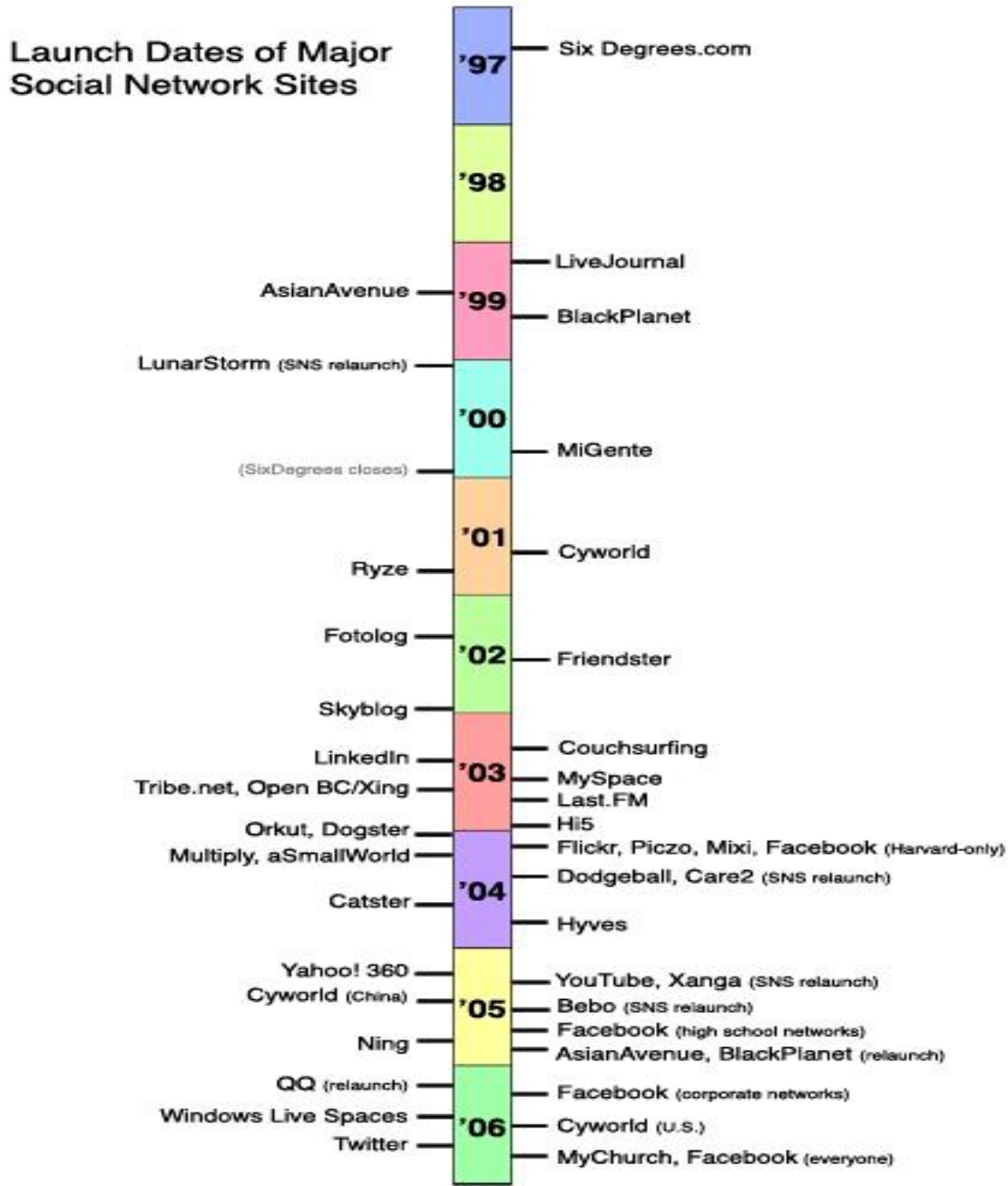
الشبكات<sup>1</sup> الاجتماعية في فترة ما قبل الويب 0.2، حيث في هذه الفترة لم تكن تطبيقات الويب 0.2 قد ظهرت ولم تكن ثقافة التفاعل الاجتماعي والتحاور في بيئة الويب 0.2، ولكن فكرة الشبكات الاجتماعية كانت تعتمد على منطقة معينة أو شركة أو مدرسة، وكانت تركز فقط على استخدام غرف الدردشة أو تبادل الرسائل الالكترونية.

ويعتبر موقع Freindster الذي أنشأ في عام 2002 على يد Abram Johnathan هو أول شبكة اجتماعية تحقق خصائص وسمات الويب 0.2، ثم توالى ظهور وانتشار الشبكات الأخرى حيث تعزز ذلك بإنشاء شبكة الفيسبوك Facebook في فبراير 2004، ثم ظهر موقع Twiter، My Space، وغيرها من الشبكات العامة والمتخصصة، مهنية كانت أو شخصية تهتم بنشر نوع وشكل محدد من المصادر أو تجمع بين أشكال عديدة كموقع فليكر الذي ظهر عام 2004 والذي يهتم بنشر الصور، أو موقع اليوتيوب الذي ينشر مقاطع فيديو منذ 5 فيفري 2005.

تعددت الشبكات الاجتماعية ونمت بعد ذلك بشكل سريع على الانترنت، ووصل الأمر إلى تنافس كبير بين شبكة الفيس بوك ومحرك البحث Google على المركز الأول على مواقع الويب عالميا، حيث أن أكثر من 67% من مستخدمي الانترنت يستخدمون الشبكات الاجتماعية، متفوقة بذلك على خدمات البريد الالكتروني، وأن أكثر من 35% من مستخدمي الشبكات الاجتماعية تتراوح أعمارهم ما بين 35 إلى 44 عاما، على عكس اعتقاد البعض أن الشباب الصغار هم الأكثر تواجدا على هذه الشبكات.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بن زكة، وسام. اختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وإمكانية التطبيق: دراسة ميدانية بمكتبات جامعتي جيجل وبجاية. [على الخط]. دكتوراه: تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية. جامعة قسنطينة-2- عبد الحميد مهري: 2015. ص. 154. متاح على الرابط: <https://www.ccdz.cerist.dz> (زيارة يوم 2019/03/22)

<sup>2</sup> بن زكة، وسام. المرجع السابق. ص. 155.



الشكل رقم (02): يوضح تاريخ بدء كل شبكة من الشبكات الاجتماعية وظهورها<sup>1</sup>

3-4- أنواع الشبكات الاجتماعية: هناك العديد من مواقع الشبكات الاجتماعية، فمنها التي تعمل على الصعيد العالمي وهناك التي طرحت لتناسب القطاعات المهمشة في المجتمع في حين هناك شبكات تخدم وحدة جغرافية للمجتمع، وتوجد كذلك البعض من الشبكات التي تستخدم واجهة استخدام

<sup>1</sup> مجاهد، أماني. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. [على الخط]. مجلة دراسات المعلومات. ع.8. 2010. ص.1  
57. متاح على الرابط: <http://kenanaonline.com> (زيارة يوم 2019/03/21)

بسيطة بينما البعض الآخر أكثر جرأة في استخدام التكنولوجيات الحديثة والقدرات الإبداعية لذلك يمكن تقسيم هذه الأنواع إلى:<sup>1</sup>

- 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 والعمل، أو النطاق الجغرافي مثل: موقع فايسبوك وماي سبيس.<sup>2</sup>
- نوع مرتبط بالعمل: ويرتبط هذا النوع من أصدقاء العمل بشكل احترافي وأصحاب الأعمال والشركات ويتضمن ملفات شخصية للمستخدمين تتضمن سيرتهم الذاتية وما قاموا به في سنوات دراستهم وعملهم ومن قاموا بالعمل معهم.<sup>3</sup>
- شبكات بميزات إضافية: هناك بعض الشبكات الاجتماعية توفر مميزات أخرى مثل التدوين المصغر Micro Blogging مثل تويتر وبلارك والشبكات الجغرافية مثر موقع برايت كاي.<sup>4</sup>
- شبكات شخصية: وفي هذا النوع من الشبكات يتواجد شخص فقط لتبادل معلوماته شخصية مع أصدقائه ومثال على ذلك: الموقع الذي يتيح لك ولأصدقائك طرح ونشر الأحداث والمناسبات الاجتماعية وربطها بزمان وذلك حفظاً لذكريات. وكذلك الموقع الذي يعد فريدا من نوعه فهو شبكة اجتماعية خاصة بالأموات حيث أن الموقع هو عبارة عن جريدة نعي كبيرة يتمكن من خلالها المستخدمون من كتابة نعي لأحبائهم وأقربائهم المتوفين يصل إلى 300 كلمة بشكل مجاني، كذلك بإنشاء ملف خاص بهم يحتوي على معلومات تتضمن متى ولدوا وتوفوا وصورا لهم وأيضا مقاطع فيديو وكذلك يمكن المستخدمين من توصيل التعازي لهم. يتوفر في هذا الموقع مجموعات لدعم الأشخاص الذي توفي لهم شخص عزيز مثل أب أو طفل أو بطل.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> خامسة عبد الله، شريفي حمزة. المرجع السابق. ص. 24

<sup>2</sup> مسعودية عبد الرزاق، ذياب حسام. استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الحصاص الإذاعية - حصة إسقاطات نموذجا. ماستر:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع: جامعة 08 ماي 1945-قائمة: 2016. ص. 32

<sup>3</sup> بوعديلة وهيبة، درقالي حياة (وأخرون). تفاعل الطلبة الجامعيين على عينة الطلبة الجامعيين بجامعة 08 ماي 1945-قائمة. تكنولوجيا

المعلومات والاتصال والمجتمع: جامعة 08 ماي 1945-قائمة: 2016. ص. 35

<sup>4</sup> مسعودية عبد الرزاق، ذياب حسام. المرجع السابق. ص. 32

<sup>5</sup> بوعديلة وهيبة، درقالي حياة. (وأخرون). المرجع السابق. ص. 36



- شبكات ثقافية: وتعد ثورة معلوماتية حيث تستقطب مثقفين من كل أنحاء العالم، ومثال على ذلك iMedix وهو خاص بكل شخص يرد الحديث عن الصحة. أما محمد حسن فقد صنفها إلى صنفين رئيسين:

الصنف الأول: وهي المواقع الاجتماعية الشخصية وهي الأكثر شهرة وانتشارا وتخدما مثل: facebook،

.My space، Twitter

أما الصنف الثاني: فهي المواقع الاجتماعية ذات التوجه المؤسسي وأشهرها هو موقع LinkedIn و تقدم هذه المواقع عادة نفس خدمات المواقع الاجتماعية الشخصية، ويضاف إليها بعض الخدمات التي تهتم الشركات وأمور التوظيف وتبادل الخبرات العلمية، بحيث نجد أن معظم مستخدمي هذه المواقع من الشركات أو من يمثلها أو من الأشخاص الاهتمام بأمور الأعمال.<sup>1</sup>

- شبكات مهنية: هو من أنواع الشبكات الاجتماعية الأكثر أهمية فهي تربط أصدقاء العمل وأصحاب الأعمال والشركات. كما تتضمن أيضا ملفات شخصية للمستخدمين تحتوي على سيرتهم الذاتية وما قاموا به في سنوات دراستهم وعملهم ومن قام بالعمل معهم. ومن أشهرها موقع الذي يعد مقر للعديد من شركات التوظيف التي بدورها تقوم بطرح سؤال في مجال احترافي معين ومن ثم الحصول على الإجابة الأفضل سيصبح صاحب الوظيفة. أما عندما يجيب أحد المستخدمين بإجابة ذات فائدة يحصل على نقاط تسمى نقاط الخبرة تظهر في ملفه وتؤهل للظهور في الصفحة الأولى ضمن أعلى المستخدمين نقاطا، كما يتم أيضا عرض أكثر المستخدمين تقديمًا للإجابات. كما أن الموقع يتيح للمستخدمين كتابة سيرتهم الذاتية ومن ثم إقامة علاقات مع الآخرين وبعد ذلك دعوتهم لتزكيتهم.<sup>2</sup>

- الشبكات العربية: من أشهر الشبكات العربية حاليا هي الشبكة الاجتماعية العربية عربيز حيث أنه تم إنشائها منذ ثلاثة شهور أي في شهر فبراير من عام 2009 وكانت مخصصة للعرب في ألمانيا فقط. لكنها انتشرت وبسرعة بين الدول العربية. الجدير بالذكر بأن هناك مواقع

<sup>1</sup> مسعودية عبد الرزاق، ذياب حسام. المرجع السابق. ص 44

<sup>2</sup> بوعديلة وهيبة، درقالي حياة. (وأخرون). المرجع السابق. ص 36

اجتماعية عربية أخرى لكنها فقدت السيطرة فلا يوجد فيها رقابة على جودة المعروض فيها كصور وملفات مخلة بالآداب العامة، بينما موقع Arabis فيعتبر محافظاً على المبادئ العربية.<sup>1</sup>

- الشبكات الاجتماعية عربياً: هناك بعض الشبكات الاجتماعية العربية التي ظهرت مؤخراً ولكنها لا ترقى لمنافسة الخدمات التي تقدمها الشبكات الاجتماعية الكبرى ومن أمثلة تلك الشبكات الاجتماعية العربية مكتوب وهو من أكبر وأشهر المواقع والتي طورت في نظامها شبكة اجتماعية تجمع مستخدمي الموقع وتقدم لهم العديد من الخدمات. ومن الشبكات العربية الأخرى ومن المواقع حديثة العهد هو كما ذكرنا أعلاه موقع arabiz.

- الشبكات الاجتماعية والأعمال: لا تتوقف الشبكات الاجتماعية فقط عند الربط بين الأصدقاء والأشخاص بل هناك شبكات تجمع صناعات الأعمال وأصحاب الشركات والعاملين بها والمثال الأشهر على ذلك موقع لينكد إن والذي جمع أكثر من 20 مليون مستخدم وأكثر من 150 حرفة مختلفة. ومن خلال تلك الشبكات يمكن للمستخدم كتابة سيرته الذاتية في مجال تعليمه وعمله ويمكن أن يدعوا أصدقائه لتزكيته لأشخاص آخرين لبدء مجالات عمل جديدة فيما بينهم. لذلك فتلك الشبكات تعتبر من المجالات التي تتسم بمستقبل كبير بعيداً عن صراع الشبكات الاجتماعية الكبرى.

#### 4-4- خصائص الشبكات الاجتماعية:

تتنوع الشبكات الاجتماعية بالعديد من الخصائص التي تجعلها تتميز عن بقية التطبيقات والمواقع في شبكة الانترنت، رغم هذا التعدد والتنوع من موقع إلى آخر إلى أنها تشترك مع بعض في جملة من الخصائص تتمثل في:

4-4-1- المشاركة : فهي تشجع على المساهمة وردود الفعل التعليقات من أي مهتم وتلقي الخط الفاصل بين وسائل الإعلام المتلقي.

4-4-2- الانفتاح: فمعظمها عبارة عن خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة وتبادل المعلومات والتعليقات ونادراً ما توجد حواجز للوصول أعلى محتوى والاستفادة منه.

4-4-3- المحادثة: تعتمد الشبكات الاجتماعية على المحادثة باتجاهين بعكس وسائل الإعلام التقليدي التي تعتمد مبدأ بث المعلومات ونشرها باتجاه واحد لجميع المتلقين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> خامسة عبد الله، شريفي حمزة. المرجع السابق. ص. 25

<sup>2</sup> عقون دنيا، كاتب فارس. أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على سلوك الشباب الجزائري: دراسة وصفية مسحية على عينة

من شباب أم البواقي. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي: 2016. ص. 44.

4-4-4-الأصدقاء والعلاقات: وهم بمثابة الأشخاص الذين يتعرف عليهم الشخص لغرض معين، حيث تطلق المواقع الاجتماعية مسمى صديق على الشخص المضاف لقائمة الأصدقاء بينما تطلق بعض المواقع الاجتماعية الخاصة بالمحترفين مسمى اتصال' أو 'علاقة "Contecte" على الشخص المضاف للقائمة.<sup>1</sup>

4-4-5-إرسال الرسائل: تتيح إرسال الرسائل بين المستخدمين ذات العلاقات المباشرة أو غير المباشرة.

4-4-6-المجتمع: تتيح للمجتمعات المحلية بالتواصل مع المجتمعات الدولية حول مصالح أو اهتمامات مشتركة.

4-4-7-المجموعات: تتيح انشاء مجموعات اهتمام تحت مسمى ما وذات أهداف محددة بما هو أشبه بمنندى حوار على نطاق عريض جدا.

4-4-8-الترباط: عبارة عن شبكة اجتماعية مترابطة مع بعضها البعض عبر الوصلات والروابط التي توفرها.<sup>2</sup>

4-4-9-ألبومات الصور: تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لانتهائي من الألبومات ورفع مئات الصور عليها، وإتاحة مشاركة هذه الصور مع الأصدقاء للإطلاع والتعليق عليها.

4-4-10-الصفحات: ابتدع هذه الفكرة موقع (الفيسبوك)، واستخدمها تجاريا بطريقة فعالة، حيث يعمل حاليا على إنشاء حملات إعلامية موجهة، تتيح لأصحاب المنتجات التجارية أو الفعاليات توجيه صفحاتهم وإظهارهم لفئة يحددونها من المستخدمين، ويقوم الفيسبوك باستقطاع مبلغ عن كل نقرة يتم الوصول لها من قبل أي مستخدم قام بالنقر على الإعلان، إذ تقوم فكرة الصفحات على إنشاء صفحة يتم فيها وضع معلومات عن المنتج أو الشخصية أو الحدث، ويقوم المستخدمون بعد ذلك بتصفح تلك الصفحات عن طريق تقسيمات محددة، ثم إن وجدوا اهتماما بتلك الصفحة يقومون بإضافتها إلى ملفهم الشخصي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> شرايرية طارق، برقي نهلة. (وأخرون). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي لدى المستخدم الجزائري الفيسبوك نموذجا: دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 بقالملة. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة 8 ماي 1945 قالملة: 2017. ص.40.

<sup>2</sup> أحمد الدوي، إبراهيم. شبكات التواصل الاجتماعي. ص. 1-12. متاح على الرابط: <http://arabrcrc.org> (زيارة يوم 21/03/2019)

<sup>3</sup> شرايرية طارق، برقي نهلة (وأخرون). المرجع السابق. ص. 41، 42.

4-5- استخدامات الشبكات الاجتماعية: تتمثل في مايلي:<sup>1</sup>

- ✓ هي وسيلة لنقل المعلومات وتداولها من مصدرها إلى المستفيدين.
- ✓ وسيلة اتصال بين أفراد المجتمع وتبادل المعلومات والاتصال العلمي.
- ✓ التعليم الإلكتروني.
- ✓ التعارف والصدقة.
- ✓ إنشاء شبكات للجهات والمؤسسات المختلفة.
- ✓ إنشاء مجموعات اهتمام.
- ✓ إنشاء صفحات خاصة بالأفراد والجهات.
- ✓ البرمجيات المتوفرة داخل موقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ استخدامات ترفيهية.
- ✓ الدعاية والإعلان.

## 4-6- معايير نجاح وانتشار الشبكات الاجتماعية:

قد يتبادر في ذهن البعض أسئلة كثيرة تتعلق بشبكات الاجتماعية، ومن بين هذه الأسئلة ماهي المعايير التي يمكن أن نستند عليها للحكم على مدى نجاح أي شبكة اجتماعية؟ ومنه يمكننا أن نجيب بأن المعيار الأنسب لقياس مدى نجاح وانتشار هذه الشبكات هو عدد مستخدميها، لأنه كلما كان عدد المشتركين كبيرا كان النشاط أكبر والانتشار أوسع. بمعنى أن الشبكات الاجتماعية، من عينة فيسبوك تصير أكثر قدرة على جلب المزيد من المستخدمين كلما التحق بها أفراد جدد، فحسب الإحصائيات الرسمية للفيسبوك لكل مستخدم في المتوسط 100 مستخدم آخر على قائمة أصدقائه.<sup>2</sup>

4-7- أهم مواقع الشبكات الاجتماعية: لقد شهدت مواقع الشبكات الاجتماعية على الانترنت انتشارا واسعا خلال السنوات الأخيرة، وتعددت وتنوعت لتقديم العديد من الخدمات لمستخدميها وفي مايلي سنعرض أهمها:

<sup>1</sup> حسن البلوشي، هنادي. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك. [على الخط]. ماجستير: علم المكتبات: جامعة الملك عبد العزيز: 2012. ص. 34. متاح على الرابط: <http://www.kau.edu.sa/> (زيارة يوم 2019/03/21)

<sup>2</sup> تواتي، صليحة. استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على العلاقات الأسرية: دراسة على عينة من الأبناء مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بولاية الشلف وهران. ماجستير: علم النفس الأسري: جامعة وهران 2: 2015. ص. 89، 88.

موقع Face book: هو عبارة شبكة الكترونية رغم أن عمره لا يزيد عن ثلاثة عشرة سنة، إلا أنه أصبح الأكثر استخداما وتأثيرا على مستوى العلم، حيث يمكن الدخول إليه وتديره شركة فيس بوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها. ترجع فكرة نشأة الفيس بوك إلى صاحبه "مارك زوكربيرج" حيث أخذ على عاتقه تصميم موقع جديد على شبكة الأنترنت ليجمع زملاؤه في الجامعة ويمكنهم من تبادل أخبارهم وصورهم وأرائهم، وبالفعل جسد فكرته في 04 فيفري 2004، ومع انطلاق الموقع حقق نجاحا كبيرا في غضون أسبوعين بدأ نصف تلاميذه بوسطن بالمطالبة للانضمام بشبكة الفيس بوك لأن الشبكة كانت في البداية مقتصرة على طلبة هارفاد فقط، فاستعان زوكربيرج بصديقه "دستن موسكويتر" وكريس هيوز" لبناء الفيس بوك الذي استطاع في غضون أربعة أشهر أن يضيف ثلاثين شبكة لكليات أخرى، ثم اتسعت دائرة الموقع لتشمل أي طالب جامعي ثم المدارس الثانوية، وأخيرا أي شخص بلغ من العمر (13) عام فأكثر، فيعتبر كما سبق وذكرناه بأنه أشهر شبكة اجتماعية حيث يضم 250 مليون مستخدم فعال، يتيح للمستخدمين انشاء صفحاتهم الشخصية بحيث يمكن لهم كتابة يومياتهم ونشر صورهم، وفيديوهااتهم عليها وكذا الروابط التي يودون مشاركتها عبر هذا الموقع والذي يمكن الوصول له من خلال الرابط التالي: <https://www.facebook.com/><sup>1</sup>.

<sup>1</sup> حويوي، نيشال. دور مواقع التواصل الاجتماعي 'فيس بوك' في ترويج الخدمات السياحية: دراسة حالة وكالة "هارماس" للسياحة والسفر. ماستر: تسويق شامل: جامعة محمد خيضر بسكرة: 2016. ص.ص 17، 18.

### الشكل رقم (01): يمثل واجهة الدخول لموقع الفيس بوك.

ومن أهم مميزات الفيس بوك مايلي:<sup>1</sup>

- الملف الشخصي: Profile: فعند الاشتراك بالموقع عليك أن تنشأ ملفاً شخصياً يحتوي على معلوماتك الشخصية، صورك الأمور المفضلة لك، وكلها معلومات مفيدة من أجل سهولة التواصل مع الآخرين، وكذلك يوفر معلومات للشركات التي تريد أن تعلن عن سلعها بالتحديد.
- إضافة صديق Add Frind: وبها يستطيع المستخدم إضافة أي صديق أو أن يبحث عن أي فرد موجود على شبكة فيس بوك بواسطة بريد الكتروني.
- إنشاء مجموعة Groups: تستطيع من خلال هذه الخاصية على الانترنت أن تنشأ مجتمعا إلكترونيا يجتمع حول قضية معينة وتستطيع جعل هذا الاشتراك بهذه المجموعة حصريا للعائلة والأصدقاء أو عامة يشترك بها من هو مهتم بموضوعها.

<sup>1</sup> بوحلمة مريم، بوقلول صفاء، دور الفيسبوك في التحصيل الدراسي للطلبة الجامعيين: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. ماستر: إتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2016. ص 39

- لوحة الحائط Wall: هي عبارة عن مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم بحيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم.
- النكزة Pokes: من خلال هذه الخاصية يمكن للمستخدمين إرسال نكزة افتراضية لإثارة انتباه بعضهم لبعض وهي عبارة عن إشعار يحظر المستخدم بأن أحد الأشخاص يقوم بالترحيب به.
- الصور Photos: وهي الخاصية التي تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات والصور من الأجهزة الشخصية إلى الموقع وعرضها.
- الحالة Statu: التي تتيح للمستخدمين إمكانية إبلاغ أصدقائهم وبأماكنهم وما يقومون به من أعمال في الوقت الحالي.
- التغذية الإخبارية News Feed: حيث يقوم بتميز بعض البيانات، مثل التغييرات التي تحدث في الملف الشخصي، وكذلك الأحداث المرتقبة وأعياد الميلاد الخاصة بأصدقاء المستخدم.
- السوق Market Place: وهو المكان أو الفسحة الافتراضية التي تتيح للمستخدمين نشر إعلانات مبنية مجانية.<sup>1</sup>

- إنشاء صفحة فيس بوك: من خلال هذه الخاصية تستطيع إنشاء صفحة خاصة بموضوع معين ويكون اسم الدومين الخاص بها منتهيا بفيس بوك، ويتيح لك أن تروج لفكرتك أو منتجك أو حزبك أو جريدتك ويتيح الموقع أدوات لإدارة وتصميم الصفحة ولكنها ليست أدوات متخصصة كما في المدونات، وكذلك يتيح أدوات لترويج الصفحة مع face book Adds والتي تدفع مقابل كل مستخدم يرى هذا الإعلان الموصل لصفحتك على الفيس بوك، تدفع مبلغا يوميا أو شهريا أو سنويا يتراوح بضعة سنتات إلى الألاف بل الملايين في حالة الإعلان لمئات المشتركين على الموقع لكي يتمكنوا من رؤيته.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوحملة، مريم، بقلول صفاء. المرجع السابق. ص.40.

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص.41.

## إيجابيات وسلبيات الفيس بوك:

موقع الفيس بوك مثله كمثل أشياء كثيرة لها إيجابيات يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>1</sup>

- + إتاحة الفرصة للصدقة والتواصل بين الأعضاء المشتركين في هذا الموقع .
- + إتاحة الفرصة لإضافة من يشاء العضو إضافتهم من الأصدقاء للتواصل معهم بعد اخذ موافقتهم.
- + إرشاد صديقين إلى بعضهما على هذا الموقع، حتى وإن كانا لا يعرفان بعضهما في الواقع الحقيقي.
- + إقتراح أصدقاء جدد لمن يريد من الأصدقاء القدامى الذين يعرفهم سابقا وبالتالي توسيع شبكة التواصل والصدقة التي يمتلكها.
- + إتاحة فرصة تحميل ألبومات الصور.
- + طريقة للتعبير عن الرأي في الأحداث السائدة في العالم أو في أي مجال من المجالات.
- + التواصل مع مجتمعات افتراضية.
- + متابعة أخبار الشخصيات المشهورة وكافة المجالات.
- + إمكانية فرز الأصدقاء وتصنيفهم حسب أي معلومات مضافة عن كل منهم كزملاء الدراسة، زملاء العمل، أو حسب المهنة.
- + إمكانية إضافة أي خبر أو صور أو مقاطع فيديو على الصفحة الخاصة به.

الفيس بوك حاله حال المواقع التي لها سلبيات وتأثيرات على المستخدمين منها:<sup>2</sup>

- + ضياع الساعات وهدر الأوقات وفوات كثير من الأعمال التي يمكن أن ينتفع بها الفرد وينفع بها غيره، أبرزها عبادة الله التي من أجلها خلق الإنسان.
- + قلة التواصل الشخصي مع الأسرة والأصدقاء. وضعف الروابط والعلاقات الودية، بسبب قضاء وقت كبير على الفيس بوك.
- + نشر أسرار البيوت والخصوصيات التي ينبغي الاحتفاظ بها.

<sup>1</sup> عثمانية، نزهة. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية للطلبة الجامعيين: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة المسيلة. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة محمد بوضياف المسيلة: 2017. صص 21، 22.

<sup>2</sup> الدغيم، دعاء. إيجابيات وسلبيات الفيس بوك. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com/> (زيارة يوم 2019/04/15)



✚ جرح كثير من الناس عندما يطلعون على النعم التي ينشرها أصحابها، من ولد ومال وغير ذلك.

✚ وسيلة للفساد الأخلاقي: فمن خلالها يدخل الأبناء على المواقع الإباحية ويتصفحون الصور والفيديوهات دون رقيب.

✚ التسبب بالتعب للعين، فضلا عن إرهاق الجسد عموما بسبب إطالة استخدامه.

✚ نشر إساءات لدين الإسلام والعقيدة.

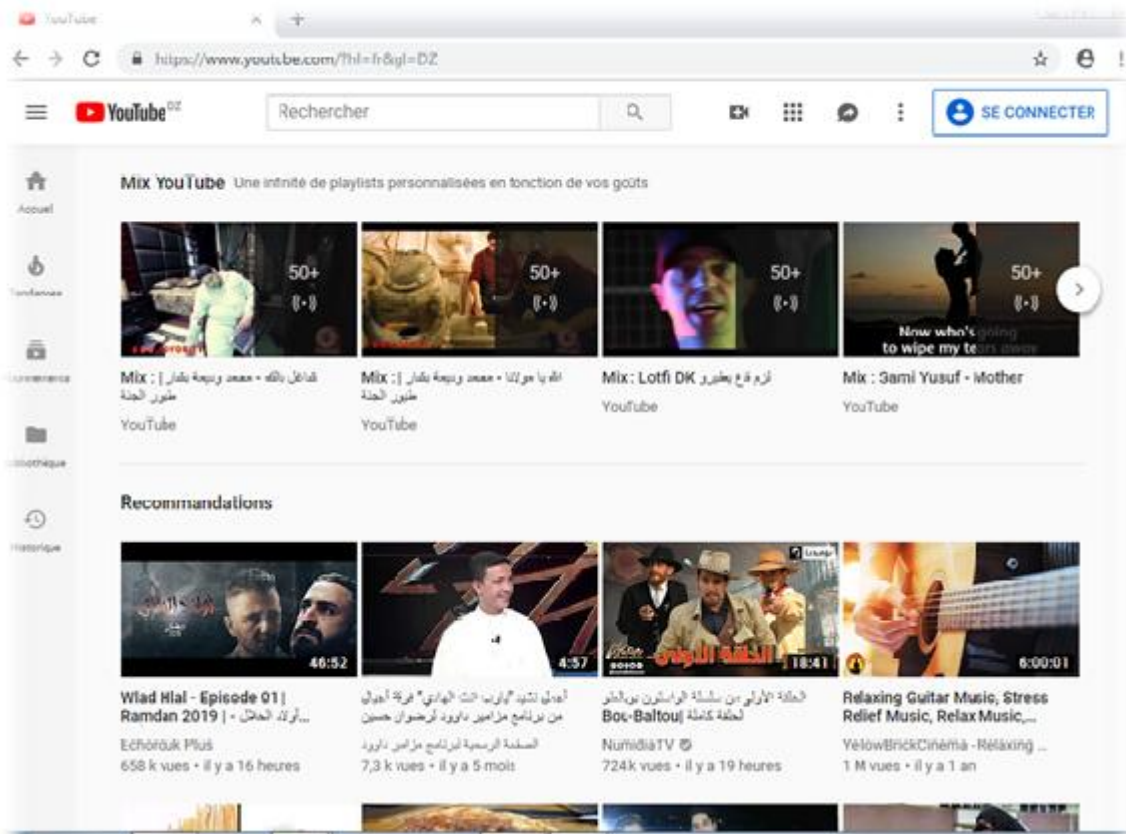
✚ النقاشات الطويلة التي تحدث أحيانا وتتسبب بالخلافات، لأن الكتابة وحدها لا توصل الفكرة واضحة كما لو كان الحديث مباشرا.

✚ استغلاله في نشر الفتن والأخبار المضللة.

-موقع اليوتيوب: Youtube

اليوتيوب هو موقع متخصص بمشاركة الفيديوهات وتخزينها وإنشاء صفحات متخصصة داخل الموقع لكل راغب في ذلك، وقد تأسس موقع اليوتيوب في 14 فيفري عام 2005، بواسطة البنفالي "جاود كريم" التايواني "ستيف تشين" والأمريكي "تشادهيري"، التقوا جميعا في حفلة عشاء في منزل شين وقاموا بالتقاط بعض الفيديوهات لكنهم واجهوا مشكلة فنشروها عبر موقع خاص بهم، هنا تولدت الفكرة والإصرار. في ماي 2005 تم إطلاق النسخة التجريبية من الموقع وبعد 6 شهور في نوفمبر من نفس العام تم إطلاق النسخة الرسمية، وفي أكتوبر 2006 كانت اهم اللحظات في تاريخ الموقع حيث قامت شركة قوقل بالاستحواذ على موقع يوتيوب بصفقة ضخمة بلغت قيمتها 1.65 مليار دولار، والآن يقدم الموقع خدماته كأحد الخدمات الفرعية لشركة قوقل، ويقع مقر الشركة الحالي في مدينة سان برونو بولاية كاليفورنيا. ويمكن الوصول لهذا الموقع من خلال الرابط: <https://www.youtube.com/><sup>1</sup>

<sup>1</sup> لعور صابر، بارش أشرف الدين. استخدام الطلبة الجزائريون لليوتيوب والاشباعات المحققة منه: دراسة على عينة من طلبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: ماستر: صحافة وإعلام الكتروني: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2016. ص 64



الشكل رقم (02): يمثل واجهة الدخول لموقع اليوتيوب.

■ ومن أهم مميزات اليوتيوب مايلي:<sup>1</sup>

-عام ومجاني: من خلاله تستطيع تحميل وتنزيل ما تشاء وتحتاج من الأفلام سواء كانت تعليمية أو ترويجية، وكل ذلك مجانا مقابل التسجيل في الموقع فقط، والالتزام بشروط التحميل كأن لا تحمل أفلاما لها حقوق نشر خاصة بدون إذن، أو أفلام إباحية.

-داعم لتحميل الأفلام: فالموقع يوفر من خلاله تحميل الأفلام من جميع الأنواع وتحويلها إلى أفلام من نوع فلاش صغير أو الأغاني (MP3) وتحويلها إلى أفلام من نوع فلاش صغيرة الحجم، مما يترك درجة كبيرة لتحميل العديد من الأحداث المباشرة والمسجلة عبر الكاميرا الرقمية أو كمره الهاتف المحمول.

-سهل الاستعمال من قبل العامة: فالموقع سهل الاستعمال بالنسبة لتحميل وتنزيل الأفلام مقارنة بغيره من المواقع ويوفر أدوات داعمة لذلك.

<sup>1</sup>ديس، عائشة. دور اليوتيوب في تنمية الوعي الثقافي لدى الطالبات الجامعيا : دراسة ميدانية على عينة من طالبات علوم الاعلام والاتصال بجامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة. ماستر: وسائل الاعلام والمجتمع: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة. 2018. ص.67

-سهل المشاهدة: فبمجرد الضغط على وصلة الفلم فإنك تستطيع مشاهدة بثه حيا ومباشرة من الموقع، بل وتستطيع أن تحتفظ به إن أردت ذلك من خلال برنامج موسيقى مثل Real Player.

-سهل البحث: فالموقع يوفر محرك بحث خاص به، يمكنك أن تبحث عن عنوان الفيلم أو الحدث ومن ثم مشاهدته.

-الرقابة: فالموقع يسمح بتحديد من يشاهد الفيلم، فأنت تستطيع أن تجعل مشاهدته حصرا على مجموعة خاصة من المشتركين أو العامة وكل ذلك يظهر بمحركات البحث كقوقل.

-أداة رائعة للترويج: فأفلام يوتيوب مجانية هي خير وسيلة لترويج أفكارك الخاصة وشرحها للمهتمين من العامة فهو لا يكلفك شيئا مثل الحملات الترويجية التقليدية، وبالوقت نفسه يستطيع العالم بأسره مشاهدته مجانا من خلال الموقع وهو مناسب للجميع أفراد كانوا أم شركات.

-ميزة البث المباشر: لا تحتج بواسطة هذه الميزة أن تنزل الفيلم حتى تشاهده بل بمجرد الضغط على وصلة الفيلم ستمكن من مشاهدته ومن أي جهاز حاسوب أو هاتف محمول أن كان يدعم تقنية بث ذلك النوع من الأفلام، وهي ميزة مكنت العديد من محطات البث والقنوات الإخبارية من عرض برامجها مباشرة عبر اليوتيوب مما اعتبر طفرة في تطور الإعلام وتقنيات البث المباشر.<sup>1</sup>

-إيجابيات وسلبيات اليوتيوب:

يتسم اليوتيوب بالكثير من الايجابيات نذكر أهمها:

- ❖ يستطيع المستخدمون تحميل وتبادل مقاطع الفيديو وتسميتها في جميع أنحاء العالم، وتصفح ملايين المقاطع الأصلية التي قام بتحويلها المستخدمون الأعضاء.
- ❖ العثور على جماعات فيديو والالتحاق بها وتسهيل الاتصال مع من لديهم الاهتمامات نفسها والاشتراك في خدمة تبادل مقاطع الفيديو المقصورة على الأعضاء وحفظ المقاطع المفضلة، ووضع قوائم تشغيل المقاطع.
- ❖ دمج مقاطع الفيديو الخاصة باليوتيوب مع مواقع الشبكة التي تستخدم تقنيات حديثة وأيضا جعل مقاطع الفيديو عامة أو خاصة.

<sup>1</sup> ديس، عائشة. المرجع السابق. ص. 68

- ❖ يستطيع المستخدمون باختيار وعرض مقاطعهم بشكل عام، أو مشاركة أصدقائهم وعائلاتهم فيها بصور خاصة عند التحميل.
- ❖ يحتوي الموقع على المقاطع: الأحدث والحاصلة على أعلى تقييم والتي تحظى بأكبر قدر من النقاش والأكثر تفضيلاً، والأكثر اتصالاً بمواقع أخرى.
- ❖ تصنف أيضاً مقاطع الفيديو إلى أبواب مختلفة من الكوميديا والفن والرسوم المتحركة إلى العلوم والتكنولوجيا.<sup>1</sup>

كما أن لليوتيوب إيجابيات كثيرة فله أثاره السلبية التي سنوجزها في النقاط التالية:

- ❖ بإمكان أي شخص وضع ومشاركة الفيديو الخاص به مهما كان نوع المحتوى الخاص به.
- ❖ العديد من الفيديوهات تحتوي على أشخاص يقومون بعمل أشياء لا تصح مثل تعذيب الحيوانات أو الاعتداء على البشر وإخافتهم.
- ❖ في بعض الأحيان يقوم البلودرز أو من يقومون برفع المحتوى بالتعدي على حقوق النشر لبعض الأفلام والفيديوهات الخاصة بجهة معينة والتي تنتهك سياسة الخصوصية في يوتيوب لذا يقوم المؤلف بالتبليغ عنها لكي يقوم اليوتيوب بحذفها في الأخير.<sup>2</sup>

-موقع التويتير Twitter:

موقع التويتير هو شبكة اجتماعية يستخدمها ملايين الناس في جميع أنحاء العالم للبقاء على اتصال مع أصدقائهم وأقاربهم، وزملاء العمل من خلال أجهزة الكمبيوتر الخاصة والهاتف النقال وتسمح واجهة "التويتير" بنشر رسائل قصيرة تصل إلى 140 حرفاً، ويمكن قراءتها من طرف مستخدمي الموقع ويمكن للمستخدم أن يعلن متابعة لأحد الشخصيات وفي هذه الحالة يبلغ الشخص في حال ما إذا هذه الشخصيات قد وضعت مشاركة جديدة، وقد تأسس الموقع في ولاية كاليفورنيا الأمريكية سنة 2006 على يد "جاك درزي" و"بيتر ستون" و"ايفان ويليامز" ويتيح الموقع إرسال الرسائل من الهاتف النقال أو من الموقع أو رسائل فورية، كما يعتبر الرابع من حيث شبكات التواصل الاجتماعي استخداماً. في نهاية 2010 وصل عدد المغردون الذين يستخدمون التويتير إلى أكثر من 200 مليون مغرد، وحسب التويتير فإن

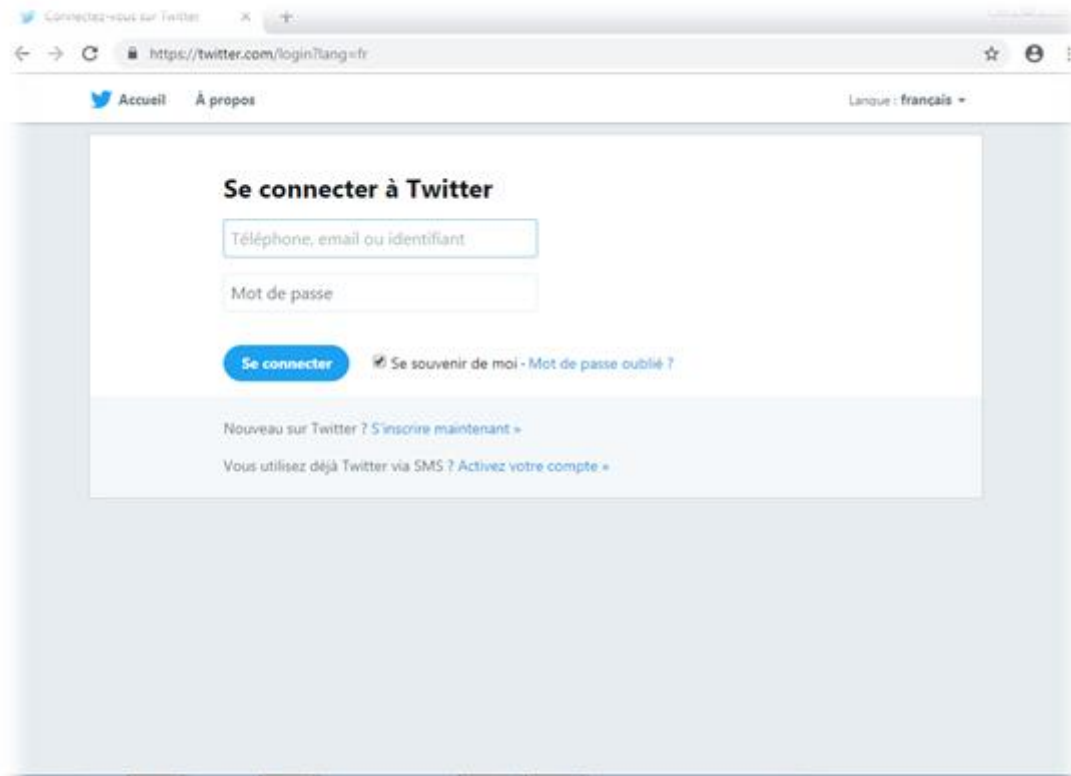
<sup>1</sup> نريمان، نومار مريم. استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية: دراسة على عينة من مستخدمي موقع

الفيديوهات في الجزائر: ماجستير: الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة: جامعة الحاج لخضر باتنة: 2012. ص 65

<sup>2</sup> مصطفى، زهران. إيجابيات وسلبيات اليوتيوب. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://qlamy.com/> (زيارة يوم 2019/04/16)

في شهر مارس 2011 وحد بلغ متوسط التغريدات التي تم إرسالها حوالي 140 مليون تغريدة. ويبقى التويتر إلى يومنا هذا من أهم الشبكات الاجتماعية التي تتمتع بجماهيرية عالية والتي تميل الشخصيات المهمة إلى استخدامها حتى تكون أقرب إلى الجماهير، والتعرف على مدى اهتمام الجماهير بنشاطاتها وذلك من خلال كسب أكبر عدد من المتابعين. وللوصول لهذا الموقع لابد من معرفة الرابط الخاص به :<sup>1</sup>

<https://twitter.com/>



الشكل رقم (03): يمثل واجهة الدخول لموقع التويتر

<sup>1</sup> عيساوي، أكرم. المرجع السابق. ص.ص. 46.47. متاح على الرابط: <http://www.univ-tebessa.dz> (زيارة يوم 2019/04/17)

-من أهم مميزات التويتر:

للتويتر مميزات عديدة ومفيدة أهمها:<sup>1</sup>

-سهل وسريع: فبمجرد إدخالك لبريدك الإلكتروني تصبح مشتركا من الموقع وتستطيع أن تبدأ بتدوين وإرسال الرسائل القصيرة، كما يتيح لك الموقع إرفاق صورة شخصية لك أو شعار مع كل تدوينة قصيرة.

-محمول ومتحرك: فموقع تويتر يعتبر من مواقع التواصل الاجتماعي المحمولة، أي من المواقع التي تدعم وتتيح أدوات للتدوين، ولإرسال الرسائل والصور القصيرة عبر الهاتف المحمولة ومن أي مكان في العالم. -مجاني: لإرسال التدوينات القصيرة عبر التويتر هو مجاني، بعكس الرسائل القصيرة العادية عبر المحمول، وهي خاصة مكنت الملايين من تدوين وإرسال الرسائل الفورية عن كل مجريات حياتهم وهذا ما ساهم في نشر تويترو حقا.

-أداة فعالة للتواصل مع العالم:<sup>2</sup> فكون التدوين الخاص بالتويتر يمكن إرساله من الحاسوب المحمول أو الهاتف المحمول بسهولة ويسر مما يتيح التواصل مع مجموعة كبيرة من الأصدقاء والمعارف أو المتابعين لك على الموقع وفي لحظات.

-مناسب للتواصل الشخصي: فالتويتر يتيح لك أن تدون ما تفعله الآن، فهي تعطي طابعا شخصيا للرسالة القصيرة التي يريد إخبارها للمهتمين بك، فالهدف النهائي هو التواصل على صعيد شخصي باستخدام هذا الموقع.

-أداة فعالة لتعريف الناس بك وباهتماماتك: من خلال هذه الخاصية يسمح لك الموقع بنشر ما تفعله أو إرسال الرسائل السريعة والفورية عن موضوع تهتم به، إلى جميع المتابعين لك، كما يساهم بنشر أفكارك أو بمشاركة الغير لاهتماماتك كذلك فإن اليوم مع محركات البحث قوئل فإن تدويناتك القصيرة على التويتر ستظهر على محرك البحث ضمن النتائج فور إرسالها، مما يضاعف من إمكانيات نشر أفكارك أو إرسال أكبر عدد ممكن من المهتمين.

<sup>1</sup> غانم المري، خولاء. تأثير التويتر على طبيعة عمل عينة قصدية من الإعلاميين في القنوات الفضائية الخليجية. [على الخط].

ماجستير: إعلام: جامعة الشرق الأوسط: 2016. ص. 43. متاح على الرابط: [https://meu.edu.jo/libraryTheses/5863a2c8c9587\\_1.pdf](https://meu.edu.jo/libraryTheses/5863a2c8c9587_1.pdf) زيارة

(يوم 2019/04/17)

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص. 44.

-ميزة التتبع: فمن مميزات التويتير الأساسية خاصية التتبع أي أن التتبع لمدون معين على الموقع لكي تصل لك تدويناته أولا بأول، وكذلك يمكن للغير أن يتبعوك بمجرد الضغط على زر التتبع "Follow"، ومع الفترة يصبح لك شبكة معارف ومتابعون خاصون لهم اهتماماتك نفسها ويجمع بينكم هموم مشتركة.

-شعار مميز: يوفر التويتير إمكانية تحميل صور خاصة لشعار يميزك عن الآخرين عند التدوين، ويسمح بأن يكون هذا الشعار صورة عادية أو بلغة البرمجة مثل: java.html مما يعطي طابعا شخصيا وموثقا مع كل تدوينة.

-أداة تسويق فعالة: فالיום صال التويتير يستخدم من قبل الشركات والمعلنين للترويج عن منتجاتهم وعروضهم الجديدة، فبرسالة قصيرة ومجانية تستطيع أن تعلن عن منتجك للعالم أجمع مجانا، كما يسمح لك بنشر شعارك الشخصي مع كل رسالة.

- الفورية: من الخصائص المميزة للتويتير التدوين الفوري، فمن أي مكان تستطيع أن تراقب الحدث وتبدي فيه رأيك فورا وترسل تعليقك إلى الملايين في العالم أجمع، ولا تنسى تأثير هذه الخاصية في نقل التصريحات والأخبار العاجلة والفورية، وهو ما تستعمله القنوات الإخبارية الخاصة والرسمية اليوم في الغرب وفي الوطن العربي على حد سواء.

-إيجابيات وسلبيات التويتير:

هناك مجموعة من الايجابيات لموقع التويتير نذكر منها:

- سهل عمل نشر الأخبار والأفكار بشكل سريع، حيث أنه بمجرد أن يقوم الشخص بتسجيل دخوله على التويتير يقوم بتدوين ونشر كل ما يدور في ذهنه، وذلك يجبر المستخدمين الآخرين أيضا على الدخول في صلب الخبر والموضوع بعيدا عن الثثرة وكثرة الكلام، وبالتالي يتم توصيل الأفكار بشكل مفيد، كما يمكن أخذ الملاحظات والتعليقات من الآخرين.
- يعد موقع التويتير أكثر اختصاص واحترافية عن غيره من مواقع التواصل الاجتماعي حيث يمكن نشر أخبار ومعلومات في شتى الميادين، وأيضا يمكن للمستخدم البحث عن أي موضوع بالعالم بطريقة بسيطة وسهلة، وذلك من خلال خاصية البحث Search ثم الضغط على زر تتبع.

- يوفر الموقع نظام حماية المستخدم، وذلك من خلال توفيره لخواص تحميه من السرقة، مثل خاصية Protect My Tweets التي تحمي التغريدات وجميع التحديثات، كذلك يمكن للمستخدم إرسال طلب متابعة.
- يعد التويتر منصة ضخمة فمن خلاله يمكن التعرف إلى الكثير من المستخدمين الذين من نفس مجال تخصصك في العمل، فبالتالي تطور من الخبرات والقدرات، من خلال تشارك المعلومات.<sup>1</sup>

كما لموقع التويتر تأثيرات ايجابية ، يمكن الاستفادة منها له تأثيرات سلبية نذكر منها :

- وجود إعلانات مزعجة تظهر على صفحة المستخدم، وحاول الموقع تدارك هذه المشكلة عن طريق خاصية حجب هذه الإعلانات حيث أصبحت لا تظهر للمستخدم ولكنها في المقابل تظهر لأشخاص المتصفحين لحسابه لذلك لا تزال المشكلة بدون حل.
- أيضا هناك شكاوي من كثير من مستخدمي التويتر بسبب تغير صورة صفحتهم الشخصية من قبل الموقع إلى صورة البيضة وهي الصورة التي تعطي للمستخدمين الجدد أو أي مستخدم لم يرفع صورته الشخصية وقد عرف الموقع بهذه المشكلة وأوضح أنه جاري البحث عن حل لها.
- تويتر ليس مثالي للمحتوى المرئي، تويتر أساسه في الغالب نصي، فمثلا إذا كنت ترغب في مشاركة الكثير من الصور فإن بينيتريست أو إينستجرام قد يكون مناسب بشكل أفضل.
- كل تغريدة تفتصر على 140 حرف، وبالتالي تويتر يشكل تحدي لمن لديه صعوبة في إختصار أفكار.
- سرعة انتشار الشائعات.
- هناك قلة ينتحلون شخصيات المشاهير يجب العلم بهذا.
- كثرة التهريج وعدم الاستفادة الجدية منه بالنسبة للبعض ومن ثمة ضياع الأوقات.
- وجود بعض صور النساء المتبرجة في بعض ملفات التعريف فيجب النصيح وعض البصر.
- إستخدامه فيما يفسد ويضر كأي آلة وجهاز آخر له وجه حسن وآخر سيء حسب من يستخدمه.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حجاجة، عادل. سلبيات وإيجابيات التويتر. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com/> (زيارة يوم 2019/04/17)



## -موقع الانستغرام: Instagram

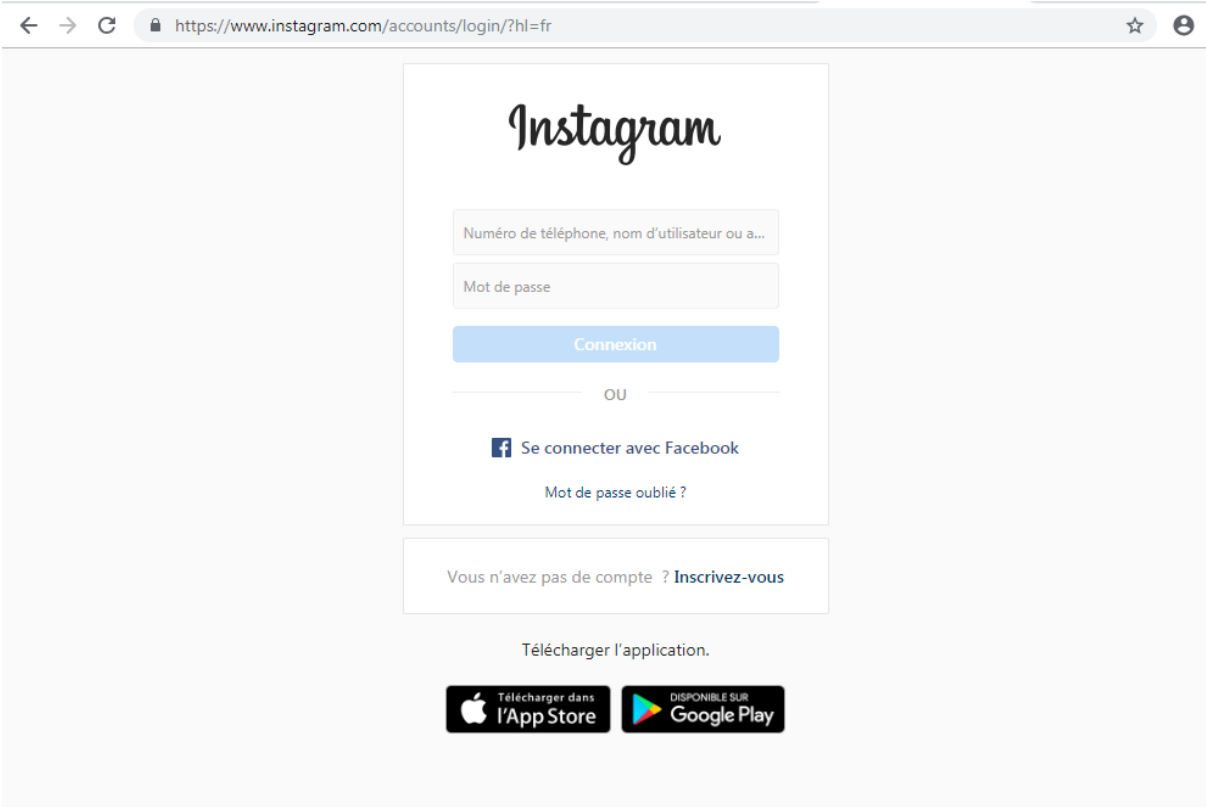
هو تطبيق مجاني يسمح للمستخدمين بنشر ومشاركة الصور، ومقاطع الفيديو مع المتابعين أو من مع مجموعة مختارة من الأصدقاء، والتعليق على المشاركات التي ينشرها أصدقائهم والإعجاب بها بالإنجليزية (like)، ويمكن تحميله على الأجهزة ذات نظام تشغيل أبل بالإنجليزية (Apple Ios) أو نظام تشغيل أندرويد بالإنجليزية (Android)، أو نظام تشغيل ويندوز فون (Windows Phone)، ويمكن لأي شخص يبلغ من العمر 13 عاما أو أكبر إنشاء حساب عن طريق تسجيل عنوان البريد الإلكتروني وتحديد اسم المستخدم. ولقد تم تأسيس تطبيق الانستغرام عام 2010 من قبل خريجي جامعة ستانفورد "كيفن سيستروم" و"مايك كريجر" في مدينة سان فرانسيسكو من ولاية كاليفورنيا، والترجمة الحرفية لكلمة انستغرام تعني الكاميرا الفورية المرسل، وهي مشتقة من تركيب عبارة الكاميرا الفورية بالإنجليزية: (Instant Camera) وكلمة برقية بالإنجليزية (Telgram) للإشارة إلى سرعة وسهولة التقاط الصور ونشرها ويمكن الوصول له من خلال الرابط:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عيساوي صبرينة، الواعر عفاف. استخدامات النخبة الأكاديمية الجزائرية لموقع تويتر والإشباع المحققة منه: دراسة ميدانية على عينة من أستاذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أم البواقي. [على الخط]. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن

مهدي أم البواقي: 2016. ص. ص. 62، 63

<sup>2</sup> الزبون، إسلام. بحث عن الأنستغرام. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com> (زيارة يوم 2019/04/20)

<https://www.instagram.com>



### الشكل رقم(04): يمثل واجهة الدخول لموقع الانستغرام

بما أن الانستغرام من أفضل الشبكات الاجتماعية ويعمل على مبدأ مشاركة الصور من الهواتف الذكية وله شعبية واسعة فمن بين مميزاته نجد مايلي:

- ❖ يسمح الأنستغرام لأي شخص التقاط أي كمية من الصور على حسب الرغبة والقيام بتحميل هذه الصورة في لحظات عبر هذا الموقع.
- ❖ في عام 2013 أضاف موقع الأنستغرام ميزة أخرى وهي تحميل الفيديوهات بحيث أصبح الآن بإمكانية أي شخص أن يقوم بتحميل أي فيديو والقيام بإرساله على الفور.
- ❖ تطبيق الأنستغرام أصبح الآن يمكن من خلاله عمل إشارة إلى بعض الأصدقاء على بعض الصور التي يتم تحميلها مثل ما يحدث في الفيس بوك.
- ❖ كما يتيح الموقع لأي شخص بنشر التعليقات على الصور ومقاطع الفيديو أو تسجيل الإعجاب بها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الزبون، إسلام. المرجع السابق.

- ❖ يسمح تطبيق الأنستغرام للشخص برفع أي كمية من الصور مهما كان حجمها أو مساحتها.<sup>1</sup>
- ❖ يعتبر تطبيق الأنستغرام من أفضل التطبيقات المثالية التي تسمح بمشاركة مقاطع الفيديو بكفاءة عالية ويسمح لأي نظام فيديو أن يعمل على أي نظام تشغيل خاص بالهواتف الذكية.
- ❖ يعتمد البرنامج على فكرة التتبع بحيث يمكنك أن تتبع أي شخص لديه التطبيق وتتابع أي تحميلات أو الصور التي يقوم بوضعها على الصفحة الخاصة به.
- ❖ هناك ترابط ما بين الأنستغرام وبين الفيس بوك بحيث يمكن لأي شخص أن يقوم بتحميل أي صور من خلال تطبيق الأنستغرام على صفحات الفيس بوك الخاصة به بكل سهولة.
- ❖ يحتوي تطبيق الأنستغرام على عدة خيارات منها حجب بعض الألبومات معينة وإظهار المعلومات الخاصة بصاحب الحساب لبعض الأصدقاء فقط.
- ❖ من بين الميزات أيضا لتطبيق الأنستغرام أن له تصميم فريد ومميز عن غيره من التطبيقات، كما أنه يضمن سهولة الاستخدام.
- ❖ من بين أفضل الميزات التي يتحلى بها الأنستغرام انه حصل على جائزة أفضل تطبيق في عام 2011.

#### -إيجابيات وسلبيات الأنستغرام:

للأنستغرام العديد من الايجابيات والسلبيات نوجزها في مايلي<sup>2</sup> من ايجابياته:

- سهولة التواصل وسرعته مع من تريد من شخصيات سواء علماء أو شيوخ أو طلاب علم أو سياسيين أو كتاب أو محللين أو صحفيين...إلخ
- سهولة متابعة مجريات الأحداث وآخر الأخبار والمستجدات.
- سهولة الاستفادة منه في حقل الدعوة ونشر النصائح والتوصيات والكتب والبحوث وغيره.
- تحول العالم إلى شبكة مصغرة يتواصل فيه الناس على اختلاف أجناسهم وأنواعهم بسهولة عجيبة فيمكنني أن أكتب رسالة لأوباما وأنا في صنعاء بينما هو في واشنطن.
- ومن سلبياته:
- النقاشات والجدال الذي لا نفع منه سوى الطعن والسب والتحرش بين المسلمين.

<sup>1</sup> متاح على الرابط. <https://alreem11.wordpress.com> زيارة يوم (20/04/2019)

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

- كشف الخفايا ومعرفة الجميع بما يدور حتى في أمور من الأفضل أن تحتفظ.
- إدمان البعض عليه لدرجة تنسيهم الذكر والعبادة.
- استغلاله من بعض الناس في نشر الفتن والكذب والإشاعات والتدليسات.
- نشر ما يسيء لديننا والانتهاكات الخطيرة لعقيدتنا مع إنعدام الرقابة الإسلامية التي تعتمد الشريعة الغراء.

### -موقع لينكد ان: LinkedIn

موقع لينكد ان هو أكبر موقع للشبكات المهنية متوفرة اليوم، وهو وسيلة للتواصل مع المهنيين الآخرين، والبقاء على اتصال مع الملايين من المستخدمين، حيث يستخدم لتبادل المعرفة، والأفكار وفرص العمل، وهو وسيلة رائدة لمساعدة الأفراد لتوسيع شبكاتهم والعثور على العديد من الوظائف في مجال عملهم كذلك يعتبر موقع الكتروني لشبكات اجتماعية وأعمال تجارية رائدة تأسس في عام 2002 ومقره في ماونتين فيو (Mountain View) في كاليفورنيا<sup>1</sup>. عنوانه الرسمي: <https://www.linkedin.com/>

### الشكل رقم: (07) يمثل الواجهة الدخول لموقع لينكدان.

<sup>1</sup> مروان، محمد. ماهو لينكدان. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com/> (زيارة يوم 2019/04/22)

-من أهم مميزات موقع لينكدان <sup>1</sup>:

-هو موقع سوشيال ميديا مجاني، ولكن به إصدار مدفوع: على الرغم من أن موقع لينكد إن متاح للجميع بشكل مجاني تماما، إلا أن هناك الكثير من المميزات التي لا توجد إلا من خلال إحدى الخطط المدفوعة.

-موقع لينكد إن متاح باللغة العربية: على من الغالبية العظمى يستخدمون لينكد إن بالإنجليزية وحتى العرب منهم، إلا أن الموقع متاح باللغة العربية بشكل كامل، فمن ناحية يمكنك استخدامه باللغة العربية، ويمكنك ضبط حسابك وتحديث بياناتك باللغة العربية ومن ناحية أخرى يمكنك نشر محتوى باللغة العربية عليه.

-موقع لينكد إن يشبه إلى حد كبير موقع فيسبوك من ناحية الاستخدام: نعم هناك فارق كبير بين وظيفة لينكد ان وفيسبوك، إلا أن الموقعين متشابهين جدا من ناحية الاستخدام. ويمكنك من خلاله مشاركة شبكتك بروابط أو صور أو فيديوهات، ويمكنك التفاعل على منشورات الآخرين في دائرة الاتصال الخاصة بك أو مشاركة هذه المنشورات مع شبكتك الخاصة.

-يسمح لينكد إن بعدد 30 ألف عضو للتواصل معهم: بالنسبة للفيسبوك يسمح لك بإضافة 5 آلاف صديق وتسمى قائمة أصدقائك. أما لينكد إن يسمح بإضافة حتى 30 ألف اتصال وتسمى شبكتك، هذه تعتبر واحدة من أهم وأروع مميزات لينكد إن، تخيل إمكانية الحصول على شبكة احترافية تتكون من 30 ألف عضو في متناول يدك.

-يسمح موقع لينكد إن بمعرفة من زار بروفايلك: واحدة من مميزات موقع لينكد إن أنه يمكنك من الاطلاع على الأشخاص الذين قاموا بزيارة حسابك، وهذا يعطيك فكرة عن الأشخاص الذين يهتمون بأمرك وربما ينوون عرض وظيفة عليك، هذه الخاصية محدودة في الإصدار المجاني. يتيح موقع لينكد إن خاصية التدوين: إلى جانب إمكانية مشاركة فيديو أو صورة أو منشور نصي، كذلك إمكانية كتابة مقال كامل، ونشره على الموقع. هذه الخاصية رائعة للأشخاص المحترفين في تخصص ما، ويريدون تقديم قيمة ومساعدة للآخرين ويسعون لإحداث أثر إيجابي.

<sup>1</sup> كميل، مجدي. ماهو موقع لينكد ان وماهي أهم سماته ومميزاته. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://www.alrab7on.com/>

(زيارة يوم 2019/04/22).

-موقع لينكد إن هو منصة تسويقية رائعة لأصحاب البيزنيس: لا تقتصر أهمية موقع لينكد إن على التواصل مع مجتمع احترافي للحصول على وظيفة جيدة، ولكنه يحوي فرص تسويقية رائعة لأصحاب البيزنيس. من خلال موقع لينكد إن يمكنك إنشاء صفحة احترافية لشركتك أو موقعك، ومن ثم يمكنك عمل حملات إعلانية مدفوعة للحصول على زوار لموقعك أو تحقيق مبيعات أو الترويج لشركتك.

- يتيح أيضا خاصية الرسائل الفورية مع أعضاء شبكتك: بمعنى التواصل بسهولة مع أعضاء شبكتك من خلال هذه الخاصية.

-يمكن من خلال موقع لينكد إن معرفة ما يحدث مع أعضاء شبكتك: واحدة من مميزاته هي الإشعارات الخاصة بأعضاء شبكتك، عندما يحين موعد عيد ميلاده، يبدأ وظيفة جديدة من جهة ومن جهة أخرى تهنئة أعضاء شبكتك من خلال رسائل مقترحة جاهزة (Smart Replies) فيضغطة يمكنك تهنئة أحدهم باحتفاله ببدء العمل مع شركة جديدة مثلا.

#### 8-4-تقييم الشبكات الاجتماعية:

##### 1-8-4-ايجابيات الشبكات الاجتماعية: للشبكات الاجتماعية العديد من الايجابيات منها:

- أتاحت هذه الشبكات لمستخدميها تبادل الخبرات والاهتمامات والآراء فيما بينهم وإطلاق إبداعاتهم ومواهبهم الكامنة، حيث أصبحت هذه الشبكات تمثل النوافذ التي يطل الشباب من خلالها على العالم الخارجي.
- أصبحت الشبكات الاجتماعية وسيلة أخبار مهمة لأحداث بعينها وخاصة الأحداث السياسية ومجرياتها.
- الشبكات الاجتماعية اليوم أصبحت وسيلة يمكن من خلالها استطلاع آراء فئات مجتمعية معينة مثل: استطلاع آراء الشباب عبر الفيسبوك والتويتر وغيرها.
- مثلت هذه الشبكات منتديات افتراضية حيث تم تكوين العديد من المنتديات الاجتماعية عبر هذه الشبكات، منها على سبيل المثال:ملتقى العرب من المحيط إلى الخليج، ملتقى طلبة شبكة جامعة عمان للعلوم والتكنولوجيا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمودي، فاطمة. دور مواقع التواصل الاجتماعي في التحسيس بخطورة ظاهرة اختطاف الأطفال في الجزائر: دراسة ميدانية على عينة مستخدمي الفيسبوك طلبة الإعلام والاتصال بجامعة أم البواقي. [على الخط]. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2017. ص. 69. متاح على الرابط: <http://dspace.univ-guelma.dz> (زيارة يوم 2019/04/05).

- إلغاء حاجز الزمان والمكان ومن ثم سرعة الانتشار والتأثير.
  - التشجيع على إبداء الرأي دون خوف، عقاب، أو تسلط وهذا من أكبر المحفزات على الإبداع والاجتهاد والتجديد.
  - تحقق قدرا لا بأس به من التسلية والترفيه.
  - تحفز على التفكير الإبداعي وبأنماط وطرق مختلفة بسبب التواصل مع أشخاص مثقفين ومن بيئات مختلفة.
  - سهولة استخدامها والمشاركة فيها فهي لا تحتاج إلى خبراء تقنيين أو تكاليف مادية.
  - تقوم بدور فعال في جهود الإغاثة الدولية من خلال نشر رسائل الاستغاثة
- 2-8-4- سلبيات الشبكات الاجتماعية: كما سبق الذكر بأن للشبكات الاجتماعية إيجابيات فهي أيضا لها سلبيات كثيرة حاولنا إيجازها في جملة من النقاط تتمثل في:
- العزلة الاجتماعية: إدمان الشباب في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي وخاصة غرفة الشات Chat (المحادثة)، تؤدي إلى عزل الشباب عن محيطه الاجتماعي حتى أنه قد لا يعرف إلا الأصدقاء والصدقات الوهميين وهذه العزلة لها آثار سيئة على الشباب منها الأشغال عن الدراسة والرسوب أو الانقطاع عن الدراسة وضعف الروابط الاجتماعية بينه وبين أسرته، والابتعاد عن المشاركة في الفعاليات التي يقيمها المجتمع وبالتالي فقدان مهارات التواصل الاجتماعي مع المجتمع.
  - إضاعة الوقت: بمجرد دخول المستخدم لإحدى مواقع التواصل الاجتماعي حتى يبدأ بالتنقل من صفحة إلى أخرى ومن ملف لآخر (الإبحار) ولا يدرك الساعات التي أضاعها في التعليق على صور أصدقائه دون أيزيد أي فائدة له أو لغيره.<sup>1</sup>
  - السرقة العلمية والإخلال بالنظام العام: يقوم بعض الأشخاص بسرقة أفكار الغير التي قام بنشرها على إحدى مواقع الشبكات الاجتماعية ثم يدخل بعض التعديلات عليها وينسبها لشخصه، كما يمكن استخدام هذه الشبكات في زعزعة الاستقرار والأمن عن طريق ترويع وإفزاز الأفراد وإشاعة الفوضى، وزعزعة الطمأنينة وبث روح الكراهية بين

<sup>1</sup> مخانشة منال، شوانة يمينة (وأخزون). دور مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بالمقومات السياحية الجزائرية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة 8 ماي 1945-قائمة. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة 8 ماي 1945 قائمة: 2017. ص، ص 79.70

- مختلف طبقات المجتمع أو منع السلطات العامة من ممارسة صلاحيتها، أو تعطيل تطبيق الدستور والقوانين، ما يترتب عليه تشتيت الجهود وانخفاض الروح المعنوية للمواطنين.
- تهديد أمن الأشخاص: ويتجسد ذلك من خلال الحصول على بعض الصور الشخصية وتهديد أصحابها بنشرها.
- الغزو الثقافي: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل مفرط يجعل الفرد يكتسب ثقافات وقيم المجتمعات الأخرى، وهنا نتكلم عن القيم والأفكار السلبية التي تؤدي إلى انهيار النظام الاجتماعي داخل المجتمعات المحافظة.<sup>1</sup>
- الإدمان على مواقع التواصل الاجتماعي: إن استعمال المواقع لوقت طويل يؤدي إلى الإدمان عليها من ناحية الاستعمال السلبي، واستهلاك الأفكار الهدامة، والمخالفة للأخلاق والقانون فحرية التعبير المفتوح هو الدافع الأساسي للطالب لقضاء ما يقارب 6 إلى 9 ساعة يوميا في استعمال الفيسبوك وهو ما يجعل الطالب يستبدل القراءة والتعلم بمواقع ترفيهية وأفلام.
- قلة استعمال مواقع التواصل الاجتماعية لأغراض التعلم: استعمال التواصل الاجتماعي لأغراض التسلية والترفيه والتواصل مع الأهل والأصدقاء أدى إلى نسيان أو قلة معرفة الفوائد الجمة لمواقع التواصل على كافة الميادين على رأسها التعليم والبحث عن عمل والتجارة الإلكترونية.
- عرض المواد الإباحية: هنالك المواقع التي تدعو إلى الرذيلة ونبذ الأخلاق العامة للمجتمع التي تستهوي المستخدم وتدخله في متاهات تنافي والمبادئ والأخلاق العامة للمجتمع.
- انتهاك الخصوصية: حيث يوجد ملف شخصي لكل شخص يحتوي على معلومات عنه وعن مكان وجوده ونشاطاته وميوله، وقد يساء استعمال هذه المعلومات في حالة كشفها لأشخاص غير موثوق بهم. ربما يكون هناك مجال للغش إذا تم استعمال الملف الشخصي لأحد الأشخاص من قبل شخص آخر.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> قلاتي يزيد، شهرى سارة. دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر القيم الاجتماعية لدى الطالب الجزائري: دراسة ميدانية على عينية من طلبة علوم الإعلام والاتصال بجامعة أم البواقي. ماستر: صحافة وإعلام الكتروني: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2015.

ص.ص 54-56

<sup>2</sup> السيلوي، حنتوش أحمد كاظم. مواقع التواصل الاجتماعي ودورها في قطاع التعليم الجامعي كلية الطب البيطري: جامعة القاسم الخضراء نمودجا. مجلة بابل للدراسات الانسانية. [على الخط]. مج 7، ع 4، 2017. ص.ص 196-231. متاح على الرابط:



## خلاصة:

من خلال دراستنا لمفهوم الشبكات وأنواعها وخصائصها واستخداماتها ومعيار نجاح المكتبات وأيضا ابراز مواقع الشبكات في العالم وتقييمها بالإيجاب والسلب. نستخلص ان الشبكات الاجتماعية تتبلور نتيجة التطورات الحاصلة في مجالات الاتصالات والتكنولوجيات الحديثة لهذا اصبحت الشبكات الاجتماعية ذات اهمية بالغة في عالمنا المعاصر.

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

تمهيد:

إن الدراسة الميدانية تزودنا بمختلف المعطيات الواقعية التي تمكننا من الاطلاع على مختلف جوانب الموضوع المدروس، وذلك من خلال تحليل وتفسير النتائج واستخلاص أهم النتائج المرتبطة بها، وهذا لا يتأتى إلا من خلال إتباع الإجراءات المنهجية الميدانية بدءا بتحديد مجالات الدراسة الموضوعية والجغرافية، مروراً بالحدود الزمنية والبشرية والديمقراطية لنصل بذلك إلى تحديد المنهج الملائم مع الدراسة، والعينة الممثلة لمجتمع الدراسة ثم تحديد الأدوات المناسبة وبعد جمعها يتم تحليل للوصول إلى النتائج العامة وضع جملة من الاقتراحات والتوصيات.

#### 5-1-1- حدود ومجالات الدراسة:

في أي بحث ميداني لا بد من الاعتماد على مجموعة من الإجراءات التي تساعد الباحث وتمده بالطرق الكفيلة لاختيار المنهج المناسب، كذلك تحديد أطر ومجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات بعد معرفة مجتمع الدراسة مع تحديد العينة، وإبراز أهم الخصائص المتعلقة بأفراد العينة. فهي أهم الخطوات المنهجية التي تم إتباعها أثناء قيامنا بالدراسة الميدانية، وفيما يلي سنوضحها:

#### 5-1-1-1- الحدود الموضوعية:

عند إجراء أية دراسة يشترط على الباحث أن يقوم بتحديد الحدود الموضوعية لبحثه التي تشكل عنصراً أساسياً، كما تعتبر هذه الحدود عماد البحث وركيزته، وتحديدتها يمثل حجر الزاوية في توفير الأدوات الأساسية للتحكم في موضوع البحث. ومن ثم فقد تمحورت هذه الدراسة حول معرفة ما مدى جاهزية مكاتب المطالعة العمومية للشرق الجزائري لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات من جهة، ومعرفة الصعوبات التي تواجه تجسيد ذلك من جهة أخرى.

#### 5-1-1-2- الحدود الجغرافية:

تتبين الحدود الجغرافية من خلال الدراسة الميدانية بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة على مستوى الشرق الجزائري، وقد تم التركيز على المكاتب الرئيسية للولايات الآتية: قلمة، قسنطينة، سوق أهراس وسكيكدة. وذلك لقربها الجغرافي وهذا ما سهل علينا التواصل معهم وإفادتهم لنا بمعلومات تخص موضوع بحثنا. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(04): مكنتات المطالعة العمومية للشرق الجزائري.

الولاية	المكتبة	العدد
قسنطينة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مصطفى نظور لولاية قسنطينة	01
سكيكدة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية نور الدين صحراوي لولاية سكيكدة	01
سوق أهراس	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية معمري علي بن سعيد لولاية سوق أهراس	01
قلمة	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بارة عبد الرحمن لبلدية قلمة	01
المجموع		04

3-1-5- الحدود البشرية:

يقصد بالحدود البشرية المجتمع الأصلي للدراسة. وهم مختلف الأفراد الذين تطبق عليهم الدراسة، ولهم علاقة بموضوع البحث حيث اقتصر على مسؤولي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري والعاملين بها بغض النظر عن الدرجات المهنية التي يشغلونها.

4-1-5- الحدود الزمنية:

كل دراسة لا بد أن تحدد بمجال زمني، ودامت هذه الدراسة خمسة أشهر خلال الفترة بين شهر فيفري وجوان 2019. وذلك بداية من التفكير في الموضوع حتى التجسيد الفعلي له، ومن ثم جمع المادة العلمية النظرية، وإعداد الاستبيان وصولاً إلى توزيعه، استرجاعه، تفريغه، وتحليله إحصائياً والتعليق عليه وتحليل النتائج المتحصل عليها، وختاماً وضع اللمسات الأخيرة وربط كل ما تم جمعه وصياغته وإخراجه في شكله النهائي.

5-1-5- الحدود الديمغرافية:

شملت الخصائص الديمغرافية متغيرات مختلفة منها: الجنس، السن، المستوى التعليمي، التخصص، الرتبة الوظيفية وسنوات الخدمة.

2-5- منهج الدراسة:

تعالج هذه الدراسة موضوع استخدام الشبكات الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري، ومدى جاهزيتها واستعدادها لتقديم خدمات المعلومات من خلال هذه التقنيات.

واعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي وهو الأنسب لمثل هاته الدراسات حيث يعرف على أنه "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين".<sup>1</sup> كما يعرف أيضا بأنه "طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة".<sup>2</sup>

### 3-5- مجتمع الدراسة:

يمثل مجتمع الدراسة المجتمع الأصلي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لولايات سكيكدة، قسنطينة، سوق أهراس، قالمة والمتمثل في جميع العاملين بهذه المكتبات بغض النظر عن تخصصاتهم العلمية أو مسمياتهم الوظيفية والذي بلغ عددهم (104) عامل حيث قمنا بإجراء مسح شامل لهم، وتم التعامل فقط مع 56 استمارة مسترجعة، أما فيما يخص عدد الاستثمارات الغير المسترجعة بلغ عددها (48)، والسبب في ذلك لإلتزامهم في العمل وضيق الوقت، وفي ما يلي توزيع العاملين بكل المكتبات التي شملتهم هذه الدراسة يوضحهم الجدول التالي:

#### الجدول رقم (05): توزيع العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية للشرق الجزائري.

النسبة المئوية %	مجتمع الدراسة	المكتبة
08	08	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية قالمة
41	43	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سكيكدة
32	33	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية قسنطينة
19	20	المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية سوق أهراس
100	104	المجموع

### 4-5- أدوات جمع البيانات: تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية، وذلك بالاستعانة بجملة من

الأدوات المنهجية المستخدمة عادة لهذا الغرض ونوجزها فيما يلي:

<sup>1</sup> بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط.8. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،

2016.ص.139

<sup>2</sup> المرجع نفسه. ص.139

## 1-4-5- الاستبيان:

يحاول الباحث من خلال الاستبيان الوصول إلى نتائج تخص موضوع بحثه، فكلما أحسن استخدامه بشكل علمي ومنطقي كان الاستبيان ملائماً لطبيعة البحث ومشكلته وأهدافه كانت النتائج موضوعية ودقيقة. وعلى هذا الأساس يعرف على أنه "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع محدد عن طريق استمارة تتضمن مجموعة الأسئلة أو الجمل الخيرية تتطلب الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث بحسب أغراض البحث، حيث يتم تعبئتها من طرف المستجيب".<sup>3</sup>

واستهدفت الدراسة معرفة ما مدى جاهزية مكاتب المطالعة العمومية في الشرق الجزائري لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات، كما استهدفت أيضا قياس اتجاهات العاملين نحو استخدام الشبكات الاجتماعية بالمكاتب محل الدراسة ومعرفة المكنات التي من شأنها أن تساعد في استخدام الشبكات الاجتماعية والتحديات والصعوبات التي تعيق ذلك. ومن أجل ذلك قمنا بتصميم استبيان طبقا لمتطلبات هذه الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان باعتباره من أكثر الأدوات الإحصائية شيوعا لجمع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة.

أ. مصادر تصميم الاستبيان: لقد قمنا بتصميم أداة الدراسة بعد اطلعنا على عدد من الدراسات المرتبطة بموضوع البحث في مجالات مختلفة، ومن ثمة تم إجراء بعض التعديلات على الاستمارة حتى يتناسب مع أهداف الدراسة، وعليه فقد اعتمدنا على مصادر مختلفة أهمها الجانب النظري للدراسة من خلال محاولة وضع مقياس شامل يجمع المقاييس المختلفة التي تم ذكرها سابقا، وذلك بتحديد المتغيرات المختلفة ذات الصلة بالموضوع وتبويبها على محاور مختلفة من أجل تسهيل عملية قياس كل جانب وتحليله.

ب. إعداد عبارات الاستبيان: لقد اعتمدنا في إعداد عبارات الاستبيان على كل من:

- الدراسات السابقة في موضوع البحث.
- تساؤلات حول جاهزية المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.
- آراء وأفكار وملاحظات الأستاذ المشرف والأساتذة المحكمين.

وبناء على ذلك فقد تم تصميم استمارة تتكون من ستة محاور: يحتوي المحور الأول منها على البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة، وهي: الجنس، السن، المستوى

<sup>3</sup> جواد الجبوري، حسين محمد. منهجية البحث العلمي : مدخل لبناء المهارات البحثية. ط.2. عمان: صفاء، 2014. صص 147، 148

التعليمي، التخصص العلمي، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، بينما يشتمل المحور الثاني منها على أسئلة حول وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية وتضمن 12 عبارة، أما المحور الثالث منها فقد شمل على أسئلة حول دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية وتضمن 20 عبارة، بينما شمل المحور الرابع منها على أسئلة حول المهارات التكنولوجية للعاملين بالمكتبة وتضمن 16 عبارة، بينما شمل المحور الخامس ممكنات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة وتضمن 17 عبارة. وشمل المحور السادس والأخير معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة حيث تضمن 13 عبارة. وقد تم استخدام هذا الاستبيان لقياس استجابات المبحوثين لعبارات الاستمارة حسب ما بيّنه الجدول الموالي.

الجدول رقم(06): درجات الموافقة على عبارات الاستبيان.

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وما نلاحظه من خلال الجدول أنه إذا كانت إجابة العامل بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بـ موافق بشدة فهذا يقابله الدرجة 5 وهكذا بالنسبة لباقي الإجابات. وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدرجات يتم الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة، ولذلك فقد تم تقسيمها إلى ثلاثة فئات لتسهيل عملية التحليل، وذلك وفقاً للجدول الموالي:

الجدول رقم(07): فئات توزيع درجات الاستبيان

الفئة	طول الفئة	درجة الموافقة
01	1 - 1.66	منخفضة / ضعيفة
02	1.67 - 3.33	متوسطة
03	3.34 - 5	مرتفعة / عالية

وقد تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال الإصدار الخامس والعشرون لبرنامج التحليل الإحصائي spss. كما تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة.

ج. صدق الاستبيان: تم التأكد من صدق الأداة من خلال عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف، وكلك على لجنة من الأساتذة من أجل التحكيم العلمي للاستمارة حيث أخذنا بعين الاعتبار كل الملاحظات والإضافات، وقمنا بتغيير وإضافة بعض الفقرات، وإعادة صياغة بعضها الآخر حتى أخذ الاستبيان شكله النهائي، ثم وزع على العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة. وفيما يلي قائمة بأسماء المحكمين الذين عرضت عليهم الأداة.

**الجدول رقم (08): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة**

الرقم	الاسم واللقب	الدرجة	التخصص	الجامعة	البلد
01	سالم باشيوة	أستاذ محاضر-أ	علم المكتبات	قلمة	الجزائر
02	مهند الزين عيواز	أستاذ محاضر-أ	علم المكتبات	قلمة	الجزائر
03	سهام لعبادلة	أستاذ محاضر-ب	علم المكتبات	قلمة	الجزائر
04	عبد الرحمان بن زايد	أستاذ مساعد-أ	علم المكتبات	قلمة	الجزائر
05	وليد لحوول	أستاذ مساعد-أ	علم المكتبات	قلمة	الجزائر

**المصدر: من إعداد الطلبة**

وتجدر الإشارة إلى أنه تم عرض الأداة على عدد أكبر من الأساتذة في تخصص علم المكتبات من أجل تحكيمها ونظرا لانشغالهم البحثية والعلمية تم استعادتها في وقت لاحق بعد انتهاء فترة التحكيم وتوزيع الاستبيان على أفراد العينة، وعليه فقد اقتصر أسماء المحكمين على القائمة المذكورة سابقا فقط.

د. ثبات الاستبيان: ويقصد بثبات الاستبيان أن تعطي هذه الأداة نفس النتيجة عندما يتم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط<sup>4</sup> أو بعبارة أخرى إن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجها وعدم تغييرها بشكل كبير حتى لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تمت الاستعانة بمعامل ألفا كرونباخ. والجدول التالي يوضح قيمة ألفا كرونباخ لمحاوَر الدراسة.

**الجدول رقم(09): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة**

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
01	وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية في المكتبة	12	0.840
02	دوافع استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة	23	0.902

<sup>1</sup> جودة، محفوظ. التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss. عمان: دار وائل للنشر، 2008. ص 298



0.877	16	المهارات التكنولوجية للعاملين في المكتبة	03
0.862	17	ممكنات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة	04
0.559	14	معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة	05
<b>0.808</b>	<b>82</b>	<b>الأداة ككل</b>	

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من الجدول رقم (09): أن ثبات البيانات هو 0.808 وهي قيمة عالية ومقبولة، كما تراوحت معاملات الثبات لمحاور الاستمارة بين (0.559 و0.902) وهذا يدل على أن الاستمارة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

هـ. الاستبيان النهائي: بعد اختبار الاستبيان والتحقق من ثبات وصدق المقياس تم ضبطه في شكله النهائي -أنظر الملحق رقم(06)- ووَزَع على العاملين بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة في الشرق الجزائري في الفترة الممتدة بين 15 و25 ماي 2019.

#### 5-5- تحليل البيانات وتفسير النتائج:

يتناول هذا العنصر تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري. وسنتناول في هذا العنصر تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية والتكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

#### 5-5-1- وصف الخصائص الديمغرافية للمبحوثين وتحليلها:

تم استخدام الإحصاء الوصفي من أجل استخراج التكرارات والنسب المئوية لأسئلة المحور الأول من الاستمارة الخاص بالخصائص الشخصية للمبحوثين، وهي مبينة في الجداول التالية:

#### الجدول رقم (10): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
46.40	26	ذكر
53.60	30	أنثى
100	56	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أنه 53.6% من مجتمع الدراسة هم من صنف الإناث والذين بلغ عددهم 30، في حين نجد أن 46.4% تمثل نسبة الذكور البالغ عددهم 26، وهو ما يدل على أن المهنة المكتبية يغلب عليها العنصر النسوي من ناحية، ومن ناحية أخرى يمكن القول أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري الإناث أكثر من الذكور.

**الجدول رقم: (11): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن.**

النسبة المئوية %	التكرار	السن
01.80	1	أقل من 25 سنة
48.20	27	35-25 سنة
39.30	22	45-35 سنة
10.70	6	أكثر من 45 سنة
100	56	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات Spss

ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن الفئة العمرية التي مثلت أعلى نسبة هم فئة الشباب الذين تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 35 سنة عددهم 27 بنسبة 48.2%، ثم تليها مباشرة فئة 35 إلى 45 سنة بنسبة 39.3% عددهم 22، بعد ذلك نجد أن الفئة التي تفوق أكثر من 45 سنة تمثل نسبة 10.7% البالغ عددهم 6 أشخاص، أما بالنسبة للمبحوثين الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة تقدر نسبتهم بـ 1.8% وهو ما يمثل مبحوث واحد فقط، من هنا نستطيع القول أن أغلبية العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة في الشرق الجزائري هم من فئة الشباب الموظفون حديثا بحكم حداثة إنشاء هذه المكتبات.

الجدول رقم : (12): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها.

النسبة المئوية	التكرار	الشهادة المتحصل عليها
03.60	2	ماجستير
16.10	9	ماستر
28.60	16	ليسانس
35.70	20	تقني سامي
16.10	9	أخرى
100	56	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات Spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم أفراد مجتمع الدراسة متحصلين على شهادة تقني سامي عددهم 20 هذا ما يعادل نسبة 35.7%، في حين نجد أن عدد المبحوثين المتحصلين على شهادة الليسانس هم 16 بنسبة 28.6%، أما بالنسبة للمبحوثين المتحصلين على شهادة الماستر ومن الفئة الأخرى المتمثلة في المستوى الثانوي تساوى عدد المبحوثين بالنسبة لهم بلغ عددهم 9 وهو ما تمثله نسبة 16.1%، أما بقية المبحوثين هم المتحصلين على شهادة الماجستير نسبتهم قليلة تقدر بـ 3.6%، وما نلاحظه من خلال النتائج الموضحة في الجدول أن معظم المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري تضم أغلبية العاملين من خريجو مراكز التكوين، وهذا راجع لاستراتيجية وسياسة التوظيف التي انتهجتها الدولة من خلال التوظيف بناء على قاعدة النصيب حيث تم تخصيص نسبة معتبرة من المناصب المالية لخريجي مراكز التكوين المهني، من أجل إحداث توازن في عملية التوظيف ما بين القطاعات التي تساهم في تزويد سوق العمل بكفاءات تتماشى واحتياجات المحيط الاجتماعي والاقتصادي، هذا من جهة ومن جهة أخرى باعتبار هذه المكتبات تخدم بصفة كبيرة الجمهور وتعتمد بالأساس على خدمات الإعارة فهي تركز في أداء مهامها على هذه الفئة من العاملين.

الجدول رقم(13): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة المئوية %
علم المكتبات	13	23.20
توثيق وأرشيف	3	05.40
علوم إدارية وقانونية	2	3.60
إعلام آلي	8	14.30
أخرى	30	53.60
المجموع	56	100

المصدر: بالاعتماد على مخرجات Spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة في الشرق الجزائري، والذين قدرت نسبتهم بـ 53.6% وعددهم 30 هم متخصصون في تخصصات أخرى متمثلة في السمي البصري، علوم مالية وسياسية، تسيير موارد بشرية، اتصال تنظيمي، علاقات دولية، آداب وفلسفة، كما نجد أيضا أن عدد المبحوثين الخريجين من أقسام علم المكتبات عددهم 13 وهو ما تمثله نسبة 23.2%، تليها فئة ممثلة في 8 مبحوثين متخصصين في الإعلام الآلي بنسبة 14.3%، أما بالنسبة للمبحوثين الذين تقدر نسبتهم بـ 5.4% هم من أهل تخصص التوثيق والأرشيف عددهم 3، في حين نجد أن مبحوثين متخصصين في العلوم الإدارية والقانونية بنسبة 3.6%، وهنا يمكن القول أن غالبية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يقوم بتسييرها عاملين من تخصصات مختلفة، لأن هذه المكتبات توظف أشخاص غير متخصصين ولا يمتلكون الخبرة الكافية لتقديم الأفضل لمثل هذا النوع من المكتبات، ولهذا وجب عليها توظيف أهل التخصص في المكتبات ويجب أن تكون لهم دراية بكل ما هو جديد في هذا التخصص، وهذا ما يجعلهم مؤهلين أكثر لإدارة المكتبة بالطريقة والشكل الصحيح.

الجدول رقم: (14) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مسمى الوظيفة.

النسبة المئوية	التكرار	الرتبة الوظيفية
07.10	4	رتبة المساعد المكتبي والوثائقي وأمين محفوظات
14.30	8	رتبة المساعد التقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات
14.30	8	رتبة المكتبي والوثائقي وامين المحفوظات
05.40	3	رتبة الوثائقي وأمين المحفوظات
58.90	33	أخرى
100	56	المجموع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات Spss

يبين الجدول أعلاه أن أكبر عدد من المبحوثين هم من فئات أخرى بلغ عددهم 30 والذين يشغلون مناصب متصرف رئيسي ومحلل، رئيس مصلحة الإدارة والوسائل كذلك عون إداري وموظفين في إطار عقود ما بعد وقبل التشغيل وهو ما تمثله نسبة 58.9% في حين نجد أن فئة المكتبي والوثائقي وأمين المحفوظات متساوية مع فئة المساعد التقني في المكتبات والوثائق والمحفوظات البالغ عدد كل منهم 8 مبحوثين بنسبة تقدر بـ 14.3%، بعد ذلك تأتي فئة المساعد المكتبي والوثائقي وأمين محفوظات وهو ما تعكسه نسبة 7.1% بلغ عددهم 4، وفي الأخير نجد فئة تمثل 3 مبحوثين رتبة الوثائقي وأمين محفوظات بنسبة مقدرة بـ 5.4%، من هنا نستطيع القول أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يشغلون مناصب في مجال تخصصهم من جهة وبما يتوافق مع متطلبات المكتبة من جهة أخرى.

الجدول رقم: (15): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة في الوظيفة.

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
39.30	22	أقل من 5 سنوات
44.60	25	5-10 سنوات
03.60	2	10-15 سنوات
12.50	7	أكثر من 15 سنة
100	56	المجموع

المصدر: بالاعتماد على نتائج Spss

ما نلاحظه من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد مجتمع الدراسة لهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة مقدرة بـ 44.6% والتي عرفت عدد معتبر من العاملين عددهم 25، وهذا عائد إلى سياسة التوظيف في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، ثم تأتي بعدها فئة التي تقل عن 5 سنوات يمثلون العاملين الذين تم توظيفهم حديثا، وهو ما تمثله بنسبة 39.3% والذي بلغ عددهم 22 عامل، ونجد كذلك العاملين الذين تفوق خبرتهم عن أكثر من 15 سنة هم 7 عاملين بنسبة 12.5% أغلبهم حاملين شهادات التقني السامي، أما الفئة الأخيرة من سنة 10 إلى 15 سنة ممثلة بنسبة قليلة جدا مقدرة بـ 3.6% عددهم عاملين وهذا راجع إلى نقص المكتبين الذين لا يمتلكون الخبرة اللازمة في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري.

## 5-5-2- التحليل الإحصائي لمحاوَر الدراسة:

من أجل اختبار الدراسة تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل معرفة مدى جاهزية مكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية، حيث تم إعداد الاستبيان من خلال الجمع بين العديد من العبارات والفقرات التي تخدم موضوع دراستنا، حيث يتكون من (78) عبارة، موزعة على خمسة محاور كما يحتوي على (05) درجات وهذا ما يبينه الجدول السابق رقم (06).

وعند عملية التحليل للبيانات المجمعة تم تقييم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة حيث تم تقسيم الفئات إلى ثلاث مجالات لتحديد درجات الموافقة أنظر الجدول رقم(07) وقد النتائج كالآتي:

**المحور الثاني: وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية:**

يتضمن هذا المحور 12 عبارة تقيس اتجاهات العاملين ومدى وعيهم بمفهوم الشبكات الاجتماعية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية.

رقم العبارة	عبارات محور وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية	الاستجابات								
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الحساب المتوسط	المعيار الانحراف	الترتيب	
1	أعي مفهوم الشبكات الاجتماعية	01	01	02	33	19	4.21	0.756	3	مرتفعة
	%	1.8	1.8	3.6	58.9	33.9				
2	الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت.	00	02	05	34	15	4.04	0.808	7	مرتفعة
	%	00	3.6	8.9	60.7	26.8				
3	الشبكات الاجتماعية هي خدمة تكنولوجية تتيح التواصل بين الأفراد.	00	01	03	27	25	4.29	0.803	1	مرتفعة
	%	00	1.8	5.4	48.2	44.6				
4	الشبكات الاجتماعية هي وسيلة لنقل المعلومات وتداولها من مصدرها للمستخدمين.	01	05	06	25	19	3.93	1.059	9	مرتفعة
	%	1.8	8.9	10.7	44.6	33.9				
5	تقديم خدمات المعلومات من	01	01	05	29	20	4.11	0.908	5	مرتفعة

				35.7	51.8	8.9	1.8	1.8	%	خلال الشبكات الاجتماعية يعمل على تطوير المكتبة.
مرتفعة	1	0.868	4.29	28	23	03	02	00	تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية يساعد على اختصار الوقت والجهد والتكلفة في بيئة العمل.	
				50	41.1	5.4	3.6	00	%	
مرتفعة	10	1.210	3.75	20	22	07	06	01	استخدام الشبكات الاجتماعية يساعد على تطوير مهارات العاملين.	
				35.7	39.3	12.5	10.7	1.8	%	
مرتفعة	4	0.883	4.20	22	30	02	01	01	تساعد الشبكات الاجتماعية للمكتبة على مواكبة التطورات في مجال التكنولوجيات الحديثة من أجل تفعيل الخدمات.	
				39.3	53.6	3.6	1.8	1.8	%	
مرتفعة	12	1.375	3.50	15	19	07	07	08	المكتبة التي أعمل بها تستخدم الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات.	
				26.8	33.9	12.5	12.5	14.3	%	
مرتفعة	5	0.928	4.11	21	27	06	01	01	أُفيد استخدام الشبكات الاجتماعية من أجل تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.	
				37.5	48.2	10.7	1.8	1.8	%	
مرتفعة	8	0.904	4.02	18	25	10	02	01	أوظف معرفتي باستخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.	
				32.1	44.6	17.9	3.6	1.8	%	
مرتفعة	11	1.116	3.66	15	21	11	08	01	معياري نجاح الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات للمكتبة هو عدد المستفيدين.	
				26.8	37.5	19.6	14.3	1.8	%	



المصدر: بالاعتماد على نتائج Spss.

من خلال العبارة 01 من الجدول أعلاه حاولنا معرفة ما إذ كان العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة على وعي بمفهوم الشبكات الاجتماعية، ولقد توصلنا إلى أن هناك نسبة 92.8% (58.9% موافقون بشدة، 33.9% موافقون) هذه الفئة ترى بأنها على دراية بمفهوم الشبكات الاجتماعية، وذلك يرجع إلى أنها ظهرت حديثا واستخدامها في قطاع المكتبات يسمح للعاملين بتوسيع نطاق معارفهم ومدركاتهم العلمية والمهنية والثقافية، والوقوف على أهم التطورات الحاصلة في مجال نشاطاتهم الوظيفية من ناحية، ومن ناحية أخرى يؤكد ذلك على مجهوداتهم الشخصية وتعلمهم الذاتي، في حين نجد أن هناك فئة أجابت على عدم وعيها بالشبكات الاجتماعية قدرت نسبتهم بـ 3.6% (1.8% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) وهو ما يدل على أن العاملين في تلك الفترة من توظيفهم تلقوا تكويننا أكاديميا كلاسيكيا لم يكن يغطي هذه التطورات، والذي من شأنه أن يحول دون وعيهم بالشبكات الاجتماعية، أو أن طبيعة هذه المكتبات وظروفها لا تسمح للعاملين فيها من استخدام الشبكات الاجتماعية في عملهم المكتبي، وما تم استنتاجه هو رغم التطورات الحاصلة في العصر إلا أن غالبية هذه المكتبات مازالت لم تتبنى بعد مشاريع هذه التقنيات. كما نجد كذلك أن هناك فئة من أفراد العينة لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم بـ 3.6% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.21 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.756 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 4.3.2 من الجدول أعلاه حاولنا معرفة نظرة العاملين للشبكات الاجتماعية، فلقد توصلنا إلى أنهم ينظرون لها من زوايا ثلاثة، في العبارة 2 ينظرون على أنها مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت وهو ما تعبره نسبة 87.5% (60.7% موافقون بشدة، 26.8% موافقون) بينما في العبارة 3 ينظرون على أنها خدمة إلكترونية تتيح التواصل بين الأفراد وهذا ما توافقه نسبة 92.8% (48.2% موافقون بشدة، 44.6% موافقون)، أما بالنسبة للعبارة 4 ينظرون على أنها وسيلة لنقل المعلومات وتداولها من مصدرها للمستخدمين وذلك ما تؤكدته نسبة 88.5% (44.6% موافقون بشدة، 33.9% موافقون) ومن خلال ما سبق يمكن القول في هذا المقام أن الشبكات الاجتماعية أصبحت أداة فعالة لكل مؤسسة عامة والمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية خاصة، وتبقى فقط اختلافات في وجهات

النظر، ويرجع ذلك إلى تنوع تخصصات العاملين وتوجهاتهم المهنية من إداريين وتقنيين ومكتبيين. في حين نجد أن معظم العاملين وهم قلة سواء في العبارة 2.3.4 ليست لديهم نظرة حول الشبكات الاجتماعية وهو ما تبينه العبارة 2 بأنها مجموعة من المواقع بنسبة 3.6% (غير موافقين)، كذلك ما توضحه العبارة 3 على أنها خدمة بنسبة 1.8% (غير موافقين)، أيضا في العبارة 4 بأنها وسيلة لنقل المعلومات بنسبة 10.7% (1.8% غير موافقين بشدة، 8.96% غير موافقين) ويمكن تفسير هذا بأن العاملين بالمكتبات العمومية محل الدراسة لا يطلعون على المصطلحات الجديدة المرتبطة بقطاع المكتبات والتي تتوافق مع تطور العصر والتي من شأنها أن تمكنهم من التطلع على كل ما هو جديد في هذا المجال من جهة، ومن جهة أخرى مواكبة التكنولوجيا على المستوى الثقافي والعلمي والمهني من جهة أخرى. أما في ما يخص الفئات التي لم تجب على هذه الأسئلة والمتمثلة في العبارة 2 (8.9%)، العبارة 3 (5.4%)، العبارة 4 (10.7%) محايدون. وما نلاحظه من خلال هذه النتائج أن قيمة المتوسطات الحسابية في كل من العبارات 2 والمتمثلة بـ 4.04 والعبارة 3 متمثلة بـ 4.29 والعبارة 4 متمثلة بـ 3.93 تدل على أنها توجد استجابات مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص، كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارات من خلال القيم الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.808 (العبارة 2) و 0.803 (العبارة 3) ومعبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات، والقيمة الكبيرة له في العبارة 4 بـ 1.059 تعبر على أنه يوجد تشتت فيها.

حاولنا من خلال العبارة 5 من الجدول أعلاه معرفة ما إذا كان تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية يعمل على تطوير المكتبة، فتوصلنا إلى أن هناك استجابة من العاملين بنسبة 87.5% ( 51.8% موافقون بشدة، 35.7% موافقون) أنهم يؤكدون ذلك لأن من بين الأهداف التي تسعى لبلوغها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية الاعتماد على هذه التقنيات لتقديم خدماتها وهذا ما يضمن تسريع تطورها وتحقيق رغبات مستخدميها من الخدمات المعلوماتية المناسبة في ظل هذه التكنولوجيات الحديثة. في حين نجد أن نسبة قليلة تقدر بـ 3.6% (1.8% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) تؤكد بأن استخدام هذه التقنيات في هذه المكتبات لا يطورها، وهذا راجع على أنهم يجهلون الشبكات الاجتماعية من ناحية، ومن ناحية أخرى حتى إذا توفرت لا يتقنون استخدامها أو يعود ذلك لطبيعة المكتبة والمسؤولين المسيرين لها. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال فقدرت نسبتهم بـ 8.9% (محايدون). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.11 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.908 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 6 من الجدول رقم نجد أن نسبة 91.1% (50% موافقون، 41.1% موافقون بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين على أن اعتماد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على الشبكات الاجتماعية في تقديم خدماتها يساعد على اختصار الجهد، الوقت، التكلفة في بيئة العمل وهذا يعتبر مكسبا لها ويفسر كذلك أن هذه المكتبات تسعى وراء التغيير والتطوير ومواكبة كل ما هو جديد في هذا المجال، كذلك اختصار العامل الزمني والمكاني بين المستفيدين والمكتبة في حد ذاتها و التقليل من الأعمال الروتينية والجهود المبذولة في تأدية النشاطات الموكلة لهم وهذا ما يضمن تقديم خدمات ذات جودة وفعالية في الوقت المناسب. في حين نسبة 3.6% ترى عكس ذلك، وهذا راجع لرغبة العاملين بالعمل في البيئة التقليدية لا الإلكترونية لأن تقديم الخدمات من خلال هذه التقنيات يتطلب شروطا وهذه المكتبات لا تقبل استخدامها ولا الاستفادة منها حتى ولو كان على حساب مستخدميها. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 5.4% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.29 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.868 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 7 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 75% (39.3% موافقون بشدة، 35.7% موافقون) يؤكدون بفاعلية الشبكات الاجتماعية في تطوير مهارات العاملين من خلال استخدامهم الدائم لهذه التقنيات، وهذا يضمن تسريع وتسهيل أداء مهامهم بأعلى مستوى وتقديم الخدمات بالجودة المرغوبة للمستفيدين وأيضا يخلق جوا من المنافسة العملية بين العاملين لتقديم أفضل ما عندهم. في حين نجد أن نسبة 12.5% (10.7% غير موافقون، 1.8% غير موافقون بشدة) تؤكد العكس وهذا راجع إلى أن هذه الفئة من العاملين لا يمتلكون المهارات اللازمة والكافية لتقديم خدمات المعلومات من خلال هذه التقنيات الجديدة. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين).. وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.75 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.210 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 8 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 92.9% (53.6% موافقون بشدة، 39.3% موافقون) من العاملين يثبتون أن الشبكات الاجتماعية تساعد بشكل كبير المكتبات محل الدراسة على مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيات الجديدة لتفعيل خدماتها وهو ما يدل على أن هذه

التقنيات أصبحت حلولاً جاهزة للعديد من المكتبات وعلى رأسها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية وذلك من أجل التطور والتقدم والرقى والازدهار في البيئة التنظيمية للمكتبات عموماً وإتاحة الخدمات الإلكترونية خصوصاً. في حين نجد أن نسبة قليلة من العاملين تقدر نسبتهم بـ 3.6% (1.8% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) بأن استخدم هذه التقنيات وحده لا يكفي لمسيرة التطورات الحاصلة من أجل تفعيل الخدمات المعلوماتية الإلكترونية في هذه المكتبات وهذا يرجع لعدم تطلعهم أكثر في هذا المجال كونهم يحتاجون مزيداً من التدريبات والتكوينات في استخدام هذه التكنولوجيات بشكل دوري ومستمر لأن العصر الذي نعيشه تنتشر التكنولوجيا فيه بشكل يومي لا منتهي. أما بالنسبة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 3.6% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.20 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.883 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 9 من الجدول رقم نجد أن 60.7% (33.9% موافقون بشدة، 26.8% موافقون) هذه الفئة من العاملين تقر بأن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تستخدم الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات من خلالها، في حين نجد أن فئة من العاملين تمثل نسبتهم بـ 26.8% (14.3% غير موافقين بشدة، 12.5% غير موافقين) تقر العكس وذلك راجع لأنهم يعتمدون على الوسائل التقليدية لتقديم الأعمال المكتبية بصفة كبيرة، ويؤدونها بشكل جيد. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.50 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.375 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 10 من الجدول أعلاه نجد أن 85.7% (48.2% موافقون بشدة، 37.5% موافقون) هذه الفئة تؤيد استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية، وهو ما يدل على أن العاملين بهذه المكتبات على استعداد تام بتقبل وإدخال التكنولوجيات الحديثة في قطاع المكتبات وبيئة العمل ومن ثم استخدامها، وكذا أيضاً أنهم مدركين بأن استخدام مثل هذه التقنيات في الوقت الراهن أصبح ضرورة ملحة. في حين نجد أن نسبة 3.6% (1.8% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) لا يؤيدون استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في هذه

المكتبات وهذا راجع إلى أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لا ترغب بتبني المشاريع التكنولوجية والتطويرية ولا المبادرات الشخصية للعاملين ولو كان على حساب تطورها. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم بـ 10.7% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.11 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.928. معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

حاولنا من خلال العبارة 11 من الجدول أعلاه ما إذ كان العاملين بالمكتبات محل الدراسة يوظفون معارفهم في استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات، فتوصلنا إلى أن هناك نسبة 76.7% (44.6% موافقون بشدة، 32.1% موافقون) وهو ما يدل على أن هذه الفئة من العاملين لديها مبادرات وخبرات وإبداعات شخصية فينبغي على هذه المكتبات استغلال هذه الكوادر المبدعة التي تعرف بما يسمى بالمجتمع المعرفي الشبكي ومحاولة تشجيعها وتحفيزها على إطلاق قدراتها ومؤهلاتها وطاقاتها الكامنة من أجل تبادل وتنظيم تلك المعارف لإدارتها بشكل ناجح وفعال في هذه المكتبات. في حين نجد أن نسبة 5.4% (3.6% غير موافقين، 1.8% غير موافقين بشدة) تقرر هذه الفئة من العاملين بأنها لا توظف معارفها لاستخدام الشبكات الاجتماعية، ويرجع السبب في ذلك على أنها ملتزمة فقط بتأدية الخدمات المنوطة بها ولا تحاول حتى أن تقدم إضافات جديدة حتى ولو كان ذلك على حساب تطوير وتفعيل الخدمات بالمكتبات. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 17.9% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.02 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.904 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 12 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 64.3% (37.5% موافقون بشدة، 26.8% موافقون) ترى هذه الفئة من العاملين أن معيار نجاح استخدام الشبكات الاجتماعية بالمكتبات محل الدراسة هو عدد المستفيدين، وهذا عائد لقدرة هذه المكتبات على وضع خدمات تتوافق وتتماشى مع متطلبات واحتياجات مستخدميها، إضافة إلى ذلك تحقيق هذا النجاح مرتبط بالتفاعلية بين الطرفين من خلال الرد على استفساراتهم في الوقت المحدد والمناسب كونهم الحلقة الجوهرية التي تسعى مكتبات المطالعة العمومية لبلوغ أهدافها وتقديم لها أفضل وأمثل الخدمات. في حين نجد أن نسبة 16.1% (14.3%)

% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) ترى هذه الفئة العكس ويرجع ذلك لعدم تشخيصها للحاجات الفعلية للمستفيدين من المعلومات وبالتالي عزوفها عن هذه الصفحات والخدمات. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم ب19.6% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة ب3.66 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر ب1.116 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

### خلاصة المحور:

من خلال الجدول أعلاه والذي يتضمن عبارات محور وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام (4.00) في حين بلغ الانحراف المعياري العام (0.968) وهو ما يدل على الموافقة المرتفعة لأفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بوعيهم بالشبكات الاجتماعية حيث كانت أعلاها في العبارة الثالثة "الشبكات الاجتماعية هي خدمة إلكترونية تتيح التواصل بين الأفراد" بينما جاءت العبارة التاسعة "المكتبة التي أعمل تستخدم الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات" في المرتبة الأخيرة.

### المحور الثاني: دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية

يتضمن هذا المحور 20 عبارة تقيس مدى استعداد المكتبات الرئيسية محل الدراسة لتقديم خدمات المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية وهي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(17): دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.

رقم العبارة	عبارات محور	الاستجابات								
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	المعياري	الانحراف	الترتيب
1	استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية	00	05	07	24	20	3.98	1.000	2	مرتفعة
	تقديم خدمات المعلومات أمر ضروري.	00	08.9	12.5	42.9	35.7				

مرتفعة	5	1.116	3.75	15	25	07	07	02	2	استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة يطور مهاراتي وقدراتي.
				26.8	44.6	12.5	12.5	3.6	%	
مرتفعة	7	1.278	3.55	12	24	09	03	08	3	تسعى المكتبة إلى التواصل مع مستخدميها من خلال الشبكات الاجتماعية.
				21.4	42.9	16.1	5.4	14.3	%	
متوسطة	19	1.057	2.79	04	12	10	28	02	4	أرى بأن خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية كفيلة بإشباع حاجات المستخدمين.
				7.1	21.4	17.9	50	3.6	%	
متوسطة	20	1.206	2.77	07	07	12	24	06	5	للمكتبة حساب على موقع twitter تقدم من خلاله خدمات المعلومات.
				12.5	12.5	21.4	42.9	10.7	%	
مرتفعة	1	1.044	4.04	22	21	05	07	01	6	للمكتبة حساب على موقع facebook تقدم من خلاله خدمات المعلومات.
				39.3	37.5	8.9	12.5	1.8	%	
متوسطة	21	1.179	2.75	05	09	15	19	08	7	للمكتبة حساب على موقع youtube تقدم من خلاله خدمات المعلومات.
				8.9	16.1	26.8	33.9	14.3	%	
متوسطة	22	1.043	2.55	02	08	15	23	08	8	للمكتبة حساب على موقع instagrame تقدم من خلاله خدمات المعلومات.
				3.6	14.3	26.8	41.1	14.3	%	
متوسطة	23	1.044	2.50	03	06	15	24	08	9	للمكتبة حساب على موقع linkedin تقدم من خلاله خدمات المعلومات.
				5.4	10.7	26.8	42.9	14.3	%	
متوسطة	17	1.100	2.91	05	12	13	23	03	10	تقدم المكتبة من خلال الشبكات

				8.9	21.4	23.2	41.1	5.4	%	الإحاطة خدمة الاجتماعية الجارية.
متوسطة	15	1.166	2.95	06	13	11	22	04	ت	11 تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة البث الانتقائي.
				10.7	23.2	19.6	39.3	7.1	%	
متوسطة	16	1.234	2.93	07	13	08	23	05	ت	12 تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة البحث بالاتصال المباشر.
				12.5	23.2	14.3	41.1	8.9	%	
متوسطة	12	1.046	3.18	05	16	18	14	03	ت	13 تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة استرجاع المعلومات.
				8.9	28.6	32.1	25	5.4	%	
متوسطة	18	1.304	2.84	07	11	12	16	10	ت	14 تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية الخدمة المرجعية.
				12.5	19.6	21.4	28.6	17.9	%	
متوسطة	14	1.279	2.96	05	20	08	13	10	ت	15 خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجبة للأطفال.
				8.9	35.7	14.3	23.2	17.9	%	
مرتفعة	09	1.078	3.46	07	27	07	13	02	ت	16 خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجبة للشباب.
				12.5	48.2	12.5	23.2	3.6	%	
مرتفعة	11	1.086	3.36	05	23	08	17	03	ت	17 خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجبة لكبار السن.
				8.9	41.1	14.3	30.4	5.4	%	
متوسطة	13	1.166	3.05	05	18	11	17	05	ت	18 خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجبة لذوي الاحتياجات الخاصة.
				8.9	32.1	19.6	30.4	8.9	%	



19	خدمات المعلومات التي تقدمها ت	02	13	10	24	07	3.41	1.075	10	مرتفعة
	المكتبة من خلال الشبكات	3.6	23.2	17.9	42.9	12.5				
	الاجتماعية موجهة للمهنيين في المجال.	%								
20	تقديم خدمات المعلومات من ت	02	13	07	26	08	3.48	1.095	8	مرتفعة
	خلال الشبكات الاجتماعية	3.6	23.3	12.5	46.4	14.3				
	يعتمد على آراء المستخدمين واحتياجاتهم.	%								
		5.4	19.6	14.3	32.1	28.6				
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام						3.15	1.129		متوسطة

المصدر: بالاعتماد على نتائج Spss.

من خلال العبارة 1 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 78.6% (42.9% موافقون بشدة، 35.7% موافقون) ترى هذه الفئة من العاملين أن استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات محل الدراسة أمر ضروري، والسبب في ذلك راجع أن هذه الأخيرة ترغب في توسيع نطاق نشاطاتها والاستفادة من خدماتها المتاحة عبر هذه التقنيات إضافة إلى ذلك تطوير البنى التحتية والتي من شأنها أن تضمن لها حظوظا أكثر ونقاط قوة تمكنها من تبني المشاريع التكنولوجية. في حين نجد أن نسبة 8.9% (غير موافقين) ترى هذه الفئة من العاملين العكس، ويرجع ذلك إلى أن استغلال هذه التقنيات ليس ضمن الأولويات الضرورية للمكتبات المطالعة العمومية، لكن إن قورنت بما هو حاصل من تطورات في المجال تبقى بعيدة كل البعد عن مواكبة كل المستجدات وهذا ما يؤدي بها بلا شك إلى اضطرابات في القيام بنشاطاتها لتقديم خدمات بسرعة وسهولة. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.98 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.000 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 2 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 71.4% (44.6% موافقون بشدة، 26.8% موافقون) إجماع العاملين بالمكتبات محل الدراسة بأن استخدام الشبكات الاجتماعية يطور من مهاراتهم وقدراتهم، ويرجع السبب في ذلك بالأهمية البالغة التي أصبحت تحظى بها الشبكات الاجتماعية في الوقت الراهن والتي بدورها سهلت على العديد من المؤسسات ومراكز المعلومات وبالتحديد مكتبات المطالعة العمومية في التقليل من التكاليف واختصار الجهود إلى جانب ذلك أنها تشجع على تطوير المهارات والمعارف الثقافية والمهنية مما يضمن وجود قوى بشرية مؤهلة ومبدعة تتحلى بروح المسؤولية للقيام بكل المهام المنوطة بها، كذلك مدى جاهزية واستعداد هذه المكتبات لاستخدام هذه التقنيات. في حين نجد أن نسبة 16.1% (12.5% غير موافقين، 3.6% غير موافقين بشدة) ترى العكس وهو ما يدل على تحكّمهم باستخدام هذه التقنيات بصفة جيدة وكذا عدم استفادتهم من البرامج التدريبية في هذا المجال. أما الفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.75 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.116 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 3 نجد أن نسبة 64.9% (42.9% موافقون بشدة، 21.4% موافقون) تعبر هذه النسبة على أن المكتبات محل الدراسة تسعى جاهدة إلى التواصل مع مستفيديها من خلال الشبكات الاجتماعية وهذا ما يدل على أنها تسهر وتبذل جهود من أجل إشباع احتياجات مستفيديها من خدمات المعلومات من جهة، ومن جهة أخرى الإجابة على استفساراتهم ومعرفة مدى تفاعلهم عبر صفحات هذه المكتبات لضمان فتح صفحات جديدة للتواصل المهني بين الطرفين لتبادل المعلومات والاستفادة من الخبرات. في حين نجد أن نسبة 19.7% (14.3% غير موافقين بشدة، 5.4% غير موافقين) ترى العكس أن منشورات هذه المكتبات عبارة عن أنشطة وهذا يمكن تفسيره على أن هذه المكتبات تتميز عن غيرها بالجانب التنشيطي التي تستضيف من خلاله فعاليات متعددة كنقل الأخبار والندوات والملتقيات والمعارض وغيرها. أما الفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 16.1% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.55 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.278 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 4 من الجدول رقم نجد أن نسبة 53.6% (50% غير موافقين، 3.6% غير موافقين بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين بأن الخدمات التي تقدمها المكتبات محل الدراسة غير كفيلة بإشباع رغبات المستفيدين، ويرجع ذلك إلى لأنها لا تجيب على استفسارات في الوقت المخصص لها من جهة، ومن جهة أخرى المحتوى المعلوماتي التي تعرضه لا يخدم تلك الفئة من المستفيدين. في حين نجد أن نسبة 28.5% (21.4% موافقون بشدة، 7.1% موافقون) ترى هذه الفئة العكس بأن الخدمات لا تتوافق مع متطلباتهم وهو ما تؤكد العبارة 3 من نفس الجدول. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال متمثلة بـ 17.9% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.79 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.057 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

للشبكات الاجتماعية أنواع عديدة ومتنوعة ولكل منها خصائصه ومميزاته وعيوبه، وبالتالي حاولنا من خلال العبارة 5 من الجدول أعلاه معرفة ما إذا كانت المكتبات محل الدراسة تمتلك حسابا على موقع التويتر وتقدم من خلاله خدماتها، فتوصلنا إلى أن العاملين يقرون بذلك بنسبة 25% (12.5% موافقون بشدة، 12.5% موافقون). وذلك يرجع إلى أنه يسهل عملية نشر الأفكار والمعلومات بشكل سريع في شتى الميادين وحتى في مجال المكتبات، إضافة إلى ذلك لأنه أكثر اختصاصا واحترافية عن غيره من المواقع الأخرى، في حين نجد نسبة كبيرة ترى العكس تماما بنسبة 53.6% (42.9% غير موافقين، 10.7% غير موافقين بشدة) ويمكن تفسير هذا بأن هذه الفئة ترى بأن موقع التويتر ليس مثالي لتقديم خدماتها من خلاله. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 21.4% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.77 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.206 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 6 من الجدول رقم نجد أن نسبة 76.8% (39.3% موافقون، 37.5% موافقون بشدة) تقر هذه الفئة من العاملين بأن المكتبات محل الدراسة لديها حساب على موقع الفايسبوك وتقدم من خلاله خدماتها المعلوماتية وذلك عائد لأنه أكثر الشبكات انتشارا وتداولاً من قبل الجمهور، إضافة إلى لامتيازته بسهولة الاستعمال. في حين نجد أن نسبة 14.3% (12.5% غير موافقين، 1.8% غير موافقين بشدة) بأن مكتبات المطالعة العمومية محل الدراسة ليس لها حساب على موقع الفايسبوك في مكتبات دون

مكتبات أخرى، والسبب في ذلك يرجع للمسؤولين المسيرين لهذه المكتبات يرون بأنه مهدر للوقت، وأن استخدامه لساعات طويلة يسبب الإرهاق والتعب مما يؤدي إلى عدم الانتفاع به وعدم النفع به للغير. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 8.9% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.04 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.044 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 7 نجد أن أغلبية العاملين تؤكد بنسبة 48.2% (33.9% غير موافقين، 14.3% غير موافقين بشدة) بأن المكتبات محل الدراسة لا تمتلك حساب على موقع اليوتيوب، والسبب في ذلك أن هذا الموقع يتطلب شروطاً عند وضع فيديوهات مهما كان نوعها خدماتية، ترفيهية وغيرها فينبغي أن تكون متوافقة مع سياسته، لأنه يمكن لأي شخص مشاركة ذلك الفيديو وهذا يؤدي إلى انتهاك الخصوصية والتعدي على حقوق المؤلفين. في حين نجد نسبة من العاملين ترى العكس بنسبة 25% (16.1% موافقون بشدة، 8.9% موافقون) ترى بأن مكتبات محل الدراسة تقدم خدماتها من خلاله لإمكانية التعلم من خلاله والحصول على قدر من كبير من المعلومات في وقت قصير، إلى جانب ذلك أنه يوفر الجهد. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال متمثلة بنسبة 26.8% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.75 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.179 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 8 نجد أن نسبة 55.4% (41.1% غير موافقين، 14.3% غير موافقين بشدة) تؤكد هذه الفئة من العاملين أنه ليس لدى المكتبات محل الدراسة حساب على موقع الانستغرام والسبب في ذلك أن استخدامه غير كفيل بتقديم خدماتها من خلاله من جهة، وانعدام الرقابة القانونية في متابعة محتوى تلك الفيديوهات المنشورة من جهة أخرى. في حين نجد نسبة قليلة متمثلة في 17.9% (14.3% موافقون بشدة، 3.6% موافقون) يقرون بالعكس، بأن مكتبات محل الدراسة لها حساب على الانستغرام وذلك عائد لسهولة الاستفادة من كل المستجدات والمعلومات المنشورة فيه، إلى جانب ذلك سرعة التواصل مع جميع شرائح المجتمع دون تحديد أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 26.8% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.55 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق

العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.043 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 9 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 57.2% (42.9% غير موافقين، 14.3% غير موافقين بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين بأن المكتبات محل الدراسة ليس لها حساب على موقع اللينكد إن، ويرجع السبب في ذلك لعدم معرفتهم بهذا الموقع وما له من مميزات وخصائص التي قد تطور من مكتبتهم خاصة لتقديم المعلومات والخدمات للمستخدمين. في حين نجد أن نسبة من العاملين ترى العكس، وقدرت نسبتهم بـ 16.1% (10.7% موافقون بشدة، 5.4% موافقون) ويرجع ذلك إلى أنه يشبه إلى حد كبير موقع الفيسبوك من ناحية الاستخدام، كذلك يسمح بالتفاعل والتواصل مع العديد من المستخدمين ومساعدتهم لضمان تقديم المزيد من الخدمات المعلوماتية ذات جودة. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال تمثلت نسبتهم بـ 26.8% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.55 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.043 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 10 نجد أن نسبة 46.5% (41.1% غير موافقين، 5.4% غير موافقين بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين بأن المكتبات محل الدراسة لا تقدم خدمة الإحاطة الجارية من خلال الشبكات الاجتماعية وذلك راجع إلى أنها تستخدم هذه التقنيات للترفيه والتسلية والدراسة فيما بينهم فقط، ولا تستغلها للاستغلال الأمثل لتحسين الأداء وتطوير الخدمات. في حين نجد نسبة 30.3% (21.4% موافقون بشدة، 8.9% موافقون) ترى العكس ويرجع السبب في ذلك كون هذه الخدمة هي السبيل الأفضل لتوصيل المعلومات لمجتمع المستخدمين لأن غايتها هي تلبية احتياجاتهم وإعلامهم بأخر التطورات الحاصلة التي تهمهم. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت بنسبتهم بـ 23.2% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.91 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.100 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 11 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 46.4% (39.3% غير موافقين، 7.1% غير موافقين بشدة) أن المكتبات محل الدراسة لا تقدم خدمة البث الانتقائي من خلال الشبكات الاجتماعية كونها تخدم شريحة معينة فقط من المستخدمين وهذا لا يتماشى معها لأنها تخدم جميع شرائح المجتمع دون

تميز. في حين نجد أن نسبة 33.9% (23.2% موافقون بشدة، 10.7% موافقون) ترى العكس تماما وذلك راجع إلى أن هذه الخدمة تزود كل المستفيدين بصفة دورية بالمعلومات التي تدخل ضمن نطاق اهتماماتهم، إضافة إلى ذلك أنها تحدد وبدقة متطلباتهم دون السؤال عنها. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 19.6% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.95 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.166 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 12 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 50% (41.1% غير موافقين، 8.9% غير موافقين بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين أن مكاتب محل الدراسة لا تقدم خدمة البحث بالاتصال المباشر، كون هذه الأخيرة تشترط متطلبات أساسية لاعتمادها من جهة، ومن جهة أخرى عجز المستفيدين على التعامل مع هذه الخدمة. في حين نجد نسبة 35.7% (23.2% موافقون بشدة، 12.5% موافقون) ترى هذه الفئة من العاملين العكس، ويعود ذلك للاشتراقات المجانية لهذه المكاتب من خلال قواعد البيانات والمعلومات بتوفير احتياجات المستفيدين التي تهتمهم. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 14.3% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.93 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.234 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 13 من الجدول نجد أن نسبة 37.5% (28.6% موافقون، 8.9% موافقون بشدة) يؤكدون على أن المكاتب محل الدراسة تقدم خدمة استرجاع المعلومات من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية وذلك يعود إلى زيادة الإنتاجية وتطوير المعلومات وفقا للتطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال لإشباع احتياجات مجتمع المستفيدين. في حين نجد نسبة 30.4% (25% غير موافقين، 5.4% غير موافقين بشدة) ترى العكس ويرجع السبب في ذلك زيادة الإنتاج الفكري وتنوع موضوعاته وأشكاله وتعدد لغاته مما أدى إلى أن المستفيدين لا يستطيعون استرجاع المعلومات أمام هذا الكم الهائل من المعلومات. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال 32.1% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.18 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص

فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.046 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 14 من الجدول نجد أن نسبة 46.5% (28.6% غير موافقين، 17.9% غير موافقين بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين أن المكتبات محل الدراسة لا تقدم خدمة المرجعية من خلال صفحاتها على الشبكات الاجتماعية ويرجع السبب في ذلك أنها ترفض التعامل مع مستخدميها ولا تجيب على تساؤلاتهم عن طريق هذه التقنيات. في حين نجد نسبة 32.1% (19.6% موافقون بشدة، 12.5% موافقون) هذه الفئة من العاملين تقر بأن المكتبات محل الدراسة ترغب في التعاون ومساعدة مستخدميها من خلال الرد السريع على استفساراتهم ويظهر ذلك من خلال مواكبتها للتغيرات الحديثة في المجال. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 21.4% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.84 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.304 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارتين 15، 17 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 76.92% تعبر هذه النسبة على أن مكتبات محل الدراسة لا تقدم خدماتها لفئتي الأطفال وكبار السن وإذا أردنا البحث في أسباب ذلك أن هذه الفئات لا تهتم باستعمال الشبكات الاجتماعية ولا تستفيد من الخدمات والمنشورات التي تقدمها على صفحاتها. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 28.6% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.02 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.182 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 16 من الجدول نجد أن نسبة 60.7% (48.2% موافقون بشدة، 12.5% موافقون) ترى هذه الفئة من العاملين أن الخدمات التي تقدمها المكتبات محل الدراسة موجهة لفئة الشباب، كونها هي الفئة المستهدفة بالدرجة الأولى التي تحتاج أكثر للمعلومات نظراً لحاجتها للمعلومات في جميع مجالات حياتها. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.46 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.078 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 18 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 41% (32.1% موافقون بشدة، 8.9% موافقون) تعبر هذه النسبة على أن مكتبات محل الدراسة توجه خدماتها لذوي الاحتياجات الخاصة، ويرجع السبب في ذلك كونها توفر لهم كل الوسائل والتقنيات لتحسين أدائهم من جهة، ومن جهة أخرى زيادة الكفاءة العلمية والوظيفية لهم ومساعدتهم على تخطي عقباتهم واللاحاق بأقرانهم، ونجد نسبة 39.3% (30.4% غير موافقين، 8.9% غير موافقين بشدة) يرون بأن المكتبات محل الدراسة توجه لهم خدمات وإذا بحثنا في أسباب ذلك نجد الإعاقات التي يعانون منها على اختلاف أنواعها منها (المكفوفين، الصم والبكم، وضعاف البصر، وغيرها) فكان لابد منها تخصيص حصة أكبر من الاهتمام لهذه الفئة لإعطائهم الفرص الحقيقية للتعلم والاستفادة من المعلومات والخدمات واكتساب الخبرات بنفس الأساليب للشخص العادي. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 19.6% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.05 تدل على انه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.166 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 19 من الجدول رقم نجد أن نسبة 55.4% (42.9% موافقون بشدة، 12.5% موافقون) وتعبر هذه النسبة على أن مكتبات محل الدراسة توجه خدماتها للمهنيين في المجال، ويرجع ذلك لأن هذه المكتبات بحاجة ماسة لخبرات مكتبات أخرى رائدة في هذا المجال خاصة أنها حديثة النشأة، وهو مايدل على تشجيعها للتعاون ومشاركة وتقاسم المعارف فيما بينهم. بينما نجد نسبة 26.8% (23.2% غير موافقين، 3.6% غير موافقين) هذه الفئة من العاملين ترى العكس وذلك راجع إلى أنها معايدة للتغير والتطوير، أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال تمثلت نسبتهم بـ 17.9% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.41 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.075 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 20 من الجدول نجد أن نسبة 60.7% (46.4% موافقون بشدة، 14.3% موافقون) ترى هذه الفئة من العاملين أن مكتبات محل الدراسة تعتمد على آراء المستفيدين قبل تقديمها على صفحاتها، ويرجع ذلك أنها تدرس احتياجاتهم واهتماماتهم من خلال التفاعلية فيما بينهم لضمان تحقيق خدمات ذات جودة من جهة ومن جهة أخرى للتحسين من صورتها. في حين نجد نسبة 26.8% (23.2% غير موافقين، 3.6% غير موافقين بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين العكس، ويرجع ذلك



لاحتياجات المتزايدة والمستمرة ولا تستطيع المكتبات محل الدراسة كونها حديثة النشأة التحكم في هذا الكم من متطلباتهم، أما الفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.48 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.095 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

### خلاصة المحور:

من خلال الجدول رقم (17) والذي يتضمن عبارات محور دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام هي (3.15) في حين بلغ الانحراف المعياري العام (1.129) وهو ما يدل على الموافقة المتوسطة لأفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمدى استخدامهم لهذه التقنيات حيث كانت أعلاها للعبارة السادسة "للمكتبة حساب على موقع الفاييس بوك تقدم من خلاله خدمات المعلومات" بينما جاءت العبارة العشرون "للمكتبة حساب على موقع تويتر تقدم من خلاله خدمات المعلومات" في المرتبة الأخيرة، ورغم الموافقة المتوسطة لأفراد مجتمع الدراسة على فقرات محور دوافع تقديم خدمات المعلومات من الشبكات الاجتماعية، إلا أن العاملين بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة يستخدمون هذه التقنيات ويتيحون من خلالها خدمات للمستخدمين.

### المحور الثالث: المهارات التكنولوجية للعاملين في المكتبة:

يتضمن المحور 16 عبارة تقيس المهارات التكنولوجية للعاملين ومدى تمكنهم من استخدام متخلف التكنولوجيات سواء في المحيط العملي أو الاجتماعي وهي موضحة في الجدول التالي:

#### جدول رقم (18): المهارات التكنولوجية للعاملين بالمكتبة.

رقم العبارة	عبارات محور	الاستجابات								
		بدرجتي موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	محايد	بدرجتي موافق بشدة		
1	أملك هاتفا ذكيا مزودا بمختلف التطبيقات.	01	05	04	24	22	4.05	1.034	4	مرتفعة
		1.8	8.9	7.1	42.9	39.3				
		%								

مرتفعة	6	1.250	3.77	21	18	06	09	02	أملك حاسوبا خاصا متصل ت بشبكة الانترنت في مكان عملي.	2
				37.5	32.1	10.7	16.1	3.6	%	
مرتفعة	14	1.111	3.45	13	11	19	12	01	تقدم لنا المكتبة التدريب اللازم ت في الإعلام الآلي والشبكات الاجتماعية.	3
				23.3	19.6	33.9	21.4	1.8	%	
مرتفعة	1	0.803	4.29	21	29	06	00	00	تمتكن من استخدام الحاسب ت الآلي.	4
				37.5	51.8	10.7	00	00	%	
مرتفعة	2	1.039	4.21	29	21	04	01	01	يحسن ويسهل الحاسوب القيام ت بمهامي.	5
				51.8	37.5	7.1	1.8	1.8	%	
مرتفعة	3	1.032	4.09	26	17	09	04	00	أملك حسابا في الشبكات ت الاجتماعية ولا أواجه صعوبات في استخدامه.	6
				46.4	30.4	16.1	7.1	00	%	
مرتفعة	5	1.144	4.00	24	18	06	06	02	استخدم الشبكات الاجتماعية في ت التواصل المهني مع الزملاء.	7
				42.9	32.1	10.7	10.7	3.6	%	
مرتفعة	10	1.174	3.55	16	11	17	10	02	لدي القدرة على تصميم ت صفحات المكتبة على الشبكات الاجتماعية.	8
				28.6	19.6	26.8	17.9	3.6	%	
مرتفعة	6	1.128	3.77	22	16	07	09	02	مؤهلاتي تمكني من وضع ت خدمات المعلومات للمكتبة عبر الشبكات الاجتماعية.	9
				39.3	28.6	12.5	16.1	3.6	%	
مرتفعة	15	1.126	3.43	15	11	15	13	02	لدي القدرة على تشخيص ت حاجات المستفيدين من خدمات المعلومات الالكترونية.	10
				26.8	19.6	26.8	23.2	3.6	%	
مرتفعة	11	1.159	3.54	10	21	11	08	04	لدي المعرفة بإجراءات ت خدمات	11

				17.9	37.5	19.6	14.3	5.4	%	المعلومات في البيئة الالكترونية.
مرتفعة	12	1.095	3.52	10	21	14	08	03		12
				17.9	37.5	25.0	14.3	5.4	%	تمتكن من برامج تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.
مرتفعة	9	1.242	3.64	15	22	05	10	04		13
				26.8	39.3	8.9	17.9	7.1	%	أسعى إلى توظيف الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات لتطوير المكتبة.
مرتفعة	13	1.027	3.50	09	21	14	11	01		14
				16.1	37.5	25.0	19.6	1.8	%	استخدام الشبكات الاجتماعية لتأدية خدمات المعلومات في المكتبة..
مرتفع	6	1.095	3.77	17	18	11	09	01		15
				30.4	32.1	19.6	16.1	1.8	%	المعرفة بقوانين حقوق الملكية الفكرية لحماية أمن المعلومات المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية.
مرتفع	9	1.167	3.64	04	25	06	09	02		16
				25	44.6	10.7	16.1	3.6	%	قياس رضا المستخدمين من الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية.
مرتفعة	/	1.101	3.76							المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام

المصدر: بالاعتماد على نتائج Spss.

من خلال العبارة الأولى من الجدول أعلاه نجد نسبة 82.2% (39.3% موافقون بشدة، 42.9% موافقون) يمتلكون هواتف ذكية مزودة بالتطبيقات المختلفة، وهذا راجع إلى توفر السوق الجزائرية على مختلف أنواعها من جهة وتراجع أسعارها بفعل المنافسة بين العلامات التجارية خاصة منتجات الشركات الصينية التي غزت الأسواق الجزائرية في السنوات الأخيرة من جهة أخرى بالإضافة إلى تدعيم شرائح الهواتف للمتعاملين في المجال بخدمات الجيل الرابع، فقد أصبحت هذه الهواتف تخدم كافة احتياجات العامل في عمله، أما ما يعادل نسبة 10.7% (8.9% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) لا يمتلكون هواتف ذكية مزودة بتطبيقات مختلفة، حيث تستخدم هذه الفئة هواتف بسيطة من أجل الاتصال فقط، كما نجد أن 7.1% من هذه الفئة لم تجب على السؤال (محايدين). وما نلاحظه من

خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.05 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.034 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

أما فيما يخص العبارة الثانية من الجدول أعلاه نجد نسبة 69.6% (37.5% موافقون بشدة، 32.1% موافقون) يملكون حواسيب خاصة متصلة بالشبكة في مكان عملهم، وتتمثل في العاملين والمسؤولين وهذا ما يدل على أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية أصبحت تحظى باهتمام كبير من قبل وزارة الثقافة وهذا من خلال إعادة تجديدها وهيكلتها بالوسائل المتطورة، كما نجد نسبة 19.7% (16.1% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) لا يمتلكون حواسيب متصلة بالشبكة في مكان عملهم متمثلة في عمال الإعارة الذين لا يحتاجونه لطبيعة عملهم، أما نسبة 10.7% من هذه الفئة لم تجب على هذا السؤال (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.77 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.250 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

في حين نجد أن العبارة الثالثة من الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 42.9% (23.3% موافقون بشدة، 19.6% موافقون) أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تقدم التدريب اللازم في الإعلام الآلي والشبكات الاجتماعية، ويرجع ذلك كونها تسعى لتوفير كل ما يخص لتطوير الكوادر البشرية لإدارة هذه المكتبات بكل نجاح وفاعلية، في حين نجد نسبة 23.2% (21.4% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) وهذه الفئة ترى بأن المكتبة لا تقدم التدريب اللازم للعمال في مجال الإعلام الآلي والشبكات الاجتماعية، كما نجد 33.9% من هذه الفئة لم تجب على هذا السؤال (محايدين)، وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.45 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.111 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

في العبارة الرابعة نجد أن 89.3% (51.8% موافقون، 37.5% موافقون بشدة) من العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية متمكنون من استخدام الحاسب الآلي وهذا يرجع إلى استعمالهم اليومي للحاسب في المنزل وفي مكان العمل، وهذا ما تؤكدته العبارات (7/6) من الجدول أعلاه أما في ما يخص نسبة 10.7% لم تجب على السؤال (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة

المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.29 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الصغيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.803 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

ومن خلال العبارة رقم 5 من الجدول أعلاه يتضح لنا أن نسبة 89.3% (51.8% موافقون بشدة، 37.5% موافقون) وهذه الفئة تؤكد على أهمية استخدام الحاسب الآلي في تسهيل أعمالهم الإدارية والفنية، ويرجع ذلك للتسهيلات التي يقدمها في العمل خاصة من ناحية إدخال ومعالجة واسترجاع المعلومات والاقتصاد في الوقت والجهد، أما نسبة 3.6% (1.8% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) وهذه الفئة لا تؤيد استخدام الحاسب الآلي في أعمالهم ويرجع ذلك لأن هذه الفئة لا تحتاج للحاسب في تأدية مهامها، كما نجد نسبة 7.1% لم تجب على السؤال (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.21 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.039 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

وفي العبارة رقم 6 من الجدول أعلاه نجد نسبة 76.8% (46.4% موافقون بشدة، 30.4% موافقون) وهذه الفئة تملك حسابا في الشبكات الاجتماعية ولا تواجه صعوبات في استخدامه وهذا راجع على أن هذه الفئة مواكبة للتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا من جهة ومن جهة أخرى التوجه نحو جيل الويب (0.2) من أجل التواصل وتوسيع مختلف النشاطات، كما نجد نسبة 7.1% غير موافقين بشدة لا يمتلكون حسابا في الشبكات الاجتماعية وهذا عائد إلى عدة أسباب من بينها عدم امتلاكهم للهواتف الذكية والحواسيب، وهذا ما تؤكدته العبارتين رقم 1 و 2 من الجدول رقم (18). كما نجد نسبة 16.1% لم تجب على هذا السؤال (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.09 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.032 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 7 من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 75% (42.9% موافقون بشدة، 23.1% موافقون) وهذه الفئة تستخدم الشبكات الاجتماعية للتواصل المهني مع الزملاء، ويرجع ذلك إلى إرسال الإعلانات وتبادل الوثائق إلكترونيا مثلا أو لتسهيل الأعمال وتقصير المسافات. كما نجد نسبة 14.3% (10.7% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) لا يستخدمون الشبكات الاجتماعية في التواصل المهني

مع الزملاء وذلك ما تؤكدته العبارة رقم 6 من الجدول رقم (18) أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 10.7% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.00 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.144 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

في العبارة رقم 8 من الجدول أعلاه نجد نسبة 42.2% (28.6% موافقون بشدة، 19.6% موافقون) لديهم القدرة على تصميم صفحات المكتبة على الشبكات الاجتماعية وهذا ما تؤكدته العبارة رقم (6/4) من الجدول رقم (18) أما في ما يخص نسبة 21.5% (17.9% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) ليس لديهم القدرة على تصميم صفحات المكتبة على الشبكات الاجتماعية ويرجع ذلك لعدم معرفتهم بالتقنيات الحديثة. أما نسبة 26.8% وهذه الفئة لم تجب على هذا السؤال (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.99 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.174 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

وما نلاحظه من خلال العبارة رقم 9 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 67.9% (39.3% موافقون، 28.6% موافقون بشدة) لديهم مؤهلات تمكنهم من وضع خدمات المعلومات بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال الشبكات الاجتماعية وهذا راجع إلى أن العاملين بالمكتبات يكتسبون الخبرة الكافية من خلال مساهمهم العملي من أجل التحسين والتطوير في الخدمات. فيحين نجد أن 19.7% (16.1% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) وهذه الفئة ليست لديهم مؤهلات تمكنهم من وضع خدمات المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى عدم استخدام العاملين للتكنولوجيات من ناحية وبسلوكياتهم تجاه التعامل مع المستفيدين في البيئة الالكترونية للعمل من ناحية أخرى، ومن ناحية أخرى نجد أن الخدمات المقدمة من خلال الشبكات الاجتماعية لا تتناسب مع توجهات العاملين بالمكتبة. في حين نجد نسبة 26.8% هذه الفئة لم تجب على السؤال (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.77 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.128 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 10 من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 46.4% (26.8% موافقون، 19.6% موافقون بشدة) من عمال المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لديهم القدرة على تشخيص حاجات المستخدمين من خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية، وهو ما يدل على أن العاملين وتعاملاتهم مع المستخدمين بشكل متواصل ومستمر وبالتالي تحديد الاحتياجات والعمل على تطويرها وتلبيتها من خلال خدمات المعلومات التي توفرها تطبيقات الشبكات الاجتماعية. في حين نجد أن 26.8% (23.2% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) ليس لديهم القدرة على تشخيص حاجات المستخدمين من خدمات المعلومات المقدمة عبر الشبكات الاجتماعية وهذا عائد إلى غياب تفاعلية بناءة ومؤسسة وموضوعية وبالتالي عدم تمكن أخصائي المعلومات من تشخيص احتياجات المستخدمين. ونجد نسبة 26.8% لم تجب على هذا السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.43 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما اتفق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.126 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

ومن خلال العبارة الحادية عشر نجد نسبة 58.9% (39.3% موافقون، 19.6% موافقون بشدة) من العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لديهم المعرفة بإجراءات خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية، وذلك بسبب احتكاكهم بالبيئة الالكترونية وتلقيهم دورات تدريبية حول تقديم خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية وهذا ما تؤكد في العبارة رقم 3 من الجدول (18)، كما نجد أن نسبة 21.7% (14.3% غير موافقين بشدة، 7.1% غير موافقين) ليس لديهم المعرفة باحتياجات خدمات المعلومات في البيئة الالكترونية، بسبب عدم تلقيهم معارف نظرية وتطبيقية حول استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات إضافة إلى عدم وجود مبادرات شخصية من أجل تطوير معارفهم حول استخدام تكنولوجيا الاتصالات. ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.54 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.159 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 12 من الجدول أعلاه أن هذه الفئة بنسبة 55.4% (37.5% موافقون، 17.9% موافقون بشدة) متمكنون من برامج تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية وذلك راجع لوجود قنوات شخصية ورغبات ذاتية من أجل العمل على تطوير خدمات المعلومات، كما نجد نسبة

19.7% (14.3% غير موافقين بشدة، 5.4% غير موافقين) وذلك يرجع لوجود إستراتيجية مسبقة تضبط الوظائف الإدارية العلمية بدءاً من التخطيط مرورا بالتقييم والتوجيه والرقابة وصولاً إلى تقديم الخدمة المعلوماتية وتقييمها. في حين نجد أن نسبة 25% وهذه الفئة لم تجب على السؤال متمثلة في (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.52 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيما كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.095 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

وما نلاحظه من خلال العبارة رقم 13 من الجدول أعلاه أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بنسبة 66.1% (39.3% موافقون، 26.8% موافقون بشدة) يسعون إلى توظيف الشبكات الاجتماعية، وذلك عائد لنشر الوعي المعلوماتي في البيئة الالكترونية بحكم تعامل نسبة معتبرة من المستخدمين مع الشبكات الاجتماعية وتسهيل الآليات التي تمكن المستخدمين من استخدام المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية وكذلك العمل على تطوير الخدمات والتوجه نحو تطبيق معالم الجودة الشاملة في أنظمة المعلومات. ونجد نسبة 25% (17.9% غير موافقين بشدة، 7.1% غير موافقين) هذه الفئة لا تسعى إلى توظيف الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات، وذلك راجع إلى أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لا يدركون بأن الشبكات الاجتماعية توفر تطبيقات تساهم في تقديم خدمات المعلومات، في حين نجد نسبة 8.9% لم تجب على السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.64 تدل على أنه توجد استجابة للعاملين مرتفعة بهذا الخصوص فيما كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.242 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

نلاحظ من خلال العبارة رقم 14 من خلال الجدول نلاحظ نسبة 53.6% (37.5% موافقون بشدة، 16.1% موافقون) يدل على أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية يستخدمون الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات، وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات من أجل وضع بنية تحتية تكنولوجية تساهم بالرقى في خدمات المعلومات من أجل احتواء وتقديم خدمات ترقى إلى تطلعات المستخدمين من المكتبة. أما بنسبة 21.4% (19.6% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) هذه الفئة لا تستخدم الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات وذلك لعدم وجود الثقافة المعلوماتية من طرف المستخدمين والمكتبيين على حد سواء إضافة إلى عدم التكافؤ في سلوكياتهم اتجاه



استخدام الشبكات الاجتماعية. كما نجد أن نسبة 25% لم تجب على السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.50 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيما كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.027 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

ما نلاحظ من خلال العبارة رقم 15 من الجدول أعلاه نلاحظ نسبة 62.5% (30.1% موافقون بشدة، 30.4% موافقون) أن هذه الفئة لديها المعرفة بقوانين حقوق الملكية الفكرية لحماية أمن المعلومات المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية وهذا راجع إلى أن العاملين على إطلاع بمختلف المنشورات والمراسيم التشريعية الجزائرية المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية التي أصبحت تحظى بأهمية كبيرة لحماية أمن المعلومات المتاحة على صفحات الشبكات الاجتماعية من التعدي. في حين نجد نسبة 17.9% (16.1% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) ليس لديهم إطلاع على هذه القوانين وهذا ما يدل على عدم وجود قوانين تتماشى مع روح العصر التكنولوجي الجديد من أجل حماية حقوق الملكية الفكرية في البيئة الرقمية. في حين نجد نسبة 19.6% لم تجب على هذا السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.77 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيما كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.095 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 16 من الجدول أعلاه نجد نسبة 69.6% (44.6% موافقون، 25% موافقون بشدة) أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة يقيسون رضا المستفيدين من خلال الخدمات المقدمة عبر الشبكات الاجتماعية وهذا يدل على أن هذا المكتبات تستخدم الشبكات الاجتماعية في تقديم الخدمات من ناحية، ومن ناحية أخرى نجد المستفيدين يستخدمون الشبكات الاجتماعية للاستفادة من تلك الخدمات وهذا ما يؤكد على أن الشبكات الاجتماعية أصبحت عبارة عن وسيط بين المكتبة والمستفيد مما أدى إلى وجود تفاعلية ورضا بين الطرفين. أما نسبة 19.7% (16.1% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) أن الفئة لا تقيس رضا المستفيد من خلال الخدمات المقدمة عبر الشبكات الاجتماعية، وهذا راجع إلى طريقة استخدام صفحات الشبكات الاجتماعية للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لا ترقى إلى مستوى تطلعاتهم كون المستفيدين في حاجة مستمرة ومتزايدة لخدمات المعلومات واحتياجاتهم التي تتطور في ظل وجود التقنيات رغم هذا لم تستطع هذه المكتبات من تلبية هذا الكم من المتطلبات. في حين نجد نسبة أن 10.7% لم تجب على السؤال (محايدين). ما

نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.64 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.167 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال الجدول أعلاه والذي يتضمن عبارات محور المهارات التكنولوجية للعاملين بالمكتبات نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام (3.76) في حين بلغ الانحراف المعياري العام (1.101) وهو ما يدل على الموافقة المرتفعة لأفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بالمهارات التكنولوجية المتوفرة لدى العاملين بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة، حيث كانت أعلاه للعبارة الرابعة "تمكن من استخدام الحاسب الآلي" بينما جاءت العبارة العاشرة "لدي القدرة على تشخيص حاجيات المستفيدين من الخدمات الالكترونية" في المرتبة الأخيرة، وهذا ما يدل على توفر هذه المهارات التكنولوجية في العاملين لتمكينهم من دعم وتبني المشاريع التكنولوجية لاستخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم الخدمات المعلوماتية بهذه المكتبات.

#### المحور الرابع: إمكانات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة

يتضمن هذا المحور 17 عبارة تقيس مدى توفر المكتبات على إمكانات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية محل الدراسة، وهي موضحة في الجدول التالي:

#### جدول رقم (19): إمكانات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.

رقم العبارة	عبارات محور	الاستجابات							
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	تتوفر المكتبة على خطة ت إستراتيجية لتقديم الخدمات الالكترونية.	10	09	07	16	14	3.23	1.465	10
		17.9	16.1	12.5	28.6	25			
2	تتوفر المكتبة على خطة ت	09	08	12	12	15	3.23	1.375	10

				26.8	21.4	21.4	14.3	16.1	%	إستراتيجية لاستخدام الشبكات الاجتماعية.
مرتفعة	5	1.332	3.41	13	17	12	06	08	ت	3
				23.2	30.4	21.4	10.7	14.3	%	تدعم المكتبة استخدامت واستغلال الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات.
مرتفعة	7	1.257	3.36	12	13	13	13	05	ت	4
				21.4	23.2	23.2	23.2	8.9	%	تنظم المكتبة دورات تكوينية في مجال الحواسيب والشبكات الاجتماعية.
متوسطة	13	1.339	3.09	10	19	11	08	08	ت	5
				17.9	33.9	19.6	14.3	14.3	%	تقتني المكتبة وسائل وأجهزة وبرمجيات حديثة وباستمرار.
مرتفعة	3	1.126	3.93	22	23	07	03	01	ت	6
				39.3	41.1	12.5	5.4	1.8	%	تتوفر المكتبة على حواسيب متطورة موصولة بشبكة الانترنت.
مرتفعة	1	1.128	4.00	24	24	05	02	01	ت	7
				42.9	42.9	8.9	3.6	1.8	%	تهتم المكتبة بتأمين وحماية الأجهزة خصوصا من الفيروسات.
مرتفعة	7	1.381	3.36	14	19	10	05	08	ت	8
				25	33.9	17.9	8.9	14.3	%	البيئة التكنولوجية الموجودة بالمكتبة تمكها من استعمال الشبكات الاجتماعية لعرض خدمات المعلومات.
متوسطة	12	1.461	3.21	15	17	08	07	09	ت	9
				26.8	30.4	14.3	12.5	16.1	%	توظف المكتبة الأجهزة المتطورة وشبكة الانترنت في تقديم خدماتها.
متوسطة	14	1.456	2.91	11	15	08	10	12	ت	10
				19.6	26.8	14.3	17.9	21.4	%	سرعة تدفق الانترنت بالمكتبة يمكنها من استخدام الشبكات الاجتماعية بفاعلية.

11	رغبة العاملين في تقديم خدمات ت	02	02	09	20	23	4.00	1.095	1	مرتفعة
	معلومات من خلال الشبكات الاجتماعية المكتبة من أجل التطوير.	3.6	3.6	16.1	35.7	41.1				
12	تتوفر المكتبة على إطارات بشرية ت ذات مهارات تكنولوجية وفنية.	01	03	08	17	27	3.30	1.536	9	متوسطة
		1.8	5.4	14.3	30.4	48.2				
13	تتوفر المكتبة على فرق عمل في ت مجال الخدمات الإلكترونية.	08	06	10	19	13	3.45	1.334	4	مرتفعة
		14.3	10.7	17.9	33.9	23.2				
14	تخصيص ميزانية لاستخدام ت الشبكات الاجتماعية بالمكتبة.	04	11	12	19	10	3.39	1.186	6	مرتفعة
		7.1	19.6	21.4	33.9	17.9				
15	تخصيص ميزانية من أجل ت تدريب العاملين بالمكتبة.	13	10	11	16	06	2.89	1.358	15	متوسطة
		23.3	17.9	19.6	28.6	10.7				
16	تخصيص حوافز مادية للعاملين ت بالمكتبة لاستخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات.	15	15	06	16	04	2.70	1.361	17	متوسطة
		26.8	26.8	10.7	28.6	7.1				
17	تكلفة المكتبة إنجاز البنى التحتية ت للاتصالات والشبكات.	10	12	16	12	06	2.86	1.257	16	متوسطة
		17.9	21.4	28.6	21.4	10.7				
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام						3.31	1.320		متوسطة

المصدر: بالاعتماد على نتائج Spss.

من خلال العبارة رقم 01 من الجدول أعلاه نجد نسبة 53.6% (28.6% موافقون، 25% موافقون بشدة) ترى بأن مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لابد أن يكون لها تخطيط جيد لتسيير العمليات الإدارية وعليه يجب إعداد إستراتيجية محكمة ودقيقة لتقديم خدماتها على أكمل وجه، في حين نجد نسبة

34% (17.9% غير موافقين، 16.1% غير موافقين بشدة) يرون بأن الخطة التي تقوم عليها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لا تتماشى مع إستراتيجيات تقديم الخدمة الالكترونية وهذا راجع إلى أن الرصيد الموجود في هذه المكتبات تقليدي. في حين نجد نسبة 12.5% لم تجب على هذا السؤال (محايدين) ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.23 تدل على انه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.465 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

أما في ما يخص العبارة رقم 2 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 48.2% (26.8% موافقون، 21.4% موافقون بشدة) أن العاملين يرون بأن المكتبة تتوفر على خطة إستراتيجية لاستخدام الشبكات الاجتماعية من خلال عرض أو نشر الملتقيات أو الندوات في البيئة الرقمية، ويرجع ذلك من خلال توفر المكتبات على حسابات مختلفة عبر الشبكات الاجتماعية من فيس بوك وتويتر ويوتوب وخدمات البريد الالكتروني. في حين نجد نسبة 30.4% (16.1% غير موافقين، 14.3% غير موافقين بشدة) هذه الفئة ترى بأن المكتبات العمومية لا تتوفر على خطة إستراتيجية لأن القرار، يرجع للمسؤولين في اتخاذ القرارات من جهة، ومن جهة أخرى يرجع ذلك إلى المبادرات التي يقدمها العاملون للهيئات العليا يتم مراجعتها ومن ثمة الموافقة عليها أو رفضها. في حين نجد نسبة 21.4% لم تجب على هذا السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.23 تدل على انه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.375 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 3 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 53.6% (30.4% موافقون، 23.2% موافقون بشدة) ترى أن المكتبات العمومية تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية من أجل تقديم خدمات المعلومات وذلك راجع إلى أن هذه المكتبات تسهر على توفير جميع الإمكانيات اللازمة لتقديم أفضل الخدمات لمستفيديها، في حين نجد نسبة 25% (14.3% غير موافقين، 10.7% غير موافقين بشدة) أن المكتبات العمومية لا تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية ولا تستغل مثل هذه التقنيات لتقديم الخدمات المعلومات وذلك يعود إلى سوء التسيير الإداري للمكتبات محل الدراسة. في حين نجد 21.4% لم تجب على السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.41 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه

العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.332 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 4 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 44.6% (23.2% موافقون، 21.4% موافقون بشدة) العاملين يؤكدون على أن المكتبات العمومية تنظم دورات تكوينية في مجال الحواسيب والشبكات الاجتماعية وذلك يرجع إلى أن هذه المكتبات تسعى إلى توفير عمال متخصصين وذو كفاءات في هذا المجال ومن ناحية أخرى من ناحية تطبيق التكنولوجيات الحديثة وتسهيل الأعمال والتقليل من الجهود وذلك من أجل زيادة الفاعلية والتحسين والتطوير في المكتبة. في حين نجد نسبة 32.1% (23.2% غير موافقين بشدة، 8.9% غير موافقين) لا يؤكدون على وجود دورات تكوينية في مجال الحواسيب والشبكات الاجتماعية لأن هذه المكتبات لا تقدم دورات تكوينية لعامة العاملين وإنما يقتصر هذا التكوين على فئات معينة تكون من ذوي الخبرة. في حين نجد نسبة 23.2% لم تجب على هذا السؤال (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.36 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.257 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 5 من الجدول أعلاه نجد نسبة 51.8% (33.9% موافقون، 17.9% موافقون بشدة) ترى أن المكتبات تقتني وسائل وأجهزة وبرمجيات حديثة وباستمرار، وهو ما يدل على أن المكتبات العمومية حديثة النشأة ومواكبة للتطورات الحاصلة في العصر. في حين نجد نسبة 28.6% (14.3% غير موافقين، 14.3% غير موافقين بشدة) أن العاملين بالمكتبات العمومية يرون بأنه ليس من الضروري اقتناء برمجيات متطورة لأن استخدام الشبكات الاجتماعية يتطلب توفر حواسيب موصولة بشبكة الانترنت فقط. في حين نجد نسبة 19.6% لم تجب على السؤال (محايدين) ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.09 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.339 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 6 من الجدول أعلاه أن نسبة 80.4% (41.1% موافقون، 39.3% موافقون بشدة) تثبت أن المكتبات العمومية تتوفر على حواسيب متطورة موصولة بشبكة الانترنت، وهو ما يدل على أن الانترنت تحوي كما هائلا من المعلومات لا يعد ولا يحصى حيث يتم من خلالها تقديم الخدمات بسهولة

وسرعة والتقليل من الأعمال الروتينية للعاملين فكلما كانت سرعة تدفق الانترنت كبيرة كانت الخدمات المقدمة ذات جودة. في حين نجد نسبة 28.6% (5.4% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) هذه الفئة تبين أن المكتبات العمومية لا تتوفر على حواسيب موصولة بشبكة الانترنت وهو ما يدل على عدم تخصيص مسؤولين المكتبات على ميزانية كافية خاصة لربط الأجهزة بالشبكة العالمية العنكبوتية. في حين نجد أن هناك فئة لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.93 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.126 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 7 من الجدول رقم. نجد أن نسبة 85.8% (42.9% موافقون، 42.9% موافقون بشدة) أن المكتبة تهتم بتأمين وحماية الأجهزة خصوصا من الفيروسات، وهو ما يدل على أن المكتبات العمومية توفر تطبيقات تساهم في حماية المعلومات المتواجدة على مستوى الأجهزة وذلك من أجل أمن المعلومات من خطر الفيروسات. في حين نجد نسبة 5.4% (3.6% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) على أن المكتبات العمومية لا تهتم بتأمين وحماية الأجهزة من الفيروسات وهو ما يدل على أن هذه المكتبات ليس لديها رقابة من قبل المسؤولين هذا من جانب ومن جانب آخر العاملين بها لا يقومون بالفحص الدوري للأجهزة مما يؤدي إلى حدوث مشاكل سواء بالنسبة للأجهزة أو للمعلومات المخزنة في قاعدة بيانات الحاسوب. أما الفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 8.9% متمثلة في (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.00 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.128 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 8 من الجدول أغلاه أن نسبة 58.9% (33.9% موافقون، 25% موافقون بشدة) حاولنا معرفة ما إذ كانت مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة تتوفر على بنية تكنولوجية تمكنها من عرض خدمات المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية، وقد توصلنا إلى أن هذه المكتبات مجهزة ومهيئة بالوسائل التكنولوجية اللازمة لأداء الخدمات الموكلة لها في البيئة الرقمية وبالتالي يمكن القول بأن هناك تناسب بين مدى توفر التجهيزات واستخدامها واستغلالها أمثلا في حين نجد أن نسبة 23.2% (14.3% غير موافقين، 8.9% غير موافقين بشدة) هذه الفئة تنظر على أنه لا يوجد بنية

تكنولوجية تمكن مكاتب العمومية محل الدراسة من عرض خدماتها على صفحات الشبكات الاجتماعية ومن هذا نستنتج أن اهتمام إدارة هذه المكاتب بأهمية مصالحها بما يلزمها حسب الحاجة فقط، كون العاملين أثناء مزاولة نشاطاتهم لا يستخدمون كثيرا هذه التجهيزات التكنولوجية. في حين نجد أن الفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبة 17.9% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.36 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.381 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 9 من الجدول أعلاه نجد نسبة 57.2% (30.4% موافقون، 26.8% موافقون بشدة) حولنا معرفة حالة الأجهزة التكنولوجية بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة، وقد توصلنا أن هذه الفئة تنظر بأن الأجهزة المتوفرة متطورة وهذا تؤكد العبارة رقم 5 من الجدول رقم.. أي أنه كلما كانت الأجهزة متطورة وحديثة كانت حظوظها لتبني المشاريع التقنية بما فيها الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها. في حين ترى نسبة العاملين 28.5% (16.1% غير موافقين، 12.5% غير موافقين بشدة) بأنها غير متطورة، وبالتالي يمكن القول أنه رغم ما هو حاصل من تطورات في مجال التكنولوجيات تبقى هذه المكاتب بعيدة عن ركب هذا التطور. كما نجد أن نسبة الفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبة 14.3% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.21 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.461 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة رقم 10 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 46.4% (26.8% موافقون، 19.6% موافقون بشدة) من هذه الفئة ترى بأن سرعة تدفق الانترنت بالمكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة، تمكها من استخدام الشبكات الاجتماعية استخدام أمثل من أجل تقديم خدماتها بفعالية وهو ما يدل على أنه من بين متطلبات استخدام هذه التقنيات هو الربط بالإنترنت وليس هذا فحسب، بل الأهم من هذا هو سرعة التدفق العالية لها. في حين نجد أن نسبة 39.3% (21.4% غير موافقين، 17.9% غير موافقين بشدة) هذه الفئة تنظر على أن هناك ضعف في تدفق الانترنت الذي لا يسمح في تقديم خدماتها بفاعلية على أكمل وجه، وذلك راجع لبطء تدفقها أوقات الذروة وكذا الانقطاع المتكرر لها. مما يستوجب العمل على الرفع من سرعة تدفق الانترنت الذي يساعدها على اتخاذ القرارات بشأن تبنيها



استخدام هذه التقنيات إذا كانت هناك إرادة من إدارة هذه المكتبات. في حين نجد الفئة التي لم تجب على السؤال 14.3% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.91 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيما كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.456 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 11 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 76.8% (41.1% موافقون بشدة، 35.7% موافقون) أن العمال بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لديهم الرغبة في تطوير خدمات المعلومات في البيئة الرقمية وهذا يعتبر عامل قوة ومكسب لهذه المكتبات من خلال توظيف مهاراتهم وقدراتهم ومبادراتهم وإبداعاتهم التطويرية للعمل على تحسين الخدمات المقدمة وجعل هذه المكتبات الأفضل من بين مثيلاتها، في حين نجد نسبة 7.2% (3.6% غير موافقين، 3.6% غير موافقين بشدة) وهذه الفئة لا ترغب في التغيير والتطوير في تقديم خدمات المعلومات داخل المكتبة وهو ما يدل على أن المسؤولين متشددين ومتسلطين على العمال بحيث لا يشاركونهم الآراء سواء في ما يخص التسيير الإداري أو اتخاذ القرارات المتعلقة بالمكتبة من جانب، ومن جانب آخر يرجع ذلك لطبيعة التعامل بين الطرفين في حد ذاتهم مما ينتج عنه الخوف الذي أصبح يهدد غالبية العاملين بالمكتبات ويشكل لهم عائق في إحداث التغيير حتى ولو كان هذا على حساب تطور المكتبة، لأن تقبل فكرة التغيير مرتبطة أولاً بالمسؤولين وليس على العمال وحدهم فقط. في حين نجد أن الفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم 16.1% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.00 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيما كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.095 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 12 من الجدول أعلاه نجد نسبة 78.6% (48.2% موافقون بشدة، 30.4% موافقون) هذه الفئة ترى بأن المكتبات العمومية تتوفر على إطارات بشرية ذات مهارات تكنولوجية وفنية بحيث كلما كان الكادر البشري متخصص وذو كفاءة في استعمال التكنولوجيات الحديثة والشبكات الاجتماعية يسهل عليه تفعيل هذه الخدمات وتقديمها بالجودة المطلوبة للمستفيدين. في حين نجد نسبة 7.2% (5.4% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) أن العاملين بالمكتبات محل الدراسة لا تتوفر فيهم المهارات التكنولوجية والفنية اللازمة ويمكن تفسير هذا بغياب التدريب الذي يحتاجه الكادر البشري في مثل هذه الظروف من أجل إتاحة خدمات المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية. في حين نجد أن

الفئة التي لم تجب على هذا السؤال تبلغ نسبتهم بـ 14.3% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.30 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.535 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 13 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 57.1% (33.9% موافقون، 23.2% موافقون بشدة) أن العاملين بالمكتبات محل الدراسة تتوفر على فرق عمل متخصصة ومؤهلة، جيدة وجاهزة، في مجال الخدمات المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية وهو ما يدل على أن هذه المكتبات توفر برامج تدريبية مكثفة خاصة باستخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات عبر الشبكات الاجتماعية، وهذا ما يوضح تمكن العمال من الاستفادة من هذه الدورات من جهة، ومن جهة أخرى تكييفهم في ظل التطورات والتغيرات الحاصلة، في حين نجد نسبة 25% (14.3% غير موافقين، 10.6% غير موافقين بشدة) هذه الفئة تنظر على عدم توفر المكتبات محل الدراسة، وذلك يرجع إلى عدم تحكمهم في استخدام التقنيات بصفا جيدة، وكذلك عدم استفادتهم من البرامج التدريبية في هذا المجال وهو ما يؤكد عدم كفاءة فرق المتواجدة بالمكتبات محل الدراسة. في حين نجد أن الفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 17.9% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.45 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.334 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 14 من الجدول رقم نجد أن نسبة 51.8% (33.9% موافقون، 17.9% موافقون بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين أن المكتبات العامة تخصص ميزانية مناسبة لاستخدام الشبكات الاجتماعية، ويكون ذلك بتزويدها بالحواسيب الحديثة الموصولة بشبكة الانترنت وهذا يساعد العاملين فيها على استخدام هذه التقنيات الاستخدام الأمثل والفعال. في حين نجد أن نسبة من العاملين أجابوا على أن المكتبات العامة محل الدراسة لا تتطلب ميزانية ضخمة لذلك يتوجب على هذه المكتبات استغلال الموارد القادرة على أداء الخدمات الموكلة لها لتقديمها عبر هذه الشبكات والذي يضمن تحسين وتفعيل الخدمات الالكترونية والنهوض بمكتبات متطورة. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 21.4% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.39 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها على إجماع

بدرجة مرتفعة من جهة، ومن جهة أخرى كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.186 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

حاولنا من خلال العبارة 15 من الجدول أعلاه التعرف ما إذ كانت المكتبات العمومية محل الدراسة تخصص ميزانية من أجل تدريب العاملين ولقد توصلنا إلى أن هناك نسبة 41.2% (23.3% غير موافقين، 17.9% غير موافقين بشدة) لم تؤكد ذلك وهو ما يدل على أن الميزانية العامة لهته المكتبات تقوم بتسييرها بعقلانية وذلك حسب أولوياتها ومتطلباتها واحتياجاتها. في حين نجد أن نسبة 39.3% (28.6% موافقون، 10.7% موافقون بشدة) تؤكد هذه الفئة من العاملين أن المكتبات العمومية تخصص ميزانية لتدريب وتكوين العاملين بها ويمكن تفسير هذا أنه كلما خصص لهم ميزانية من أجل تكوينهم وتدريبهم كلما أصبح هناك إطارات بشرية مختصة ذات كفاءات لتحقيق السير الحسن في البيئة التنظيمية لإدارة المكتبة عموماً واستخدام الشبكات الاجتماعية وتقديم من خلالها الخدمات خصوصاً. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال تمثل نسبتهم بـ 19.6% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.89 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.358 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 16 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 53.6% (26.8% غير موافقين بشدة، 26.8% غير موافقين) تقر بأن هذه الفئة من العاملين لا توجد تحفيزات وتشجيعات مادية من طرف المسؤولين، وهذا راجع إلى أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية لا تستخدم التقنيات والشبكات في مكتبات دون المكتبات الأخرى في تأدية خدماتها وهو ما يدل على عدم وجود توافق بين هذه المكتبات وبلوغ أهدافها وما ترمي لتحقيقه في ظل تبني المشاريع التكنولوجية الحديثة، كما نجد أيضاً نسبة 35.7% (28.6% موافقون، 7.1% موافقون بشدة) ترى هذه الفئة أن المكتبة توفر الحوافز المادية لعمالها لأن عنصر التحفيز له دور كبير يساهم في إظهار قدراتهم وخبراتهم وكل ما يملكون من إضافات وإبداعات شخصية قد تطور من مكتبتهم. أم بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال تمثل نسبتهم بـ 10.7% (محايدين) ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.70 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.361 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 17 من الجدول نجد أن نسبة 32.1% (21.4% موافقون، 10.7% موافقون بشدة) نجد أن هذه الفئة أجابت على أن البنى التحتية لمكتبات محل الدراسة كافية تمكنها من تبني مشاريع استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها وذلك راجع إلى اهتمام هذه المكتبات على الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في تأدية مهامها من أجل تسهيل وتيرة الخدمات لضمان التسيير العقلاني والأمثل لتحسين الأوضاع بالمكتبات. في حين نجد أن نسبة 39.3% (21.4% غير موافقين بشدة، 17.9% غير موافقين) ترى هذه الفئة من العاملين أن البنى التحتية للاتصالات والشبكات غير كافية نظرا لارتفاع أسعار البرمجيات والحواسيب والعتاد مكلفة وباهضة الثمن في ظل التطورات الحاصلة. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 28.6% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 2.86 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.257 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

### خلاصة المحور:

من خلال الجدول أعلاه والذي يتضمن عبارات محور ممكنات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات نلاحظ أن قيم المتوسط الحسابي العام (3.31) في حين بلغ الانحراف المعياري العام (1.320) وهو ما يدل على الموافقة المتوسطة لأفراد مجتمع الدراسة على الممكنات الإدارية، التقنية، البشرية والمالية التي تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبات الرئيسية محل الدراسة، حيث كانت أعلاها للعبارة الحادية عشر "رغبة العاملين في تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية بالمكتبة من أجل التطوير" بينما جاءت العبارة السادسة عشر "تخصيص حوافز مادية للعاملين بالمكتبة لاستخدام الشبكات الاجتماعية" في المرتبة الأخيرة.

### المحور الرابع: معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية

يتضمن هذا المحور 13 عبارة تقيس مختلف المعوقات التي تحول دون استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبات الرئيسية محل الدراسة وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (20): معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات المكتبة.

الاستجابات

عبارات محور

٢١

درجة الموافقة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارف استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة.					غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	معارف استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة.	1
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة							
متوسطة	14	1.092	2.41	03	07	16	18	12	21.4	32.1	28.6	12.5	5.4	لا تحتاج المكتبة غالبا كم هائل ت من التجهيزات.	1
مرتفعة	5	1.175	3.46	12	21	07	15	01	1.8	26.8	12.5	37.5	21.4	قلة الموظفين المتخصصين في هذا المجال.	2
مرتفعة	6	1.186	3.39	10	20	09	14	03	5.4	25	16.1	35.7	17.9	عدم وجود خبرة كافية لدى العاملين في مجال التقنيات الحديثة.	3
مرتفعة	8	1.210	3.34	11	17	14	10	04	7.1	17.9	25	30.4	19.6	ضعف تدفق الانترنت.	4
مرتفعة	8	1.180	3.34	13	09	18	14	02	3.6	25	32.1	16.1	23.2	عدم مرونة النظام الإداري الذي يسمح بذلك.	5
مرتفعة	2	1.232	3.71	19	18	10	06	03	5.4	10.7	17.9	32.1	33.9	عدم وجود برامج ودورات تدريبية حول استخدام الحاسب والشبكات الاجتماعية.	6
مرتفعة	7	1.381	3.36	15	20	07	08	06	10.7	14.3	12.5	35.7	26.8	عدم إتقان اللغات الأجنبية.	7
مرتفعة	4	1.191	3.50	12	19	12	09	04	7.1	16.1	21.4	33.9	21.4	ضعف وسائل تأمين نقل البيانات وعرضها على الشبكات الاجتماعية.	8

9	المركزية في اتخاذ القرارات (القرارات ليس بأيدينا وإنما بيد الوصاية).	01	04	14	20	17	3.29	1.289	11	متوسطة
	%	1.8	7.1	25.0	35.7	30.4				
10	غياب التخطيط لاستخدام الشبكات الاجتماعية وتقديم خدمات معلومات من خلالها.	01	11	14	16	14	3.52	1.144	3	مرتفعة
	%	1.8	19.6	25.0	8.6	25				
11	عدم الرغبة في التغيير والتطوير للمكتبة.	14	14	13	10	05	2.64	1.299	13	متوسطة
	%	25	25	23.2	7.9	8.9				
12	قصور تشريعات البيئة الرقمية.	03	10	17	17	09	3.30	1.127	10	متوسطة
	%	5.4	17.9	30.4	30.4	16.1				
13	التكنولوجيا تتطلب التعلم مدى الحياة.	00	00	07	14	35	4.43	0.850	1	مرتفعة
	%	00	00	12.5	25	62.5				
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام						3.35	1.180		مرتفعة

المصدر: بالاعتماد على نتائج Spss

من خلال العبارة 1 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 53.5% (32.1% غير موافقين، 21.4% غير موافقين بشدة) يرون بأن المكتبات محل الدراسة تحتاج إلى كم هائل من التجهيزات، وذلك يرجع إلى أن هذه الأخيرة تعتبر بمثابة مؤشر إيجابي لهذه المكتبات التي تسعى من خلالها لتقديم خدمات للمستفيدين وتلبية احتياجاتهم المعلوماتية المناسبة، لأنها أنشأت من أجل هذه الغاية ولا بد منها اعتمادها على الوسائل والتكنولوجيات الجديدة والحديثة، كذلك مواكبتها للتطورات بسهولة والذي يضمن وجود مرونة في استخدام هذه التقنيات لتحقيق السير الحسن لها، في حين نجد نسبة 17.9% (12.5% موافقون، 5.4% موافقون بشدة) من العاملين ينظرون أن مثل هذه المكتبات لا تحتاج حجم كبير من التجهيزات وهو ما يدل على أن هذه المكتبات ربما لم تخضع إلى التحديث والتطوير إضافة إلى أنها

تفضل استخدام الأساليب التقليدية لتقديم الخدمات، في حين نجد أن الفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم بـ 28.6% (محايدين).

من خلال العبارة 2 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 58.9% (37.5% موافقون، 21.4% موافقون بشدة) يؤكدون على أن هذه المكتبات توظف عاملين من تخصصات متنوعة وهذا عائد لهذه المكتبات أنها في حاجة ماسة لتوفير متخصصين في هذا المجال وهذا ما أدى لعجزهم عن استخدام هذه التقنيات والتقييد بالأساليب التقليدية والمملة التي تستهلك الجهد والوقت والتكلفة في العمل المكتبي. كما نجد أن نسبة 28.6% (26.8% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) ترى هذه الفئة من العاملين أن المكتبات العمومية محل الدراسة تتوفر على كوادر متخصصة ومؤهلة من الخدمات الالكترونية فينبغي على العاملين أن يكونوا مدربين مؤهلين جيداً ولديهم الرغبة باستخدام هذه التقنيات، وهذه كلها مؤشرات إيجابية تعود بالنفع على هذه المكتبات من حيث الخدمة المقدمة من جهة وتحسين من صورتها بالنسبة لمستخدميها من جهة أخرى. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.46 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.175 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 3 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 53.6% (35.7% موافقون، 17.9% موافقين بشدة) ترى بأن العاملين بالمكتبات العمومية ليس لديهم الخبرة الكافية في مجال التقنيات ولا يمكن تعميم هذه العبارة على جميع المكتبات محل الدراسة لأن في مكتبات نجد أشخاص مؤهلون عكس المكتبات الأخرى بصفة ضعيفة، في حين نجد أن نسبة 30.4% (25% غير موافقين بشدة، 5.4% غير موافقين) ترى هذه الفئة من العاملين بأن عامل الخبرة له دور جوهري وأساسي يساعد المكتبات العمومية من الاستفادة من خبرات وإبداعات عاملها وتجسيد تلك الخبرات والقدرات داخل هذه المكتبات واستغلالها حسب احتياجها لكسب أكبر عدد من المستفيدين راضين عن المكتبة بالدرجة الأولى والخدمات المقدمة لهم بالدرجة الثانية. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم بـ 16.1% (محايدين) ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.39 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه

العبرة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.186 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 4 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 50% (30.4% موافقون، 19.6% موافقون بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين على وجود ضعف تدفق الانترنت داخل المكتبات العمومية وهو مؤشر لعدم استخدام المكتبات العمومية للشبكات الاجتماعية من أجل تقديم خدماتها لأن من بين متطلبات العصر الحالي الذي يفرض على مثل هذه المكتبات التحكم واستخدام هذه التقنيات التي تشترط وجود ربط بالانترنت وتكون ذات السرعة والتدفق العالي الذي يساهم في تقديم الخدمات بشكل جيد كما نجد أيضا أن الجزائر من دول العالم المتخلف التي مازالت إلى حد الآن سرعة الانترنت فيها ضعيفة مقارنة بدول العالم المتقدم. كما نجد نسبة 25% (17.9% غير موافقين بشدة، 7.1% غير موافقين) ترى هذه من العاملين عدم وجود ضعف تدفق الانترنت وهذا ما يعبر على أنه عامل قوة للمكتبات محل الدراسة لتقديم الخدمات بكل سهولة وسرعة لاستقطاب أكبر عدد المستفيدين. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 25% (محايدين) ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.34 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.210 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 5 من الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 39.3% (23.2% موافقون بشدة، 16.1% موافقون) نجد أن هذه الفئة من العاملين بالمكتبات العمومية محل الدراسة تكاد تجهل استخدام الشبكات الاجتماعي في مكتبات دون الأخرى وهذا عائد لعدم مرونة النظام الإداري الذي لا يتوافق مع التكنولوجيات الحديثة، وكذا عدم دراية المسؤولين بالمكتبات بهاته التقنيات وبالتالي ينبغي توفر عنصر المرونة عند وضع الخطط والاستراتيجيات في مثل هذه المكتبات لتحقيق ما تسعى إليه وهو إشباع حاجيات المستفيدين من خدماتها. في حين نجد نسبة 28.6% (25% غير موافقين بشدة، 3.6% غير موافقين) ترى هذه الفئة من العاملين على وجود نظام إداري مرن داخل هذه المكتبات يساهم في مساهمة التكنولوجيات والوسائل الحديثة لاستخدام هذه التقنيات. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال تمثل نسبتهم بـ 32.1% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.34 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس



اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.181 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 6 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 66% (33.9% موافقون بشدة، 32.1% موافقون) ترى هذه الفئة من العاملين لم يتلقوا دورات تدريبية لاستخدام هذه وهذا ما يمكن تفسيره بأن المسؤولين المتحكمين بتسيير إدارة المكتبة لا يرغبون في إحداث التطورات والتغيرات لهذه المكتبات من جهة ومن جهة أخرى عدم تخصيص ميزانية لإعداد تلك التدريبات في الأساس. وهو ما تؤكدته العبارتين 14/15 من الجدول السابق (17) في حين نجد أن نسبة 16.1% (10.7% غير موافقين بشدة، 5.4% غير موافقين) على وجدد برامج ودورات تدريبية للعاملين من أجل استخدام التكنولوجيات الحديثة يشمل عدة مجالات خصوصا في استخدام الشبكات الاجتماعية الذي يساعد في تكيف العاملين مع هذه التطورات. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 17.9% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.00 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.128 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 7 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 62.5% (35.7% موافقون، 26.8% موافقون بشدة) أن هذه الفئة من العاملين تؤكد على عدم إتقانهم للغات الأجنبية ويرجع ذلك لضعف إقبال العاملين على التكوين في مجال اللغات الأجنبية، وأيضا العمل في مجال المكتبات لا يشترط في شروط التوظيف بتوفر مستوى معين في هذه اللغات. في حين نجد أن نسبة 25% (14.3% غير موافقين بشدة، 10.7% غير موافقين) أن هذه الفئة من العاملين يتقنون استخدام اللغات الأجنبية وذلك راجع على أنهم في فترة التعليم الأساسي تلقوا تكوين جيد كما أنهم لهم حب التطلع والتثقف في هذه اللغات للزيادة من معارفهم، أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين) ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.36 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.381 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 8 من الجدول نلاحظ أن نسبة 55.3% (33.9% موافقون، 21.4% موافقون بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين على وجود ضعف وسائل تأمين نقل المعلومات على الشبكات وهذا راجع إلى عدم تزويد المكتبات العمومية محل الدراسة ببرامج الحماية، والخوف من نشر المحتوى المعلوماتي في

البيئة الرقمية من جهة، ومن جهة أخرى نقص في قدرات العاملين في تقديم هذه الخدمات عبر هذه الصفحات. في حين نجد نسبة 23.2% (16.1% غير موافقين بشدة، 7.1% غير موافقين) ترى بأن إتاحة ونقل خدماتها عبر الشبكات الاجتماعية قد يعرض بياناتها إلى السرقة والقرصنة والاستنساخ. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 21.4% (محايدين). وما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.50 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.191 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 9 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 66.1% (35.7% موافقون، 30.4% موافقون بشدة) على أن هذه الفئة من العاملين يقرون على أن هناك مركزية في اتخاذ القرار وذلك يرجع إلى أن قرار استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات هو بيد الإدارة العليا إذ لها الحرية في سن القوانين والإجراءات التي يتم تنفيذها من قبل السلطة التنفيذية. في حين نجد أن نسبة 8.9% (7.1% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) ترى عكس ذلك وهي فئة قليلة وهذا يدل على أن السلطة العليا تأخذ بعين اقتراحات وآراء السلطة التنفيذية وتشاركهم في اتخاذ القرارات. في حين نجد أن الفئة التي لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 25% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 3.29 تدل على أنه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 1.289 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 10 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 53.6% (28.6% موافقون، 25% موافقون بشدة) يؤكدون على غياب التخطيط لاستخدام الشبكات لتقديم خدمات المعلومات من خلالها في مكاتب دون المكاتب الأخرى، وذلك يرجع إلى افتقار العنصر البشري المسير للمكاتب إلى الخبرة في التعامل مع الوظائف الإدارية كون عملية التخطيط لها دور جوهري يساهم بوضع خطة إستراتيجية تلبي احتياجات المستفيدين مستقبلاً، بالاعتماد على الإمكانيات المتاحة في الوقت الراهن، في حين نجد نسبة 21.4% (19.6% غير موافقين بشدة، 1.8% غير موافقين) ينظرون بأن هناك وجود تخطيط لاستخدام الشبكات الاجتماعية وذلك عائد لخبرتهم في مجال الإدارة العلمية للمكاتب واستغلال تلك التقنيات في وضع الخطط المناسبة التي تتماشى مع متطلبات هاته المكاتب. في حين نجد نسبة 25% أن هذه الفئة من العاملين لم تجب على هذا السؤال ممثلة في (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه

العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ3.52 تدل على انه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ1.144 معبرة بذلك عن وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 11 من الجدول أعلاه نجد أن نسبة 26.8% (17.9% موافقون، 8.9% موافقون بشدة) أن هذه الفئة من العاملين ليس لديهم الرغبة في التغيير والتطوير وذلك يرجع إلى غياب الوعي بالثقافة الرقمية بقيمة إدارة التغيير، كذلك عدم وجود كوادرات وإطارات غير متمكنة مما يؤدي إلى عدم مساهمة هذه المكتبات للتغيرات الحاصلة، في حين نجد 50% (25% غير موافقين بشدة، 25% غير موافقين) أن هذه الفئة من العاملين واعون ويمتلكون روح المبادرة من أجل التغيير والتطوير للنهوض بمكتبات ترقى بالمستوى المطلوب، أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال مثلت نسبتهم بـ23.2% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ2.64 تدل على انه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ1.299 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 12 من الجدول نلاحظ أن نسبة 46.5% (30.4% موافقون، 16.1% موافقون بشدة) ترى هذه الفئة من العاملين غياب النصوص التشريعية المرتبطة بالبيئة الرقمية، وهو ما يؤكد على أن التشريع الجزائري فيه إجحاف كبير في ما يخص المصنفات والمحتوى المعلوماتي المتواجد في البيئة الرقمية، هذا ما جعل غالبية العاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة يفضلون العمل في البيئة التقليدية ويرفضون التوجه نحو العمل في البيئة الرقمية. في حين نجد أن نسبة 23.3% (17.9% غير موافقين بشدة، 5.4% غير موافقين) ترى هذه الفئة من العاملين العكس وذلك ما يسمح لهذه المكتبات تبني المشاريع التكنولوجية واستخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها دون خوف من أي تهديدات وعراقيل التي قد تواجهها أثناء نشرها المحتوى المعلوماتي عبر هذه الصفحات. أما بالنسبة للفئة التي لم تجب على السؤال قدرت نسبتهم بـ21.4% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ3.30 تدل على انه توجد استجابة متوسطة للعاملين بهذا الخصوص فيها كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ0.850 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

من خلال العبارة 13 من الجدول نجد أن نسبة 87.5% (62.5% موافقون بشدة، 25% موافقون) على أن هذه الفئة من العاملين يؤكدون بأن التكنولوجيا تتطلب التعلم مدى الحياة لأن هذه الأخيرة تتقدم

بسرعة ونتيجة لهذا التقادم يشترط على العاملين بها مواكبة التكنولوجيات والتطورات الحاصلة في هذا المجال. في حين نجد أن هناك فئة لم تجب على هذا السؤال قدرت نسبتهم بـ 12.5% (محايدين). ما نلاحظه من خلال نتائج هذه العبارة أن قيمة المتوسط الحسابي متمثلة بـ 4.43 تدل على أنه توجد استجابة مرتفعة للعاملين بهذا الخصوص فيما على كما نلمس اتفاق العاملين على هذه العبارة من خلال القيمة الكبيرة للانحراف المعياري والتي تقدر بـ 0.850 معبرة بذلك عن عدم وجود تشتت في الإجابات.

#### خلاصة المحور:

من خلال الجدول رقم (20) والذي يتضمن عبارات معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي للعام (3.35) في حين بلغ الانحراف المعياري العام (1.180) وهو ما يدل على الموافقة المرتفعة لأفراد مجتمع الدراسة على جل العوائق التي تحول دون استخدام هذه التقنيات في المكتبات الرئيسية محل الدراسة حيث كان أعلاه للعبارة الثالثة عشر "التكنولوجيا تتطلب التعلم مدى الحياة" بينما جاءت العبارة الأولى "لا تحتاج المكتبة غالباً إلى الكم الهائل من التجهيزات" في المرتبة الأخيرة.

#### 5-6- نتائج الدراسة:

##### 5-6-1- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

بعد التحليل الإحصائي باستخدام حزمة Spss توصلنا إلى النتائج التالية:

✚ درجة الموافقة للعاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة كانت بين المتوسطة والمرتفعة حيث تراوحت بين (2.50) كأدنى درجة موافقة، و(4.36) كأقصى درجة من الموافقة.

✚ لم تحصل فقرات (عبارات) الاستمارة على درجات استجابة ضعيفة وهو ما يؤكد عدم وجود موافقة منخفضة للعاملين في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة على فقرات الاستمارة.

✚ تحصلت مجموعة من فقرات الاستمارة على درجة موافقة متوسطة وهذه الفقرات هي ضمن محور دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية 4/5/7/8/9/10/11/12/13/14/15/18. وضمن محور إمكانات استخدام الشبكات

الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة هي 17/16/15/12/10/9/5/2/1. وضمن محور معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة 12/11/9/1.

تحصلت أغلبية فقرات الاستمارة على درجات موافقة مرتفعة وهذه الفقرات هي ضمن محور وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية هي 12/11/10/9/8/7/6/5/4/3/2/1، وضمن محور دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية هي 20/19/16//6/3/2/1، وضمن محور المهارات التكنولوجية للعاملين بالمكتبة هي 16/15/14/13/12/11/10/9/8/7/6/5/4/3/2/1، وضمن محور إمكانات استخدام الشبكات لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة هي 14/11/8/7/6/4/3، وضمن محور المعوقات هي 13/8/7/6/5/4/3/2.

تحصلت المحاور الجزئية للاستمارة على درجة استجابة تراوحت بين (3.15-4.00) بينما كانت درجة الموافقة العامة على فقرات الاستمارة مرتفعة وقدرت بـ 3.51.

### 2-6-5- النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

بناء على الفرضيات التيتم الانطلاق منها في الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري على وعي بالشبكات الاجتماعية.

من خلال ما تم ذكره وبناء على نتائج الجدول رقم: 16 الخاص بمحور وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية والذي عبر عنه بمتوسط حسابي عام قدر بـ 4.00 وانحراف معياري عام قدر بـ 0.968، والذي تضمن (12) عبارة نستخلص أن العاملين بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة لديهم وعي مرتفع بمفهوم الشبكات الاجتماعية وعليه يمكن القول بأن هذه الفرضية محققة.

الفرضية الثانية: تحرص المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري على اعتماد الشبكات الاجتماعية لتقديم خدماتها المعلوماتية من أجل تحقيق رضا أكبر للمستفيدين.

من خلال ما تم ذكره وبناء على نتائج الجدول رقم: 17 الخاص بمحور دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية والذي يعبر عنه بمتوسط حسابي عام قدر بـ 3.15 وانحراف معياري عام قدر بـ 1.129، والذي تضمن (20) نستخلص أن العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية

يستخدمون الشبكات الاجتماعية من أجل تقديم خدمات المعلومات من خلالها بشكل متوسط، وعليه يمكن القول بأن هذه الفرضية محققة نسبياً.

**الفرضية الثالثة:** يمتلك العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية مهارات تكنولوجية تمكنهم من استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات.

من خلال ما تم ذكره وبناءً على نتائج الجدول رقم: 18 الخاص بمحور المهارات التكنولوجية للعاملين بالمكتبة، والذي عبر عنه بمتوسط حسابي عام قدر بـ 3.76 وانحراف معياري عام قدر بـ 1.101، والذي تضمن (16) نستخلص بأن العاملين محل الدراسة لديهم مهارات عالية في مجال استخدام التكنولوجيات الحديثة، وعليه يمكن القول بأن الفرضية محققة.

**الفرضية الرابعة:** تتوفر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري على جميع المكنات التي تضمن تقديم خدمات معلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.

من خلال ما تم ذكره وبناءً على نتائج الجدول رقم: 19 الخاص بمحور مكنات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات للمكتبات محل الدراسة والذي عبر عنه بمتوسط حسابي عام قدر بـ 3.31 وانحراف معياري عام قدر بـ 1.050، والذي تضمن (17) نستخلص أن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية تتوفر على مكنات مقبولة تمكنها من استخدام الشبكات الاجتماعية متمثلة في المكنات الإدارية والتقنية والبشرية والمالية. وعليه يمكن القول بأنه هذه الفرضية محققة نسبياً.

**الفرضية الخامسة:** تواجه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري صعوبات في تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.

من خلال ما تم ذكره وبناءً على نتائج الجدول رقم: 20 الخاص بمحور معوقات استخدام الشبكات لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة والذي عبر عنه بمتوسط حسابي عام قدر بـ 3.35 وانحراف معياري عام قدر بـ 1.180، والذي تضمن (13) نستخلص أن العاملين يوافقون بدرجة عالية على عدم وجود صعوبات تواجههم في تواجدهم في استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبات محل الدراسة. وعليه يمكن القول بأن هذه الفرضية محققة.

## 7-5-النتائج العامة:

من خلال مناقشة موضوع جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية، وبعد تحليل محاور الاستبيان تم التوصل إلى النتائج التالية:

✚ العاملون بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة واعون ويدركون مفهوم الشبكات الاجتماعية.

✚ إجماع العاملين بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالأهمية البالغة للشبكات الاجتماعية على أنها الخيار الأفضل والأمثل لتسهيل وتسريع تقديم خدمات المعلومات والدور الأساسي الذي تلعبه هذه التقنيات من شأنه أن يطور من تأدية هذه المكتبات لمهامها ويحسن من صورتها.

✚ تساهم الشبكات الاجتماعية بصفة كبيرة في مواكبة التطورات الحاصلة في مجالات التكنولوجيا الحديثة من أجل تفعيل الخدمات المعلوماتية التي تقدمها المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية والغاية من ذلك إشباع احتياجات المستفيدين.

✚ لم تصل بعض المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة في الشرق الجزائري لاستخدام الشبكات الاجتماعية بشكل متكامل كونها تفضل تأدية مهامها وخدماتها في البيئة التقليدية.

✚ تعتمد أغلبية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة على شبكة الفيسبوك وذلك لأنها أكثر الشبكات الاجتماعية انتشارا في الجزائر واستخداما من طرف المستفيدين.

✚ تسعى المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة إلى تقديم خدماتها من خلال الشبكات الاجتماعية إلى جميع أفراد المجتمع دون استثناء وبخاصة فئة الشباب.

✚ إن استخدام الشبكات الاجتماعية في إتاحة مختلف خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة يعمل على تطوير المهارات التكنولوجية للعاملين وهذا يظهر من خلال ما توفره هذه التقنيات من تقليص الجهود والتقليل من الأعمال الروتينية في بيئة العمل المكتبي.

✚ أغلبية العاملين بالمكتبات العمومية محل الدراسة لا يواجهون صعوبات في استخدام الحواسيب والشبكات بما فيها الانترنت، وهذا راجع إلى أن هذه التقنيات أصبحت متوفرة للجميع، وارتباطها بجميع مجالات حياة الأفراد اليومية سواء كانت في البيت أو في مكان العمل وحتى في الهواتف الذكية.

✚ توفر أغلبية المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة حواسيب موصولة بشبكة الانترنت وذلك بهدف تسهيل الأعمال المكتبية واقتصار الجهد والتكلفة وتقديمها في الوقت المناسب للمستفيدين.

✚ غياب الخطط والإستراتيجيات المبنية على الأسس العلمية والمكتوبة لتقديم خدمات المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية في معظم المكتبات الرئيسية للمطالعة محل الدراسة ويرجع السبب في ذلك إلى سوء التسيير من طرف المسؤولين.

✚ تواجه المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة صعوبات ومشاكل خاصة في الجوانب القانونية والقضايا الأمنية من سرقة البيانات وانتهاك الخصوصيات وغيرها، لاستخدام الشبكات الاجتماعية في نشر وإتاحة المحتوى المعلوماتي لها ويرجع ذلك لسببين السبب الأول إهمال واقتدار المشرع الجزائي لقوانين خاصة بحماية وأمن المعلومات في البيئة الافتراضية وهذا ما يؤدي إلى سيطرة عنصر الخوف على هذه المكتبات من أجل وضع مختلف نشاطاتها وخدماتها المكتبية والمعلوماتية عبر هذه التقنيات. أما السبب الثاني هو عدم الوثوق في قدرات العاملين المخول لهم القيام بهذا الدور.

✚ رغم توفر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة على ميزانيات إلا أن المشكل المطروح هنا لا يكمن في قلتها وإنما في سوء تسييرها واستغلالها الاستغلال الأمثل من قبل المسيرين لإدارة هذه المكتبات .

✚ تعتمد المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على كوادر بشرية إلا أنها تحتاج إلى زيادة في التدريب والتكوين والتوعية أكثر باستخدام التكنولوجيات الحديثة كونها شرط أساسي لاستخدام الشبكات الاجتماعية التي تساهم في جعلهم يقومون بالأعمال المنوطة بهم بفاعلية ونجاح.

### 8-5-مقترحات الدراسة:

تحظى الشبكات الاجتماعية في الآونة الأخيرة أهمية كبيرة في جميع المجالات وفي مجال المكتبات بالتحديد وذلك رغبة في التطوير والتحسين خاصة من واقع خدمات المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة وتشجيع الاستعانة بهذه التقنيات الحديثة لتقديم خدماتها، وبناء على النتائج المتوصل عليها من خلال الدراسة نرى أنه من الضروري تقديم بعض الاقتراحات والتي يرجى أن تؤخذ بعين الاعتبار نذكرها فيما يلي:



توعية العاملين والمكتبيين والمسؤولين بأهمية ومميزات الشبكات الاجتماعية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من أجل استخدام هذه التقنيات والتعاون فيما بينهم لتوسيع وتقديم خدمات جديدة بالمكتبة.

ضرورة اهتمام المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية التي ليس لها حساب على مواقع الشبكات الاجتماعية بإنشاء صفحات ومجموعات خاصة بها، كونها حديثة النشأة من أجل مناقشة وتبادل الآراء وتطوير الأفكار وتشخيص حاجات المستفيدين من المعلومات وبالتالي استثمار هذه التقنيات بشكل إيجابي لبذل أقصى جهد لتقديم خدمات متطورة.

جعل الصفحات الخاصة بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية على مواقع الشبكات الاجتماعية تتميز بالرسمية والموثوقية من خلال وضع كافة الخدمات والمعلومات ومتابعتها بشكل مستمر لضمان رسالة هذه المكتبات لاستقطاب أكبر عدد من المستفيدين.

العمل على الربط الواسع بشبكة الانترنت للأجهزة والحواسيب المتواجدة بمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة ل يتم استعمالها من طرف العاملين في العمل المكتبي.

ضرورة وضع سياسة واضحة لتبني المشاريع التكنولوجية في هذه المكتبات واستغلال الشبكات الاجتماعية لمواكبة الجديد في المجال المهني وتطوير الخدمات وتقديمها بجودة عالية. إعداد خطط وإستراتيجيات منهجية ومدروسة يتم الاعتماد عليها في تقديم الخدمات المعلوماتية من خلال الشبكات الاجتماعية والسهر على مناقشتها مع مسؤولي المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.

العمل على تنظيم برامج ودورات تكوينية بصفة دورية لعمال المكتبات الرئيسية محل الدراسة وبالتحديد للمتخصصين في مجال المكتبات حول الشبكات والاتصالات قبل استخدامها.

العمل على تقوية تغطية شبكة الانترنت في مكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة وتعميمها على كافة المصالح بما فيها مصلحة تقديم الخدمات وذلك لإدارة هذه المكتبات بشكل ناجح وفعال.

ضرورة تطوير البنى التحتية لمكتبات المطالعة العمومية بما يواكب المستجدات الحاصلة في مجالات التكنولوجيات الحديثة والتي تسهل عليها تبني المشاريع التقنية.

- ✚ ضرورة توفير الأجهزة والحواسيب والخواادم ذات الجودة العالية والبرمجيات والعمل على تأمينها من الأعطاب ومخاطر الفيروسات وصيانتها بصفة دورية.
- ✚ العمل على توفير قوى بشرية مؤهلة ومتخصصة وراغبة في التطوير محبة للعمل الجماعي في بيئة تنظيمية تفاعلية تشجع على مشاركة المعارف والمعلومات وتطبيقها عبر الشبكات الاجتماعية في المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة.
- ✚ ضرورة تخصيص حصص مالية خاصة بتبني المشاريع التكنولوجية واستخدام الشبكات الاجتماعية لتكوين مجتمع مكتبي شبكي وضمان خدمات متطورة وذات جودة.
- ✚ تكثيف الجهود التعاونية بين المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية المتواجدة في الشرق الجزائري مع مكتبات أخرى رائدة من نفس المجال من أجل الاستفادة من الخبرات وزيادة احتكاك العاملين وتقاسم المعارف فيما بينهم في مجال استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات فعالة للمستفيدين.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل يمكن القول بأن المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية في الشرق الجزائري تشترك في جوانب معينة وتختلف في أخرى، مما ساعد في معرفة مدى استعدادها وجاهزيتها لتقديم خدمات المعلومات عبر الشبكات الاجتماعية، وأهم الصعوبات التي تحول دون تطبيقها واستخدامها والعمل على تجاوزها مستقبلا، كما أننا قمنا بربط ما تم تناوله في الجانب النظري وما تم رصده في الجانب الميداني وذلك بالاعتماد وإتباع الأساليب المنهجية المعتمدة في إنجاز البحوث العلمية مع جملة من الاقتراحات والتوصيات التي تساعد مثل هذه المكتبات بالرقى بخدماتها.



الخاتمة

لقد ساهم الميدان التكنولوجي المتسارع إلى ظهور تقنيات تكنولوجية حديثة ساعدت وسهلت على المكتبات بلوغ أهدافها وتأدية مهامها ووظائفها على مستوى من النجاعة والفاعلية، لكن تبني هذه التقنيات يتطلب شروطا، فينبغي عليها أن تأخذها بعين الاعتبار وتعطيها حصة أكبر من الاهتمام والعمل على تجسيدها وتطبيقها.

ومن خلال ما تم عرضه سابقا وما تم رصده من خلال معالجتنا للدراسة الميدانية التي أجريت على مستوى مكتبات المطالعة العمومية بالشرق الجزائري والتي حاولنا من خلالها معرفة مدى جاهزيتها لتقديم خدماتها من خلال هذه التقنيات، حيث توصلنا إلى أن العاملين بالمكتبات محل الدراسة على وعي بالشبكات الاجتماعية والخدمات التي تقدمها هذه المكتبات من خلالها، أما في ما يخص أكثر الشبكات المستخدمة وبحسب دراستنا وجدنا أنها تستخدم بشكل مكثف الفيسبوك أما استخدامها لباقي الشبكات كالتيوتوب والأنستغرام، التويتر وغيرها يعتبر ضعيفا في مكتبات دون أخرى، أما عن الكوادر البشرية المتواجدة على مستوى هذه المكتبات فهي تملك مهارات تكنولوجية لأبأس بها كونها مؤهلة وراغبة ومستعدة للتطوير والتغير، وهذه العوامل الإيجابية في شخصهم تسمح لهم باستخدام هذه الشبكات بشكل جيد، كما تتوفر المكتبات العمومية على الممكنات اللازمة رغم المشاكل المتعلقة بالجانب القانوني المحجف لخصوصيات الإنتاج الفكري والمعلوماتي في البيئة الالكترونية، إلا أنها تحاول بكل جهودها مواكبة التطورات الحاصلة من أجل عرض خدمات فعالة على هذه التقنيات لإشباع حاجيات المستفيدين منها.

وفي ختام هذه الدراسة نرجو أن نكون قد وفقنا في الإلمام بجميع العناصر التي لها علاقة بموضوع دراستنا، كما نتمنى أن هذه الدراسة تحمل في طياتها أفكارا وأفقا جديدة للاستفادة منها في دراسات مستقبلية.

## القائمة البيبليوغرافية

## الموسوعات والمعاجم:

- 1- قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم مصطلحات المكتبات والمعلومات. [على الخط]. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2000. ص 155. متاح على الرابط: <http://kenanaonline.com> (زيارة يوم 2019/04/11)

## الكتب:

- 2- أحمد مهران، ميساء محروس. خدمات المعلومات في المكتبات. الإسكندرية. 2006
- 3- بوحوش، عمار، الذنبيات، محمد محمد. مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ط.8. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016
- 4- جواد الجبوري، حسين محمد. منهجية البحث العلمي: مدخل لبناء المهارات البحثية. ط.2. عمان: صفاء، 2014
- 5- جودة، محفوظ. التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss. عمان: دار وائل للنشر، 2008
- 6- الجوهري، أمجد. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية. القاهرة: الجوهرة، 2014
- 7- حامد، خالد. منجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية. الجزائر: جسر، 2008
- 8- صوفي، عبد اللطيف. المعلومات الإلكترونية و إنترنت في المكتبات. المرجع السابق
- 9- عفيفي، محمود. التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات. القاهرة: دار الثقافة للتوزيع و النشر، 1994
- 10- عليان، ربيعي مصطفى. خدمات المعلومات. عمان: دار صفاء، 2010
- 11- النشار، السيد. دراسات في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر، 2002
- 12- النوايسة، غالب عوض. خدمات المستخدمين من المكتبات و مراكز المعلومات. عمان: دار صفاء للنشر، 2000

## المقالات:

- 1- مجاهد جمال، أماني. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. [على الخط]. مجلة دراسات المعلومات. ع.8. 2010 ص.1. 57. متاح على الرابط:  
<http://kenanaonline.com> (زيارة يوم 21/03/2019)

## الرسائل الجامعية:

- 1- أكرم، عيساوي. اعتماد الشباب الجزائري على شبكات التواصل الاجتماعي في الحصول على الأخبار: دراسة ميدانية على عينة من طلبة قسم الإعلام والاتصال. ماستر: وسائل الإعلام والمجتمع: جامعة العربي التبسي: 2016
- 2- بدر الدين، بلعباس. شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين الفايبيوك وطلبة جامعة بسكرة. [على الخط]. ماجستير: علم اجتماع التربية: جامعة محمد خيضر بسكرة: 2015
- 3- بسلطان، سهام. مكتبات المطالعة العمومية ودورها في تنمية ثقافة المجتمع: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية مستغانم مولاي بلخمدسي نموذجاً. ماستر: نظم المعلومات التكنولوجية الحديثة والتوثيق: جامعة مستغانم: 2016
- 4- بن زايد، عبد الرحمن. تنظيم واسترجاع المعلومات على الشبكة العنكبوتية بين هيمنة محركات البحث وفاعلية تقنية الفلكسونومي دراسة تحليلية. [على الخط]. ماجستير: المعلومات الإلكترونية: الافتراضية وإستراتيجية البحث عن المعلومات. جامعة منتوري- قسنطينة: 2012
- 5- بوحملة مريم، بوقلول صفاء. دور الفيسبوك في التحصيل الدراسي للطلبة الجامعيين: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. ماستر: إتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي:



6- بودجاجة، سعيدة. الخدمة المرجعية في المكتبات الجامعية. [على الخط]. ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي تبسة: 2016

7- بودور أسماء، سديرة ليلي (وأخرون). دور مواقع الشبكات الاجتماعية في تعزيز التفاعل الاجتماعي لدى المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية مسحية على عينة من مستخدمي فايسبوك مدينة قالمة. ماستر: تكنولوجيا الإعلام والاتصال والمجتمع: جامعة 8 ماي 1945 قالمة

8- بوديار، مجيد. تنظيم وتسيير مكتبات المطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "مالك بن نبي" تبسة. ماستر: إدارة المعرفة في المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: تبسة: 2016

9- بوعديلة وهيبة، درقالي حياة (وأخرون). تفاعل الطلبة الجامعيين على عينة الطلبة الجامعيين بجامعة 08 ماي 1945-قالمة. تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع: جامعة 08 ماي 1945-قالمة: 2016

10- بوغراة فريدة، مسعودي يمينة. استراتيجيات إدارة المعرفة الاجتماعية بالمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات ولايات تبسة-قسنطينة-سكيكدة. ماستر: إدارة المؤسسات الوثائقية: جامعة قالمة: 2018

11- تواتي، صليحة. استخدام الأبناء لشبكات التواصل الاجتماعي وانعكاساتها على العلاقات الأسرية: دراسة على عينة من الأبناء مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي بولاية الشلف وهران. ماجستير: علم النفس الأسري: جامعة وهران 2: 2015

12- جلاي، حفيزة. دور مصادر المعلومات الالكترونية في تعزيز خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية. [على الخط]. ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: 2016

- 13- حسن البلوشي، هنادي. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك. ماجستير: علم المكتبات: جامعة الملك عبد العزيز: 2012
- 14- حطابي، لونيبي. دور مكتبات المطالعة العمومية في تحفيز الطفل على المطالعة: دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية ملحقة العقلة. ماستر: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: 2017
- 15- حويوي، نيشال. دور مواقع التواصل الاجتماعي 'فيس بوك' في ترويج الخدمات السياحية: دراسة حالة وكالة "هارماس" للسياحة والسفر. ماستر: تسويق شامل: جامعة محمد خيضر بسكرة: 2016
- 16- خامسة عبد الله، شريفي، حمزة. الشبكات الاجتماعية ودورها في التواصل المهني الأكاديمي بين المتخصصين في مجال المكتبات. [على الخط]. ماستر: التكنولوجيا في المؤسسات الوثائقية. جامعة منتوري-قسنطينة. 2011
- 17- ديس، عائشة. دور اليوتيوب في تنمية الوعي الثقافي لدى الطالبات الجامعيات: دراسة ميدانية على عينة من طالبات علوم الإعلام والاتصال بجامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة. ماستر: وسائل الاعلام والمجتمع: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة: 2018
- 18- رجم، نورالدين. دور سياسة الترويج في تسويق الخدمات المصرفية: دراسة حالة الوكالة 748 بنك الفلاحة والتنمية الريفية. [على الخط]. ماجستير: جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة: 2009
- 19- الزاجي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبات العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. ماجستير: الإدارة العلمية للمعلومات: جامعة منتوري قسنطينة

20- سي الطيب ميمونة، بناط مراد. تأثير خدمات المكتبات الجامعية على رضا المستفيدين: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية للمركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريس. تيسمسيلت. [على الخط]. ماستر: علم المكتبات: جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة: 2018

21- شرايرية طارق، برقي نهلة. (وأخرون). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي السياسي لدى المستخدم الجزائري الفيسبوك نموذجا: دراسة ميدانية بجامعة 8 ماي 1945 بقالة. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة 8 ماي 1945 قالة: 2017

22- عثمانية، نزهة. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على القيم الاجتماعية للطلبة الجامعيين: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة المسيلة. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة محمد بوضياف المسيلة: 2017

23- عقون دنيا، كاتب فارس. أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على سلوك الشباب الجزائري: دراسة وصفية مسحية على عينة من شباب أم البواقي. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي: 2016

24- عيساوي صهرينة، الواعر عفاف. استخدامات النخبة الأكاديمية الجزائرية لموقع تويتر والإشاعات المحققة منه: دراسة ميدانية على عينة من أستاذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة أم البواقي. [على الخط]. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2016

25- غانم المري، خولاء. تأثير التويتر على طبيعة عمل عينة قصدية من الإعلاميين في القنوات الفضائية الخليجية. [على الخط]. ماجستير: إعلام: جامعة الشرق الأوسط: 2016

26- فاطمة عباس، فتيحة زديار. تطبيقات الجيل الثاني للويب ومدى استخدامها من طرف الأساتذة الجامعيين: أساتذة قسم العلوم الإنسانية بجامعة خميس مليانة. ماستر: علم المكتبات والمعلومات: جامعة جيلالي بونعامة-خميس مليانة: 2018

- 27- قريد، سماح. اتجاهات المستفيدين نحو الخدمات المكتبية في مكتبات المطالعة العمومية:  
دراسة ميدانية بمكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي تدسة. ماستر: تنظيم وتسيير  
 المكتبات ومراكز التوثيق: جامعة العربي التبسي: 2016
- 28- قصابي، ريمة. تقييم رضا المستفيدين من خدمات المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة 20  
أوت 1955. [على الخط]. ماستر: إدارة أعمال المكتبات ومراكز التوثيق: قسنطينة: 2013
- 29- قلاتي يزيد، شهرى سارة. دور شبكات التواصل الاجتماعي في نشر القيم الاجتماعية لدى  
الطالب الجزائري: دراسة ميدانية على عينة من طلبة علوم الإعلام والاتصال بجامعة أم  
البواقي. ماستر: صحافة وإعلام الكتروني: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2015
- 30- قواسمية، خولة. الاتصال الداخلي في المكتبات الجامعية ودوره في تحسين الخدمة المكتبية.  
 [على الخط]. ماستر: جامعة العربي تبسي: تنظيم وتسيير المكتبات ومراكز التوثيق: 2016
- 31- قواسمية، عبد الغاني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية  
تقييمية. ماجستير: تقنيات التوثيق ومجتمع المعلومات. جامعة وهران-1- أحمد بن بلة: 2015
- 32- لعور صابر، بارش أشرف الدين. استخدام الطلبة الجزائريون لليوتيوب والاشباعات المحققة  
منه: دراسة على عينة من طلبة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: ماستر: صحافة وإعلام  
 الكتروني: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2016
- 33- محمودي، فاطمة. دور مواقع التواصل الاجتماعي في التحسس بخطورة ظاهرة اختطاف  
الأطفال في الجزائر: دراسة ميدانية على عينة مستخدمي الفايبيوك طلبة الإعلام والاتصال  
بجامعة أم البواقي. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2017
- 34- مخانشة منال، شوانة يمينة. (وأخزون). دور مواقع التواصل الاجتماعي في التعريف بالمقومات  
السياحية الجزائرية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة 8ماي 1945-قالملة. ماستر:  
 اتصال وعلاقات عامة: جامعة 8ماي 1945 قالملة: 2017

35- مسعودية عبد الرزاق، ذياب حسام. استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في الحصص الإذاعية - حصة إسقاطات نموذجاً. ماستر: تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمجتمع: جامعة 08 ماي 1945-قالمة: 2016

36- منال مباركي، نجود زعيم. أشكال الجريمة الإلكترونية المرتكبة عبر الفيس بوك: دراسة ميدانية على عينة الشباب المستخدمين للمواقع في الجزائر. ماستر: اتصال وعلاقات عامة: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: 2017

37- نريمان، نوما مريم. استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية وتأثيره في العلاقات الاجتماعية: دراسة على عينة من مستخدمي موقع الفيسبوك في الجزائر: ماجستير: الإعلام وتكنولوجيا الاتصال الحديثة: جامعة الحاج لخضر باتنة: 2012

38- نوي محمد الطاهر، بن أعمريسي. المطالعة لدى رواد المكتبة العامة: المكتبة العامة لبلدية عين السمارة-نموذجاً قسنطينة. ماستر: مكاتب ومراكز المعلومات: جامعة منتوري قسنطينة

## الويبو جرافيا:

1- أحمد الدوي، إبراهيم. شبكات التواصل الاجتماعي. ص. 1-12. متاح على الرابط: <http://arabrcrc.org> (زيارة يوم 21/03/2019)

2- حجاجة، عادل. سليبيات وإيجابيات التويتر. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com/> (زيارة يوم 17/04/2019)

3- الدغيم، دعاء. إيجابيات وسليبيات الفيس بوك. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com/> (زيارة يوم 15/04/2019)

- 4- الزبون، إسلام. بحث عن الأنستغرام. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com> (زيارة يوم 2019/04/20)
- 5- الصاعدي، سلطان مسفر. الشبكات الاجتماعية خطر أم فرصة. [على الخط]. 2010. ص.9. متاح على الرابط: <http://www.saaaid.net> (زيارة يوم 2019/03/17)
- 6- عيساوي، أكرم. المرجع السابق. ص.ص.46،47. متاح على الرابط: <http://www.univ-rebessa.dz> (زيارة يوم 2019/04/17)
- 7- كميل، مجدي. ماهو موقع لينكدان وماهي أهم سماته ومميزاته. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://www.alrab7on.com/> (زيارة يوم 2019/04/22).
- 8- متاح على الرابط: <https://alreem11.wordpress.com> (زيارة يوم: 2019/04/20)
- 9- مروان، محمد. ماهو لينكدان. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://mawdoo3.com/> (زيارة يوم 2019/04/22)
- 10\_ مصطفى، زهران. ايجابيات وسلبيات اليوتيوب. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://qlamy.com/> (زيارة يوم 2019/04/16)
- 10- بن الطيب، زينب. مجموعات مصادر المعلومات الإلكترونية ودورها في تطوير خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية. [على الخط]. ص. متاح على الرابط: <http://www.univ-constantine2.dz> (زيارة يوم 2019/04/09)
- 11- متاح على الرابط: <https://www.marefa.org> (زيارة يوم 2019/04/14)



## قائمة الأشكال والجداول



رقم الصورة	عنوان الصورة	الصفحة
1	واجهة الفيسبوك	57
2	واجهة تويتر	64
3	واجهة أنستغرام	69
4	واجهة لينكد إن	71
5	واجهة اليوتيوب	61

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	أقسام مكاتب المطالعة العمومية وفروعها	25
2	الهيكل التنظيمي لمكاتب المطالعة العمومية	27
3	مهام العاملين بمكاتب المطالعة العمومية	28
4	مكاتب المطالعة العمومية للشرق الجزائري	79
5	توزيع العاملين بمكاتب المطالعة العمومية للشرق الجزائري	80
6	درجات الموافقة على عبارات الاستبيان	82
7	فئات توزيع درجات الاستبيان	82
8	قائمة بأسماء محكي الدراسة	83
9	معامل ألفا كرونباخ لقياس صدق أداة الدراسة	83
10	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس	84
11	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن	85
12	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الشهادة المتحصل عليها	86
13	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب التخصص	87
14	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب مسمى الوظيفة	88
15	توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة في الوظيفة	89
16	جدول مركب خاص بمحور وعي العاملين لمفهوم الشبكات الاجتماعية	90
17	جدول مركب خاص بخدمات تقديم المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية	97
18	جدول مركب خاص بمحور المهارات التكنولوجية للعاملين بالمكتبة	108

117	جدول مركب خاص بممكّنات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات	19
127	جدول مركب خاص بمعوقات استخدام الشبكات الاجتماعية	20

الملاحق

جامعة 8 ماي 1945  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات

## استبيان

في إطار إنجاز مذكرة ماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات بعنوان:

جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات  
الاجتماعية دراسة ميدانية بمكتبات المطالعة العمومية للشرق الجزائري

إشراف الأستاذ:

د. شابونية عمر

إعداد:

منال معيزي

حنان بوطالب

نضع هذه الاستمارة بين أيديكم من أجل إفادتنا بمعلومات حول الموضوع، وهذه المعلومات لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

شكرا على تعاونكم

السنة الجامعية: 2018\_2019

المحور الأول: بيانات شخصية للمبحوث

1. الجنس: ذكر  أنثى

2. السن: أقل من 25 سنة   
25-35 سنة   
35-45 سنة   
أكثر من 45 سنة

3. الشهادة المتحصل عليها:  
- ماجستير   
- ماستر   
- ليسانس   
- تقني سامي   
- أخرى حددها.....

4. التخصص: .....

5. الرتبة الوظيفية: .....

6. سنوات الخبرة:  
أقل من 5 سنوات   
5-10 سنوات   
10-15 سنة   
أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
01	أعي مفهوم الشبكات الاجتماعية.					
02	الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت.					
03	الشبكات الاجتماعية هي خدمة إلكترونية تتيح التواصل بين الأفراد.					
04	الشبكات الاجتماعية هي وسيلة لنقل المعلومات وتداولها من مصدرها للمستخدمين.					
05	تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية يعمل على تطوير المكتبة.					
06	تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية يساعد على اختصار الوقت والجهد والتكلفة في بيئة العمل.					
07	استخدام الشبكات الاجتماعية يساعد على تطوير مهارات العاملين.					
08	تساعد الشبكات الاجتماعية المكتبة على مواكبة التطورات في مجال التكنولوجيات الحديثة من أجل تفعيل الخدمات.					
09	المكتبة التي تعمل بها تستخدم الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات المعلومات.					
10	أؤيد استخدام الشبكات الاجتماعية من أجل تقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.					
11	أوظف معرفتي باستخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة.					
12	معيار نجاح الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة هو عدد المستخدمين					

### المحور الثالث: دوافع تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
01	استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات أمر ضروري.					
02	استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة يطور مهاراتي وقدراتي.					
03	تسعى المكتبة إلى التواصل مع مستخدميها من خلال الشبكات الاجتماعية.					
04	أرى بأن خدمات المعلومات المقدمة في المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية كفيلة بإشباع حاجات المستخدمين .					
05	للمكتبة حساب على موقع Twiter تقدم من خلاله خدمات المعلومات.					
06	للمكتبة حساب على موقع Face book تقدم من خلاله خدمات المعلومات.					
07	للمكتبة حساب على موقع Youtube تقدم من خلاله خدمات المعلومات.					
08	للمكتبة حساب على موقع Instagrame تقدم من خلاله خدمات المعلومات.					
09	للمكتبة حساب على موقع Linkedin تقدم من خلاله خدمات المعلومات.					
10	تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة الإحاطة الجارية.					
11	تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة البث الانتقائي.					
12	تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة البحث بالاتصال المباشر.					
13	تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية خدمة استرجاع المعلومات.					
14	تقدم المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية الخدمة المرجعية.					
15	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجهة للأطفال.					
16	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجهة للشباب.					
17	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجهة لكبار السن.					
18	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجهة لذوي الاحتياجات الخاصة.					
19	خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية موجهة للمهنيين في المجال.					
20	تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية يعتمد على آراء المستخدمين واحتياجاتهم.					

## المحور الرابع: المهارات التكنولوجية للعاملين في المكتبة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
01	أملك هاتفًا ذكيًا مزودًا بمختلف التطبيقات.					
02	أملك حاسوبًا خاصًا متصلًا بشبكة الإنترنت في مكان عملي.					
03	تقدم لنا المكتبة التدريب اللازم في الإعلام الآلي والشبكات الاجتماعية.					
04	متمكن من استخدام الحاسب الآلي.					
05	يحسن ويسهل الحاسوب القيام بمهامي.					
06	أملك حسابًا في الشبكات الاجتماعية ولا أواجه صعوبات في استخدامها.					
07	استخدم الشبكات الاجتماعية في التواصل المهني مع الزملاء.					
08	لدي القدرة على تصميم صفحات المكتبة على الشبكات الاجتماعية.					
09	مؤهلاتي تمكنني من وضع خدمات المعلومات للمكتبة عبر الشبكات الاجتماعية.					
10	لدي القدرة على تشخيص حاجات المستخدمين من خدمات المعلومات الإلكترونية.					
11	لدي المعرفة بإجراءات خدمات المعلومات في البيئة الإلكترونية.					
12	متمكن من برامج تقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية.					
13	أسعى إلى توظيف الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات لتطوير المكتبة.					
14	استخدام الشبكات الاجتماعية لتأدية خدمات المعلومات في المكتبة.					
15	المعرفة بقوانين حقوق الملكية الفكرية لحماية أمن المعلومات المتاحة عبر الشبكات الاجتماعية.					
16	قياس حجم رضى المستخدمين من الخدمات التي تقدمها المكتبة من خلال الشبكات الاجتماعية.					



## المحور الخامس: إمكانات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات بالمكتبة

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
ممكّنات إدارية تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبة لتقديم خدمات المعلومات						
01	تتوفر المكتبة على خطة إستراتيجية لتقديم الخدمات الإلكترونية.					
02	تتوفر المكتبة على خطة إستراتيجية لاستخدام الشبكات الاجتماعية.					
03	تدعم المكتبة استخدام واستغلال الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات.					
04	تنظم المكتبة دورات تكوينية في مجال الحواسيب والشبكات الاجتماعية.					
ممكّنات تقنية تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبة لتقديم خدمات المعلومات.						
05	تقتني المكتبة وسائل وأجهزة وبرمجيات حديثة وباستمرار.					
06	تتوفر المكتبة على حواسيب متطورة موصولة بشبكة الإنترنت.					
07	تهتم المكتبة بتأمين وحماية الأجهزة خصوصا من الفيروسات.					
08	البيئة التكنولوجية الموجودة بالمكتبة تمكنها من استعمال الشبكات الاجتماعية لعرض خدمات المعلومات.					
09	توظف المكتبة الأجهزة المتطورة وشبكة الانترنت في تقديم خدماتها.					
10	سرعة تدفق الانترنت بالمكتبة يمكنها من استخدام الشبكات الاجتماعية بفاعلية.					
ممكّنات بشرية تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبة لتقديم خدمات المعلومات.						
11	رغبة العاملين في تقديم خدمات معلومات من خلال الشبكات الاجتماعية بالمكتبة من أجل التطوير.					
12	تتوفر المكتبة على إطارات بشرية ذات مهارات تكنولوجية وفنية.					
13	تتوفر المكتبة على فرق عمل في مجال الخدمات الإلكترونية.					
ممكّنات مالية تدعم استخدام الشبكات الاجتماعية في المكتبة لتقديم خدمات المعلومات.						
14	تخصيص ميزانية لاستخدام الشبكات الاجتماعية بالمكتبة.					
15	تخصيص ميزانية من أجل تدريب العاملين بالمكتبة.					
16	تخصيص حوافز مادية للعاملين بالمكتبة لاستخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات.					
17	تكلفة إنجاز البنى التحتية للاتصالات والشبكات.					

المحور السادس: معوقات استخدام الشبكات الاجتماعية لتقديم خدمات المعلومات في المكتبة.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق مطلقا
01	لا تحتاج المكتبة غالبا إلى كم هائل من التجهيزات.					
02	قلة الموظفين المتخصصين في هذا المجال.					
03	عدم وجود خبرة كافية لدى العاملين في مجال التقنيات الحديثة.					
05	ضعف تدفق الإنترنت.					
06	عدم مرونة النظام الإداري الذي يسمح بذلك.					
07	عدم وجود برامج ودورات تدريبية حول استخدام الحاسب والشبكات الاجتماعية.					
08	عدم إتقان اللغات الأجنبية.					
09	ضعف وسائل تأمين نقل البيانات وعرضها على الشبكات الاجتماعية.					
10	المركزية في اتخاذ القرارات (القرار ليس بأيدينا وإنما بيد الوصاية)					
11	غياب التخطيط لاستخدام الشبكات الاجتماعية وتقديم خدمات معلومات من خلالها.					
12	عدم الرغبة في التغيير والتطوير للمكتبة.					
13	قصور تشريعات البيئة الرقمية.					
14	التكنولوجيا تتطلب التعلم مدى الحياة.					

الملاحظات

## الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى جاهزية المكتبات العامة لتقديم خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية من جهة، ومن جهة أخرى معرفة الصعوبات التي تواجههم دون استخدام هذه التقنيات، كما تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن المهارات التكنولوجية للعاملين والتي تمكنهم من استخدام الشبكات الاجتماعية.

وتم اختيار مكتبات المطالعة العمومية المتواجدة في الشرق الجزائري كميدان لدراستنا حيث بلغ عدد العاملين في هذه المكتبات (104) عامل، واعتمدنا المنهج الوصفي لتحليل وتفسير الإجابات والنتائج المتحصل عليها في الدراسة، وقد استخدمنا أداة الاستبيان لجمع المعلومات وحزمة Spss لتحليل البيانات.

ولقد تم التوصل من خلال الدراسة أن العاملين بالمكتبات الرئيسية محل الدراسة على وعي العاملين بمفهوم الشبكات الاجتماعية، كما لديهم مهارات تكنولوجية تمكنهم من استخدامها إلا أن هناك صعوبات ومشاكل تواجههم في استعمال هذه التقنيات .

## الكلمات المفتاحية

شبكات اجتماعية، مكتبات عامة، خدمات معلومات، جاهزية، استخدام، الشرق الجزائري.

**Abstract :**

This study aims to identify the readiness of public libraries to provide information services through social networks, on the one hand, and to know the difficulties facing them without using these techniques. The aim of this study is to reveal the technological skills of the employees, which enables them to use social networks. The number of employees in these libraries reached 104, and we adopted the descriptive approach to analyze and interpret the answers and the results obtained in the study. We used the questionnaire tool to gather information and package Spss for data analysis. It was concluded through the study that the staff in the head libraries in the study on the awareness of employees of the concept of social networks as they have. Technological skills that enable them to use them, but there are difficulties and problems encountered in the use of these technologies.

**Keywords :**

Social Networks , Public libraries, Information Services, Ready, Use, Eastern algeria.