



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة باتنة 1 الحاج لخضر

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: علم المكتبات

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات



دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات

دراسة ميدانية لعينة من المكتبات بالشرق الجزائري

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه طور ثالث في علم المكتبات والتوثيق
تخصص: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز التوثيق

إشراف الأستاذة الدكتورة
خالدة هناء سيدهم

إعداد الطالب
اليزيد مقدم

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
رشيد يحيوي	أستاذ محاضر - أ-	جامعة باتنة 1	رئيسا
خالدة هناء سيدهم	أستاذ	جامعة باتنة 1	مشرفا ومقررا
حنان طرشان	أستاذ محاضر - أ-	جامعة باتنة 1	عضوا
زويير بلهوشات	أستاذ محاضر - أ-	جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية	عضوا
سارة تيتيلة	أستاذ محاضر - أ-	جامعة بسكرة	عضوا

السنة الجامعية 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَدَلَّ عَلَىٰ أَنَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَاللَّهُ يَتَذَكَّرُ الْإِنْسَانُ
بِحُرْفٍ عَرَبِيَّةٍ يُرْوَاهُ الْوَعْدُ الْوَعْدُ الْوَعْدُ الْوَعْدُ الْوَعْدُ الْوَعْدُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله على توفيقه لإتمامي هذا العمل، حمدا وشكرا
كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه.

أسمى عبارات الشكر والتقدير والعرفان والامتنان للمشرفة المحترمة
الأستاذة الدكتورة **خالدة هناء سيدهم** على التوجيهات السديدة
والنصائح القيّمة خلال فترة التكوين والإشراف، فجزاها الله عنا خير
الجزاء.

وافر الشكر إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على
قبولهم مناقشة هذا العمل وقراءتهم العلمية بغية تقييمه وتقويمه.

جزيل الشكر والعرفان إلى الزوجة العزيزة الدكتورة نجية على
الدعم العلمي والمعنوي طوال فترة الدراسة والبحث.

وافر الشكر والاعتزاز لإدارة جامعة باتنة 1 وأساتذتها على إتاحة
الفرصة لإتمام المسار.

إهداء

إلى روح أمي الطاهرة التي كانت تدعو لي دوماً بالنجاح والتوفيق والتميز، رحمها الله رحمة واسعة وجعل مقامها في عليين.

إلى أبي العزيز متعه الله بالصحة والعافية الذي كان وما زال يفرح لنجاحي، رزقني الله بـه ورضاه

إلى رفيقة دربي وأم أبنائي الدكتورة نجيبة التي تحمّلت وصبرت وأعطت بإخلاص وصدق رغم التعب والالتزامات، أسأل الله لها الرضا والقبول.

إلى أبنائي مصايح البيت مقدم عبد الستار - متاب أفنان - بروع عفراء أسأل الله لهم التوفيق والنجاح والصلاح، لهم مني الرضا عند الله.

أهدي هذا العمل

الباحث/ اليزيد مقدم

البطاقة البيولوجرافية

مقدم، اليزيد

دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات: دراسة

ميدانية لعينة من المكتبات بالشرق الجزائري/ اليزيد مقدم. -[د.م]:[د.ن]. 2023. -

290 ورقة: أشكال، جداول، صور 30 سم+1 قرص مضغوط

بيبليوغرافية: ورقة 249-270

ملاحق: ورقة 271-276

أطروحة دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز

المعلومات: جامعة باتنة1- الحاج لخضر: 2023.

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، المكتبات، مراكز المعلومات، الشرق

الجزائري، دراسة ميدانية

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الآية الكريمة
	شكر وتقدير
	إهداء
	البطاقة الفهرسية
01	فهرس المحتويات
08	كشاف الجداول
11	كشاف الأشكال
14	كشاف الصور
16	شرح المختصرات الأجنبية
18	مقدمة
الفصل الأول	
الإطار التصوري والمنهجي للدراسة	
22	تمهيد
22	1.1 الإطار التصوري للدراسة
23	1.1.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة
23	2.1.1 أهمية موضوع الدراسة
23	3.1.1 أهداف الدراسة
24	4.1.1 إشكالية الدراسة
26	5.1.1 فرضيات الدراسة
26	6.1.1 تحديد المفاهيم
35	7.1.1 الدراسات السابقة
47	2.1 الإطار المنهجي للدراسة
47	1.2.1 مجالات الدراسة
67	2.2.1 منهج الدراسة
68	3.2.1 أدوات جمع البيانات

فهرس المحتويات

74	4.2.1 مجتمع وعينة الدراسة
79	خلاصة
الفصل الثاني	
التكنولوجيات الحديثة للمعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات	
80	تمهيد
80	1.2 المكتبات ومراكز المعلومات: الأنواع والخدمات
80	1.1.2 المكتبات
90	2.1.2 مراكز المعلومات
97	2.2 بيئة تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات
94	1.2.2 الحاسبات الالكترونية مظهر أساسي لتكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات
98	2.2.2 تكنولوجيا البرمجيات
124	3.2.2 تكنولوجيا شبكات المعلومات
130	خلاصة
الفصل الثالث	
وسائل التواصل الاجتماعي: مراحل التطور والسياق المعرفي	
132	تمهيد
132	1.3 الانترنت من الجيل الأول إلى الجيل الثاني: تغير الأدوار
132	1.1.3 الجيل الأول من الويب: الماهية والخصائص
133	2.1.3 الجيل الثاني من الويب: الماهية والخصائص
136	2.3 وسائل التواصل الاجتماعي: الخصائص والأنواع
136	1.2.3 نشأة وتطور وسائل التواصل الاجتماعي
138	2.2.3 خصائص وسائل التواصل الاجتماعي
141	3.2.3 أنواع وسائل التواصل الاجتماعي
172	خلاصة

الفصل الرابع	
تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات	
174	تمهيد
174	1.4 دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات
176	2.4 التخطيط لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات
176	1.2.4 مراحل التخطيط لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات ومراكز المعلومات
178	2.2.4 خطوات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات
180	3.4 وسائل التواصل الاجتماعي وتسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات
180	1.3.4 التسويق في الفكر المكتبي: النشأة وتطور المفهوم
181	2.3.4 خدمات المعلومات
182	3.3.4 تسويق خدمات المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي
186	4.4 تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات
187	1.4.4 تطبيقات المدونات الإلكترونية بالمكتبات ومراكز المعلومات
193	2.4.4 تطبيقات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات
199	3.4.4 استخدامات الملخص الوافي RSS بالمكتبات
202	5.4 تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي: التقنيات الداعمة
206	خلاصة
الفصل الخامس	
تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
208	تمهيد
208	1.5 خصائص مجتمع الدراسة
209	2.5 تحليل بيانات المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي والعلاقة التواصلية بين المستخدمين وأخصائي المعلومات
220	3.5 تحليل بيانات المحور الثاني: المدونات الإلكترونية وتسويق خدمات المكتبات
225	4.5 تحليل بيانات المحور الثالث: الملخص الوافي للموقع RSS والإحاطة الجارية للمستخدمين
235	5.5 مناقشة نتائج الدراسة
235	1.5.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

فهرس المحتويات

241	2.5.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
244	6.5 اقتراحات الدراسة
246	خاتمة
249	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
	الملحق رقم (01): دليل المقابلة باللغة العربية
	الملحق رقم (02): دليل المقابلة باللغة الفرنسية
	الملخصات
	الملخص باللغة العربية
	الملخص باللغة الفرنسية
	الملخص باللغة الانجليزية

كشاف الجداول

كشّاف الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
01	توزيع أعداد العاملين في المكتبات الجامعية عينة الدراسة	65
02	قائمة بأسماء المحكمين وملاحظاتهم	59
03	رزمة المقابلات	72
04	عدد المكتبات بجامعات الشرق الجزائري	75
05	توزيع المكتبات عينة الدراسة على الجامعات وصفحها على الفايبيوك	77
06	عدد مستخدمي الانترنت في العالم والجزائر خلال سنة 2021	127
07	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، الرتب الإدارية والخبرة المهنية	208
08	وسائل التكنولوجيا المتوفرة بالمكتبات عينة الدراسة	210
09	طبيعة البرمجيات المعتمدة في تسيير المكتبات عينة الدراسة	212
10	مراحل السلسلة الوثائقية المؤتمتة بالمكتبات عينة الدراسة	213
11	أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية	215
12	عدد مرات التواصل اليومي مع المستفيد عبر مواقع التواصل الاجتماعي	216
13	الخدمات المقدمة للمستفيد عبر مواقع التواصل الاجتماعي	217
14	أسباب عدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة	218
15	طبيعة الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة للمستفيد	220
16	وجود مدونات إلكترونية ونوعها	222
17	الخدمات التي توفرها المدونة للمكتبة	222
18	سبب عدم إنشاء مدونة بالمكتبات الجامعية	224
19	نوع الرصيد الإلكتروني المتاح بالمكتبة	225
20	قواعد المعلومات وفهارس البحث البيبليوغرافي التي لدى المكتبات الجامعية اشتراك فيها أو الإحالة لروابطها عبر مواقع الويب	227
21	خدمة الاشتراك في قواعد المعلومات والإحالة لروابطها عبر الويب بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة	230
22	أسباب عدم الاشتراك في تقنية الملخص الوافي للموقع RSS	231
23	الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS للمستفيد	232

كشّاف الجداول

234	الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي	24
-----	--	----

كشاف الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
48	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1- فرحات عباس	01
51	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة باتنة 1- الحاج لحضر	02
53	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة المسيلة- محمد بوضياف	03
55	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي	04
57	الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس- محمد الشريف مساعدي	05
59	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	06
60	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة قسنطينة 2	07
62	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باتنة 1	08
63	الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة- تبسة- العربي التبسي	09
94	المكونات الرئيسية لآلة "فون"	10
99	أنواع البرمجيات الوثائقية	11
110	الخريطة المفاهيمية للبرمجيات مفتوحة المصدر حسب روناي ميرو	12
115	البرمجيات مفتوحة المصدر المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات	13
126	عدد مستعملي الانترنت في العالم حسب المناطق الجغرافية	14
136	مكانة المستخدم في الويب 1.0، والويب 2.0	15
147	تصنيف Krishnamerthy للمدونات	16
152	التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي	17
155	خصائص مواقع الشبكات الاجتماعية	18
177	العناصر المكونة لسياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي	19
186	مساهمة المستفيد في تسويق خدمات المكتبة	20
210	وسائل التكنولوجيا المتوفرة بالمكتبات عينة الدراسة	21
213	طبيعة البرمجيات المعتمدة في تسير المكتبة	22

كشـاف الأشكال

214	مراحل السلسلة الوثائقية المؤتمتق بالمكتبت عينة الدراسة	23
215	أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية	24
216	عدد مرات التواصل اليومي مع المستفيد عبر مواقع التواصل الاجتماعي	25
217	الخدمات المقدمة للمستفيد عبر مواقع التواصل الاجتماعي	26
219	أسباب عدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة	27
221	طبيعة الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة للمستفيد	28
222	المدونات الموجودة بالمكتبت عينة الدراسة	29
223	الخدمات التي توفرها المدونة للمكتبة	30
225	أسباب عدم إنشاء مدونة بالمكتبات الجامعية	31
226	الأرصدة الإلكترونية المتاحة بالمكتبات عينة الدراسة	32
228	قواعد المعلومات وفهارس البحث البيبليوغرافي التي لدى المكتبات الجامعية اشترك فيها أو الإحالة لروابطها عبر مواقع الويب	33
231	أسباب عدم الاشتراك في تقنية الملخص الوافي للموقع RSS	34
232	الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS للمستفيد	35
234	الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي	36

كشاف الصور

كشاف الصور

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
45	المكتبة المركزية لجامعة سطيف 1- فرحات عباس	01
49	المكتبة المركزية لجامعة باتنة 1 الحاج لخضر	02
52	المكتبة المركزية لجامعة المسيلة- محمد بوضياف	03
53	المكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي	04
56	المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدي	05
57	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق- جامعة قسنطينة 1- عبد الحميد مهري	06
61	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة باتنة 1، الحاج لخضر	07

شرح المختصرات الأجنبية

شرح المختصرات الأجنبية

شرح المختصرات الأجنبية

ADULLACT	Association des Développeurs et des Utilisateurs de logiciels libres pour L'Administration et des collectivités Territoriales
AJAX	Asynchronous JavaScript And XML
BSD	Berkeley Software Distribution
CDS/ISIS	Computerized Documentation Services/ integrated set of information System
CeCill	Céa CNRS INRIA Logiciel Libre
CERN	Conseil Européen Pour Recherche Nucléaire
CSAIL	Computer Science and Artificial Intelligence
DCMS	Digital Collection Management Systems
GIF	Graphics Interchange Formets
HTML	Hyper Text Markup Language
HTTP	HyperText Transfer Protocol
IFLA	International Federation of Library Association and institution
ILS	Integrated Library System
IOLS	Integrated Online Library System
LAS	Library Automated System
LMS	Library Management System
LTFL	Library Thing for Libraries
MCF	Meta Content frome Work
NCSA	National Center For Super Computing Application
OPAC	Online Public Access Catalogue
OPLAS	Open- Source Autometed Library System
OSI	Open Source Initiative
OSS	Open Source Software
OSOR	Open Source Observation and Repository
PHP	Personal Home pages
RIA	Rich Internet Applicaion
RSS	really simple syndication
TCP/IP	Transmission Control / Internet Protocol
URL	Uniform Resource Locator
WWW	Word Wide Web
XML	Extensible Markup Language
WINISIS	Windows Integrated Set of Information system

مقدمة

يعيش العالم اليوم على أعتاب ثورة تكنولوجية فائقة ومتسارعة لم تعرفها البشرية من قبل، يطلق عليها بالثورة الصناعية الرابعة، محركها الأساسي شبكة الانترنت العالمية وتطبيقاتها المختلفة، إذ بسطت هيمنتها على حياة الأفراد والمؤسسات على حد سواء، نتيجة سهولة استخدامها، ورخص تكاليفها، حيث أحدثت تحولات جوهرية في العديد من المجالات، الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية والعلمية على وجه الخصوص، وباتت مظاهر هذه الثورة من ذكاء اصطناعي وحوسبة سحابية وروبوتات تلامس واقع الإنسان في جميع جوانب حياته، فصرنا نسبح بالمدن الذكية، المؤسسات الذكية، الحكومات الإلكترونية وغيرها من المسميات، كما زادت هذه الثورة من حجم التدفق المعرفي، نتيجة النشر الإلكتروني في شتى الميادين والتخصصات، الأمر الذي جعل من شبكة الانترنت بوابة معرفية عملاقة مفتوحة تقدم خدماتها الإلكترونية للجميع دون استثناء.

وتعتبر مؤسسات قطاع التعليم العالي وجميع مكونات نظامها المعلوماتي أكبر المستفيدين من هذه الثورة، كونها مؤسسات ديناميكية معرفية تعنى بالإنسان الذي يحتاج إلى سلاح المعرفة والمهارة والإبداع للتكيف مع التحديات التي يفرضها اقتصاد العولمة ومنطق التنافس، فهي قاطرة التنمية ومركزا لتكوين وتدريب وتطوير الطاقات البشرية، ومصدر لإنتاج وصناعة وتجهيز المعرفة، إذ عرفت تحولات جذرية في أنماط التعليم وطرق التدريس جراء التحديات التي صاحبت توظيف التقنيات التكنولوجية في العملية التعليمية، الأمر الذي أدى بها إلى إعادة تشكيل نفسها ومراجعة أساليب عملها وفق معايير واستراتيجيات محددة تتماشى وتحديات هذه الثورة.

وتعد مؤسسات المعلومات عامة والمكتبات الجامعية خاصة الحجز الأساس في إرساء وبناء مجتمعات المعرفة، كونها مركزا للإشعاع الفكري وحاضنة للإنتاجيات المعرفية، فهي تسهم بشكل مباشر في التربية والتعليم والبحث العلمي والتكوين تماشيا مع رسالة وأهداف المؤسسات التابعة لها، وقد زاد هذا الدور مع توظيف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات بشقيها التخزيني والاتصالي في مختلف جوانب المهنة المكتبية، أين قدمت لها فرصا ثمينة غيرت من أساليب العمل التقليدية، ومكنتها من امتلاك توليفات تكنولوجية تعمل على توزيع المعلومات واسترجاعها من قبل المستفيد النهائي بالشكل المناسب، كما تغيرت أدوار ومهام المكتبي وتسمياته، فصار خبيرا معلومات وموجه أبحاث، يعمل على تقديم المعلومات الدقيقة لأنواع مختلفة من المستفيدين .

غير أن دخول تكنولوجيا المعلومات في المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات صاحبه تحديات كثيرة، خاصة ما تعلق بالمحافظة على مكانتها لدى المستفيد الذي أصبح لديه بدائل عديدة للحصول على المعلومات في الوقت

وبالكيفية المناسبة في ظل انتشار حركة الوصول الحر للمعلومات، النشر الإلكتروني وتعدد مصادر المعلومات، وقد زاد هذا التحدي مع بزوغ الجيل الثاني من الويب، الذي يستقطب عدد ضخم من المستخدمين كونه يقوم على فلسفة التفاعل، حرية النشر، صناعة المحتوى، الأمر الذي فرض على المكتبات الانفتاح على العالم الخارجي من خلال توظيف مختلف وسائل التواصل الاجتماعي في سبيل مرافقة المستخدم مكانيا وزمنيا، حفاظا على علاقتها معه، وتسويق خدماتها تحقيقا لرسالتها المكتملة لرسالة الجامعة.

بناء على ما سبق جاءت هذه الدراسة لتحاول إبراز الدور التي تقوم به وسائل التواصل الاجتماعي في دعم المكتبات ومراكز المعلومات من خلال تقصي أبعاد الدراسة من حيث الارتباطات القائمة بين هذه الوسائل وبنية تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات في تدعيم خدماتها، وقد تضمنت خمسة فصول فضلا عن مقدمة عرضنا فيها موضوع الدراسة، وخاتمة رصدنا فيها نتائج الدراسة، إضافة إلى الخروج بمجموعة من التوصيات.

يعالج الفصل الأول الإطار التصوري والمنهجي للدراسة، تم فيه إبراز الأسباب الدافعة لاختيار الموضوع،

الأهداف وأهمية الدراسة، كما تم صياغة الإشكالية وصياغة الفرضيات، ثم تحديد المفاهيم من الجانبين الاصطلاحي والإجرائي، إضافة إلى الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة بالتحليل والتفسير، والتي صنفت وفق التقسيم الجغرافي، أما الشق المنهجي من هذا الفصل فقد تم من خلاله التعرض إلى مجالات الدراسة (المكاني، الزمني والبشري)، إضافة إلى المنهج المعتمد، مرورا بأدوات جمع البيانات، تحديد المجمع الأصلي للدراسة وعينتها.

أما الفصل الثاني والموسوم بالمكتبات ومراكز المعلومات والتكنولوجيات الحديثة للمعلومات، فقد تمحور حول الإطار الفكري للمكتبات كونها أكثر مساهمة في نشر المعرفة والبحث والتعلم الذاتي، من خلال تناول أهم أنواعها ومهام وأهداف كل نوع، كما تم التطرق إلى مراكز المعلومات باعتبارها نظاما معلوماتيا يختلف عن باقي المؤسسات الأخرى، إضافة إلى معالجة بنية تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في المكتبات ومراكز المعلومات، بدءا بالحواسيب، مرورا بالبرمجيات الوثائقية وشبكة الانترنت كرافد تكنولوجيا جديد له تأثيراته المباشرة وغير المباشرة في بيئة المكتبات.

في حين يتناول **الفصل الثالث** وسائل التواصل الاجتماعي من خلال مراحل تطورها وسياقها المعرفي، وذلك بالتطرق لأهم أنواع وسائل التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشارا بين المستخدمين، بدءا بتناول الجيل الأول الممهد لظهور جيل هذه الوسائل (الويب 2.0)، وخصائص هذا الأخير باعتباره ظاهرة تكنولوجية غير مسبوق في تاريخ

البشرية، كما تم التفصيل في كل نوع من خلال التعريف به ومراحل تطوره وخصائصه مع تقديم بعض من الإحصائيات الدالة على مدى انتشاره وهيمنته على حياة الأفراد والمؤسسات.

في حين **الفصل الرابع** تناول آليات استخدام وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات، من خلال التطرق إلى أسباب الاستخدام، التخطيط وخطواته كمطلب ضروري لذلك، إضافة إلى تناول فكرة التسويق في الفكر المكتبي باعتباره غاية في حد ذاته تقوم عليها فلسفة وسائل التواصل الاجتماعي، من خلال التعريف به وعرض أهم الخدمات التي تسوقها المكتبات ومراكز المعلومات عبرها، الإستراتيجية المتبعة من قبل المكتبات الجامعية لتسويق خدماتها، مع إبراز دور المستفيد كعنصر فاعل في العملية التسويقية، أهم التطبيقات والوسائل التي تستخدمها المكتبات ومراكز المعلومات في تعزيز علاقتها بالمستفيد.

أما **الفصل الخامس** والأخير فقد خصص لتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات من خلال تحليل وتفسير البيانات حول مواقع التواصل الاجتماعي والعلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات، وتحليل وتفسير البيانات حول المدونات الإلكترونية وتسويق خدمات المكتبات، وتحليل وتفسير البيانات حول الملخص الوافي للموقع RSS والإحاطة الجارية للمستخدمين، إضافة إلى مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فروضها ودراساتها السابقة، لتختتم الدراسة بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي نأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار بغية تحسين خدمات المكتبات عينة الدراسة وتعزيز مكانتها ضمن السياسات العامة لمؤسسات التعليم العالي.

الفصل الأول

الإطار التصوري والمنهجي

تمهيد

تتناول هذه الدراسة واحدة من الموضوعات التي أصبحت محل اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في حقل المكتبات والمعلومات، وهي ظاهرة ظهور وسائل التواصل الاجتماعي كفلسفة جديدة في كيفية تقديم الخدمات والتواصل مع المستفيد الذي أصبح ذو توجه رقمي، وتأثيراتها المختلفة على نظام المعلومات ككل، حيث أضحى خيارا لبقاء مؤسسات المعلومات محافظة على علاقتها مع المستفيد، وهذا ما استدعى ضرورة البحث وتقصي أبعاد هذه الظاهرة من خلال تبيين الدور الذي تلعبه هذه الوسائل في دعم خدمات تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات، ولتوضيح ذلك تم الاعتماد على مجموعة من الخطوات الأساسية المحددة لإطار وموضوع الدراسة، من خلال تقديم أسباب اختيار الموضوع، إبراز أهمية وأهداف الدراسة، إشكالية الدراسة، إضافة إلى صياغة الفرضيات، ثم استعراض الدراسات السابقة ومدى الاستفادة منها، وصولا إلى الضبط المفاهيمي والإجرائي لمصطلحات الدراسة، إضافة إلى تحديد مجالات الدراسة، المنهج، الأدوات المستخدمة في الدراسة، تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وهذا ما سيتم معالجته في هذا الفصل.

1.1 الإطار التصوري للدراسة

1.1.1 أسباب اختيار موضوع الدراسة

يرجع اختيارنا لموضوع دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات

لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية تشكل في مجملها بؤرة اهتمام الباحث، تتمثل الأسباب الذاتية في:

- ✓ اهتمام الباحث بكل ما يتعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في بيئة المكتبات؛
 - ✓ إطلاع الباحث بواقع المكتبات الجامعية الجزائرية واستخدامها لتكنولوجيا المعلومات لخبرة مهنية تزيد عن 20 سنة؛
 - ✓ تطلع الباحث إلى دخول المكتبات الجامعية الجزائرية إلى بيئة وسائل التواصل الاجتماعي، لترقية خدماتها لتحقيق رضا المستفيد، ومرافقته زمنيا ومكانيا.
- أما الأسباب الموضوعية فتتمثل في:

- ✓ تعالج الدراسة الراهنة مجالا خصبا للعديد من الدراسات متعلق بوسائل التواصل الاجتماعي، وما لها من تأثير جلي على كافة مجالات الحياة السياسية والاقتصادية والاجتماعية سواء على الأفراد أو المؤسسات، فتواجه مؤسسات المعلومات على هذه التطبيقات أصبح أمرا ضروريا لمرافقة المستفيد في أي وقت وفي أي مكان؛
- ✓ التحديات التي فرضتها التحولات التكنولوجية في قطاع المكتبات، وتنامي دور وسائل التواصل الاجتماعي كآليات جديدة ساهمت في تفعيل التواصل بين المستفيدين، وأتاحت الوصول إلى مصادر المعلومات بمختلف

الصيغ والأشكال، الأمر الذي أجبر المكتبات و مراكز المعلومات لإعادة النظر في كيفية تبني سياسة رشيدة تمهد لها الدخول في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي.

2.1.1 أهمية الدراسة

يشكل موضوع وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات، محور اهتمام العديد من الدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، المتمحورة حول تعزيز العلاقة بين المكتبات والمستفيدين وتسويق الخدمات المعلوماتية في بيئة افتراضية تتسم بالفاعلية ومساهمة المستفيد في إثراء المحتوى على مواقع المكتبات. وعليه تستمد الدراسة أهميتها من أهمية وسائل التواصل الاجتماعي كتطبيقات تفاعلية لها دور في دعم وترقية خدمات تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات عموماً والمكتبات الجامعية في الجزائر خصوصاً، لمسايرة التحولات الجديدة في البيئة الرقمية، وإبقائها على صلة وتواصل دائمين مع المستفيد الذي أصبح ذو توجه رقمي، من خلال إتقانها لتطبيقات التكنولوجيات الحديثة للمعلومات.

كما أنها تلقي الضوء على الجوانب الايجابية لتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز تواجد المكتبات الجامعية في الفضاء الافتراضي، لتحقيق جودة خدماتها وخلق بيئة تشاركية افتراضية بين المستفيد وأخصائي المعلومات من أجل بناء سياسة واضحة المعالم تراعي الضوابط القانونية والأخلاقية التي تفرضها البيئة الرقمية. كما تبرز أهمية الدراسة في التوجه الوظيفي الجديد لأخصائي المعلومات بعد تغير أدواره من أدوار أحادية الاتجاه (أخصائي معلومات - مستفيد) إلى أدوار تفاعلية ديناميكية تتعلق بنوع الخدمة وطبيعة المستفيد وحاجياته كمرشد ومهندس ومبرمج للمعلومات في بيئة خدمية جديدة فرضتها تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي المعتمدة في المكتبات ومراكز المعلومات.

3.1.1 أهداف الدراسة

بالنظر إلى الأهمية التي يكتسبها موضوع الدراسة، وفي ظل محاولة المكتبات الجامعية الجزائرية مسايرة التحديات التي تفرضها وسائل التواصل الاجتماعي، وبناء على معايشتنا لواقع المكتبات الجامعية الجزائرية، تسعى الدراسة الراهنة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ❖ معلولة إبراز دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات لعينة من المكتبات الجامعية بالشرق الجزائري.
- ❖ الإحاطة بالإمكانيات التكنولوجية التي تمتلكها المكتبات الجامعية بالشرق الجزائري المعنية، ومدى جاهزيتها لتطبيق وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز تواجدها في الفضاء الرقمي.

- ❖ الوقوف على أهم خدمات المعلومات التي تتيحها وسائل التواصل الاجتماعي لترقية خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري.
- ❖ لفت أنظار المسؤولين بالمكتبات الجامعية لأهمية وسائل التواصل الاجتماعي كبيئة جديدة أكثر استقطابا وتأثيرا على المستفيد ومرافقته زمنيا ومكانيا.
- ❖ محاولة الكشف على صعوبات وعراقيل دخول المكتبات الجامعية الجزائرية إلى بيئة وسائل التواصل الاجتماعي، لتحقيق جودة الخدمة المعلوماتية.

4.1.1 الإشكالية

يعيش العالم اليوم على وقع تطورات تكنولوجية ومعلوماتية وتقنية متسارعة، أفضت إلى وجود تطبيقات تسمح بالتفاعل والتشارك والتواصل بين مختلف شرائح المجتمع ومؤسساته في بيئة مجتمع افتراضي؛ يتصف بغزارة المعلومات وتداولها بسرعة فائقة وتقديم خدمات أكثر فاعلية وإفادة، ويعتبر الويب 2.0 أبرز سمات هذا المجتمع الافتراضي.

وتعد وسائل التواصل الاجتماعي من إفرزات الجيل الجديد لاستخدامات الانترنت وأكثرها شيوعا واستخداما، إذ تتسم معالمها بالمشاركة المعرفية والإتاحة الحرة عبر مختلف مواقعها وصفحاتها القائمة على مبدأ بناء العلاقات، ونشر وتبادل الخبرات وتكوين مجموعات ومؤسسات معرفية افتراضية من خلال تعزيز دور المستفيد، ودعم مشاركته في إثراء المحتوى على شبكة الانترنت على أوسع نطاق غير محدد المعالم والاتجاهات، الأمر الذي دفع مؤسسات المعلومات إلى اعتمادها في مجال جمع، إنتاج، تنظيم وإتاحة الخدمات والمعلومات وطرق الوصول إليها.

وباعتبار المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات إحدى مؤسسات المعلومات التي استفادت من مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في عملية تجهيز المعلومات، كاستخدام البرمجيات الوثائقية الإمتلاكية منها أو الحرة في تسيير مختلف مراحل السلسلة الوثائقية، ورقمنة أرصدها، واعتمادها على الانترنت وتطبيقاتها، فقد تغير نمط عملها من الأسلوب التقليدي القائم على مبدأ تقديم الخدمة في اتجاه واحد من المكتبة إلى المستفيد، إلى أسلوب جديد قائم على تعظيم دوره (المستفيد) كطرف فاعل في تقديم الخدمات إلكترونيا، فتوسع نطاق عملها وأصبح أكثر مرونة وقدرة على الاستجابة لمتغيرات الواقع الافتراضي من خلال إنشاء مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت لتسجيل حضورها ضمن الخريطة العالمية، فضلا عن استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي كوسيلة لتسويق خدماتها وأنشطتها الإلكترونية على مواقعها، كإحالة الروابط الإلكترونية لمختلف قواعد البيانات والمعلومات من أجل الإحاطة الجارية للمستفيد عبر هذه المواقع.

أما أخصائي المعلومات فلم يبق في منأى عن هذه التغيرات، إذ تم إعادة صياغة أدواره التقليدية كانتظاره

للمستفيد، وقيامه بمهامه بعيد عنه (المستفيد)، إلى أدوار جديدة يترافق فيها معه ويشاركه في مهامه المكتبية كتوصيف المحتوى وغيرها، وذلك بما يتطلبه هذا الفضاء من مهارات تقنية، معلوماتية وحتى شخصية، باستخدامه مواقع وسائل التواصل الاجتماعي كالمدونات، مواقع التواصل الاجتماعي، الملخص الوافي للموقع RSS وغيرها، غير أن ذلك لا يمنع من وجود صعوبات وعراقيل تحول دون تحقيق ذلك، كافتقار أخصائي المعلومات للمهارات التكنولوجية، غياب التكوين المستمر في تكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى ضعف الاهتمام بانشغالاته المهنية من قبل الإدارة المركزية للجامعة وغيرها.

ومواكبة لهذا التطور سعت المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات الجزائرية إلى دخول العالم الرقمي من خلال تغيير طرق العمل التقليدية وتعويضها بطرق وأساليب إلكترونية تزيد من فعاليتها وقدرتها على تحقيق أهدافها، وجعل خدماتها أكثر قربا من المستفيد من خلال تسجيل حضورها على وسائل التواصل الاجتماعي بغية تقديم المستجديات في الميادين العلمية والاجتماعية للمستفيدين، وكذا تطوير الجانب المعرفي والتقني لأخصائي المعلومات، إضافة إلى دعم عملها في هذه البيئة (بيئة وسائل التواصل الاجتماعي) وتحسيد التفاعل والتواصل والمشاركة مع المستفيد، غير أنه ينبغي الإشارة أن هذا التغيير لا يسقط على كل المكتبات الجامعية، فبعضها لا يزال يعتمد على الأساليب التقليدية في تقديم الخدمات.

ومن أجل إبراز مختلف الأطر النظرية والتطبيقية وتقصي واختبار مستوى الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات الجزائرية، تحاول الدراسة الراهنة الانطلاق من تساؤل رئيسي مفاده: ما دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية بالشرق الجزائري؟.

من أجل دراسة الإشكالية بشكل يسير تم صياغة ثلاثة أسئلة فرعية:

1. إلى أي مدى يسهم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في زيادة العلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات في بيئة البرمجيات الوثائقية؟
2. كيف تسهم وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية؟
3. ما دور استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تفعيل خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين عبر مختلف مواقع الويب؟

5.1.1 فرضيات الدراسة

تعتبر الفرضيات في البحث العلمي بمثابة تخمين لاستنتاج أولي ذكي يتوصل إليه الباحث ويتمسك به، ولكن بشكل مؤقت إلى أن يتوصل إلى الاستنتاجات الفعلية بموجب البيانات والمعلومات التي قام بجمعها وتحليلها،¹ في ضوء الأدبيات المتوفرة المتصلة بموضوع الدراسة، وفي ضوء الإشكالية وما أثارته من تساؤلات، تم صياغة فرضية عامة وثلاث (3) فرضيات جزئية قابلة للاختبار والتقصي كما يلي:

1.5.1.1 الفرضية العامة

❖ يزيد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري.

2.5.1.1 الفرضيات الجزئية

الفرضية الجزئية الأولى

❖ يزيد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من العلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات في بيئة البرمجيات الوثائقية.

الفرضية الجزئية الثانية

❖ تسهم المدونات الإلكترونية في زيادة تسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية.

الفرضية الجزئية الثالثة

❖ لاستخدام الملخص الوافي للمواقع RSS دور في تفعيل الإحاطة الجارية للمستفيدين عبر مواقع الويب.

6.1.1 تحديد المفاهيم

تتعدد المشاكل والعراقيل التي تعترض البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية عموماً وعلم المكتبات خصوصاً، ولعل أبرزها تتمثل في تحديد المفاهيم باعتبارها حلقة مفصلية في العلاقة بين الجانبين النظري والميداني، بسبب تميزها بالمرونة والغموض وعدم الوضوح وتعدد استعمالها. ويتفق الباحثون على أن المفاهيم ليست بارزة للجميع بنفس الدرجة، وذلك لاختلافها باختلاف الراصدين لها، المتخصصين فيها والمتعاشين معها، وعليه تعتبر خطوة تحديد المفاهيم خطوة ذات أهمية لتوضيح الرؤى، وفهم التصورات حول موضوع وسائل التواصل الاجتماعي ودعمها لتكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات.

¹ - قنديلجي، عامر إبراهيم. منهجية البحث العلمي. ط1. الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2012. ص. 57.

1.6.1.1 الدور

الدور مصطلح اجتماعي، نفسي استخدم للدلالة على أنماط سلوكية تكوّن وحدة ذات معنى، وتبدو ملائمة لشخص يشغل مكانة معينة في المجتمع، أو يشغل مركزا محددًا في علاقات مبادلة، كما يتركز مصطلح الدور حول بعض الحقوق والواجبات ترتبط بوضع محدد للمكانة داخل جماعة أو موقف اجتماعي معين¹. أما في الدراسة الراهنة فيقصد بمصطلح الدور الوظيفة التي تؤديها وسائل التواصل الاجتماعي كآليات جديدة لتنفيذ خدمات تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات، ومرافقة المستفيد زمنيًا ومكانيًا.

1.1.6.2 وسائل التواصل الاجتماعي

الوسيلة جمعها وسائل وسل (بضم السين واللام) "وهي الأداة، الأسلوب، الطريقة التي يتحقق بها غرض محدد"².

وكلمة اتصال مأخوذة من اللغة الإنجليزية أو الفرنسية وتستعمل لفظا واحدا للدلالة عليها وهي كلمة communication وهي مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى common أي عام وذلك أن الفرد حين يتصل بالآخر فإنه يهدف عادة للوصول إلى اتفاق عام أو وحدة فكر بصدد موضوع الاتصال"³. كما تعني "عملية تبادل المعلومات الآراء والأفكار والمشاعر والمواقف والاتجاهات بين الأفراد والمجموعات سواء داخل المجتمع الواحد أو خارجه"⁴.

أما التواصل الاجتماعي فيقصد به "التأثر بالآخرين والتأثير عليهم أو بمعنى أوضح التبادل الثقافي والمعرفي والمعلومات بين أفراد المجتمع الواحد وبين مجتمع ومجتمع آخر، وتبادل الخبرات والمهارات المختلفة واكتساب الآداب والثقافات واللغات والعادات الاجتماعية المختلفة بين مكونات المجتمع بتكلفة أقل وسرعة أعلى وأسلوب حديث"⁵.

¹ - هامل، عبد النور. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية. 2018، مج 3، ع 4. ص.ص. 68-76. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/78672>. (تمت الزيارة يوم 2019/0/16)

² - عمر، أحمد مختار. معجم اللغة العربية المعاصرة. ط 1. القاهرة: علم الكتب، 2008. ص. 1441

³ - درويش، عبد الهادي؛ ثكلا، ليلا. أصول الإدارة العامة، مصر: المكتبة الأنجلو مصرية، 1976. ص. 463

⁴ - <https://www.merriam-webster.com>. (Consulté le 25/12/20218)

⁵ - عبد الجواد، سامح زينهم . وسائل التواصل الاجتماعي والجيل الثاني للمكتبات: النظريات والتطبيقات، ج 1. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2017. ص. 70

كما عرف التواصل الاجتماعي بأنه "جميع أشكال الاحتكاك والتواصل التي تفرضها العلاقات الاجتماعية الإنسانية، وتدعو لأغراض الحياتية والمعيشية للفرد والجماعة، فكل احتكاك اجتماعي في أي مجال كان سواء في مجال الحياة العامة أو التعليم أو غيرهما... يعتبر توصالا اجتماعيا بين أفراد هذه الجماعة"¹. ويرتبط مفهوم التواصل الاجتماعي بمصطلح الوسيلة تبعا لطبيعة وموضوع الدراسة فنصبح أمام مفهوم ذو أهمية اتصالية يتمثل في وسائل التواصل الاجتماعي، الذي أخذ تعريفات متعددة بتعدد وجهات نظر الباحثين والمهتمين بمجالات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات.

حسب قاموس **Collins English Dictionary** تشير وسائل التواصل الاجتماعي إلى "مواقع الويب وبرامج الكمبيوتر التي تجعل الاتصال ممكنا باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية"². كما عرفت بأنها "مواقع أو تطبيقات أخرى مخصصة لإتاحة القدرة للمستخدمين للتواصل فيما بينهم من خلال وضع معلومات وتعليقات ورسائل وصور..."³.

أما قاموس **Maraiam Webster** فيعرفها بأنها "أشكال مختلفة من وسائل الاتصال الإلكتروني يتم إنشاؤها بغرض التواصل الاجتماعي على الانترنت، يمكن من خلالها للمستخدمين تكوين مجتمعات افتراضية على الانترنت، يتبادلون فيها المعلومات والأفكار والرسائل والعديد من المحتويات الأخرى كالصور والفيديوهات"⁴. تعرفها **Daniel Nations** بأنها "أدوات اتصال على شبكة الانترنت تمكن الناس من التفاعل مع بعضها من خلال تبادل واستهلاك المعلومات"⁵.

أما **كايلان وهانلين Kaplan & Helin** فيعرفا وسائل التواصل الاجتماعي بأنها "مجموعة من تطبيقات الانترنت التي تبنى على أسس أيديولوجية وتكنولوجية من الويب 2، والتي تسمح بإنشاء وتبادل المحتوى الذي يتم إنشاؤه بواسطة المستخدم"¹.

¹ - بوكرزاة، كمال ؛ غزال، عبد الرزاق . الاستخدامات التواصلية والإشاعات المعرفية لمواقع التواصل الاجتماعي : دراسة ميدانية لفئة الشباب الجامعي . مجلة المكتبات والمعلومات . 2013، مج 4، ع 2. ص.ص. 14-31. متاح على الرابط: <http://asjip.Cerist.dz/en/article/1372>. (تمت الزيارة يوم 2018/11/12)

² - <http://collins dictionary.com/dictionary/english/social media>. (Consulté le 27/12/2018).

³ - السويدي، جمال سند. وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية: من القبيلة إلى الفيسبوك. ط4. 2014. ص. 20. متاح على الرابط: <https://ia600107.us.archive.org/9/items/yacine-00037/yacine-00037.pdf>. (تمت الزيارة يوم 2019/03/11)

⁴ - <https://www.merriam-webster.com>. (Consulté le 21/03/2021).

⁵ - Danial, Nation: What is social media?. [en ligne] 2021. Disponible sur <https://www.lifewire.com/what-is-social-media-explaining-the-big-trend-3486616>. (Consulté le 21/03/2021)

أما سامح زينهم عبد الجواد فيعرفها بأنها "تشتمل على الخط المباشر، والتي يستخدمها الناس لمشاركة أفكارهم وخبراتهم وآرائهم مع بعضهم البعض، كما أنها أدوات تعتمد على الانترنت تستخدم لتطوير ومشاركة المحتوى"².

كما عرفت بكونها "تطبيقات تكنولوجية حديثة تعتمد على الويب من أجل التواصل والتفاعل بين البشر عن طريق الرسائل الصوتية المسموعة، والرسائل المكتوبة، والرسائل المرئية، وتعمل هذه الوسائل على بناء وتفعيل المجتمعات الحية في بقاع العالم، إذ يقوم البشر بمشاركة اهتماماتهم وأنشطتهم بواسطة هذه التطبيقات"³. تعرفها هنية محمد خليفة بأنها "خدمة متوفرة على الانترنت تعمل على ربط ومشاركة وتشبيك عدد كبير من المستخدمين من شتى أرجاء العالم في موقع إلكتروني واحد، يتواصلون معا مباشرة، ويتبادلون الأفكار والمعلومات ويتناقشون قضايا لها أهمية مشتركة بينهم، ويتمتعون بخدمات الأخبار، والمحادثة الفورية والبريد الإلكتروني، ومشاركة الملفات الصوتية، والصورة، وملفات الفيديو، والصوتيات"⁴.

مما سبق يمكن تعريف وسائل التواصل الاجتماعي إجرائيا على أنها مجموعة التطبيقات الإلكترونية المهيكلة، تعتمد على فلسفة الجيل الثاني من الويب وتقنياته، تمنح المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات القدرة على مرافقة المستفيد والتواصل معه بشكل لا تزامني، وتمكنها من تسويق خدماتها وأنشطتها الإلكترونية المختلفة للبقاء على صلة دائمة مع محيطها الأكاديمي والاجتماعي.

3.6.1.1 تكنولوجيا المكتبات

يمكن التعرض لهذا المفهوم من خلال تحديد كلا من شطريه: التكنولوجيا Technologie والمكتبات

.Bibliothèques

¹ - الدوي، إبراهيم أحمد، شبكات التواصل الاجتماعي . متاح على الخط : arabrcrc.org/getattachment . (تمت الزيارة يوم 2019/02/12)

² - عبد الجواد، سامح زينهم . وسائل التواصل الاجتماعي والجيل الثاني للمكتبات : النظريات والتطبيقات . ج1. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2018. ص. 69

³ - الزبيدي، بشاير سعود . وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تسويق خدمات المعلومات في مكتبات دولة الكويت . وقائع المؤتمر السنوي لإعلم (الثامن والعشرون) حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي . القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الرابط: <http://fr.scribd.com/document/372344710> . (تمت الزيارة يوم 2019/03/12)

⁴ - خبراني، محمد علي موسى؛ القرقي، عبد الرحمن بن عبد عبيد علي . الملك عبد العزيز . وقائع المؤتمر السنوي لإعلم (الثامن والعشرون) حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي . القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الرابط: <http://fr.scribd.com/document/372344710> . (تمت الزيارة يوم 2019/03/12)

لغويا اشتقت كلمة تكنولوجيا **Technologie** والتي عبرت تقنيات "من الكلمة اليونانية **Techne** وتعني فنا أو مهارة، والكلمة اللاتينية **Texere** وتعني تركيباً أو نسجاً، والكلمة **Logos** وتعني علماً أو دراسة، وبذلك فإن كلمة تكنولوجيا تعني علم المهارات أو الفنون، أي دراسة المهارات بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة"¹. كما عرفها قاموس **أوكسفورد** بأنها "الدراسة العلمية للفنون العلمية أو الصناعية، وكذلك باعتبارها تطبيقاً للعلم"².

أما من الناحية الاصطلاحية فقد تعددت التعاريف المقدمة لمصطلح التكنولوجيا، نظراً لتعدد المداخل النظرية المقدمة من طرف الباحثين والدارسين في شتى مجالات المعرفة، إضافة إلى التطورات المتسارعة التي مست مجال التكنولوجيا نفسها، ومن بين التعاريف المقدمة للتكنولوجيا ما يلي:

يعرفها قاموس **Webster** بأنها "اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلاً عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم"³.

يعتبر هذا التعريف للتكنولوجيا أنها الوسائل التي تحقق منفعة اقتصادية للناس وتوفر نوع من الرفاهية الاجتماعية وتحل المشاكل.

فيما يرى **دافت Doft** بأن التكنولوجيا هي "الأدوات والأساليب المستخدمة لنقل أو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات"⁴.

هذا التعريف يركز على إنتاج الأجهزة والأدوات (الجانب المادي)، واستعمالها لتحويل المدخلات بمنتهى كفاءة لتلبية الحاجات الإنسانية.

في حين يعرفها **علي حبيش** بأنها "دراسة مجموعة من المعارف والمهارات اللازمة لتصنيع منتج معين، وإقامة الوسائل الآلية اللازمة لإنتاجه، حيث أن التكنولوجيا بصفة عامة هي الوسائل الديناميكية المتطورة، أو مجموعة من الطرق أو المعارف التي تفترض فيها القدرة على حل مشكلات الإنسان المعقدة والمتداخلة، التي تشكل الإطار الحياتي للإنسان"⁵.

¹ - الهاشمي، مجد الهاشمي. تكنولوجيا ووسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة. عمان: دار أسامة. 2004. ص. 44

² - University press. Oxford word power. British: University press, 1999. P. 769

³ - منصور، فوزي. مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلوميتال - تبسة. دكتوراه

علوم. علم الإعلام والاتصال: جامعة عنابة، 2010. ص. 18

⁴ - الصيرفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات. ط 1. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009. ص. 13

⁵ - سالم، صلاح مصطفى. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن القومي للمجتمع. ط 1. القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية

والاجتماعية، 2003. ص. 59

هذا التعريف يتفق مع ما تقدم كونه يعتبر التكنولوجيا تقتصر على الجانب المادي لتحقيق منفعة اقتصادية وحل مشكلات الإنسان.

كما يشير مصطلح التكنولوجيا إلى أنها "أداة من أدوات الإدارة المستخدمة لمعايشة التغيرات، وتتألف من المكونات المادية والأجهزة بمختلف أجزائها وأنواعها، والمكونات البرمجية التي تمثل البرامج التطبيقية المختلفة وتكنولوجيا التخزين، إضافة إلى تكنولوجيا الاتصالات والشبكات"¹.

هذا التعريف يعتبر التكنولوجيا وسيلة لمعالجة التغيرات التي تطرأ على العمل الإداري، وهي نتاج دمج تكنولوجيا التخزين وتكنولوجيا الاتصال.

فيما تعرفها أسما حسين حافظ بأنها "متابعة معطيات العصر من وسائل وأجهزة ومبتكرات، وتطبيق استخداماتها الحديثة، والاستفادة منها شتى مناحي الحياة الإنسانية، بما في ذلك تأثيراتها في مجال المعلومات والاتصال الإعلامي بمختلف وسائله وقنواته وأجهزته"².

يعتبر هذا التعريف التكنولوجيا مسايرة لتطورات الحاصلة في مجال الصناعة التكنولوجية وتأثيراتها في مجال المعلومات وما يرتبط بها والاتصال الجماهيري ومتطلباته.

تأسيسا عما سبق، فالتكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة المعارف العلمية التي يمكن ترجمتها إلى صناعة لإنتاج وسائل وأجهزة تكنولوجية تدخل في تجهيز وصناعة المعلومات، تتماشى مع مقتضيات العصر، بغية تحقيق المنفعة الاجتماعية وحل مشكلات الحياة اليومية.

أما أصل كلمة مكتبة Bibliothéque فهو إغريقي مكون من كلمتين مركبتين Biblios بمعنى كتاب وThéké بمعنى مستودع، كما تحمل الكلمة معنيان الأول تجميع الكتب، والثاني المكان والتجهيزات التي تم عليها ترتيب الكتب وتنظيمها داخل البناية المخصصة لذلك، وقد أصبحت بهذا المعنى الثاني منذ سنة 1690³.

أما من الناحية الاصطلاحية، فقد تعددت التعاريف بتعدد واختلاف رؤى المختصين بمجال المكتبات والمعلومات، فيعرفها هازارد بأنها "مجموعة من الكتب والمواد الأخرى التي يحتفظ بها للقراءة والدراسة والاستخدام، أو هي مكان أو مبنى أو غرفة، أو غرفة مخصصة لحفظ واستخدام مجموعات مكتبية كالكتب والمجلات"¹.

¹ - زرار، العياشي؛ غباد، كريمة. استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية. ط 1. عمان: دار صفاء للنشر، 2016. ص. 17

² - حافظ، أسما حسين. تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي والرقمي. ط 1. القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009. ص. 11

³ - عين أحجر، زهير. تقييم تقنيات الإعلام الآلي التوثيقي المطبقة في المكتبة الوطنية الجزائرية ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST: دراسة تحليلية لموقعيهما على شبكة الانترنت. دكتوراه علوم. علم المكتبات: جامعة قسنطينة 2، 2010. ص. 57

يعتبر هذا التعريف الأكثر بساطة المقدمة لمفهوم المكتبة وذلك باعتبارها مجرد مخزن أو مستودع لحفظ مصادر المعلومات لتستخدم عند الحاجة.

كما تعرف على أنها "عبارة عن مؤسسة علمية ثقافية تربوية اجتماعية، تهدف إلى جمع مصادر المعلومات بأشكالها المختلفة (المطبوعة وغير المطبوعة)، بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء، التبادل، الإيداع) وتنظيم هذه المصادر (فهرستها، تصنيفها وترتيبها)، وتقديمها لمجتمع المستفيدين في المكتبة (القراء، الرواد، الباحثين) بأيسر وأسهل الطرق من خلال عدد الخدمات المكتبية (الإعارة، الإرشاد، التصوير...)، وذلك عن طريق عدد من العاملين المتخصصين والمدربين في مجال المكتبات والمعلومات"².

يعتبر هذا التعريف المكتبة مؤسسة قائمة بذاتها، تتنوع مصادرها بتنوع حوامل المعلومات، وتستجيب

للحاجات المعرفية للرواد بعد أن تخضع هذه المصادر لمجموعة من العمليات الفنية بواسطة المكتبي المؤهل .

ونتيجة للاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات في مختلف الأعمال الفنية بالمؤسسات التوثيقية بمختلف

أنوعها وفي مقدمتها المكتبات الجامعية أصبح مصطلح المكتبة يعكس مصطلح مركز معلومات، كونها تسعى إلى

توثيق وتنظيم المعلومات ومصادرها من خلال جمعها وتنظيمها واسترجاعها وتوصيلها إلى الجمهور العريض من

المستفيدين باستخدام أدوات البحث البيبليوغرافية التقليدية منها والإلكترونية.

بناء على ما تقدم يمكننا اعتبار **المكتبات بأنها مراكز معلومات** لها بعد علمي تربوي واجتماعي تركز

فلسفتها على عمليات جمع وحفظ وتنظيم مصادر المعلومات التقليدية منها والإلكترونية مستخدمة التكنولوجيات

المناسبة للتحكم في التدفق الهائل للمعلومات بمختلف أشكالها، وذلك لتلبية حاجيات المستفيدين المتغيرة بالطرق

والأساليب المناسبة عن طريق عدد من أخصائي المعلومات ذوي التكوين والتدريب المناسبين.

ويربط مفهوم التكنولوجيا بمفهوم المكتبات تبعا لطبيعة الدراسة نصبح أمام مفهوم مكتبي ذو أهمية يتمثل في

تكنولوجيا المكتبات والذي وجدنا أنه يرتبط ارتباطا وثيقا بمفهوم تكنولوجيا المعلومات.

فالمعلومات هي "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفية مناسبة، بحيث تعطي معنى خاص،

وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم، تمكن الإنسان من الاستفادة منها للوصول إلى المعرفة واكتسابها"³، كما

تشير إلى "ناتج البيانات من خلال إخضاعها لعمليات خاصة مثل التحليل والتركيب، من أجل استخلاص ما

¹ - الترتوري، محمد عوض؛ الرتب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. ط 1. عمان: دار

الحامد، 2009. ص. 101

² - الشريحي، نجيب. تكنولوجيا المعلومات والمكتبة: الواقع والتحديات، عمان: مؤسسة عبد الحميد شومان، 2000. ص. 64

³ - زرزار، العياشي؛ غياد، كريمة. مرجع سابق. ص. 20

تضمنته البيانات من مؤشرات وعلاقات، ومقاربات وموازنات ومعدلات وغيرها، من خلال العمليات الحسابية المتعلقة بعلم الرياضيات، والطرق الإحصائية والرياضية والمنطقية، أو من خلال إقامة نماذج المحاكاة، فهي البيانات التي خضعت للمعالجة"¹.

أما تكنولوجيا المعلومات فهو اختصاص واسع "يهتم بجميع نواحي المعلومات، صناعة وتحويلا واقتصادا، فهي لا تمثل قناة اتصال جديدة، بل تمثل أيضا مجموعة من إمكانيات تناول وتداول المعلومات"²، فهي تركز "على نظم الحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات، ورأس المال البشري، وتعتبر من أضخم الصناعات في العالم من حيث القيمة المضافة، وفرص النمو، ورمزا للثورة الصناعية الثالثة"³.

ومن التعاريف المقدمة لمفهوم تكنولوجيا المعلومات نذكر:

هي "عبارة عن الأعمال الآلية والتعليم وزيادة المهارات عن طريق ما يعرف باستخدام الحواسيب والانترنت، وما يتعلق بها من أدوات وأساليب عمل تكنولوجية"⁴.

كما أنها تعني "الحصول على المعلومات الصوتية، والرقمية، وتجهيزها واختزانها، وبثها، وذلك باستخدام مجموعة من التقنيات الحاسوبية والاتصالية عن بعد"⁵.

وهي "الأنظمة، والأدوات المستخدمة لتلقي وتخزين وتحليل وتوصيل المعلومات، بكل أشكالها وتطبيقها لكل جوانب حياتنا"⁶.

وعليه تعد تكنولوجيا المعلومات "إحدى أهم الوسائل التي توصل المراكز العلمية بالفروع، وتقديم خدمات الوصول بين جانب آلي وآخر، وبين مستخدم وآخر، إنها وسيلة كسر حواجز الزمان والمكان، والأداة العملية

¹ - الدهوي، محمد الهادي. دور المكتبات ومراكز المعلومات في إعداد وتدريب عمال المعرفة في ظل الجودة الشاملة. مجلة المكتبات. 2019، ع. 21. ص.ص. 9-31

² - فيزر، جون؛ بيترجز، بول. دائرة المعارف الدولية لعلم المعلومات والمكتبات (ترجمة محمد فتحي عبد الهادي). القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2003. ص. 115

³ - زين الدين، صلاح. تكنولوجيا المعلومات والتنمية: الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية في مصر. ط 1. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2002. ص. 14

⁴ - المعطوم، نادية مسعود. استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في شركة (ليبيا نفط): دراسة ميدانية. مجلة المكتبات والمعلومات. 2019، ع 21. ص. ص. 97-122

⁵ - الصيرفي، محمد. مرجع سابق. ص. 13

⁶ - عين أحجر، زهير. مرجع سابق. ص. 22

للمشاركة في الموارد، وتنمية الرغبة في التواصل، فهي أكثر الوسائل فاعلية لكسر مركزية المعلومات، وجعلها أكثر ديمقراطية وجمهورية¹.

تأسيساً عما سبق، يمكننا اعتبار تكنولوجيا المكتبات بأنها مجموع الأدوات المتكاملة (أجهزة الحاسب الآلي، البرمجيات الوثائقية المتكاملة، شبكة الانترنت...) التي تعمل على تجهيز المعلومات ووضعها في متناول المستفيدين بالطرق المناسبة لتحقيق فاعلية الأداء وجودة الخدمة، وتسهيل التواصل مع أخصائي المعلومات.

4.6.1.1 مراكز المعلومات

وتعتبر مراكز المعلومات واحدة من أنواع المؤسسات الوثائقية، ونظام من نظم المعلومات، ظهرت بمذة التسمية لأول مرة في النصف الثاني من القرن العشرين في الدول الأوروبية، وفي أمريكا، ثم إلى اللغة العربية بنفس التسمية خلال الستينات من نفس القرن للدلالة على استخدام الحاسوب في اختزان المعلومات ومعالجتها واسترجاعها².

حسب ألسن ماونث **Alsen Maonte** "يدل مصطلح مراكز المعلومات عن تلك الوحدات التي تقدم خدمات معلومات رفيعة المستوى في موضوعات محددة ودقيقة"³.

فيما يرى **حشمت قاسم** بأنها "ورث لمراكز المعلومات التي كانت تهتم بالأشكال غير التقليدية لمصادر المعلومات، والأساليب غير التقليدية في معالجة هذه المصادر، فضلاً عن الاعتماد على المتخصصين في المجالات الموضوعية، والمؤهلين مهنيًا في طرق المعالجة الفنية للوثائق، إضافة إلى تقديم خدمات أكثر إيجابية من تلك التي تقدمها المكتبات التقليدية"⁴.

كما يشير مصطلح مراكز المعلومات "إلى شكل متطور عن مراكز التوثيق، تقوم بنفس المهام، إلا أنها تتميز بدراسة مكونات المعلومات ذاتها، وسلوكها والتعرف على القوى المتحركة في تدفقها، ووسائل تجهيزها، لتسهيل تداولها واستخدامها، كما تقوم مراكز المعلومات بدراسة إنتاج المعلومات وجمعها وتنظيمها، ونقلها واستخدامها في إطار بنوك أو قواعد معطيات أو نظم معلومات وشبكات"⁵.

¹ - علي، نبيل. العرب وعصر المعلومات. (عالم المعرفة). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1994. ص. 92

² - عين أحجر، زهير. مرجع سابق. ص. 116

³ - عليان، ربحي مصطفى. مرجع سابق. ص. 80

⁴ - قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. ط 2. القاهرة: دار غريب، 2008. ص. 83

⁵ - صوفي، عبد اللطيف. علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001. ص. 110

بناء عما سبق، يمكن تعريف مراكز المعلومات إجرائياً بأنها المكان الذي يتم فيه إنتاج وتوفير المعلومات، بالطرق الحديثة باستعمال التكنولوجيا الحديثة للمعلومات لتسهيل الوصول إليها بعد توفيرها وفق الحاجة المطلوبة وتنظيمها ومعالجتها بالآلية والكيفية التي تحافظ على علاقتها مع المستفيد من خلال الإجابة عن الاستفسارات الواردة وتقديم خدمات البحث الراجع عن الإنتاج الفكري بكل أشكاله ويتوافق هذا المعنى مع المفهوم الحديث للمكتبات.

7.1.1 الدراسات السابقة

تمثل الدراسات السابقة مرحلة أساسية في البحث العلمي باعتبارها أحد مصادر المعلومات لدراسة وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات، وقد تعددت وتنوعت هذه الدراسات بتعدد المداخل النظرية والمنهجية المستخدمة وتباين المرجعية التي قامت عليها، أو من حيث النتائج المتوصل إليها. لهذا نحاول هنا عرض بعض هذه الأبحاث والدراسات التي ناقشت موضوع وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات بطريقة واضحة ومباشرة، حتى يتضح موقع الدراسة الراهنة من الدراسات الأخرى، وينبغي الإشارة أن تصنيف هذه الدراسات والأبحاث تم في ضوء التقسيم الجغرافي.

1.7.1.1 الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى¹

قام بها الباحثان Frank Boateug, Yan Quan Liu (2013) بعنوان : **Web 2.0**

Application usage and trend, in top USA Academic libraries. هدفت الدراسة إلى

توضيح بعض الأنماط المستخدمة والاتجاهات المعتمدة في تبني أحد وسائل التواصل الاجتماعي، وهي دراسة يمكن أن يعتمد عليها مديري وأمناء المكتبات الجامعية أثناء التخطيط لاعتماد تطبيقات الويب 2.0، تم اختيار أفضل 100 جامعة في الولايات المتحدة الأمريكية من مجلة US News & World Report لعام 2013 لتطبيق

الدراسة التي استخدم فيها الباحثان منهج تحليل المحتوى من خلال تطوير قائمة مرجعية كأداة بحث تعتمد على قوائم المراجعة والاستبيان، حيث تم اختيار كل من blog، wiki، vodcast، podcast كإشارات مرجعية من مواقع المكتبات الجامعية المختارة للدراسة وقد أظهرت نتائج الدراسة أن:

✓ جميع المكتبات الأكاديمية المختارة لها حضور على وسائل التواصل الاجتماعي (الفايسبوك، تويتر).

¹ - Boateug, Frank ; Yan, Guan Liu. : Web 2.0 Application usage and trend, in top US Academic libraries [en ligne].2017; library Hitech, vol 32 issue: 1, p.p 120-138. Disponible sur: <http://doi.org/10.1108/LHT07.2013.0093>. (Consulté le 13/11/2018)

✓ المدونات هي الأداة الثانية الأكثر شعبية بنسبة مشاركة قدرت 99 %، تليها خدمة RSS بنسبة 97%.

✓ بلغت نسبة المشاركة في مدونات الفيديو والبوكادست 47% و 46% على التوالي، في حين استخدمت ما نسبته 39 % من المكتبات الأكاديمية إشارات مرجعية اجتماعية على مواقعها الإلكترونية.

2- الدراسة الثانية¹

قام بهذه الدراسة الباحثان **Aras, Hurige Çoloklar ;Bahar Biçen** (2015). بعنوان **The**

Role of Social Media in the Promotion of Universit Libraries، حيث اختيرت

المكتبات الجامعية بمنطقة مرمرة بتركيا كعينة تمثيلية لهذه الدراسة.

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية في

تركيا وتحديد تأثيرها التنموي. وهي دراسة مسحية شملت 66 مكتبة جامعية عامة وخاصة في منطقة مرمرة،

وجمعت البيانات من خلال مراجعة صفات الويب الخاصة بالمكتبات وتحليلها.

وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج نوجز أهمها فيما يلي:

✓ تستخدم 64 % من المكتبات في الجامعات الخاصة، و 36 % من المكتبات في الجامعات العامة وسائل التواصل الاجتماعي.

✓ 5 % من المكتبات الجامعية العامة والخاصة لا يستخدمون أي وسيلة من وسائل التواصل الاجتماعي.

✓ 26 % من المكتبات الجامعية العامة والخاصة تستخدم الفاييسبوك، و 15% يستخدمون twitter،

و 5% تستخدم Google plus، و 4 % يستخدمون المدونات أو youtub، و 3% يستخدمون

pinterest و 2% تستخدم Wordpress، و 1 % يستخدمون RSS.

✓ معظم المكتبات تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها أداة للعلاقات العامة لإعلام مستخدميها

عن الجديد، فضلا عن إعطائهم معلومات حول تقنيات المكتبة والبحث.

✓ تستخدم أدوات التواصل الاجتماعي في مكتبات الجامعات الخاصة بشكل أكثر فعالية منها في مكتبات

الجامعات العامة.

¹ - Aras, Hurige Çoloklar; Bahar Biçen. The Role of Social Media in the Promotion of University Libraries[en ligne]2015 . Journal of library and information sciens. Vol3n2. P.p.79-105 Disponible sur : <http://dx.doi.org/10.15640/jlis.v3n225>. (Consulté le 13/11/2018)

3- الدراسة الثالثة¹

قام بها **A' dillah Mustufa, Intan Nubaizira Zainuddin** (2016) بعنوان: **Social**

Media promotional tools in academic labrairy. اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان التي

وزعت على عينة من 50 طالب في إحدى المكتبات الجامعية الماليزية.

وخلصت الدراسة إلى نتيجة أساسية تتمثل في أن منصة الفايسبوك توفر أكبر تأثير كأداة ترويج ونشر

للمعلومات، والرد على استفسارات المستخدمين، كما توفر ردود فعل فورية عن الترويج للمبادرات، في حين

أوصت الدراسة بضرورة تحسين موقع المكتبة من أجل توفير تجربة أفضل للمستخدم في مجال الوعي بالخدمات

والأنشطة.

4- الدراسة الرابعة²

قامت بها **Eunice Nonhlanhla Ngcobo** (2017) بعنوان: **The use of web 2.0**

technologies in academic libraries in Sout Africa. هدفت الدراسة إلى تحديد مدى

استخدام تقنيات الويب 2.0 من قبل أمناء المكتبات الأكاديمية، إضافة إلى التحقق من أسباب اعتماد وعدم

اعتماد تقنيات الويب 2.0 من قبل بعض أمناء المكتبات الأكاديمية في جنوب إفريقيا، وكذا طرح تدابير علاجية

لتكييف تقنيات الويب 2.0 من خلال الأكاديميين المكتبيين في جامعة كوازولوناتال.

ولتطبيق الدراسة اختيرت عينة قدرت بـ 17 مكتبة أكاديمية في جنوب إفريقيا من أصل 347 مكتبة

أكاديمية بحثية بطريقة عشوائية، واختير ما مجموعه 51 أمين مكتبة باستخدام طريقة المسح عبر الانترنت

والمقابلات الهاتفية للحصول على المعلومات منهم. تم الاعتماد على أداتي الإستبانة والمقابلة لجمع المعلومات.

حققت الدراسة معدل استجابة قدره 80.3% وهو أمر بالغ الأهمية من أجل تعميم النتائج على عدد

المكتبات مجال للدراسة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:

✓ تستخدم تقنيات الويب 2.0 في معظم أوساط المؤسسات الأكاديمية في جنوب إفريقيا.

¹ - A' dillah Mustufa, Intan Nubaizira Zainuddin, Social Media promotional tools in academic labrairy. IJCTE[en ligne]. 2016 , VOL 8. Disponible sur :www.IJCTE.ORG/index.php?in. (Consulté le 13/11/2018)

² - Eunice Nonhlanhla Ngcobo. The use of web 2.0 technologies in academic libraries in South Africa [en ligne]. 2016 . Doctoral thesis of philosophy in the information studies program, school of social science, college of humanities, University of Kwazulu, Pietermaritzburg, South Africa. Disponible sur: <http://rescarchspace.UKZN.ac.za/xmlui/bitstream/handel/10413/14478/Ngcobo-.pdf>. (Consulté le 06/11/2018)

✓ على الرغم من اعتماد المكتبات الأكاديمية في جنوب إفريقيا على تقنيات الويب 2.0 لتقديم خدمات ذات جودة عالية، إلا أن هناك بطئاً في اعتماد التقنيات في بعض المكتبات الأكاديمية.

5- الدراسة الخامسة¹

قام به ا Halimah Odunayo Amuda & Tella Adeyuida (2017) بعنوان:

Application of Social media for Innovative library Services in South

Western Nigeria University library. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أنواع وسائل التواصل

الاجتماعي التي يعتمدها موظفي المكتبات الجامعية في الجنوب الغربي لنيجيريا، إضافة إلى التحقق من الاستعداد

المؤسسي لاعتماد وسائل التواصل الاجتماعي، طبقت الدراسة المسحية على 36 مكتبة جامعية في جنوب غرب

نيجيريا، باستخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات والموزعة على 354 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من

النتائج أهمها:

✓ يعتبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أمر بالغ الأهمية لتقديم الخدمات بالمكتبات الجامعية مثل:

Delicious و LinkedIn و you tube، blog، twitter، facebouk، كما يستخدم أفراد العينة

و Ficker و myspace.

✓ تم تسجيل استخدام أوسع وأكثر لمنصة الفاييسبوك من طرف أفراد العينة.

✓ ما نسبته 68% من المشاركين في الدراسة استخدموا شبكة تويتر لعرض المعلومات المهنية.

✓ يستخدم أفراد العينة وسائل التواصل الاجتماعي من أجل توفير خدمات مرجعية ونشرها، ومعلومات عن

الكتب والبرامج الجديدة، إضافة إلى الأخبار عن خدمات المكتبات، أخبار الجامعة، أخبار وأحداث

المكتبة، قواعد البيانات والمجلات، وأدوات البحث والاقتراحات وغيرها.

✓ استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يعزز الدعاية للمكتبات، والخدمات، ومواد المكتبات، ويساعد على

الوصول إلى المزيد من المستخدمين والتواصل مع المكتبات الأخرى التي بدورها تعزز خدمات المكتبة.

¹ - Amuda, Halimah Odunaya & Adeyuida, Tella: Application of Social media for Innovative library Services in South Western Nigeria University library [en ligne].2017, journal of Belkanlibrary Union, vol 5, n° 2 p.p 10-16. Disponible sur: <http://balkanlibraries.org/Journal>. (Consulté le 06/11/2018)

6- الدراسة السادسة¹

قام بها **Yeni Budi Rachman** (2018) بعنوان: **Social media application in Academic librais Indonesian**

دراسة حول تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، وقد اختيرت المكتبات الأكاديمية الإندونيسية لتشخيص واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، والوقوف على المشاكل التي تعاني منها. سعت هذه الدراسة التي تندرج ضمن الدراسات الوصفية الكمية (حسب الباحث) إلى تحديد التطبيقات المستخدمة من قبل المكتبات، وقد اختيرت عينة من 51 مكتبة أكاديمية. وخلصت هذه الدراسة إلى نتائج علمية تتمثل في:

✓ المكتبات الأكاديمية في إندونيسيا تستخدم في الغالب وسائل التواصل الاجتماعي للترويج لخدماتها ومرافقها ومجموعاتها.

✓ منصة الفاييسبوك هي الأكثر استخداما من قبل المكتبات عينة الدراسة.

✓ نقص الموارد البشرية المؤهلة كان المشكل الرئيسي في صعوبة إدارة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي.

2.7.1.1 الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى²

قامت بها الباحثة **رحاب فايز أحمد سيد** (2010) بعنوان: **تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات :**

دراسة حالة لوضع مقترحات للمكتبات في العالم العربي . تهدف هذه الدراسة إلى تبيان المفاهيم والتعاريف المختلفة التي ظهرت حول الجيل الثاني للمكتبات في محاولة للوصول إلى مفهوم وتعريف لها، وتحليل أدوات الجيل الثاني للويب وتحديد أي منها يمكن تطبيقه في المكتبات وكيف؟ مع حصر بعض دراسات الحالة لمكتبات أجنبية على المستوى العالمي في محاولة لوضع مقترحات في العالم العربي.

¹ - Rachman, YaniBudi . Social media application in Indonesian Academic librais [en ligne]. 2018.Webology, Vol 15.p.p19-29. Disponible sur :http://webology.org/2018/v118 ...162pdf. . (Consulté le 03/12/2018)

² - أحمد سيد، رحاب فايز . تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات : دراسة حالة لوضع مقترحات للمكتبات في العالم العربي . دورية العلوم الإنسانية، بني سويف. 2010 ع 18. ص. ص. 167-251. متاح على الرابط : https://portal.arid.my/Publications/f43b59e0-1169-4979-bb10-88736dd4ab17.pdf (تمت الزيارة يوم 2018/12/11)

اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي من خلال وصف وتسجيل الأحداث التي مر بها الجيل الثاني للمكتبات مع إعطاء تفسير لها للتوصل إلى حقائق وتعميمات ساعدت على وضع مقترحات للمكتبات في العالم العربي، إضافة إلى منهج دراسة الحالة من خلال دراسة بعض المكتبات في العالم العربي من ناحية استخدامها لتطبيقات الجيل الثاني من المكتبات، وقد اقتصرَت الدراسة على نموذجين من المكتبات الوطنية وأربعة نماذج من المكتبات الجامعية وهي المكتبة الوطنية بويكز بالمملكة المتحدة، مكتبة اسكتلندا الوطنية، المكتبات الجامعية باستراليا، مكتبة جامعة لفرهامبتون ببريطانيا، مكتبة جامعة برتوريا بجنوب أفريقيا. توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ ليس هناك تعريف محدد للجيل الثاني للمكتبات، وإنما معظمها ما بين مؤيد ومعارض لها مثلما يحدث مع كل تكنولوجيا جديدة تظهر إلى الوجود.
- ✓ ظهرت فكرة الجيل الثاني للمكتبات عام 2005 أي بعد عام من ظهور الجيل الثاني للويب.
- ✓ هناك العديد من المكتبات في العالم الغربي تطبق أدوات الجيل الثاني للويب في جميع خدماتها.
- ✓ استخدام الجيل الثاني للمكتبات في العالم الغربي عبارة عن إنشاء مدونات أو ويكي من قبل أفراد سواء كان تخصصهم مكتبات أو أعضاء هيئة تدريس أم طلاب، لكن لا توجد مكتبة تقوم بإنشاء هذه الأدوات لاستخدامها في خدماتها.

2- الدراسة الثانية¹

قامت بها الباحثة **هندى حسن البلوشي** (2012) بعنوان: **خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك facebook**. تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي، ورصد التي تقدم خدماتها من خلال صفحاتها بمواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى التعرف على الخدمات المقدمة بهذه المواقع، وتحليل المحتوى المتاح على مواقع المكتبات محل الدراسة على منصات التواصل الاجتماعي. استخدمت الدراسة المنهج المسحي كونها تتطلب الولوج إلى صفحات المكتبات على مواقع التواصل الاجتماعي، والتعرف على الخدمات التي تقدم من خلالها، وقد طبقت الدراسة على عينة تقدر بسبعة (7) مكتبات جامعية منها واحدة أهلية وست (6) حكومية.

¹ - البلوشي، هندی حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك facebook. ماجستير. الآداب والعلوم الإنسانية : جامعة الملك عبد العزيز، 2012. متاح على الرابط : <http://www.kau.edu.sa>. (تمت الزيارة يوم 2018/11/20)

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ خمس من المكتبات الجامعية السعودية أضافت معلومات عن موقعها الجغرافي على الفايسبوك.
- ✓ إنفراد جامعة عفت بتحديد أوقات العمل على صفحاتها على الفايسبوك.
- ✓ مكتبة الأمير سلمان بجامعة الملك سعود تنفرد بتقديم الخدمة المرجعية على صفحتها بالفايسبوك.
- ✓ تستخدم ست من المكتبات الجامعية السعودية على صفحتها على الفايسبوك اللغة العربية كلغة رسمية للصفحة.
- ✓ عدد مشترك في كافة المكتبات الجامعية السعودية محل الدراسة على صفحات الفايسبوك 960 مشترك، وهو أقل من مشترك في مكتبة جامعة واشنطن وحدها الذين يقدر عددهم بـ 2265.

3- الدراسة الثالثة¹

قامت بها الباحثة خلود بنت أحمد البوسعيدي (2016) بعنوان: توظيف شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية لخدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية لجامعات مجلس التعاون الخليج العربي ، وتطور إشكالياتها حول مدى توظيف المكتبات الأكاديمية لجامعات مجلس التعاون لدول الخليج العربي لشبكات التواصل الاجتماعي في العملية التسويقية، والكشف عن الخدمات والأنشطة التسويقية المختلفة التي تقوم بها المكتبات الأكاديمية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الأنشطة التي يمكن تطويرها من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

استخدمت الباحثة في دراستها أسلوب تحليل المحتوى النوعي بعد جمع البيانات والمعلومات من المواقع الإلكترونية، وشبكات التواصل الاجتماعي للكشف عن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في المكتبات الأكاديمية والتي قدر عددها 26 مكتبة أكاديمية.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود ثلاثون (30) نشاطا وخدمة يمكن تقديمها من خلال شبكتي الفايسبوك وتويتر، منها:

¹- البوسعيدي، خلود بنت محمد . توظيف شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية لخدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية لجامعات مجلس التعاون الخليج العربي . المجلة العراقية للمعلومات . 2016 ، مج 17 . ع . 21 . ص . ص . 117 - 162 . متاح على الرابط : <http://www.iasj.net/iasj?func=fulltext.....12979> . (تمت الزيارة يوم 20/11/2018)

- ✓ تستخدم 90% و 81% على التوالي من صفحتي الفايسبوك وتويتر لنشر الأخبار العامة عن المكتبة والجامعة التابعة لها.
- ✓ تقدم المكتبات الأكاديمية خدمة الإحاطة الجارية من خلال إحاطة المستفيدين بالكتب الجديدة، إضافة إلى مصادر المعلومات الأخرى مثل قواعد البيانات والدوريات ورسائل الماجستير والدكتوراه وأقراص DVD.
- ✓ تروج عدد كبير من المكتبات الأكاديمية لمجموعات مصادر المعلومات المتوفرة لديها، حيث بلغت النسبة 70% و 85.7% على صفحتي الفايسبوك والتويتر على التوالي.
- ✓ تستخدم جميع المكتبات الأكاديمية صفحتها على الفايسبوك وسيلة للإعلانات عن خدماتها الحالية والخدمات الجديدة في المكتبة، إضافة إلى إدراج تعليمات لكيفية الحصول على الخدمات المقدمة والاستفادة منها.
- ✓ تقدم المكتبات مجموعة من الإعلانات عن ورش العمل والبرامج والمحاضرات والمسابقات والأنشطة المقامة داخل الجامعة وخارجها.

3.7.1.1 الدراسات المحلية

من نماذج الدراسات التي أجريت حول وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية الجزائرية نجد:

1- الدراسة الأولى¹

قامت بها بن زكة وسام (2014) بعنوان: الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات-الخصائص والكفاءات، واقع تطبيقات الويب 2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز وتحديد الخصائص والمهارات التي يمتاز بها الجيل الثاني من أخصائي المعلومات، والبحث عن وجود مهارات الجيل الثاني من الويب في أخصائي المكتبات والمعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية، إضافة إلى دراسة العوامل التي تتحكم في الاستخدام والاستفادة من تطبيقات الويب 2.0 من طرف أخصائي المعلومات، والتعرف على حجم استخدام أخصائي المعلومات بالمكتبات موضوع الدراسة لتطبيقات هذا الجيل، وتبيان مقدار الاستفادة منها، ورصد أكثر هذه التطبيقات استخداما في المكتبات الجامعية، اعتمدت الدراسة على المنهج

¹ - بن زكة ، وسام. الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات واقع استخدام تطبيقات الويب 2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة دراسات أبحاث. 2014، مج 6، ع 15. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/3239>. (تمت الزيارة يوم 2018/12/20)

الوصفي التحليلي باستعمال أداة الاستبانة، التي تم توزيعها على عينة عشوائية قدرت بخمس مكتبات جامعية جزائرية.

توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ لا تتصف المكتبات الجامعية الجزائرية بخصائص ومواصفات الجيل الثاني للمكتبات.
 - ✓ هناك جاهزية غير كاملة لدى أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية لبلوغ الجيل الثاني لأخصائي المعلومات باعتباره مستخدم 2.0 وليس أخصائي معلومات 2.0.
 - ✓ تقف العديد من العوائق التي تحول دون بلوغ أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية إلى مصف الجيل الثاني لأخصائي المعلومات، والتي يعد الوعي المعلوماتي وانعدام ثقافة الويب 2.0 في الوسط المكتبي أهمها.
 - ✓ تتفاوت استخدامات أفراد العينة لتطبيقات الويب 2.0، وتشكل المدونات أهم وأكثر هذه التطبيقات استخداما.
 - ✓ إن تكوين أخصائي المعلومات على استخدام تطبيقات الويب 2.0 هو الحل، لأن هذه التطبيقات لا تتطلب الكثير، فهي ثقافة وفلسفة أكثر منها تقنية.
 - ✓ استخدام تطبيقات الويب 2.0 بالمكتبات الجامعية الجزائرية ينحصر في الجوانب الترفيهية، الاستكشافية والتجارب الشخصية، ولم يتعداها للتطبيق المهني، الذي له الأثر الكبير في تقديم أفضل الخدمات، وجلب أكبر عدد من المستخدمين.
- هذا وقد أكدت الدراسة على ضرورة الوعي بمدى أهمية مواكبة أخصائي المعلومات لتطبيقات الويب 2.0 من أجل النهوض بالمكتبات الجامعية الجزائرية.

2- الدراسة الثانية¹

قامت بها الباحثة حسيان نجوى (2017) بعنوان: استخدامات اختصاصي المكتبات الجامعية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية بومرداس . تهدف هذه الدراسة إلى توضيح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية والمكتبيين فيها، إضافة إلى معرفة مدى وكيفية مساهمة

¹ حسيان، نجوى. استخدامات اختصاصي المكتبات الجامعية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية بومرداس. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي . القاهرة 28-29 نوفمبر 2017. متاح على الرابط: <http://fr.scribd.com/document>. (تمت الزيارة يوم 2018/12/22)

وتوظيف هذه المواقع في إعداد وتدريب أخصائي المكتبات الجامعية والرفع من مستواهم المعرفي في التخصص ومستجداته، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، اعتمادا على أدوات جمع البيانات التالية: استبيان موجه للمكتبيين، المقابلة مع عدد من المكتبيين وخاصة مسؤولي المكتبات الجامعية بالولاية، إضافة إلى الملاحظة بالمشاركة عبر مواقع التواصل الاجتماعي Facebook من خلال الاشتراك مع عدد من المكتبيين ومسؤولي هذه المكتبات، وقد اختيرت المكتبات الجامعية لولاية بومرداس مجتمعا لهذه الدراسة، التي طبقت على 64 موظف وموظفة في سلك المكتبات بالاعتماد على أداة الاستبيان (وهو العدد الفعلي للموظفين بهذه المكتبات بعد استبعاد الغائبين أثناء توزيع الاستبيان).

وقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ يوجد حضور للمكتبات الجامعية بولاية بومرداس على مواقع التواصل الاجتماعي، لكنه يبقى محتشم مقارنة بعدد المكتبات.
- ✓ مواقع الفايسبوك هي أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما لدى المكتبيين بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة بنسبة 46.48%.
- ✓ أغلب المكتبيين يؤدي فكرة خدمة مواقع التواصل الاجتماعي كخدمة من خدمات المكتبة الجامعية.
- ✓ معظم المكتبيين قاموا بفتح حساب على مواقع التواصل الاجتماعي من أجل الحصول على المستجدات في مختلف الميادين وهذا بنسبة 33.33%.
- ✓ نسبة معتبرة من المكتبيين يوظفون مواقع التواصل الاجتماعي لتطوير معارفهم في التخصص ومناقشة المواضيع المرتبطة.

اختتمت الدراسة بجملة من التوصيات ورؤية استشرافية حول الإمكانيات التي تتيحها مواقع التواصل

الاجتماعي لتدريب المكتبيين وترقية أدائهم.

3- الدراسة الثالثة¹

قام بها عمر شابونية (2019) بعنوان: الويب 2.0 وتطوير خدمات المكتبات الجامعية: تقنية RSS

أنموذجا، دراسة حالة مكتبات جامعة قلمة- وبومرداس - الجزائر . تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تقنية RSS من حيث تعريفها، نشأتها، ومراحل تطورها المختلفة، والتعرف على واقع استخدامها في تقديم

¹ شابونية، عمر. الويب 2.0 وتطوير خدمات المكتبات الجامعية: تقنية RSS أنموذجا - دراسة حالة مكتبات جامعة قلمة وبومرداس - الجزائر ر. حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية . 2017، ع 22، ص.ص. 373-408. متاح على الرابط:

(تمت الزيارة يوم 2018/12/22) .<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74748>

خدمات المعلومات في المكتبات ومرافق المعلومات، اعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة بغية تحليل اتجاهات مواقف ومشكلات أفراد مجتمع البحث فيما يتعلق بالويب 2.0 وأدواته في بيئة المكتبات مع التركيز على تقنية RSS.

واختيرت مكتبات جامعة قلمة وعمال المكتبة المركزية لجامعة بومرداس مجتمعا لهذه الدراسة، وقد طبقت على 20 فردا تم اختيارهم بطريقة قصدية من كل المتخصصين في علم المكتبات ومراكز المعلومات، وغير المتخصصين من فئة المهندسين في الإعلام. وقد تم اعتماد استبيان من 15 سؤال كأداة لتحصيل البيانات. توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- جميع أفراد العينة المختارة يستخدمون شبكة الانترنت رغم المشاكل التي تعرفها من ضعف التدفق وانقطاعا من فترة لأخرى، وهو ما يحول دون تطويعها لتقديم خدمات أفضل تتماشى وتطلعات المستفيدين، كما أن أفراد عينة الدراسة واعون بتطبيقات الويب 2.0 وأدواته وفي مقدمتها الشبكات الاجتماعية والمدونات ويستخدمونها لأغراض شخصية لا مهنية، لكنهم لا يتقنون استخدام هاته الأدوات لعدم تلقيهم تكويننا على ذلك، كما أن استخدامهم للتقنيات الاتصال الحديثة محدودا نسبيا.
- يرى أفراد العينة بأن توظيف تقنيات الويب 2.0 يساهم بشكل كبير في تطوير خدمات المكتبات، خاصة بالنسبة للمدونات والشبكات الاجتماعية، وأن أغليتهم لا يعرفون تقنية RSS ولم يتعاملون معها إطلاقا من قبل، وهم المتخصصين في المكتبات ذوي التكوين القديم من قدامى الموظفين، في حين هناك فئة قليلة هي التي لها دراية بتقنية RSS، وهم فئة المتخصصين في المكتبات حديثو التخرج أصحاب شهادة الماستر في علم المكتبات وفئة المهندسين في الإعلام الآلي. كما أن مواقع المكتبات الجامعية محل الدراسة لا تتيح هذه التقنية، وبالتالي فليس هناك إحصائيات حول استخدام هذه التقنية من طرف المستفيدين، لكن فيه تفكير جدي من قبل عينة الدراسة في استخدام هذه التقنية للتعريف بآخر الأخبار والمستجدات والإعلام عن الرسائل الجامعية عبر الخط بالنسبة للمكتبة المركزية لجامعة بومرداس، إضافة إلى ضرورة تكوين كل من المكتبيين والمستفيدين على استخدام هذه التقنية لفتح الباب في المستقبل أمام خدمات مكتبية أكثر تطورا.

4- الدراسة الرابعة¹

قام بها فاروق تمورتبير وسهام حداد (2020) بعنوان: تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر 3- دالي إبراهيم- أنموذجا. تهدف هذه الدراسة إلى معرفة السمات والمهارات التي يجب أن يتحلى بها أخصائي المعلومات 2.0 وكيفية تعامله مع المستخدمين 2.0، وقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة، باستخدام أدوات المقابلة، الملاحظة والاستبيان على عينة قدرت بـ25 مكتبي مبحوث.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- أخصائي المعلومات في المكتبة المركزية لجامعة الجزائر 3- دالي إبراهيم- لا يتلقى دورات تكوينية ولا رسكلة.
- تفتقر المكتبة إلى البنى التحتية، وهذا من شأنه أن يعيق عمل المكتبيين خاصة مع دخول التكنولوجيات الحديثة في المكتبة و تطبيقات الويب 2.0.
- معظم المكتبيين المبحوثين لهم دراية حول استخدام تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات.
- من أهم تطبيقات الويب 2.0 المستعملة في المكتبة للتواصل والمشاركة مع المستخدمين هي المواقع الاجتماعية، خاصة الفاييسبوك ثم المدونات الشخصية، مع ملاحظة غياب التطبيقات الأخرى.
- أغلبية المتخصصين في المكتبة متمكنين من استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي.
- من خلال عرض وتصنيف الدراسات السابقة ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بموضوع الدراسة والتي انطلقت جميعا من منظور علم المكتبات، لوحظ تزايد اهتمام الدراسات الاجتماعية والإنسانية بدراسة دور استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في زيادة دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات المفضي إلى تباين النتائج باختلاف تاريخ ومكان إجراء الدراسة، فطبيعة وبيئة المكتبات التي أجريت فيها هذه الدراسات تختلف عن طبيعة وبيئة المكتبة الجامعية الجزائرية، كما أن خصائص كل من المستفيد من خدمات المكتبات وأخصائي المكتبات والعلاقة القائمة بينهما في البيئة التي أجريت فيها هذه الدراسات تختلف عنها في مجتمع الدراسة الراهن.

¹ - تمورتبير، فاروق؛ حداد، سهام. تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر 3- دالي إبراهيم- أنموذجا. دراسات وأبحاث. المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية. 2020. مج 12، ع1. ص. ص. 426-442. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/107660>. (تمت الزيارة يوم 2018/5/15)

إلى جانب هذا، فقد ركزت هذه الدراسات على جوانب معينة غير الجانب الذي ستركز عليه الدراسة الحالية، وعليه لا توجد دراسة تناقش دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات في المكتبات الجامعية الجزائرية.

وبالرغم من ذلك فقد أفادتنا الدراسات السابقة المتعددة التي تناولناها في إثراء خلفية الباحث عن وسائل التواصل الاجتماعي وما يصاحبها من تغير في العمل المكتبي والخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية، وعليه تم الاستفادة منها في صياغة تساؤلات الإشكالية، أهداف وفروض الدراسة، كما ساعدت الدراسات السابقة الباحث في إثراء الإطار النظري للدراسة، إضافة إلى الاستفادة من نتائجها في صياغة أسئلة المقابلة ومناقشة النتائج التي تسفر عنها الدراسة الراهنة في ضوءها.

2.1 الإطار المنهجي للدراسة

1.2.1 مجالات الدراسة

1.1.2.1 المجال الجغرافي

أجريت الدراسة الميدانية في إحدى عشرة (11) مكتبة جامعية تابعة لجامعات الشرق الجزائري، وهي:

1.1.1.2.1 المكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1 - فرحات عباس¹



الصورة رقم (01): المكتبة المركزية لجامعة سطيف 1 - فرحات عباس

يعود تاريخ إنشاء المكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1 - فرحات عباس إلى سنة 1978، وتم نقل المكتبة إلى مقرها الحالي سنة 1985 (في انتظار الانتقال إلى المقر الجديد في مجمع الباز) حيث تقدر مساحتها بـ: 7200 م² يشغل المخزن حيزا كبيرا من طابقها الأرضي، تقدر سعته بحوالي 350.000 نسخة بالإضافة إلى بهو

¹ - معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة المعالجة الفنية للمعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1 - فرحات عباس

الفهارس، مصالِح الإعارة الخارجية، المصالِح التقنية والإدارية، أما طابقتها الأول فتشغله ثلاث قاعات للمطالعة تتسع لأكثر من 600 مقعد، قاعات للبحث وفضاء للإنترنت.

بالنسبة للمصالِح تضم المكتبة المركزية بجامعة سطيف - 1 المصالِح الآتية:

- أ- **مصلحة الاقتناءات:** تختص هذه المصلحة بعملية الانتقاء السنوي للكتب وتحرص المكتبة المركزية على التشاور وتنسيق الجهود بينها وبين مختلف الكليات لاختيار الكتاب العلمي الأنسب للطلاب والأساتذ. ويخضع عمل هذه المصلحة إلى التوجيهات البيداغوجية للجامعة، حيث يتم تدعيم الفروع الجديدة والأقسام التي بها نسبة كبيرة من الطلبة لتزويدهم بعدد أكبر من النسخ، وتحرص هذه المصلحة على تقديم القوائم النهائية الخاصة بالاقتناءات الجديدة دوريا لاطلاع مستخدمي المكتبة عليها كما توجه نسخ منها لعمداء الكليات.
- ب- **مصلحة المعالجة الفنية:** هي القلب النابض والعقل المدبر في المكتبة المركزية، تختص هذه المصلحة بالمهام الآتية:

- الفهرسة الإلكترونية لمختلف أوعية المعلومات (مصادر ورقية أو الكترونية) دون إهمال الجانب الكلاسيكي منها بالاعتماد على القواعد الدولية للفهرسة.
 - متابعة الموقع الخاص بالمكتبة على الانترنت وإتاحة البحث البيبليوغرافي على الخط المباشر، وتحديد من حين لآخر.
 - إتاحة الأطروحات على الشبكة العنكبوتية ورقمنتها، وهي متاحة لجميع الطلبة بالتعاون مع مركز الشبكات في الجامعة.
 - متابعة كل ما يتعلق بنظم المعلومات المستخدمة في المكتبة وكذا الأجهزة المرتبطة والتنسيق مع مختلف المصالِح لضمان الجودة اللازمة في العمل وفق معايير تقييم الجودة الخاصة بالمكتبات.
 - اختيار رؤوس الموضوعات سواء البسيطة أو المركبة وإعداد الفهارس الخاصة بالمكتبة وكذا إعداد مختلف القوائم البيبليوغرافية.
 - التكشيف والتصنيف: تعتمد المكتبة على نظام ديوي العشري في تصنيف مختلف أوعية المعلومات.
- ج- **مصلحة الإعارة الخارجية- التوجيه:** يخدم هذا القسم حوالي 56000 طالبا بالإضافة إلى الأساتذة وهو مقسم إلى فرعين:

أ/ الإعارة الخارجية لكتب العلوم الاقتصادية والعلوم القانونية والإدارية.

ب/ الإعارة الخارجية لكتب العلوم والتكنولوجيا.

د- مصلحة البحث الببليوغرافي: وتنقسم هذه المصلحة إلى قسمين:

***قسم البحث الببليوغرافي:** وهو خاص بطلبة ما بعد التدرج به تتم عملية البحث الببليوغرافي بواسطة الأقراص المضغوطة التي اشتركت فيها المكتبة في قواعد المعلومات ذات الملخصات والنص الكامل المذكورة آنفاً، وهو موصل بشبكة الانترنت أيضاً.

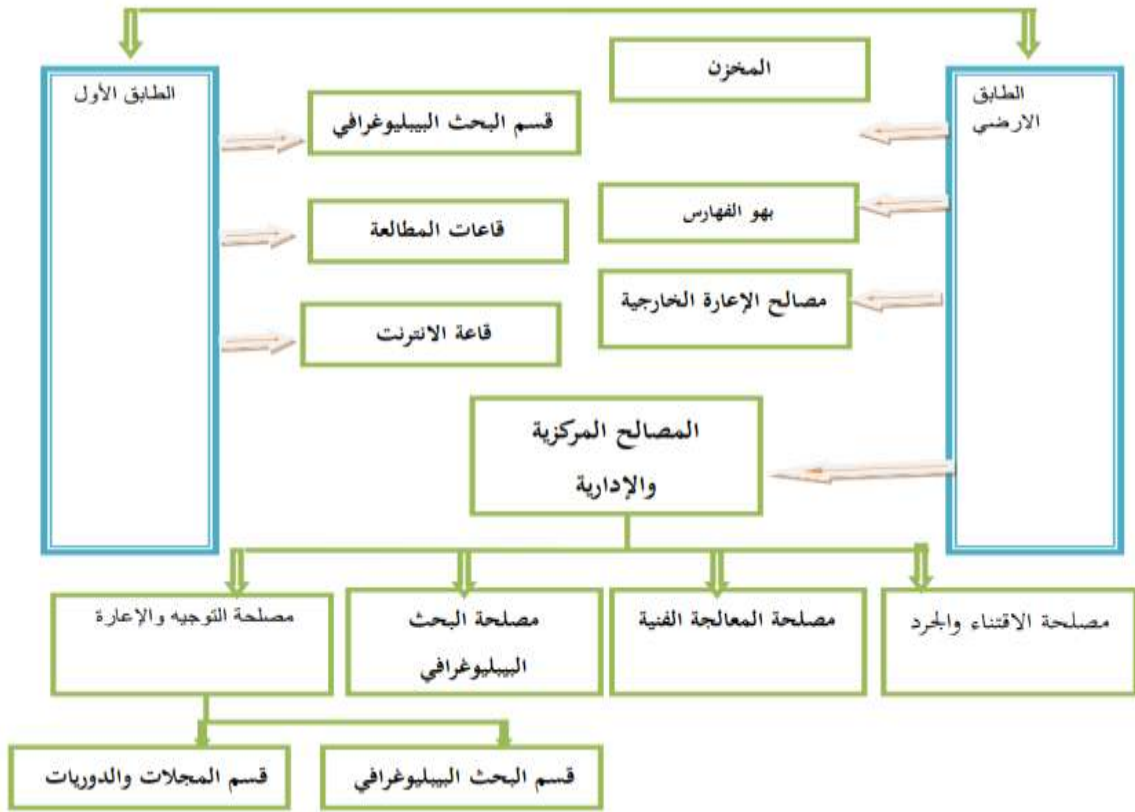
***قسم المجالات والدوريات :** ويستقبل هذا القسم طلبة السنوات النهائية وطلبة ما بعد التدرج والأساتذة، المطالعة تكون فيه داخلية. يحتوي بالإضافة إلى المجالات والدوريات مجموعة كبيرة من رسائل الدكتوراه والمجستير وكذا كتب المراجع (قواميس وموسوعات) التي لا يسمح باستعارتها خارج المكتبة).

* **الرصيد الوثائقي للمكتبة**

❖ **الكتب:** يقدر حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة إلى غاية جوان 2021، 441859 كتاب أي ما يعادل 92302 عنوان باللغات العربية والفرنسية والانجليزية.

❖ **الرسائل الجامعية:** يقدر العدد الإجمالي للرسائل والأطروحات الجامعية، 13630 نسخة، أي ما يعادل 7103 عنوان، منها 1666 عنوان باللغة العربية و5437 عنوان باللغات الأجنبية.

❖ **المجلات والدوريات:** اعتمدت المكتبة منذ سنة 1980 سياسة الاشتراك في الدوريات والمجلات ذات العلاقة بالتخصصات الموجودة بالجامعة، إذا بلغ عدد العناوين 1385 إلى غاية سنة 2014، ثم توقفت نظراً لنقص الإعتمادات المالية، إضافة إلى اشتراكها في دورية تقنيات المهندسين من الفترة 2000 إلى غاية 2013، ثم توقف الاشتراك بهذه الدورية لأسباب مالية بحتة.



الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1 - فرحات عباس

* معلومات خاصة عن المكتبة

- الهاتف / الفاكس: 0021336444719

- البريد الإلكتروني للمكتبة: bibcent@univ-setif.dz

- موقع المكتبة: <https://biblio.univ-setif.dz>

2.1.1.2.1 مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر¹

يعود تاريخ إنشاء المكتبة إلى سنة 1978، تاريخ إنشاء معهد العلوم القانونية (مركز عبد العالي بن بعطوش - العرقوب)، وبموجب القرار التنفيذي المؤرخ في أوت 1998، ومع بداية العمل بنظام الكليات تمت ترقية المعهد إلى كلية للحقوق والعلوم السياسية.

سابقا كانت المكتبة تقع داخل في مبنى عمادة الكلية، وقد نقلت من مكان لآخر عدة مرات، إلى أن

استقرت في مقرها الحالي في المبنى الجديد للكلية في الطابق الثاني منذ جانفي 2021.

¹ - معلومات مقدمة من طرف مسؤول مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية - جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر.

* الرصيد الوثائقي للمكتبة

كانت أولى مقتنياتها عبءة عن هبات ومنشورات الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، وعندما تم العمل بنظام الكليات خصصت لها ميزانية معتبرة للاقتناء إذ بلغ إجمالي حجم الرصيد 11702 عنوان مقابل 29143 نسخة، منها 7978 عنوان كتاب في تخصصات الحقوق والعلوم السياسية و 2042 عنوان كتاب في تخصصات أخرى (اقتصاد، مالية، علم النفس، فلسفة، تاريخ، تراجم وسير، النظم الإسلامية، أحوال شخصية)، إضافة إلى 1215 عنوان من الرسائل والأطروحات الجامعية و 467 عنوان من الموسوعات والقواميس.

3.1.1.2.1 المكتبة المركزية لجامعة باتنة 1 - الحاج لخضر¹



الصورة رقم (02): المكتبة المركزية لجامعة باتنة 1- الحاج لخضر

أنشأت المكتبة المركزية لجامعة باتنة عام 1979، وقد فتحت أبوابها أول مرة بالمركز الجامعي "عبروق مدني"، تم تحويلها إلى موقعها الحالي في قلب جامعة باتنة 1- الحاج لخضر - عام 2001 م، يتميز مقرها الحالي بكبير المساحة وتعدد المصالح والخدمات، يتكون من خمسة طوابق تتربع على مساحة مقدرة بحوالي 2500 م².

تتكون المكتبة المركزية من أربعة (4) مصالح وأقسام الإعارة:

- الطابق الأرضي : (مصلحة الاقتناء، مصلحة المعالجة الفنية ، قسم البرايل، قسم الانخراط، قسم المنشورات الجامعية).

- الطابق الأول : (مكتب المحفوظ، الأمانة، قسم الدوريات والموسوعات والرسائل الجامعية، قاعة الانترنت، قاعة الاجتماعات، مكتبة الذاكرة الوطنية).

- الطابق الثاني: قسم الإعارة إعلام آلي ورياضيات، قاعة البحث الوثائقي، قسم الإعارة العلوم والتكنولوجيا.

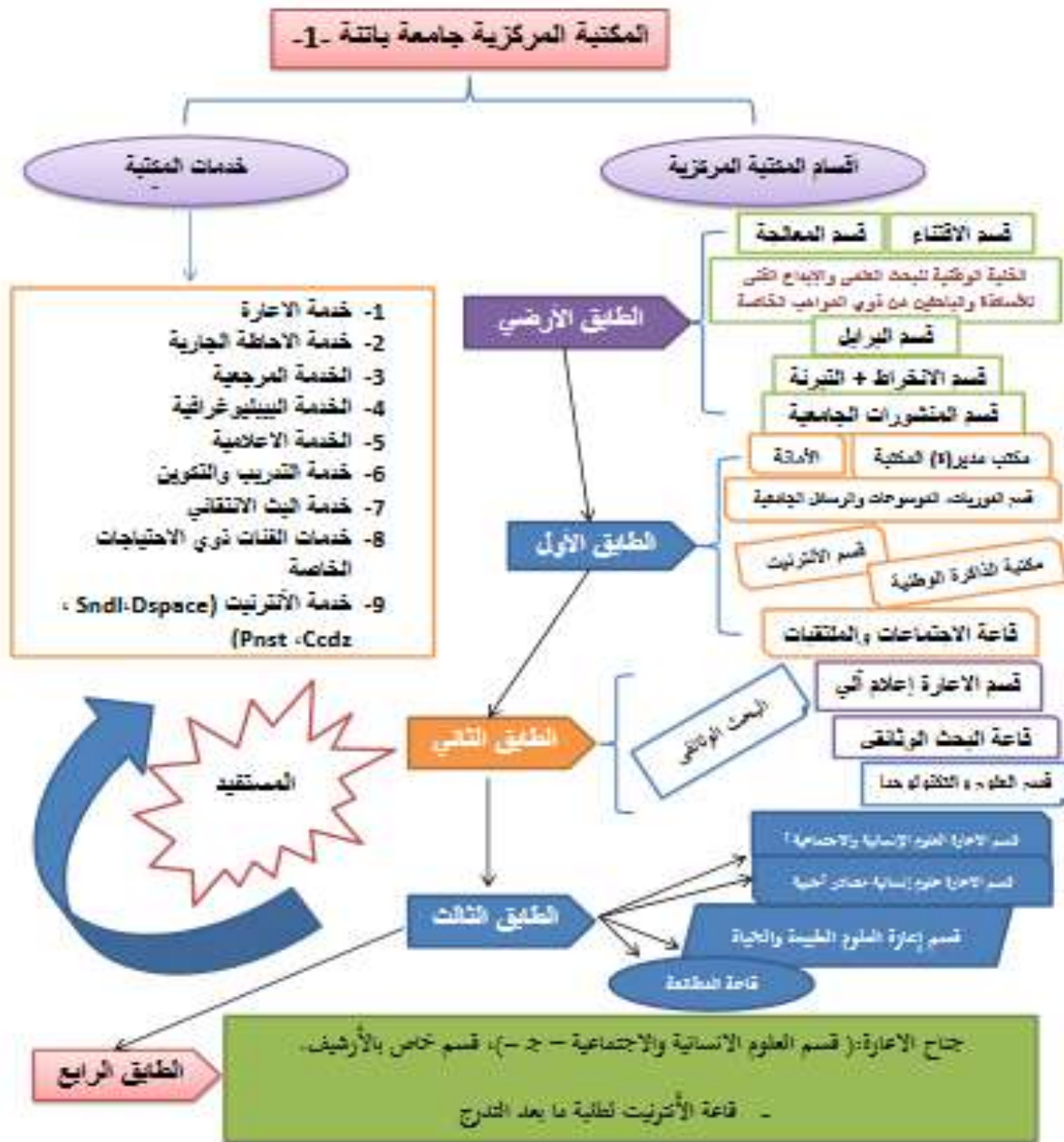
¹ - معلومات مقدمة من طرف رئيس مصلحة التوجيه والإعلام للمكتبة المركزية - جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر .

- الطابق الثالث : جناح الإعارة: (قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية - أ-، قسم العلوم الطبيعية والحياة، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية مصادر أجنبية، قاعة المطالعة).

- الطابق الرابع : جناح الإعارة (قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية - ب -، قاعة الإنترنت (ما بعد التدرج)، قسم خاص بالأرشيف.

* الرصيد الوثائقي للمكتبة

كانت أولى مقتنياتها عبرة عن هبات ومنشورات الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية، وعندما تم العمل بنظام الكليات خصصت لها ميزانية معتبرة للاقتناء إذ بلغ إجمالي حجم الرصيد 11702 عنوان مقابل 29143 نسخة، منها 7978 عنوان كتاب في تخصصات الحقوق والعلوم السياسية و 2042 عنوان كتاب في تخصصات أخرى (اقتصاد، مالية، علم النفس، فلسفة، تاريخ، تراجم وسير، النظم الإسلامية، أحوال شخصية)، إضافة إلى 1215 عنوان من الرسائل والأطروحات الجامعية و 467 عنوان من الموسوعات والقواميس.



الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة باتنة 1- الحاج لخضر

* معلومات خاصة عن المكتبة

- الهاتف / الفاكس : +21333319033

- البريد الإلكتروني : bibliotheque@univ-batna.dz

- الموقع الإلكتروني : <https://bibliotheque.univ-batna.dz/index.php/contact>

4.1.1.2.1 المكتبة المركزية لجامعة محمد بوضياف - المسيلة¹



الصورة رقم (03): المكتبة المركزية لجامعة المسيلة- محمد بوضياف

نشأت المكتبة المركزية لجامعة مسيلة مع إنشاء المعاهد الوطنية للتعليم العالي بذراع الحاجة سنة 1985 وفي سنة 1989 انتقلت المكتبة إلى المركز الجامعي بوسط المدينة بمقر الجامعة حالياً، وانتقلت المكتبة بين مختلف مباني الجامعة إلى غاية استقرارها النهائي في القطب الجامعي الجديد محمد بوضياف سنة 2013 في مبنى حاضنة الأعمال في الطابق الأول .

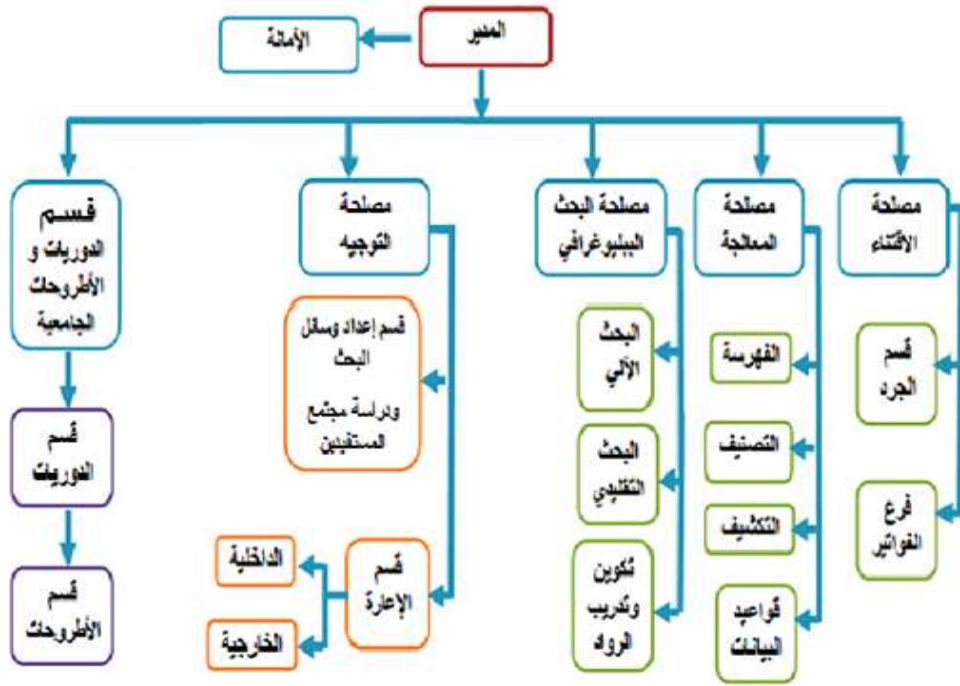
تتكون المكتبة من:

- الطابق الأرضي: ويضم مخزن الرصيد الوثائقي، إضافة إلى المصالح التقنية للمكتبة مع شبابيك للإعارة الخارجية.
- الطابق الأول: يضم قاعة للمطالعة بطاقة استيعاب تقدر بـ 800 مقعد، إضافة إلى قاعتين للسمعي البصري.
- الطابق الثاني: يضم قاعتين للانترنت، قاعة مخصصة للأساتذة وأخرى مخصصة لطلبة ما بعد التدرج، إضافة إلى إدارة المكتبة بجميع مصالحها.

* الرصيد الوثائقي للمكتبة

حسب إحصائيات سنة 2018، فقد بلغ حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة 4604 عنوان مقابل 21623 نسخة من الكتب والموسوعات والرسائل والأطروحات الجامعية والدوريات.

¹ - معلومات مقدمة من طرف مدير المكتبة المركزية لجامعة مسيلة- محمد بوضياف



الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة تبسة- محمد بوضياف

5.1.1.2.1 المكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي¹



الصورة رقم (04): المكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي

يعود تاريخ إنشائها إلى سنة 1992، تاريخ إنشاء المركز الجامعي طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 92- 297

في 07 جويلية 1992، حيث كانت آنذاك عبارة عن مكتبة تضم مجموعة من الأرصدة الوثائقية لمعاهد

¹ - معلومات مقدمة من طرف مدير المكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي

متخصصة، وفي سنة 2009 تم تدشين المقر الجديد لها، تاريخ ترقية جامعة تبسة إلى جامعة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 09-08 الصادر في 04 جانفي 2009. تتربع على مساحة 3100م²، تضم الطوابق الآتية:

- الطابق الأرضي: يوجد به شبك الاستقبال والاستعلامات، إدارة المكتبة تضم (مكتب المدير، الأمانة، مكاتب رؤساء المصالح)، قاعة الاجتماعات، قاعة الإعارة خارجية يحتوي على : شبك الإعارة الخارجية ، مخزن الرصيد الوثائقي، قاعة المذكرات والأطروحات الجامعية (ماجستير ودكتوراه).

- الطابق الأول: توجد به قاعة للمطالعة الداخلية تحتوي على : شبك الإعارة الداخلية، مخزن للرصيد الوثائقي، قاعة المطالعة الحرة ذات الرفوف المفتوحة، قاعة المصادر والمراجع : تحتوي على القواميس والموسوعات ، مكتبة الكترونية تتوفر بها خدمة الانترنت.

- الطابق الثاني: أستغل من طرف مكتبة كلية العلوم والتكنولوجيا وأرشيف الجامعة بصفة مؤقتة.

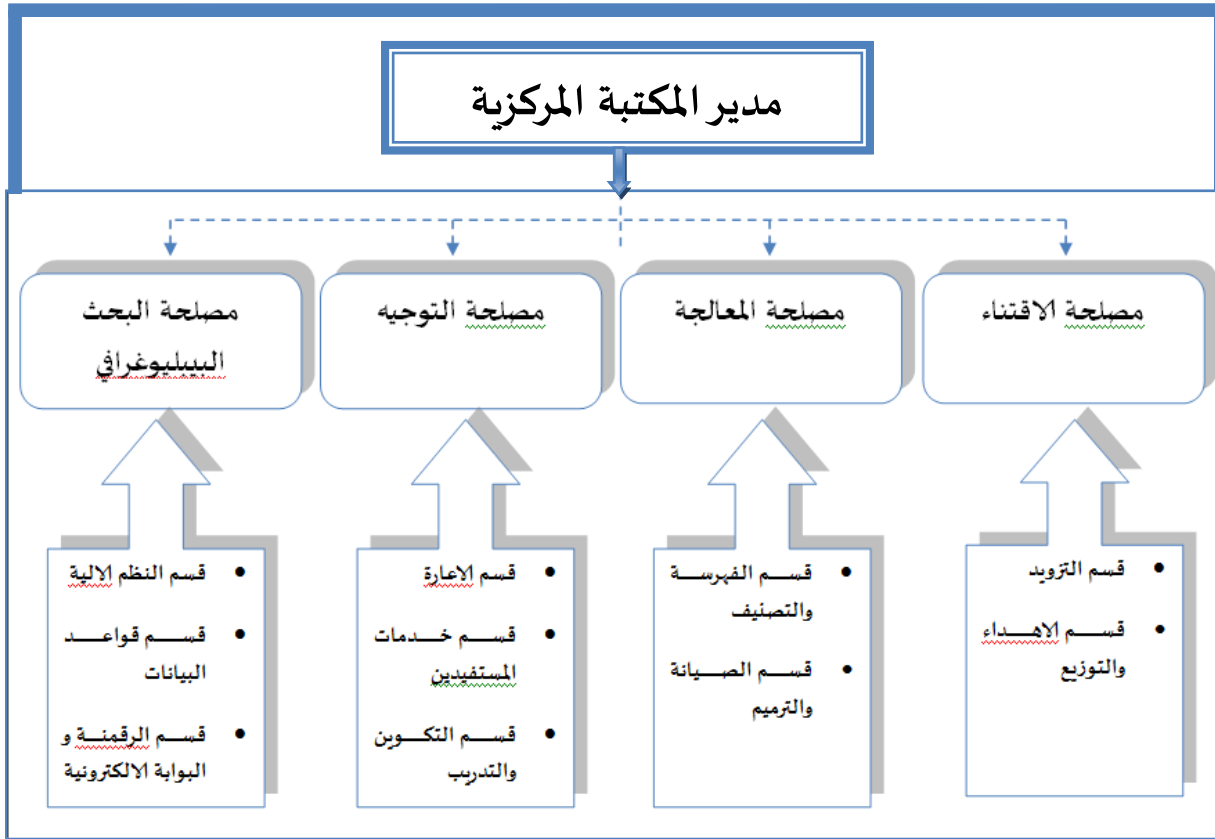
* الرصيد الوثائقي للمكتبة

يقدر حجم الرصيد الوثائقي حسب آخر الإحصائيات لعام 2022، 8356 عنوان مقابل 17677

كتاب موزعة كالآتي:

- 1934 عنوان مقابل 12044 كتاب باللغة الفرنسية.

- 5633 عنوان مقابل 6244 كتاب.



الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي

* معلومات عن المكتبة

- الهاتف/ الفاكس: 037 75 30 13

- البريد الإلكتروني: bibliotheque@univ-tebssa.dz

- الموقع الإلكتروني: <http://www.univ-tebessa.dz/bibliotheque/>

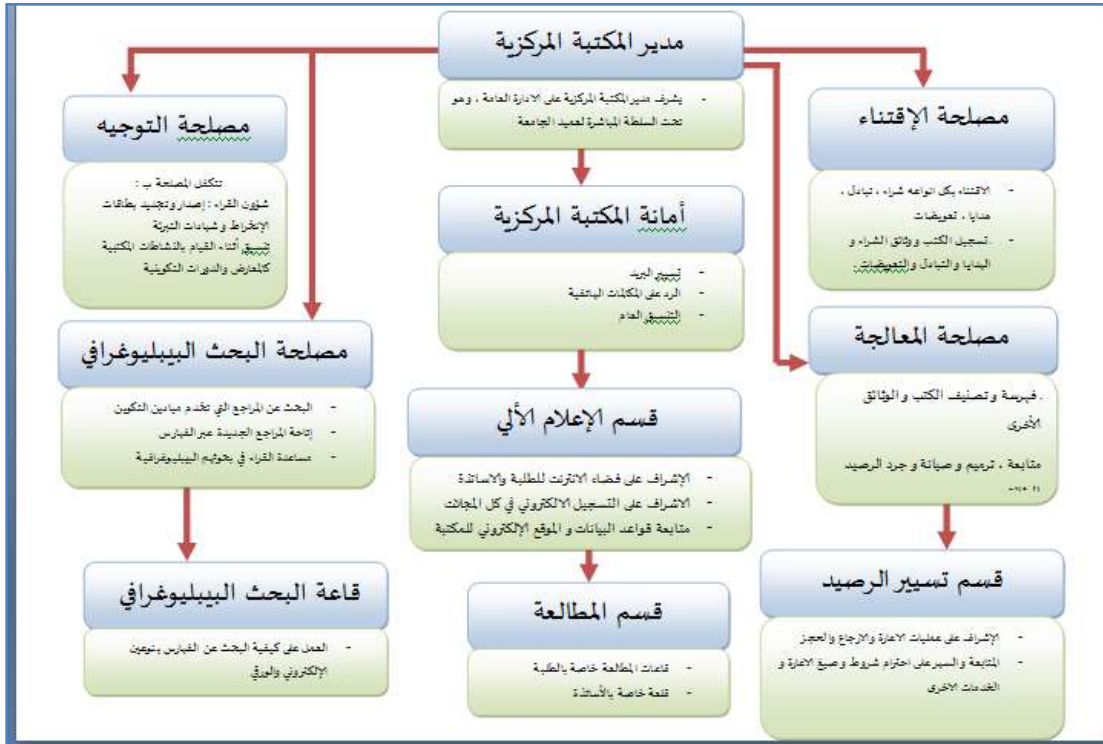
6.1.1.2.1 المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدي¹

الصورة رقم (05): المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدي

أنشئت المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس مع افتتاح الملحق الجامعي للموسم 1998-1999، حيث كانت تضم آنذاك أرصدة وثائقية لثلاث تخصصات. وبعد تطوره إلى مركز جامعي وبعده إلى جامعة سعت إدارة المكتبة لتوحيد الجهود وتكثيف المهمة لتحسين خدماتها، وإثراء الرصيد الوثائقي لشمل التخصصات المفتوحة على المستوى الجامعي، ويضم مبنى المكتبة المركزية حاليا ستة (06) مكاتب كليات واثنين (02) مكاتب معاهد، ومكتبة لمركز التعليم المكثف الذي استحدث هذا العام، يقدر حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة المركزية فقط حسب آخر الإحصائيات 4265 عنوان ما يقابله 7495 نسخة.

¹ - لحة عن المكتبة. متاح على الرابط : <https://www.univ-soukahras.dz/ar/apropos-bib> (تمت الزيارة يوم

2022/05/15)



الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي للمكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدة

* معلومات خاصة عن المكتبة

- الهاتف / الفاكس : 037 75 30 13

- البريد الإلكتروني : lib@univ-soukahras.dz

- الموقع الإلكتروني للمكتبة : www.univ-soukahras.dz/ar/service/bib

7.1.1.2.1 مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري¹



¹ معلومات مقدمة من طرف مسؤول مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري.

الصورة رقم (06): مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق - جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري

يعود إنشاء مكتبة المعهد إلى تاريخ نشأة قسم علم المكتبات والتوثيق عام 1998، عند اعتماد نظام الكليات، حيث أسند إلى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وحاليا ينتمي معهد علم المكتبات والتوثيق إلى جامعة قسنطينة 2 بموجب المرسوم رقم 11-401 المؤرخ في 28 نوفمبر 2011 القاضي بإنشاء الجامعة. تقع مكتبة المعهد في الطابق الأول من مبنى كلية التكنولوجيات الحديثة للمعلومات والاتصال، تتربع على مساحة تقدر بـ 483م²، تتكون من المصالح الآتية:

- المصالح الداخلية وتضم مكتب مسؤول المكتبة ومصلحة المعالجة الفتية للوثائق.

- قاعة المراجع

- بنك للإعارة الخارجية

- قاعة الانترنت وتقع في الطابق الثالث من مبنى المعهد، تحتوي على 43 حاسوب.

* الرصيد الوثائقي للمكتبة

قدر إجمالي حجم الرصيد حسب إحصائيات 2021 ما مقداره 4825 عنوان مقابل 12648 نسخة، فيما بلغ عدد عناوين الرسائل و الأطروحات الجامعية : 1073 عنوان مقابل 2168 نسخة، فيما قدر عدد عناوين الدوريات 756 دورية مقابل 1230 نسخة، كما تضم مكتبة المعهد 19 مصدر إلكتروني.

8.1.1.2.1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة¹

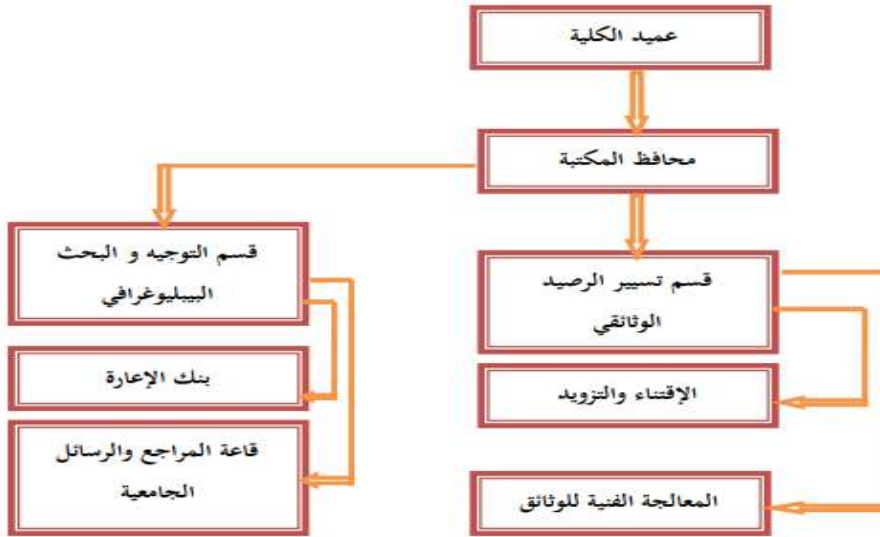
كانت المكتبة ما بين سنة 2000 - 2004 تحت وصاية مكتبة كلية الحقوق والعلوم الاجتماعية بملحقة مرج الذيب مقسمة إلى قسمين: مكتبة خاصة بقسم العلوم القانونية ومكتبة خاصة بقسم علم الاجتماع وعلم النفس في سنة 2009 تم نقل المكتبة إلى كلية الآداب واللغات، وفي سنة 2015 انتقلت للمبنى الجديد للكلية (كلية علوم التسيير والعلوم الاقتصادية سابقا)، تقع في الطابق الثاني من مبنى الكلية، تتكون من قاعتين خصصت واحدة منها للأعمال الفنية (الاقتناء والجرد، المعالجة) والأخرى خصصت للبحث البيبليوغرافي الآلي وبنك الإعارة الخارجية، وبالنظر للعدد الكبير لطلبة الكلية فالمكتبة تعاني من ضيق المكان الذي لا يتوفر على مواصفات المكتبة الجامعية مما انعكس ذلك على الخدمات المقدمة.

* الرصيد الوثائقي للمكتبة

يقدر العدد الكلي للرصيد الوثائقي للمكتبة حوالي 5434 عنوان مقابل 23120 نسخة موزع كالاتي:

¹ - معلومات مقدمة من طرف مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.

- العدد الإجمالي بالنسبة للكتب: 5382 عنوان مقابل 22775 نسخة؛
- الأطروحات و الرسائل الجامعية : 23 عنوان مقابل 39 نسخة؛
- الدوريات 29 عنوان مقابل 306 نسخة.



الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

9.1.1.2.1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري¹

أنشئت مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية عام 2005 سنة إنشاء الكلية التي كانت آنذاك تابعة

لجامعة الإخوة منتوري، تمت عملية نقل كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية من مقرها السابق الكائن بـ:

كوحيل لخضر بالمنطقة المسماة -جنان الزيتون- إلى مقرها الجديد المتواجد بالمدينة الجديدة علي منجلي على بعد

17 كلم من الجامعة المركزية ، وهذا خلال السنة الجامعية 2006/2007. وفي سنة 2011 أصبحت تشكل

إحدى كليات جامعة قسنطينة. تتوسط المكتبة مبنى الكلية وتضم أربع طوابق الآتية:

- الطابق الأول: ويضم بنك الإعارة.

- الطابق الثاني: ويضم قاعة البحث والمطالعة، والتي وتتربع على مساحة تقدر بـ: 700م²، تحتوي على

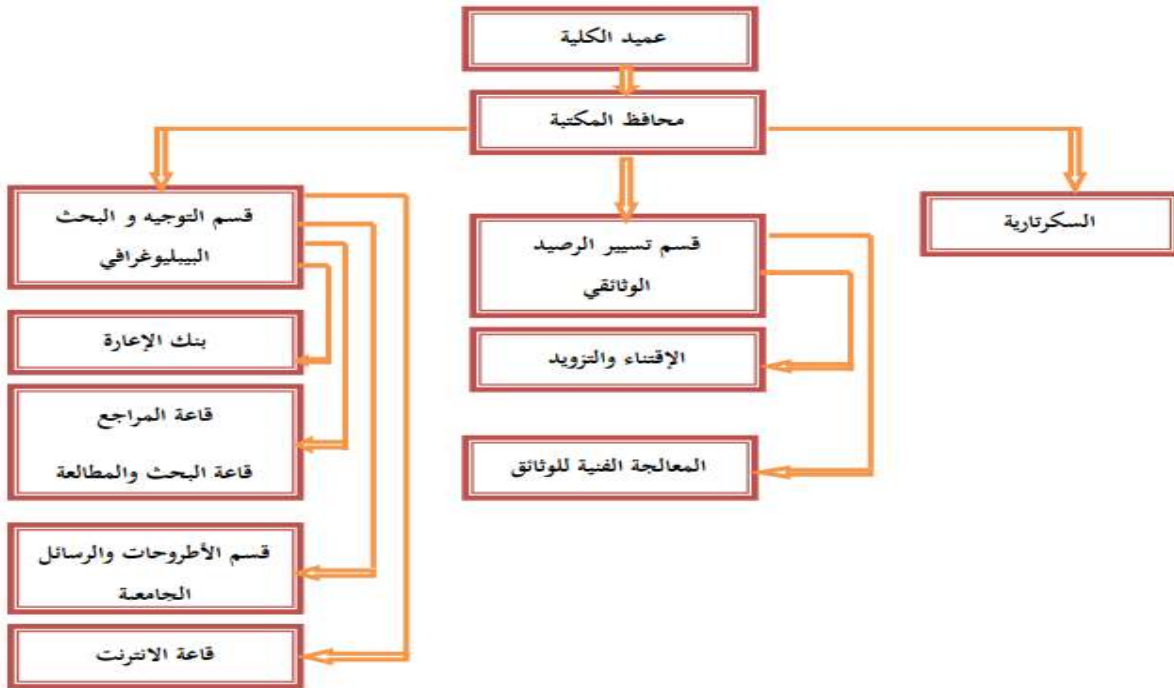
92 طاولة، بطاقة استيعاب 368 مقعد.

¹ - نبذة تاريخية . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة -2-. متاح على الرابط : [https://www.univ-](https://www.univ-constantine2.dz/facshs/historique)

constantine2.dz/facshs/historique . (تمت الزيارة يوم 2022/04/06)

- الطابق الثالث: قاعة الانترنت وقسم العمليات الفنية، تتربع قاعة الانترنت على مساحة تقدر بـ 100م²، بها 42 جهاز كمبيوتر منها أربعة حواسيب للأساتذة والباقي خصص لطلبة الكلية، كما تضم هذه القاعة في إحدى زواياها ركن المكتبة الرقمية تحتوي على 3 حواسيب تضم مجموعة من: الكتب، المقالات، الرسائل الجامعية، الموسوعات، في تخصصات الكلية (تاريخ- آثار- علم اجتماع- فلسفة). تقدر سعتها بـ: 700G. أما قسم العمليات الفنية فيضم عمليات الاقتناء والجرد، إضافة إلى المعالجة الفنية للأوعية الفكرية يدويا وآليا.

الطابق الرابع: قاعة الرسائل الجامعية والدوريات، تقع بالطابق الرابع يسمح لطلبة السنوات النهائية والدراسات العليا وكذا الأساتذة بالاطلاع على الدراسات السابقة من خلال رسائل الماجستير والدكتوراه، وتضم هذه القاعة أيضا قسم الدوريات الذي استحدث قريبا يضم الدوريات التي تتوفر عليها المكتبة باللغتين العربية والفرنسية وتحتوي هذه القاعة 21 طاولة أي بطاقة استيعاب 84 مقعد.



الشكل رقم (7): الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة قسنطينة 2

* معلومات عن المكتبة

- الهاتف/ الفاكس: 031 77 50 11

- البريد الإلكتروني: shss.bibuniv.cn2@gmail.com

- الموقع على الانترنت: http://univ-contantione 2. dz

10.1.1.2.1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1- الحاج لخضر¹



الصورة رقم (07): مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة باتنة 1، الحاج لخضر

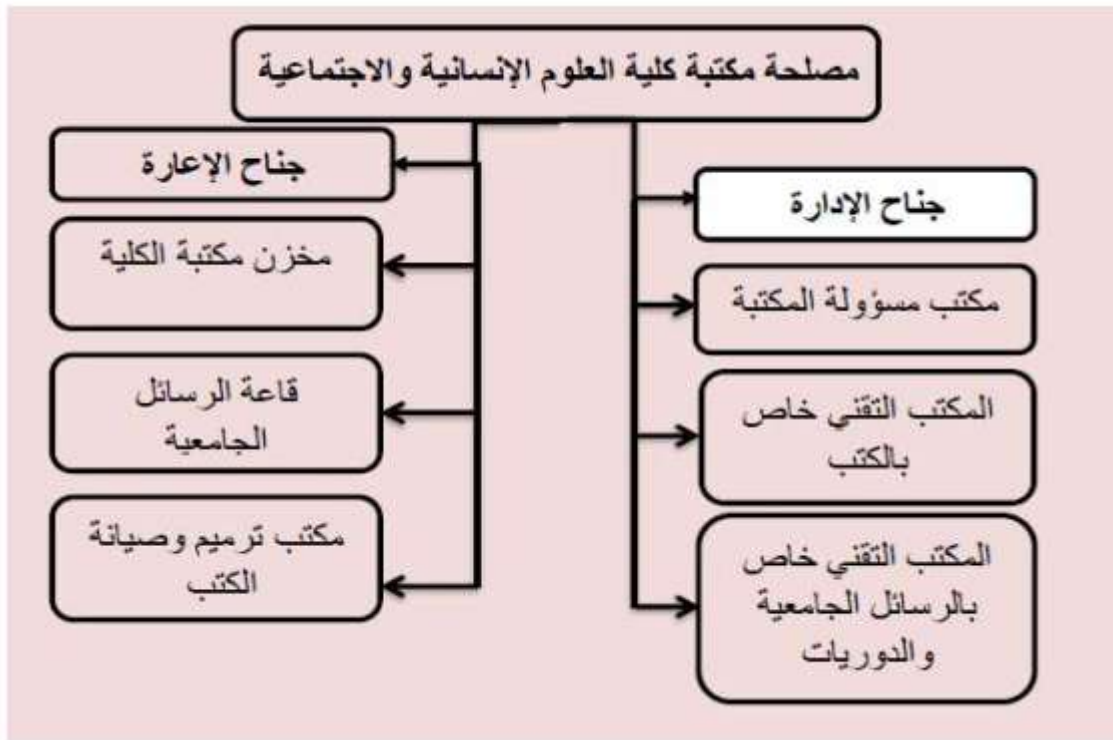
يعود تاريخ إنشاء مكتبة الكلية إلى سنة 2015 تاريخ إنشاء الكلية نفسها بمقتضى القرار الوزاري رقم 45 المؤرخ في 18 جانفي 2016، تضم المكتبة ثلاث مكتبة أقسام، كل مكتبة تضم الرصيد الوثائقي الذي يغطي تخصصات كل قسم، وهي كما يلي:

- **الطابق الأول:** من مبنى الكلية توجد مكتبة قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، يقدر إجمالي عدد عناوين الكتب حتى عام 2021 ما يقارب 7940 عنوان يقابله 13681 نسخة، فيما يقدر حجم الرصيد الرسائل الجامعية 5107 عنوان يقابله 5542 نسخة، في حين قدر عدد عناوين الدوريات 157 عنوان يقابله 838 نسخة.

- **الطابق الثاني:** توجد به مكتبة قسم التاريخ وعلم الآثار، إذ يقدر عدد عناوين الكتب حسب إحصائيات عام 2021 ما يقارب 2192 عنوان مقابل 8073 نسخة، أما الرسائل الجامعية والدوريات فيقدر حجم الرصيد منهما 1317 رسالة و135 دورية على التوالي.

- **الطابق الرابع:** يوجد به مخزن الرئيسي للمكتبة ويغطي تخصصات علم النفس وعلم الاجتماع والفلسفة إضافة إلى جناح إدارة المكتبة.

¹ - معلومات مقدمة من طرف مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة باتنة 1- الحاج لخضر.



الشكل رقم (8): الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة باتنة 1

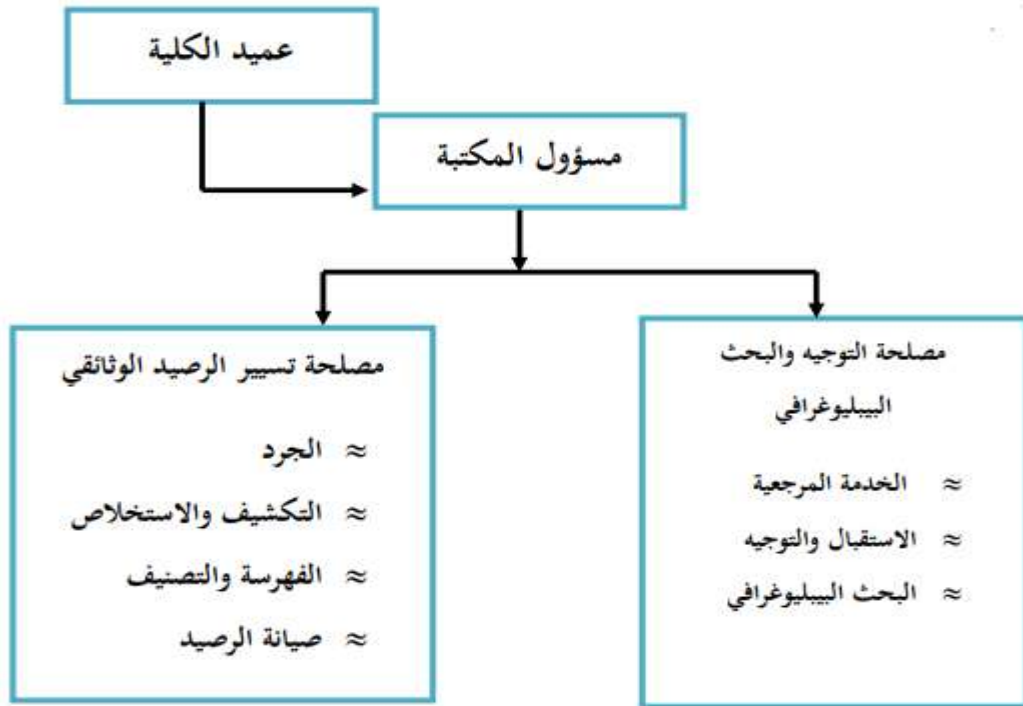
11.1.1.2.1 مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة العربي التبسي - تبسة¹

يقع مبنى مكتبة العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة العربي التبسي - خارج مقر الكلية، وهو مبنى تابع لوزارة الثقافة، تم استخدامه كمكتبة منذ سنة 2016، وذلك لضيق المبنى القديم للمكتبة وعدم قدرته على استيعاب الرصيد و المستفيدين من الطلبة والأساتذة.

* حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة

يقدر حجم الرصيد الوثائقي للمكتبة حتى سنة 2021 ما مقداره 18190 عنوان مقابل 51213 نسخة.

1- نبذة عن المكتبة. متاح على الرابط: مكتبة العلوم-الإنسانية- والاجتماعية//<http://www.univ-tebessa.dz/bibliotheque/> (تمت الزيارة يوم 2022/05/15)



الشكل رقم (09): الهيكل التنظيمي لمكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - جامعة تبسة - العربي التبسي

2.1.2.1 المجال الزمني

يمتد المجال الزمني للدراسة من بداية تسجيل مشروع البحث خلال السنة الجامعية 2018 - 2019 إلى

غاية تنقيح العمل وضبطه في شكله النهائي، ونوضح المراحل التي مر بها العمل في الدراسة كالتالي:

- **المرحلة الأولى:** امتدت من نوفمبر سنة 2018 إلى نوفمبر سنة 2019، وفيها تم جمع المادة العلمية، والاطلاع على مختلف الدراسات ذات الصلة بالموضوع، وتكللت هذه المرحلة بضبط الإشكالية وفروض الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، مع تحديد مبررات اختيار الموضوع، إضافة إلى بداية تحرير الفصول النظرية.

- **المرحلة الثانية:** وامتدت من ديسمبر سنة 2019 إلى نهاية سنة 2020، وتم فيها تحرير كامل الفصول النظرية، مع ضبط الإجراءات المنهجية للدراسة، وينبغي الإشارة في هذا الإطار تأخر النزول للميدان وإجراء الدراسة الاستطلاعية بسبب الوضعية الوبائية التي شهدتها العالم عامة والجزائر خاصة، حيث اتخذت حينها إجراءات للحد من انتشار فيروس كورونا، منها تأجيل الدراسة، وغلق الجامعات لفترة دامت أكثر من سبعة (07) أشهر.

- **المرحلة الثالثة:** وامتدت من بداية سنة 2021 إلى نهاية نفس السنة، تم فيها إجراء دراسة استطلاعية لكل جامعات الشرق الجزائري، وكان المقصد منها المكتبات الجامعية التي تتواجد على مواقع وسائل التواصل

الاجتماعي في سبيل ضبط مجتمع الدراسة ومنه العينة، إضافة إلى إعداد دليل المقابلة الذي عرض للتحكيم على أساتذة من أهل الاختصاص.

- **المرحلة الرابعة:** امتدت من نهاية سنة 2021 إلى غاية نهاية سنة 2022 تم فيها إعداد دليل المقابلة في شكله النهائي بعد عرضه للتحكيم، وانصبت الخطوة التالية في الحصول على معلومات عن المكتبات الجامعية التي لها تواجد على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي، وبنائها التنظيمي، وعدد موظفي كل مكتبة من إداريين ومختصين في الإعلام الآلي ومكتبيين، إضافة لمعرفة المسيرين لمواقع وسائل التواصل الاجتماعي، وطرح بعض الأسئلة الأولية التي أسهمت في توجيه الباحث، كما تم أخذ مواعيد رسمية لتطبيق المقابلة كأداة أساسية في جمع المعلومات.

وفي خطوة موائية تم تطبيق المقابلة نصف الموجهة في فترات مختلفة وضمن الساعات الرسمية للعمل في المكتبات الجامعية محل الدراسة مع مفردات العينة، وكخطوة أخيرة تم تحليل البيانات التي تم جمعها واستخلاص أهم نتائج الدراسة، وذلك في محاولة الإجابة عن ما طرح في الفصل الأول من الدراسة، خاصة ما تعلق بالتساؤلات التي تثيرها الإشكالية، وما طرحه من أهداف، وما وضعته من فروض.

3.1.2.1 المجال البشري

ويشمل كافة العاملين بالمكتبات الجامعية محل الدراسة بمختلف مؤهلاتهم العلمية ورتبهم الإدارية ومسمياتهم الوظيفية والبالغ عددهم 254 موظف موزعين على ثلاث فئات أساسية:

≈ فئة المكتبيين وتضم رئيس محافظي المكتبات الجامعية، محافظي المكتبات الجامعية، ملحقى المكتبات الجامعية من المستوى الأول والثاني، مساعدو المكتبات الجامعية، الأعوان التقنيون بالمكتبات الجامعية.

≈ فئة المختصين في الإعلام الآلي

≈ فئة الإداريين.

والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم (01): توزيع أعداد العاملين في المكتبات الجامعية عينة الدراسة					
مجموع عدد العاملين	الفئة			المكتبة	الرقم
	الإداريين	المختصين في الإعلام الآلي	المكتبيين		
44	20	03	21	المكتبة المركزية لجامعة سطيف1 - فرحات عباس	01
19	13	00	06	مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية- جامعة باتنة 1- الحاج لخضر	02
47	20	02	25	المكتبة المركزية لجامعة باتنة1- الحاج لخضر	03
22	06	01	15	المكتبة المركزية لجامعة المسيلة- محمد بوضياف	04
25	7	01	17	المكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي	05
11	1	01	09	المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس- محمد الشريف مساعدي	06
10	01	00	09	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق- جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري	07
10	02	00	08	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة سكيكدة - 20 أوت 1955	08
18	07	02	09	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة قسنطينة2- عبد الحميد مهري	09
26	17	00	09	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة باتنة 1- الحاج لخضر	10
22	09	00	13	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة تبسة- العربي التبسي	11
218	103	10	141	المجموع	

2.2.1 منهج الدراسة

إن طبيعة الدراسة وأهدافها بالنسبة للبحوث الاجتماعية والإنسانية هي التي تفرض على الباحث اختيار

المنهج الملائم المراد ببحثه وعليه اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي.

يهتم المنهج الوصفي "بوصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد، سواء في صورة كمية، نوعية

أو صورة كمية، رقمية. كما أنه قد يقتصر على وصف الوضع القائم الذي توجد عليه الظاهرة في فترة زمنية محددة

أو فترات زمنية تطويرية"¹، وعليه فهو يسمح لنا في هذه الدراسة بجمع المعلومات الكافية عن المكتبات الجامعية المتواجدة على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي، وتحديد أهم الخدمات المتاحة على هذه الوسائل، وطرق تسويقها تماشياً مع احتياجات وطبيعة المستخدمين، إضافة إلى التحليل الكمي والكيفي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن واقع الدراسة، ومنه الوصول إلى تحديد مزايا تواجد المكتبات على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي لترقية خدماتها، وأهم الصعوبات التي تقف حائلاً أمام تحقيق ذلك.

بما أن الدراسة الراهنة المتعلقة باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات تندرج ضمن الدراسات الوصفية فقد اعتمدت طريقة المسح الشامل، إضافة إلى المسح بالعينة، كإجراء تطبيقي للمنهج الوصفي.

يتناول المسح الشامل بالدراسة جميع مفردات المجتمع بحيث يتم الحصر الشامل لكل أعضاء الجماعة أو المجتمع المحلي دون ترك أي مفردة أو حالة، فهو الذي "يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منهم، وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها فقط، دون أن يتجاوز ذلك دراسة العلاقة أو استنتاج الأسباب"²، وتجسدت طريقة المسح الشامل بحصر جميع المكتبات الجامعية بالشرق الجزائري سواء مكتبات مركزية، مكتبات كليات، أو مكتبات معاهد، ثم تحديد المكتبات التي لها تواجد على وسائل التواصل الاجتماعي.

أما طريقة المسح بالعينة فتتناول بالدراسة عدد محدود من الحالات أو المفردات أي جزء من الجماعة أو المجتمع، لهذا اكتفينا في هذه الدراسة بالمكتبات الجامعية في الشرق الجزائري (مكتبات مركزية، مكتبات كليات، مكتبات معاهد) التي تتبنى تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي.

تجسدت طريقة المسح بالعينة في خطة الدراسة، من خلال الأسئلة الواردة في دليل المقابلة والتي تدور في مجملها حول مواقع التواصل الاجتماعي، المدونات، والملخص الوافي للمواقع RSS من جهة وزيادة العلاقة التواصلية بين المستخدمين وأخصائي المعلومات، تسويق خدمات المعلومات وتفعيل الإحاطة الجارية للمكتبيين من جهة أخرى، كما عمدت الدراسة إلى تحديد دوافع واتجاهات أفراد العينة والدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات متبعين في جمع البيانات والمعلومات على أدوات منهجية مطبقة في المنهج الوصفي من مقابلة ووثائق وسجلات.

¹ - غربي، علي. أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. ط 2. جامعة منتوري قسنطينة: دار الفانز للطباعة والنشر والتوزيع، 2009. ص. ص 84-83

² - المحمودي، محمد سرحان علي. مناهج البحث العلمي. ط 3. اليمن: دار الكتب، 2019. ص. 52

3.2.1 أدوات جمع البيانات

1.3.2.1 المقابلة

بناء على طبيعة المعلومات المراد تحصيلها والمتعلقة بوسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكتبات ومراكز

المعلومات والمنهج المتبع -الوصفي- استخدمت المقابلة كأداة بحثية أساسية، فهي تشتمل على أسئلة محددة غرضها التوصل إلى إجابات دقيقة وميزتها أنه يمكن كشف التناقضات في إجابات المبحوثين، وتوضيح أي غموض في الأسئلة، مع التأكد من صحة المعلومات التي جمعها الباحث من مصادرها مباشرة وبنفسه.

وتعرف المقابلة عموماً على أنها "عبارة عن حوار أو محادثة أو مناقشة، موجهة، تكون بين الباحث عادة، من جهة، وشخص، أو أشخاص آخرين من جهة أخرى، وذلك بغرض التوصل إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة، يحتاج الباحث التوصل إليها للحصول عليها، في ضوء أهداف بحثه. وتمثل المقابلة مجموعة من الأسئلة والاستفسارات والإيضاحات، التي يطلب الإجابة عليها، أو التعقيب عليها وتكون المقابلة عادة وجهاً لوجه، بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعنيين بالبحث ولكن ظهرت وسائل أخرى للمقابلة، مثل الاتصال عبر الهاتف، أو عبر الإنترنت، أو عبر وسائل الاتصال الحديثة المناسبة"¹.

كما عرفت على أنها "استبانا شفويا ومحادثة بين الباحث والمبحوث بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين، من أجل تحقيق أهداف الدراسة، وتقوم المقابلة على أسس محددة، تجرى لأغراض عدة منها البحث ومنها التوجيه والعلاج، وأحياناً تتكرر على عدة فترات، ولها عدة أنواع منظمة أو غير منظمة، فردية أو جماعية مقيدة أو حرة"².

استعمل الباحث المقابلة الحرة أثناء المرحلة الاستطلاعية مع مسؤولي ومسيري المكتبات الجامعية وفقاً لما

اقتضته خصوصية الدراسة وذلك للاعتبارات الآتية:

- الاعتماد على هذا النوع من المقابلات في المرحلة الأولى للدراسة مع مسؤولي المكتبات الجامعية دون أن يكون هناك علم مسبق بمن يسير صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي وهذا للحصول على معلومات متعلقة بالجانبيين الجغرافي والبشري بتسهيل صياغة الأسئلة.

¹ - قنديلي، عامر إبراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية. ط 5. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2014. ص. 2014

² - الرشدي، غازي عنيان. المقابلات في البحوث النوعية. ط1. القاهرة: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2018. ص. 20

- فتح باب المناقشة الحرة معهم حول موضوع الدراسة للوصول إلى بعض الحقائق فيما يخص استخدامهم لمواقع وسائل التواصل الاجتماعي في المهنة المكتبية كبيئة جديدة لمراقبة المستفيد ومدى تمكنهم من توظيفها للرفع من جودة الخدمات.

- الخوض في حوارات حول نظرهم لوسائل التواصل الاجتماعي على المستوى الشخصي وعلى مستوى المكتبات كآليات جديدة تدعم خدمات التكنولوجيات المتوفرة بالمكتبات.

بعد المرحلة الاستطلاعية وتحديد مفردات العينة اختيرت المقابلة نصف الموجهة (شبه موجهة) والتي " يكونها الباحث في شكل سلسلة من الأسئلة المرشدة والدقيقة والمفتوحة نسبياً، والتي توجه إلى المستوجب بطريقة لا تجبر الباحث على أن يطرحها بالضرورة وفق ذلك الترتيب الذي سجلها فيه وبالصيغة التي اعتمدها، بل سيتدرج الباحث مستوجباً للكلام والتعبير بانفتاح بالكلمات التي يريدتها وبالترتيب الذي يناسبه، وهنا يقوم الباحث بإعادة تركيز المقابلة على النقاط الموضوعية في اللحظة المناسبة وبطريقة طبيعية قدر الإمكان كلما ابتعد المبحوث عن ذلك"¹.

اختيار المقابلة نصف موجهة وتطبيقها مع المسؤولين وأخصائي المعلومات المكلفين بتسيير أو استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي يستجيب لخصوصية الدراسة الراهنة، كونها تعطي تصور عن استخدامات المبحوثين لتكنولوجيات المعلومات بالمكتبات وقدرتهم على التحكم فيها، كما أنها تمثل طريقة جيدة لوصف طبيعة علاقتهم بالمستفيد وإتقانهم لمختلف تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي كآليات جديدة لتحسين الخدمات وتسويقها. مما سبق، تم بناء دليل المقابلة عرض على خمس (5) محكمين متخصصين في مجال البحث (أرسل بطريقة إلكترونية حسب ما اقتضته الظروف الصحية المتعلقة بجائحة كورونا)، إذ تم استقبال آراء ثلاث (3) محكمين إضافة إلى المشرف الذين قدموا ملاحظات حول شكل ومضمون المقابلة، وقد أفضى رأيهم إلى تعديلات في بعض الأسئلة مع تبسيط بعضها أو إلغائها وإضافة أسئلة أخرى.

¹ - عبد الله، إبراهيم. البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. ط2. الدار البيضاء: المركز الثقافي العربي، 2015. ص. 226

الجدول رقم (02): قائمة بأسماء المحكمين وملاحظاتهم			
الرقم	الاسم واللقب	الرتبة الإدارية	الملاحظات
المحكم الأول	خالدة هناء سيدهم	أستاذ التعليم العالي - جامعة الحاج لخضر باتنة - 1-	إعادة ضبط الأسئلة لغويا ومنهجيا، إضافة أسئلة لتغطية كل جوانب المحاور والمفاهيم المتعلقة بها، إعادة ترتيب بعض الأسئلة وتشكيل بناء منطقي لدليل المقابلة.
المحكم الثاني	زهير عين أحجر	أستاذ التعليم العالي - جامعة باجي مختار - عنابة	تكييف أسئلة المقابلة مع التسلسل المنطقي للإشكالية والأهداف المراد تحقيقها، الابتعاد عن الأسئلة ذات البعد الضمني وطرح أسئلة واضحة ومحددة وفق محاور الدراسة.
المحكم الثالث	نادية بن يحيى	أستاذ محاضر - أ - جامعة باجي مختار - عنابة	إضافة أسئلة بما يتوافق والطرح العام للدراسة، إعادة ترتيب وضبط صياغة بعض الأسئلة.
المحكم الرابع	شعيب الحاج	أستاذ محاضر - أ - جامعة الدكتور مولاي الطاهر - جامعة سعيدة	إعادة صياغة بعض الأسئلة بما يتلاءم وموضوع الدراسة بشكل العام، التدرج في طرح الأسئلة، إعادة صياغة بعض الأسئلة بما يتوافق وسياقات المحاور، مراعاة الترتيب المنطقي للأسئلة، حذف بعض الأسئلة التي لا يمكن قياسها، الموازنة في عدد الأسئلة المطروحة في كل محور، استعراض الأسئلة ذات الطبيعة التحليلية للاستفادة من كل جزئيات الموضوع.

لقد تم الأخذ بجميع الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين في الصياغة النهائية لدليل المقابلة، وقد جاءت

التعديلات كما هي موضحة فيما يلي:

- الأسئلة المحذوفة

* بالنسبة للمحور الأول تم حذف الأسئلة الآتية:

- السؤال رقم (9) الذي مفاده: هل هناك تواصل دائم مع المستفيد حول اهتماماته واحتياجاته؟

- السؤال (10) الذي مفاده: هل تأخذون برأي المستفيد فيما يتعلق بالقضايا ذات الصلة بتطوير الخدمة المكتبية؟
- السؤال (11): الذي مفاده: من خلال خبرتكم، هل تعتقدون أن إعلام المستفيد بكل جديد عن الخدمة المكتبية عبر مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من إقبالهم على تصفحها؟
- السؤال رقم (12) الذي مفاده: هل لمستم وجود ثقة بينكم وبين المستفيد جراء المساءلة المتكررة عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي لمكتبكم؟
- * بالنسبة للمحور الثاني تم حذف الأسئلة الآتية:
- السؤال رقم (14) الذي مفاده: هل لديك معرفة بالمدونات الإلكترونية كوسيلة فعالة من وسائل التواصل الاجتماعي؟
- * بالنسبة للمحور الثالث تم حذف الأسئلة الآتية:
- السؤال رقم (19) الذي مفاده: هل لديكم فكرة عن تقنية الملخص الوافي للموقع؟
- الأسئلة المضافة
- سؤال رقم (17) مفاده: ما هي أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات إلى بيئة التواصل الاجتماعي؟
- الأسئلة التي تم تعديل صياغتها
- * بالنسبة للمحور الأول تم تعديل صياغة الأسئلة الآتية:
- السؤال رقم (3) كانت صياغته: هل مكتبكم مؤتمتة لجميع مراحل السلسلة الوثائقية؟ أصبحت صياغته: ما هي مراحل السلسلة الوثائقية المؤتمتة بمكتبكم؟
- السؤال رقم (6) كانت صياغته: ما هي عدد مرات التي تستخدمون فيها شبكات التواصل الاجتماعي في التواصل مع المستفيد؟ أصبحت صياغته: في تواصلكم اليومي مع المستفيد كم مرة تستخدمون فيها مواقع التواصل الاجتماعي؟
- السؤال رقم (8) كانت صياغته: ما هي الأسباب التي دفعتم لتفضيل شبكة اجتماعية عن أخرى؟ وأصبحت صياغته: ما هو سبب عدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة؟.
- * بالنسبة للمحور الثالث تم تعديل صياغة الأسئلة الآتية:

- السؤال رقم (14) كانت صياغته: هل مكتبكم تتيح روابط إلكترونية ومحركات بحث عبر هذه التقنية للولوج إلى قواعد البيانات تسهيلا للبحث الوثائقي؟ وأصبحت صياغته: ما هي قواعد المعلومات وفهارس البحث الببليوغرافي التي لديكم اشترك فيها عبر مواقع الويب؟
- السؤال رقم (15) كانت صياغته: هل لدى مكتبكم اشترك في خدمة RSS على موقعها الإلكتروني؟ وأصبحت صياغته: ما هي أسباب عدم الاشتراك في تقنية الملخص الوافي للموقع RSS؟
- السؤال رقم (16) كانت صياغته: ما هي الخدمات التي تقدمونها عبر تقنية RSS؟ وأصبحت صياغته: في نظركم، ما هي الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS للمكتبة؟
- وعليه ضمّ دليل المقابلة في صيغته النهائية سبعة عشر (17) سؤال موزعة على ثلاثة محاور تعالج فرضيات الدراسة، إضافة إلى البيانات الشخصية للمبحوثين، تدور حول مواقع التواصل الاجتماعي والعلاقة التواصلية مع المستفيد، المدونات الالكترونية وتسويق خدمات المكتبات والملخص الوافي للموقع RSS والإحاطة الجارية للمكتبيين. طرحت هذه الأسئلة على إحدى عشر (11) مبحوث اختياريهم كان على أساس اشتراكهم في تسيير مواقع وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية، وما يميز هؤلاء المبحوثين حملهم لشهادة جامعية في تخصص علم المكتبات سواء ليسانس أو ماستر، وقد جاءت رزنامة المقابلات كالآتي:

الجدول رقم (03): رزنامة المقابلات			
الساعة	تاريخ إجراء المقابلة	صفة المبحوث	المكتبة
12:45-11:00	2022-03-08	رئيس المعالجة الفنية للمعلومات	المكتبة المركزية لجامعة سطيف1 - فرحات عباس
13:00-11:45	2022-03-15	مسؤول مكتبة الكلية	مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية- جامعة باتنة 1- الحاج لخضر
12:35-11:00	2022-03-10	رئيس مصلحة الإعلام والتوجيه	المكتبة المركزية لجامعة باتنة1- الحاج لخضر
12:30-10:55	2022-03-23	مدير المكتبة	المكتبة المركزية لجامعة المسيلة- محمد بوضياف
12.00-10.00	2022-03-20	مدير المكتبة	المكتبة المركزية لجامعة تبسة- العربي التبسي
12.00-10.30	2022-03-14	مدير المكتبة	المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس- محمد الشريف مساعدي
11:00-09:00	2022-03-17	مسؤول مكتبة المعهد	مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق- جامعة قسنطينة 2- عبد الحميد مهري
15:30-14:00	2022-03-16	مسؤول مكتبة الكلية	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة سكيكدة - 20 أوت 1955
13:05-11:30	2022-03-17	مسؤول مكتبة الكلية	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة قسنطينة2- عبد الحميد مهري
12:00-10:05	2022-03-10	مسؤول مكتبة الكلية	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة باتنة 1- الحاج لخضر
12:00-10:45	2022-03-13	مسؤول مكتبة الكلية	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية- جامعة تبسة- العربي التبسي

ومع تعدد وتنوع واختلاف إجابات المبحوثين تم تحديد العبارات ذات الارتباط الوثيق بموضوع الدراسة وتكميمها وحساب النسب المؤوية وعرضها في جداول ودوائر نسبية، وكذا تحليلها كيفيا عن طريق عرض النتائج وتفسيرها ومنه التحقق من مدى صدق الفرضيات.

2.3.2.1 الوثائق والسجلات

استعانت الدراسة بالوثائق والسجلات للحصول على المعلومات والبيانات المتعلقة بالعدد الإجمالي للعاملين بالمكتبات (مكتبيين- مختصين في الإعلام الآلي- إداريين) ورتبهم الإدارية إضافة إلى الحصول على وثائق تظهر خصوصية كل مكتبة من حيث تاريخ إنشائها، مقرها، مرافقها، مصالحتها ورصيدها الوثائقي، إضافة إلى هيكلها التنظيمي.

4.2.1 مجتمع وعينة الدراسة

1.4.2.1 المجتمع الأصلي للدراسة

تنتمي جامعات الشرق إلى الشبكة الجامعية الجزائرية المقدرة بـ مئة وإحدى عشر (111) مؤسسة للتعليم العالي، موزعة على ثمانية وخمسون (58) ولاية عبر التراب الوطني، وتضم أربعة وخمسون (54) جامعة، تسعة (09) مراكز جامعية، سبعة وثلاثون (37) مدرسة وطنية عليا، وإحدى عشر (11) مدارس عليا للأساتذة. وقد تم تقسيم جهوي لهذه الشبكة الجامعية بما يتماشى والنسيج الاقتصادي، الاجتماعي وأعداد الطلبة وذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-279 المؤرخ في 24 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 23 غشت سنة 2003 يحدد مهام الجامعة والقواعد الخاصة بتنظيمها وسيورها (الجريدة الرسمية سنة 2003، ع 51 ص4-15)، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 06 - 343 مؤرخ في 4 رمضان عام 1427 الموافق 27 سبتمبر سنة 2006 (الجريدة الرسمية 2006، ع 61، ص 27-28) إلى 3 نواحي: ناحية الغرب، ناحية الوسط، ناحية الشرق، عدد جامعات ناحية الشرق مقدر بـ اثنان وعشرون (22) جامعة، على النحو الآتي¹:

- 1- جامعة جيجل - محمد الصديق بن يحيى.
- 2- جامعة تبسة - العربي التبسي.
- 3- جامعة برج بوعرييج - محمد البشير الإبراهيمي.
- 4- جامعة الطارف- الشاذلي بن جديد.
- 5- جامعة خنشلة - عباس لغرور.
- 6- جامعة أم البواقي - العربي بن مهدي.
- 7- جامعة الوادي - حمة لخضر.
- 8- جامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدي.

¹-http://www.mesrs.dz/universités .(Consulté le 2021/04/12)

- 9- جامعة عنابة - باجي مختار.
 - 10- جامعة سكيكدة - 20 أوت 1955
 - 11- جامعة قالمة - 8 ماي 1945.
 - 12- جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر.
 - 13- جامعة بسكرة - محمد خيضر.
 - 14- جامعة المسيلة - محمد بوضياف.
 - 15- جامعة ورقلة - قاصدي مرباح.
 - 16- جامعة قسنطينة للعلوم الإسلامية الأمير عبد القادر.
 - 17- جامعة سطيف 1 - فرحات عباس.
 - 18- جامعة سطيف 2 - لمين دباغين.
 - 19- جامعة قسنطينة 1 - إخوة منتوري.
 - 20- جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري.
 - 21- جامعة قسنطينة 3 - المجاهد صالح بوبنيدر.
 - 22- جامعة باتنة 2 - مصطفى بن بولعيد.
- بجامعات الشرق الجزائري المقدرة باثنين وعشرون (22) جامعة رصدنا 140 مكتبة (أنظر الجدول رقم 4)
 (مكتبات مركزية، مكتبات كليات ومكتبات معاهد)، أوصلنا البحث عن المكتبات المتواجدة على وسائل التواصل
 الاجتماعي إلى وجود أربعة عشر (14) مكتبة جامعية (7 مكتبات كلية، 6 مكتبات مركزية ومكتبة معهد
 واحدة) موزعة على عشرة (10) جامعات.

الجدول رقم (04): عدد المكتبات بجامعة الشرق الجزائري		
المجموع	عدد المكتبات	الجامعات
7	6 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	1- جامعة جيجل - محمد الصديق بن يحي
8	7 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	2- جامعة تبسة - العربي التبسي
6	5 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	3- جامعة برج بوعريريج - محمد البشير الإبراهيمي
1	مكتبة مركزية	4- جامعة الطارف - الشاذلي بن جديد
7	6 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	5- جامعة خنشلة - عباس لغرور
9	8 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	6- جامعة أم البواقي - العربي بن مهدي
9	8 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	7- جامعة الوادي - حمة لخضر
1	مكتبة مركزية	8- جامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدي
6	5 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	9- جامعة عنابة - باجي مختار
7	6 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	10- جامعة سكيكدة - 20 أوت 1955
8	7 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	11- جامعة قالمة - 8 ماي 1945
6	5 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	12- جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر
8	7 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	13- جامعة بسكرة - محمد خيضر
9	8 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	14- جامعة المسيلة - محمد بوضياف
13	12 مكتبة كلية + مكتبة مركزية	15- جامعة ورقلة - قاصدي مرباح.
1	مكتبة مركزية	16- جامعة قسنطينة للعلوم الإسلامية الأمير عبد القادر
7	6 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	17- جامعة سطيف 1 - فرحات عباس
4	3 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	18- جامعة سطيف 2 - لمين دباغين
9	8 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	19- جامعة قسنطينة 1 - إخوة منتوري
4	3 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	20- جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري
4	3 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	21- جامعة قسنطينة 3 - المجاهد صالح بونيدر
6	5 مكتبات كلية + مكتبة مركزية	22- جامعة باتنة 2 - مصطفى بن بولعيد
140	118 مكتبة كلية + 22 مكتبة مركزية	المجموع

2.4.2.1 عينة الدراسة

تعتبر مرحلة اختيار العينة مهمة للباحث والتي يفترض أن تحمل كل الخصائص والمميزات لكل عناصر المجتمع الذي يهتم بدراسته، ويخضع اختيارها عمليا إلى عدة عوامل منها:¹

- طبيعة التكوين الداخلي للمجتمع الأصلي، من حيث تجانس أو تباين وحداته.

- طبيعة المعالجة، ومستواها العلمي للموضوع المبحوث.

- درجة تمثيل العينة لخصائص المجتمع الأصلي.

إن طبيعة الدراسة الراهنة والتي تدور أساسا حول وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكتبات ومراكز

المعلومات بمكتبات الشرق الجزائري، قد تبني فيها الباحث إحدى عشرة (11) مكتبة جامعية موزعة على سبعة

(07) جامعات بالشرق الجزائري لها تواجد على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي.

وتجدر الإشارة أن هذه المكتبات لها صفحات على مواقع التواصل الاجتماعي والمتمثلة في الشبكة

الاجتماعية الفيسبوك فقط دون غيرها (انظر تحليل المقابلة)، وبعد التواصل المباشر مع مسؤولي ومسيري هذه

المكتبات تبين وجود ثلاث (03) صفحات لمكتبات جامعية في حالة توقف تام عن النشاط وهي المكتبة المركزية

لجامعة بسكرة- محمد خيضر، مكتبة كلية العلوم جامعة عنابة- باجي مختار، مكتبة كلية الرياضيات وعلوم المادة

والطب جامعة ورقلة- قاصدي مرباح، وعليه تم تبني سبعة (07) جامعات من بين 22 جامعة بنسبة

31.81% من المجتمع الكلي (الجامعات)، بمعدل إحدى عشرة (11) مكتبة جامعية من 140 مكتبة جامعية

تشمل خمسة (05) مكتبات مركزية، خمسة (05) مكتبات كليات ومكتبة معهد واحدة (01) (أنظر الجدول

رقم 5)، وذلك لاعتبار موضوعي يتمثل في تواجدها على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي، وعليه بلغت نسبة

تمثيل مجتمع الدراسة من المكتبات 7.85%.

¹ - بن مرسل، أحمد. مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. ط 2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2005. ص. 173. 176.

الجدول رقم (05): توزيع المكتبات عينة الدراسة على الجامعات وصفحتها على الفيسبوك		
الجامعات	المكتبات	
جامعة سطيف 1 - فرحات عباس	- المكتبة المركزية	https://www.facebook.com/groups/1105618279592094
جامعة باتنة 1 - الحاج لخضر	- المكتبة المركزية - مكتبة كلية الحقوق والعلوم السياسية - مكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية	https://www.facebook.com/bibliounivbatna https://www.facebook.com/univBatna1.BibDroit https://www.facebook.com/FacShsBatna
جامعة قسنطينة 2 - عبد الحميد مهري	- مكتبة معهد علم المكتبات والتوثيق - مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	https://www.facebook.com/bibliocons2 https://www.facebook.com/-689676051384851
جامعة المسيلة - محمد بوضياف	- المكتبة المركزية	https://www.facebook.com/nabil.rezzig/
جامعة سكيكدة - 20 أوت 1955	- مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	https://www.facebook.com/bibfssh/?pnref=story
جامعة تبسة - العربي التبسي	- المكتبة المركزية - مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية	https://www.facebook.com/BUC.TEBESSA https://www.facebook.com/s12salah
جامعة سوق أهراس - محمد شريف مساعدي	- المكتبة المركزية	https://www.facebook.com/bibcentral

وطبقت الدراسة بطريقة قصدية مع المسؤولين المسييرين للمكتبات الجامعية (معين بقرار وزاري أو مكلف بالتسيير)، وأحصائي المعلومات المكلفين بتسيير أو استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة الجامعية، وذلك لاعتبارات مهنية وإدارية تتمثل في أن مسؤولي المكتبات الجامعية أو المكلفين بتسيير هذه الوسائل

هم المخول لهم إداريا التعريف بهوية المكتبة وتقديم خدماتها وتسيير شؤونها في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي، وعلى إطلاع واسع بمختلف التكنولوجيات المطبقة في بيئة المكتبات ، وعليه بلغ عدد أفراد العينة إحدى عشرة (11) مفردة بما معدله 5 إناث و6 ذكور.

خلاصة

تناول هذه الفصل الإطار التصوري والمنهجي لموضوع الدراسة، إذ تم التطرف فيه إلى أسباب اختيار الموضوع، والتي تنوعت بين أسباب ذاتية وأخرى موضوعية، أهداف الدراسة وأهميتها، الإشكالية والتساؤل الرئيسي، مرورا بصياغة الفرضية العامة والفرضيات الجزئية، كما تم تحديد المفاهيم اصطلاحيا وإجراءيا. ثم عرض لأهم الدراسات السابقة في تسلسل منطقي زمنيا من الأقدم إلى الأحدث، وقد تنوعت بين الدراسات الأجنبية، العربية والمحلية، مع تحديد مدى الاستفادة منها في الدراسة.

أما الشق المنهجي للدراسة فقد تم فيه تحديد مجالات الدراسة (المجال الجغرافي، المجال الزمني، المجال البشري)، إضافة إلى اختيار المنهج المناسب، مع تحديد أداة جمع بيانات الدراسة، حيث تم الاعتماد على المقابلة كأداة بحثية أساسية، بعد عرضها على مجموعة من المحكمين في التخصص. وقد استعملت المقابلة الحرة في المرحلة الاستطلاعية مع مسؤولي المكتبات الجامعية، فيما تم اعتماد المقابلة نصف الموجهة وتطبيقها مع المسؤولين المكلفين بتسيير أو استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي حسب خصوصية الدراسة، كما تم في هذا الفصل تحديد مجتمع وعينة الدراسة، حيث تم تبني إحدى عشرة (11) مكتبة جامعية موزعة على سبعة (07) جامعة بالشرق الجزائري، والتي تواجد على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي.

الفصل الثاني

التكنولوجيات الحديثة للمعلومات

في المكتبات ومراكز المعلومات

تمهيد

شهدت بيئة المكتبات ومراكز المعلومات في النصف الثاني من القرن التاسع عشر وبداية القرن الحادي تحولات كثيرة مست جميع جوانب العمل المكتبي (أوعية المعلومات، الخدمات، المكتبي، المستفيد) نتيجة استخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في صناعة وتجهيز وبث وتوصيل المعلومات، نتج عنه تغير في التسمية ونوع الخدمة وطريقة تقديمها، وجعل منها مرفقا لتحقيق النفاذ الحر للمعلومات وتداولها في بيئة تتسم معالمها بالفورية والسرعة تماشيا مع تغير احتياجات المستفيدين.

وعليه يأتي هذا الفصل مشتملا على أنواع المكتبات كجهاز للمعلومات يساهم في نشر ثقافة التعليم الذاتي للمستفيد من خلال تعريف كل نوع وأهدافه، بدء بالمكتبات المدرسية التي تعتبر قاعدة الهرم للمكتبات الأخرى، المكتبات العامة، المكتبات والوطنية، المكتبات الجامعية، كما يتم التطرق إلى مراكز المعلومات باعتبارها نظاما معلوماتيا يهتم بكل جوانب صناعة المعلومات من حيث المفهوم، المهام والوظائف، الفروق الجوهرية بيه وبين المكتبات المتخصصة.

كما يستعرض الفصل بشكل مفصل بنية تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، بدء بالحاسوب كمظهر أساسي وجوهري لها، البرمجيات كآليات جديدة لتسهيل وتفعيل خدمات المعلومات، تكنولوجيا شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) باعتبارها جوهر التغيير في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات .

1.2 المكتبات ومراكز المعلومات: الأنواع والخدمات

1.1.2 المكتبات

توفر العديد من المكتبات منذ أن وجدت للقراء والدارسين والباحثين مختلف مصادر المعلومات، تختلف باختلاف أهدافها وطبيعة وحجم مقتنياتها، وخصائصها، وحاجات مستفيديها، إضافة إلى الخدمات المقدمة، والجهة المسؤولة على إدارتها وتمويلها، وقد ازدهرت هذه المكتبات مع بدايات القرن التاسع عشر، نتيجة عدة عوامل منها¹ :
- ازدهار حركة التعليم في مختلف مراحلها، مما أوجد فئات مختلفة من القراء، الذين صارت المطالعة والبحث عن المعلومات جزءا من حياتهم.

¹ - الترتوري، محمد عوض؛ الرتب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى. مرجع سابق. ص. 103

- ازدهار حركة التأليف والترجمة، والذي هو نتاج ثمرات التعليم في مختلف مستوياته، حيث صار التأليف والترجمة جزء من عمل الباحثين والأساتذة، الذين أثروا المعرفة الإنسانية بالبحوث والدراسات في مختلف مجالات العلوم.

- النهضة التي شهدتها المطابع ودور النشر، حيث أدى إلى توفير مصادر المعلومات الورقية بأعداد كبيرة فاقت الطلب في حاجات التعليم والثقافة.

- انتشار الوعي الثقافي لدى مختلف شرائح المجتمع، حيث جعل الكثير من المتعلمين في اتصال دائم بمصادر المعلومات، والإقبال المتواصل على مختلف أنواع المكتبات.

1.1.1.2 المكتبات المدرسية

تعد المكتبة المدرسية قاعدة الهرم بالنسبة لأنواع الأخرى من المكتبات، كونها أكثر أصناف المكتبات انتشاراً، فكل مدرسة مكتبة تلحق بها، تدعم المنهاج الدراسي وتسانده، وتشجع عادة القراءة والمطالعة الحرة عند التلاميذ، وصقل المواهب والقدرات الذاتية عندهم من خلال الاحتكاك بمختلف مصادر المعلومات المتوفرة بها. "فهي النافذة التي يطل منها التلميذ على العالم، يرى من خلالها ثقافته وتقدمه، ويطلع عبرها على منجزاته في جميع الميادين، فهي وسيلة تعليم وتعلم، إذ تعد من المدرسة بمثابة القلب من الجسد"¹.

لقد عرف مصطلح المكتبة المدرسية تطوراً كبيراً في العقود الأخيرة من القرن العشرين، نتيجة التطورات الحاصلة في تكنولوجيا التعليم ومناهجه من جهة والتوجه نحو الاقتصاد المعرفي والجودة الشاملة في النظم التربوية من جهة أخرى، إذ أصبحت تحتل دوراً بارزاً في العملية التعليمية والتربوية، كون المجتمع المدرسي أصبح في حاجة إلى المعلومات من مصادر المعرفة المختلفة التقليدية منها والحديثة، كما أصبحت فضاء مهيكلاً يقوم بجمع ومعالجة وبحث مختلف المصادر، وتقديمها للتلاميذ مما يساهم في تحسين المردود التعليمي لديهم، وتكوين شخصيتهم الثقافية والعلمية، وإثراء البرامج التعليمية والتربوية للمدرسة.

هذا التطور يعكس الدور الفعال الذي تلعبه المكتبة المدرسية في الوسط المدرسي، جعلها تأخذ مسميات عدة مثل مركز مصادر التعلم، مركز المواد التعليمية، المكتبة الشاملة، الميديوتيك، مركز الوسائط المتنوعة أو التربوية، الذي يحدد المفهوم الحديث للمكتبة المدرسية باعتبارها مركزاً للوسائل والمعلومات يتدفق بالنشاط والحيوية، حيث يقوم

¹ - صوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. جامعة قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2003. ص. 192

بتجميع وتحليل وتفسير المعلومات للمتدربين عليه والمستخدمين لموارده حاليا ومستقبلا¹، كما يرجع هذا التعدد في التسمية

وعليه تعرّف المكتبة المدرسية بأنها "مؤسسة علمية ثقافية تربوية تهدف إلى جمع مصادر بأشكالها المختلفة؛ التقليدية (المطبوعة)، وغير التقليدية (الإلكترونية والسمعية البصرية) بالطرق المختلفة (الشراء، الإهداء أو التبادل) ومعالجتها فنيا (فهرستها وتصنيفها) وحفظها وتنظيمها، وتقديمها إلى مجتمع المستفيدين في المدرسة (المعلمين والتلاميذ)، من خلال عدد من الخدمات (كالإعارة والإرشاد والتصوير، والتدريب على استخدام المكتبة ومصادر المعلومات، وغير ذلك) بواسطة أمين مكتبة أو أكثر متخصص في مجال المكتبات والمعلومات"².

فيما قدم الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA قدم تعريفا موسعا للمكتبة المدرسية كونه مجموعة من المواد المطبوعة والسمعية البصرية المركزية في المدرسة، تحت إشراف اختصاصيين مهنيين، وتوفر المكتبة أكبر عدد ممكن من المصادر، مع إتاحتها للمستخدم، مستخدمة في ذلك أجهزة الحاسبات الآلية وغيرها من الوسائل، توفر المكتبة بيئة تعين على اكتشاف الذات، ويشجع فيها التساؤل والاعتماد على النفس"³.

كما عرفت لدى اختصاصي المعلومات والتربية بأنها "الفضاء المهيكّل التابع لمؤسسة تربوية يجمع ويعالج ويبيث أنواعا مختلفة من المعلومات، مهما كان وعاؤها لخدمة التلاميذ والطلاب والمدرسين، وحتى أصناف أخرى من المستفيدين بغرض تحقيق أهداف تعليمية علمية"⁴.

مما سبق، يمكننا اعتبار المكتبة المدرسية بأنها فضاء يحتوي على مجموعة من الأوعية الفكرية المتنوعة التي تناسب المستوى المدرسي المتواجدة فيه، تنسب إلى الهيئات التعليمية التي تسبق المرحلة الجامعية، تهدف إلى تكوين شخصية التلميذ فكريا وثقافيا من خلال غرس عادة القراءة والاحتكاك بمصادر المعلومات مطبوعة كانت أو غير مطبوعة، وهي نقطة التقاء وحوار، ومركز اتصال بين المعلم والمتعلم.

¹ - الشيراوي، محمود. دور المكتبة المدرسية في تنمية المهارات والبحث العلمي لدى المعلم والمتعلم. المنصورة: دار الكلمة للنشر والتوزيع، 2006. ص. 6

² - بونس، عبد الرزاق مصطفى وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، 2013. ص. 20

³ - بوردان، عز الدين. البحث الوثائقي التربوي في مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية، ولاية قسنطينة نموذجًا. دكتوراه دولة :

علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2005. ص. 60

⁴ - الشيراوي، محمود. مرجع سابق. ص. 6

وقد صاحب التطور الحاصل في مناهج التعليم وطرق التدريس، تطوراً في أهداف ووظائف المكتبة المدرسية؛ إذ أصبحت هذه الأخيرة نظام معلومات متكامل يوفر سبل الإتاحة لمختلف مصادر المعلومات، ووضعها تحت تصرف التلاميذ والمدرسين، والإداريين، بما يعود بالنفع على المنظومة التعليمية والتربوية ككل. ومن أهداف المكتبة المدرسية نذكر¹:

- توفير مصادر المعلومات بكافة أشكالها لدعم المناهج الدراسية، ولتلبية حاجات المعلمين والتلاميذ لأغراض الدراسة والمطالعة والبحث والثقافة والمتعة وقضاء وقت الفراغ.
- تنظيم مجموعات المكتبة من مصادر المعلومات وفق أحدث الأسس المتبعة.
- الإعلام عن مصادر المعلومات والخدمات التي تقدمها المكتبة بمختلف وسائل الإعلام المتاحة مثل صحيفة المكتبة والإذاعة المدرسية وموقع المكتبة على الانترنت، وصفحتها على الفليسيوك أو مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى.
- تقديم خدمات مكتبية ومعلوماتية للمعلمين والتلاميذ بالطرق المناسبة.
- إرشاد المعلمين والتلاميذ وتوجيههم إلى مصادر المعلومات التي تقع ضمن اهتماماتهم الموضوعية وتمكينهم من الوصول إليها بسهولة ويسر.
- نشر الوعي الثقافي والأكاديمي بين التلاميذ، والارتقاء بمستواهم الفكري والثقافي وتدريبهم على مهارات البحث عن مصادر المعلومات.
- توفير بيئة تعليمية مناسبة تتيح للمتعلم الاستفادة من أنواع متعددة ومختلفة من مصادر التعلم، وتهيئاً له فرص التعلم الذاتي، وتعزز لديه مهارات البحث والاستكشاف، وتمكن المعلم من إتباع أساليب حديثة في تصميم مادة الدرس وتطويرها وتنفيذها وتقويمها.
- دعم المنهج الدراسي عن طريق توفير مصادر المعلومات ذات ارتباط بالمنهج وذلك لبعث الفاعلية والنشاط والحيوية فيه.
- تزويد المتعلم بمهارات وأدوات تجعله قادراً على التكيف والاستفادة من التطورات المتسارعة في نظم المعلومات.

¹ - بونس، عبد الرزاق مصطفى وآخرون. مرجع سابق. ص. ص. 20-21

- إتاحة الوصول للمعلومات من خلال أنشطة التعلم المدججة في المنهج، والتي تساعد جميع الطلاب على اكتساب الوعي المعلوماتي، وتطوير استراتيجيات معرفية فعالة لاختيار واسترجاع وتحليل وتقويم وتكوين وابتكار وتوصيل المعلومات بجميع أشكالها ولجميع محتويات المنهج.
- توفير خبرات تعليمية تشجع المتعلمين وغيرهم على أن يصبحوا مستخدمين ومبدعين مهرة، وذلك من خلال تحقيق تعليم يرتبط بمدى واسع من تقنيات الإعلام والاتصال.

2.1.1.2 المكتبات العامة

تعرف المكتبة العامة في كونها "المكتبة التي تقدم خدماتها بالجان لجميع فئات الشعب دون تمييز بسبب اللون أو الدين أو الجنس، أو غير ذلك، ولجميع الأعمار، الأطفال والشباب والكبار والشيوخ، رجالا ونساء، وهي تقدم خدماتها لجميع المستويات الثقافية، وبالتالي فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الأدبية والعلمية والفنية وغيرها"¹، كما اعتبرت "مؤسسة ثقافية شعبية تنشئها الدولة وتزودها بالكتب والدوريات وغيرها من الرسائل التي تساعد على تحصيل المعرفة، لتكون في متناول جميع أفراد المجتمع بدون مقابل"²، بالتالي فإنها تعد من أهم مؤسسات المعلومات المساهمة في نشر الثقافة والمعرفة بين جميع فئات المجتمع بدون مقابل والداعمة للمسار الدراسي بجميع مستوياته "لأنها المركز المحلي للمعلومات الذي يتيح كافة أنواع المعرفة والمعلومات للمستفيدين منها، وهي مؤسسة ثقافية اجتماعية مكتملة للمدرسة، ولها دورها الأساسي في خدمة المجتمع"³، كونها تقدم خدماتها على أساس تكافؤ الفرص لجميع فئات المجتمع الذي تتواجد فيه من أجل نشر ثقافة ديمقراطية التعليم.

وتسعى المكتبات العامة إلى تحقيق جملة من الأهداف وهي⁴:

أ- التثقيف: من خلال توفير المواد وتقديم الخدمات التي تكفل للمستفيد منها تنمية الذوق الفني والجمالي، فهي بذلك أحد المراكز الرئيسية للحياة الثقافية.

¹ - عليان، رحي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002. ص. 353

² - الزهري، سعد. الأدوار الرئيسية والثانوية للمكتبات العامة السعودية من وجهة نظر القائمين عليها. مجلة دراسات المعلومات. 2017. ع18، ص. ص.

13- 50. متاح على الرابط www.academia.edu/36010570. (تمت الزيارة يوم 2020/03/25)

³ - الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبة العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجاً. ماجستير: علم المكتبات:

جامعة منتوري قسنطينة، 2006. ص. 29

⁴ - قموح، ناجية، وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013. ص. 21

- ب- الإعلام: أي إمداد الفرد أو الجماعة بالمعلومات الدقيقة؛ خاصة عن الموضوعات الجارية ذات الاهتمام العام، من أجل نشر الوعي بما يجري من أحداث على المستويات المحلية والقومية والعالمية.
- ج- التعليم: أي تشجيع التعليم الذاتي للكبار والصغار، ممن وصلوا بتعليمهم إلى مرحلة ما بتوفير مواد القراءة المناسبة لهم، وإمدادهم بالوسائل التي تساعدهم في التقدم في المستويات التعليمية كلها.
- د- الترويج: أي تشجيع الاستثمار الايجابي لأوقات الفراغ بما يعود بالنفع على الأفراد.
- إلى جانب هذه الأهداف هناك أهداف أخرى للمكتبات العامة نذكر منها:¹
- اقتناء المطبوعات وغيرها من وسائل المعرفة بما يتناسب مع عدد السكان التي تقوم بينهم، وإعدادها الإعداد الفني المناسب لوضعها في متناول القراء بسهولة ويسر.
 - إرشاد القراء من مختلف الفئات العمرية وتقديم الخدمات المكتبية لكافة فئات المجتمع.
 - المساهمة في رفع المستوى الثقافي والوظيفي للمواطنين والإسهام في مشاريع محو الأمية وتعليم الكبار.
 - القيام بنشاطات ثقافية اجتماعية كالمعارض والندوات العلمية والمحاضرات وغيرها.
 - تنمية الميول القرائية للأطفال وملء أوقات الفراغ بما يناسب هواياتهم.
- وقد أولت غالبية الدول المتقدمة عناية كبيرة بالمكتبات العامة من خلال إمدادها بمختلف الدعامات كي تتماشى ومتطلبات مجتمع القرن الواحد والعشرين، وبعد مشروع المجلس الأوروبي الخاص بالمكتبات العامة ومجتمع المعلومات* من المحاولات الرائدة الذي شدد على ضرورة تحسين وضبط أدوار ووظائف المكتبات العامة، من خلال تبني إستراتيجية على المدى الطويل تقضي بجعل المكتبات العامة مركزا للإشعاع العلمي والثقافي والإبداعي، وتعزيز الاستخدام والانتفاع من تكنولوجيا المعلومات، وجعل المكتبة العامة تلعب دورا جديدا كمركز تكنولوجيا معلومات محلي، وتحويلها إلى نقطة تعلم ومركزا لإنتاج ونشر المعلومات.

فيما قدمت الولايات المتحدة الأمريكية من خلال جمعية المكتبات الأمريكية ALA رؤية جديدة أكثر تطورا

لأداء المكتبات العامة في البيئة التكنولوجية من خلال كونها²:

¹ - الزهري، سعد. مرجع سابق. ص. 23

* لمزيد من المعلومات أنظر: عبد الهادي، محمد فتحي. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001. ص. 21-22

² - المرجع نفسه. ص. 23

- مركز نحو أمية شبكي يقدم تدريباً وتعليماً للمجتمع يتعلق بكيفية استخدام الإنترنت والحصول على مصادر المعلومات الإلكترونية.
- مركز معلومات إلكتروني كويتي، يقدم عند الطلب خدمات معلومات إلكترونية لأعضاء المجتمع، عن طريق منافذ مرتبطة بشبكة معلومات عالمية.
- اتصال بالمعلومات الحكومية أي أنها النقطة المفتاحية للوصول إلى المعلومات الإلكترونية المحلية والوطنية والإقليمية.
- مركز إلكتروني للتعليم مدى الحياة يتيح فرصاً تعليمية لأفراد المجتمع.
- مركز وصول عام يحتوى على منافذ وصول عامة للمواطنين.
- مركز للتنشئة الاقتصادية من خلال تقديم معلومات عن الوظائف ومساعدة المشروعات الصغيرة، وتدعيم وتشجيع المشاركة في الخدمات المجتمعية والمحلية.

3.1.1.2 المكتبات الجامعية

يستخدم مصطلح المكتبات الجامعية عادة للدلالة عن المكتبات التي تنشئها وتمولها مؤسسات التعليم العالي كالجوامع والكليات والمعاهد، وقد وجدت مرادفات لهذا المصطلح في الأدب المنشور، فنجد مصطلح المكتبات الأكاديمية ومكتبات التعليم العالي والبحث، ومهما كان المصطلح فإنها وجدت لخدمة فئة الطلبة والباحثين وهيئات التدريس والإداريين العاملين من خلال ما توفره من مصادر للمعرفة، دعماً للعملية التعليمية والبحوث العلمية تماشياً مع رسالة وأهداف الجامعة.

تقليدياً ينظر للمكتبة الجامعية على أنها "مكان لحفظ المواد المكتبية (كتب، دوريات...) من أجل القراءة والدراسة، يقوم بأمرها مجموعة من الأمناء والمعاونين، إلا أن التطورات المتسارعة التي عرفها المحيط الأكاديمي، أصبح التركيز ينصب على دورها وخدمتها للتعليم الجامعي والبحث العلمي، ومساندتها للمناهج والمقررات الدراسية وغرس وتنمية القدرة على الحصول على المعلومات من خلال توفير مجموعة من أوعية المعلومات المقروءة والمسموعة والمرئية تختار بأسلوب علمي وتنظم بطريقة فنية سليمة، بواسطة مجموعة من ذوي التخصص المؤهلين تأهيلاً عالياً¹، فهي

¹ - الترتوري، محمد عوض؛ الرتب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى. مرجع سابق. ص. 140

"مكتبة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه المؤسسة الأكاديمية لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريس والأبحاث والخدمات"¹.

كما تعد المكتبة الجامعية "مؤسسة تربوية ثقافية، تهدف إلى تزويد الطالب بما يحتاجه من معلومات ومعارف وتقدم لأعضاء هيئة التدريس ما يساعدهم على أداء مهامهم في التعليم وإجراء البحوث"².

بناء على هذه التعاريف، فإن المكتبة الجامعية هي مؤسسة أو نظام معلومات ذات طابع علمي تربوي ثقافي اجتماعي، تعمل في توفير مختلف أنواع مصادر المعرفة للمجتمع الأكاديمي من طلبة وأساتذة وباحثين، دعماً للمقررات الدراسية والبحث العلمي تماشياً مع رسالة الجامعة.

أمام الانفجار المعرفي في شتى مجالات المعرفة، أصبحت المكتبات الجامعية بالشكل التقليدي غير قادرة على تلبية احتياجات مستخدميها من المعلومات، ما أدى إلى ضرورة تطويرها لتكون كجهاز للمعلومات يقوم بعمليات التجميع والاختيار والتنظيم والتخزين والنسخ والنشر والاسترجاع لتلك المعلومات، بالتحليل العميق، إضافة إلى عمليات النشر والتحرير والترجمة والتصوير والنسخ، حسب احتياجات ومتطلبات الرواد من الباحثين وهيئات التدريس والعاملين الإداريين³، ومن أجل مسايرة التطور الحاصل في التعليم الأكاديمي داخل الجامعة عملت على توظيف تكنولوجيا المعلومات الحديثة في خدماتها المباشرة وغير المباشرة، وتكوين الإطار البشري تكويناً عالياً في التكنولوجيا التي تساعد على أداء المهام بسرعة وكفاءة عاليتين، إضافة إلى تعليم وتدريب المستفيد، ونشر ثقافة التعليم الذاتي لديه، الأمر الذي جعلها مختلفة عن باقي الأنواع الأخرى من المكتبات بكونها⁴:

- مركزاً للمعلومات من خلال ما توفره من مصادر معلومات متنوعة ومتعددة المواضيع.
- مركزاً للتعليم والتعلم من خلال دورها التعليمي والتربوي والثقافي.
- مركزاً لخدمة المجتمع من خلال مساهمتها في تطوير المجتمع، من خلال إمداده بنخبة من الإطارات ذات المستوى الثقافي والأكاديمي العالي، وجعلهم أكثر فاعلية وقدرة على تحمل مختلف المهام في مؤسساته.

¹ - سيد، حسب الله. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات، الإنجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2001. ص. 2231

² - خطاب، السعيد مبروك. لوائح المكتبات الجامعية في العصر الرقمي. عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2014. ص. 22

³ - الترتوري، محمد عوض وآخرون. مرجع سابق. ص. 149

⁴ - برناوي، راضية وآخرون. المكتبات الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية: التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2018. ص. 13

- مركزاً لتقديم الخدمات الفنية والإدارية دعماً للبحث العلمي والتعليم.
- وتعتبر رسالة المكتبة داخل الجامعة جزءاً لا يتجزأ من رسالة الجامعة ذاتها، التي تتركز أساساً في التعليم والبحث العلمي، والمساهمة في تحقيق مفهوم التنمية الشاملة في المجتمع، فهي نظاماً داعماً لعملية التعليم والتعلم، من خلال تزويد الأسرة الجامعية من طلبة وأساتذة وباحثين بما يحتاجونه من معارف لسقل مواهبهم، وتنمية شخصياتهم بما يساعد على تأدية المهام المهنية بشكل الذي يحقق التنمية الشاملة.
- ومهما كان نوع المكتبة الجامعية فإنها تشترك في مجموعة من الأهداف يمكن حصرها في النقاط الآتية¹:
- دعم وتطوير وخدمة المناهج الدراسية بالجامعة أو الكلية عن طريق اختيار وحفظ المواد المكتبية التي ترتبط بها المناهج.
- تيسير وسائل البحث والدراسة من خلال توفير المعلومات ومصادر البحث والمعرفة التي يحتاج إليها الأساتذة والطلاب والباحثون كل في مجال تخصصه.
- تقديم الخدمات المعلوماتية والمكتبية لتيسير سبل البحث والاسترجاع، وذلك من خلال ما تصدره من مطبوعات، فهارس، بيبليوغرافيات، أدلة، كشافات وغيرها.
- تبادل مطبوعات الجامعة والكليات التابعة لها مع الجامعات والمؤسسات العلمية بالداخل والخارج.
- إعداد برامج تعريفية للطلاب وأعضاء هيئة التدريس بالخدمات التي تقدمها وكيفية استخدام مصادر المعلومات.
- تهيئة المناخ المناسب للدراسة والبحث.
- المشاركة في تطوير علم المكتبات والمعلومات عن طريق تدريب العاملين، وإقامة المعارض والندوات والملتقيات.
- إضافة إلى هذه الأهداف تسعى المكتبات الجامعية إلى تحقيق جملة من الأهداف التي تتماشى والتحويلات التي تعرفها المؤسسات الجامعية من جهة والاحتياجات المتحددة للمستفيدين من جهة أخرى ويمكن حصرها فيما يلي²:
- المكتبة الجامعية مركزاً مهم من مراكز نشر البحوث العلمية.
- المكتبة الجامعية مركزاً لنقل التراث العالمي من اللغة المحلية وإليها.

¹ - العطار، محمد عبد الله أحمد. التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية باستخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات، 2018، مج 5. ع 9. ص. ص. 10-28. متاح على الرابط:

<http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070579/9pdf>. (تمت الزيارة 2020/04/13)

² - الحداد، فيصل عبد الله. المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للعودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003. ص. 85.

- تعد المكتبة الجامعية مركزا لتدريب لعاملين في حقل المكتبات من غير المتخصصين على أعمال المكتبات عن طريق عقد الدورات التدريبية.

- تعد مركز إشعاع ومصدر من مصادر تطوير علم المكتبات من خلال ما تصدره من مجلات وبيبلوغرافيات ونشرات.

- توفير خدمات البحوث السريعة بواسطة البحث الآلي المباشر في قواعد وبنوك المعلومات العالمية.

- الاستفادة القصوى من استخدام الحاسوب، خاصة ما تعلق بالوظائف الفنية تجنباً للتكرار والازدواجية.

هذا الدور الذي تقوم به الجامعة أعطى للمكتبة الجامعية أهمية لا حدود لها، باعتبارها مرفقا من المرافق العلمية في الجامعة، يقدم للطالب ما يحتاجه من غذاء فكري وزاد عقلي، وتساعد أعضاء هيئة التدريس على القيام بدورهم التعليمي والبحثي خير قيام، تجعل منهم أداة فعالة في تغيير المجتمع وتطويره ثقافيا وعلميا¹.

4.1.1.2 المكتبة الوطنية

تأتي المكتبة الوطنية على قمة هرم مرافق المعلومات، كونها تشكل المكتبة المركزية للدولة والمركز الثقافي والمعلومات الذي يعكس تراث الأمة وتطورها العلمي والأدبي والثقافي، إذ اعتبر إنشائها في نظر دول كثيرة واجبا وطنيا²، وقد أخذت تسميات متعددة حسب كل دولة، فقد ارتبط اسمها في بعض الدول بالجلس النيابي كما هو الحال بالنسبة لمكتبة الكونغرس في الولايات المتحدة الأمريكية، ومكتبة البرلمان في اليابان³، ودار الكتب والوثائق القومية في مصر، دار الكتب الوطنية في تونس، المكتبة الوطنية في بريطانيا، المكتبة الوطنية بالجزائر، وأيا كانت التسمية فإن الهدف واحد وهو العمل على تجميع وحفظ التراث الوطني المطبوع، وغير المطبوع، وإصدار البيبليوغرافيا الوطنية⁴. وتنهض المكتبة الوطنية بمجموعة من الوظائف الأساسية في سبيل المحافظة على التراث الوطني الأدبي والحضاري، يمكن تلخيصها في النقاط الآتية⁵:

1- جمع وحفظ وتنظيم المخطوطات المتوفرة على المستوى الوطني، مما يصدر داخل البلاد وخارجها.

¹ - الترتوري، محمد عوض وآخرون. مرجع سابق. ص. 148

² - المرجع نفسه. ص. 111

³ - قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. ط2. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، 2007. ص. 223

⁴ - عين أحجر، زهير. مرجع سابق. ص. 73

⁵ - الترتوري، محمد عوض وآخرون. مرجع سابق. ص. 111-112

- 2- إعداد فهرس المكتبة، ليكون في متناول المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى، حيث تفرض كثير من الدول على دور النشر والمؤلفين أن يمتروا بالمكتبة الوطنية قبل التوجه إلى المطبعة، لتصنيف الكتب وإعطائها الرقم الخاص بها وفق نظام التصنيف المتبع في تلك الدولة، إضافة إلى إعداد بطاقة فهرسة تتضمن المعالم الأساسية الخاصة بالكتاب.
- 3- حفظ حقوق المؤلفين من أصحاب الإنتاج الفكري والفني والأدبي بالإبداع القانوني الملزم لمصادر المعلومات المختلفة.
- 4- المساهمة في التخطيط لتطوير الخدمات المكتبية على المستوى الوطني.
- 5- إعداد الفهرس الوطني الموحد، ضمن أرقام متسلسلة.
- 6- العمل كمركز لتبادل المعلومات الوطنية والقومية والدولية.
- 7- تقديم الخدمات المكتبية للدولة، ومؤسساتها والأفراد داخل الوطن.
- 8- تقديم الخدمات البيبليوغرافية والمطبوعات الإعلامية على المستوى الوطني والدولي كونها مستودع المعلومات الخاصة بمصادر المعلومات الوطنية.
- 9- تقديم خدمات الكشف للدوريات الوطنية المهمة، مما يوفر على الباحثين جهوداً كثيرة، واختصار الوقت المطلوب للوصول إلى العمليات إلى المعلومات.
- 10- القيام بأنشطة ثقافية على المستوى الوطني، كتتنظيم معارض الكتب المحلية والدولية.

2.1.2 مراكز المعلومات

1.2.1.2 أهداف ووظائف مراكز المعلومات

- تتميز مراكز المعلومات عن باقي مؤسسات المعلومات في كونها السبابة إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات وخاصة الحواسيب، في عمليات تجهيز وتخزين واسترجاع وبث المعلومات وأنشطتها وخدماتها، وتسعى مركز المعلومات إلى تحقيق جملة من الأهداف للمستفيدين منها أو للمؤسسة التابعة لها¹:
- توفير مصادر المعلومات المناسبة للمستفيدين، ويتطلب ذلك ممارسة دقيقة لعملية الاختيار والتقويم للمصادر والتركيز على الكيف وليس الكم.
 - سرعة الإحاطة بمصادر المعلومات الجديدة والمناسبة.

¹ - عليان، ربي مصطفى. مرجع سابق. ص. 71

- إدراك الاحتياجات المتغيرة للمستخدمين تبعاً لتغير ظروف الحاجة إلى المعلومات، والعمل على متابعة وتلبية هذه الاحتياجات.
- مراعاة الدقة والموضوعية فيما تقدم من معلومات.
- تلافي النقص في المعلومات الناتج عن تشتت الإنتاج الفكري في منافذ النشر المختلفة.
- مساعدة المستخدم على تخطي الحواجز اللغوية، وتقديم المعلومات في أكثر الأشكال ملائمة لاحتياجات المستخدم، وإمكاناته، وفي الوقت والمكان المناسبين.
- ويمكن تحقيق هذه الأهداف من خلال مجموعة من الوظائف تتلخص في النقاط التالية:¹
- إعداد الفهارس وتنظيم البطاقات المفهرسة لمساعدة الباحثين و العاملين على حد سواء في المؤسسة الأم من الوصول إلى الوثائق المطلوبة.
- إصدار تعريفات دورية بنتائج تحليل الوثائق
- تقديم الخدمة المكتبية من خلال وجود مكتبة متخصصة لتوصيل المستخدمين إلى المعلومات العامة اللازمة لممارسة أعمالهم
- تقديم توصيات المؤتمرات وإعدادها للمستخدمين بالإضافة إلى الحلقات القرائية في حدود عملهم
- التبادل و التعاون بين المراكز و الأجهزة القريبة من الاختصاص لمجالات الباحثين

2.2.1.2 خدمات مراكز المعلومات

- تتميز مراكز المعلومات عن غيرها من مرافق المعلومات من خلال طريقة تجهيز وبث وتوصيل المعلومات إلى المستخدمين، عبر مجموعة من الخدمات الدقيقة والتي أهمها ما يلي:
- 1- البحث بالاتصال المباشر: ويطلق عليها أيضاً خدمة البحث الآلي المباشر، الاتصال على الخط المباشر، وهي عبارة عن قواعد بيانات محوسبة، يمكن البحث فيها بطريقة تفاعلية إيعازي ة تحاورية عن طريق نهاية طرفية، موصولة بالحاسب المركزي²، وقد استخدمت هذه التقنية من قبل مؤسسات المعلومات نظير ما تتيحه من مزايا للباحثين أهمها:³

¹ - غراممي، وهيبه. نظم المعلومات التوثيقية في الجزائر. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016. ص. 40

² - عليان، رجي مصطفى؛ النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005. ص. 34

³ - عبادة، حسان حسين. مصادر المعلومات وتنمية المقتنيات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2004. ص. 85

- الوصول المباشر والفوري إلى كميات كبيرة من المعلومات.
- الوصول للمعلومات من منافذ متعددة كالعنوان، المؤلف، الموضوع، الكلمة المفتاحية.
- شمولية إتاحة مصادر المعلومات المتوفرة أثناء إجراء البحث.
- البساطة: حيث يكفي وجود جهاز حاسوب موصول بشبكة الانترنت، حيث يقوم أخصائي المعلومات بإجراء البحث وطباعته.

- التحديث السريع للمعلومات أولاً بأول.

2- الإحاطة الجارية: يقصد بها تعريف المستفيد بآخر ما هو متاح في مجال تخصصه العلمي وإحاطته علماً بمصادر المعلومات والمواد ذات الصلة عن طريق مجموعة من الأساليب كقوائم الإضافات الجديدة وتقرير الدوريات، أو استنساخ قوائم الدوريات أو من خلال نشرة الإحاطة الجارية (النشرة الإعلامية)¹.

3- البث الانتقائي للمعلومات: وهي الطريقة التي يتم بها تعريف المستفيد بمصادر المعلومات الحديثة، والتي لها اتصال بموضوعات بحثه أو عمله، وهذه المصادر تضاهي الاهتمامات العلمية للمستفيد وميوله بناءً على معلومات جمعت من المستفيد من قبل، بواسطة استبيان أو مقابلة شخصية حدد فيها المستفيد احتياجاته العلمية وموضوعات بحثه

واهتماماته العلمية، كما تضاهي هذه المصادر اهتمامات المستفيد لاستخلاص ما له أهمية واستبعاد ما ليس له أهمية².

وهناك عدة عوامل تؤثر في هذه الخدمة أهمها³: التحديد الدقيق لسماات المستفيدين، الدقة في مضاهاة سماات

المستفيدين بسماات الوثائق، ومدى التركيز على المعلومات المتصلة بالاهتمامات الحالية للمستفيد، والمعلومات ذات

الأهمية الكبرى بالنسبة له، إضافة إلى تصميم مرصد بيانات الخاص بالوثائق بما في ذلك لغة التكشيف المستخدمة

لتحديد سماات الوثائق، وعدد الوثائق المكشفة، ومتوسط عدد المداخل الكشفية لكل وثيقة، وكما أن الوقت المستنفد

لإجراء المضاهاة يؤثر على مستوى تقديم خدمة البث الانتقائي للمعلومات.

3- الرد على أسئلة واستفسارات المستفيدين: تستخدم عبارات عديدة للدلالة على هذه الخدمة منها الخدمة المرجعية،

خدمات المعلومات والمراجع، ومهما اختلفت هذه العبارات فإنها تصب في اتجاه واحد ويتمثل في تقديم التوجه

والإرشاد وتقديم الأجوبة عن الاستفسارات والأسئلة التي ترد إلى قسم المراجع والرد عليها بالشكل وفي الوقت

¹ - بامفلح، فنان سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. ط1. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009. ص. 68

² - الجوهري، أمجد؛ النقيب، متولي. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2009. ص. 19.

³ - بامفلح، فنان سعيد. مرجع سابق. ص. 71

المناسبين. إذ يشترط في تقديم هذه الخدمة وجود مقومات ثلاث: مقومات بشرية تتلخص في جوانب ثلاثة وهي التخصص الموضوعي لاختصاصي المراجع أو مرشد القراء والتأهيل المهني إضافة إلى السمات الشخصية، ومقومات تنظيمية تشمل توفير قنوات تلقي الاستفسارات وبيانات المستخدمين، أما المقومات التقنية تشمل أجهزة الاتصالات، وأجهزة التصوير ومنافذ التعامل مع الأوعية الإلكترونية على اختلاف أشكالها وفتاتها¹.

4- خدمة التصوير والاستنساخ: تعتبر هذه الخدمة من الخدمات الضرورية التي تقدمها مراكز المعلومات للمستخدمين، وفقاً لاحتياجاتهم من النسخ المصورة للبحوث والمقالات أو الدراسات المنشورة وأجزاء مهنية من كتب مطبوعة أو مخطوطة، وكان للتطورات السريعة في أجهزة التصوير والنسخ الأثر الكبير في انتشار هذه الخدمة، وقد تكون على الورق أو يأخذ أشكال النسخ المصغر، كالميكروفيلم والميكروفيش².

2.2 بنية تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

تكنولوجيا المعلومات اختصاص واسع، تصب فيه روافد تكنولوجية تلتقي في توليفة ثنائية، فوق ثنائية بين الشق المادي الذي يتكون من تكنولوجيا عتاد الكمبيوتر، التحكم الاتوماتي، تكنولوجيا الاتصالات، والشق الذهني الذي يتألف من البرمجيات، هندسة المعرفة، هندسة البرمجيات، وذلك بعلاقات محكمة بضوابط المنهج العلمي، والترشيد الهندسي ذو الطابع الفني، المنظومي، والتنظيمي³.

وبنية تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات هي مجموعة المكونات الضرورية المتفاعلة فيما بينها في كيان كلي واحد، والتي تسهم في تقديم خدمات المعلومات بالكم اللازم، وفي الوقت المناسب، وبالكيفية والدقة التي تستجيب لاحتياجات المستخدمين. وعموماً تركز تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات على التفاعل بين المكونات الآتية:

- نظم الحاسبات الإلكترونية
- تكنولوجيا البرمجيات
- تكنولوجيا شبكات المعلومات

¹ - قاسم، حشمت. مرجع سابق. ص. 331

² - المدادحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستخدمين. ط1. عمان: المعتر للنشر والتوزيع، 2009. ص. 107

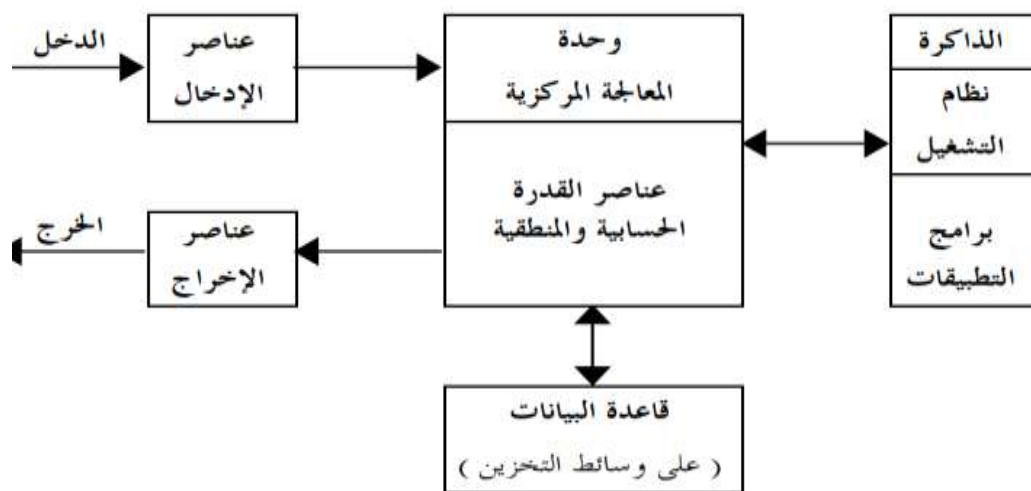
³ - علي، نبيل. مرجع سابق. ص. 164

1.2.2 الحاسبات الإلكترونية: مظهر لتكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

يعتبر الحاسوب الركيزة الأساسية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، بل هو محور التطورات والتغيرات الحاصلة في طريقة تجهيز المعلومات، معالجتها، وتقديم مختلف خدمات المعلومات إلى جمهور المستفيدين، فقد استخدم كحل لمشكلة التخزين اللا محدود للبيانات والمعلومات، وسرعة تجهيزها واسترجاعها عند الطلب.

فهو "جهاز إلكتروني صمم لاستقبال المجاميع الكبيرة من البيانات بشكل آلي، وتخزينها ومعالجتها، ومن ثم إمكانية تحويلها إلى نتائج ومعلومات مفيدة، يمكن استخدامها حسب الحاجة عند الطلب، وذلك بموجب أوامر، وتعليقات خاصة يطلق عليها اسم برامج التشغيل"¹.

وتعد آلة فون النموذج الأصلي لمنظومة الكمبيوتر التي أقام معماريتها الداخلية، وصورتها التي بدت عليها منذ ظهورها إلى غاية اليوم، العالم المجري **جون فون نيومان** **jean fonenewmane** ، والتي تتكون من العناصر الآتية يمكن توضيحها من خلال الشكل الآتي²:



الشكل رقم (10): المكونات الرئيسية لآلة "فون"

¹ - الدلاهمة، سليمان مصطفى. أساسيات نظم المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات. ط1. عمان: مؤسسة الوراق، 2008. ص.330

² - علي، نبيل. مرجع سابق. ص. 69

1.1.2.2 أنواع الحاسبات الإلكترونية

تعتبر سنة 1948 البداية الأولى لظهور الحاسوب في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث صمم أول حاسوب إلكتروني ENIAC، يتميز بضخامة حجمه، وتعقد مكوناته، وكان موجه للأغراض العسكرية¹، وتوالت التطورات بعد ذلك، حيث ظهرت مع بداية الستينات أصناف عديدة استخدمت في مجالات محددة بالنظر إلى خاصية كل نوع، من حيث قدرة المعالجة وطريقة التشغيل والتخزين. وفيما يلي أهم أصناف الحواسيب من حيث هاتين الخاصيتين:

- **الحواسيب العملاقة (الضخمة):** تمتاز بقدرتها على معالجة التعليمات بشكل متوازي، والقابلية على اكتشاف الإخفاقات ومعالجتها، حيث يمكنها تأدية مئة (100) تريليون من التعليمات في الثانية الواحدة، وتستعمل في معالجة الملفات الضخمة، وإجراء الحسابات الرياضية على مستوى كبير جدا، كالتنبؤات الجوية الخاصة بالعواصف وغيرها.²
- **الحواسيب الكبيرة:** يعد هذا النوع أكبر أنواع الحواسيب، لها قدرات كبيرة في المعالجة السريعة للبيانات والمعلومات، تستخدم عادة في نظم المشاريع الكبيرة، كالتطبيقات المالية في المؤسسة الكبيرة وتحليلات الاستثمار، حجوزات الخطوط الجوية وغيرها، ويمكن استخدامها من قبل عدة أشخاص في وقت متزامن.³
- **الحواسيب المتوسطة:** هذا النوع من الحواسيب أقل من الحواسيب الكبيرة من حيث الذاكرة التخزينية، الأقل تكلفة والأصغر من حيث الحجم.⁴
- **الحواسيب الشخصية:** وتسمى أيضا بالحواسيب الدقيقة أو الحواسيب المايكروية أو الحواسيب المنضدية Disktoppc وتسمى شخصية لاستخدامها من قبل فرد واحد، وتعتبر أهم اختراعات القرن العشرين، وغالبا ما تستخدم للارتباط بالشبكات وخاصة الشبكات المحلية.⁵
- **الحواسيب الخادمة:** وهي حواسيب الشبكات المعروفة بحواسيب الخادم/المستفيد، حيث يسمح بتعدد المستخدمين له، تمتاز بقدرات متوسطة من حيث المعالجة والتخزين، بما يفوق إمكانيات الحاسوب الشخصي، حيث يقوم بتخزين البيانات ومشاركتها على الحواسيب المرتبطة بها بطريقة تفاعلية لا تزامنية.

¹ - بن السبي، عبد المالك. التكنولوجيا الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. قسنطينة: دار بهاء للنشر، 2011. ص. 43

² - الدلاهمة، سليمان مصطفى. مرجع سابق. ص. 334

³ - قنديلجي، عامر إبراهيم؛ الجنابي، علاء الدين. نظم المعلومات الإدارية. ط1. الأردن: دار المسيرة، 2005. ص. 215

⁴ - زرزور، العياشي؛ غياد، كريمة. مرجع سابق. ص. 54

⁵ - الدلاهمة، سليمان مصطفى. مرجع سابق. ص. 50

- الحواسيب المحمولة أو النقالة: وهي حواسيب حديثة، من خصائصها سهولة حملتها لأي مكان، وتحت أي ظرف، وقد ظهرت أنواع منها، حواسيب Netbook، حواسيب Handheld، وحواسيب pen-based، وحواسيب Wrist.

- الحواسيب التناظرية: وهي حواسيب تشتغل البيانات فيها باستخدام وسائل قياسية، تتصل فيما بينها من خلال شبكة خاصة، أو من خلال شبكة الانترنت لغرض تقاسم إجراءات ومهام المعالجة المختلفة للبيانات، وتستخدم عادة في إجراءات الدراسات العلمية، وفي مجال التحكم عن بعد.

وقد تطورت الصناعة الحاسوبية بشكل كبير جدا، حيث أضحت من أقوى الصناعات في العالم، إذ قدرت قيمتها بـ 360 بليون دولار في العام على المستوى العالمي، كونها تقدم قدرات هائلة على جمع المعلومات، وتخزينها وتنظيمها، والتي تساعد على فهم البيئة العالمية المعقدة، من خلال المراقبة و النمذجة¹. ومع تزايد أعداد الحواسيب وانتشارها في جميع أنحاء العالم، دعت الحاجة إلى ضرورة ربطها في شكل شبكات متصلة فيما بينها من أجل التحكم في تدفق المعلومات إنتاجا و تجهيزا وصناعة، إذ أصبحت شبكات الحاسوب أحد العناصر الأساسية لنمو اقتصاديات الدول، وأداة أساسية للتحكم في مخزون رأس المال المعلوماتي، فوفقا لبيانات منصة Net market Share فقد وصل عدد أجهزة الحواسيب النشطة عالميا في شهر مارس من عام 2020 إلى مليار جهاز نشط يعمل بنظام الويندوز².

2.1.2.2 أهمية استخدام الحاسبات الإلكترونية في المكتبات ومراكز المعلومات

منذ ظهور أولى الحواسيب، كانت هناك دعوات مستمرة من طرف المختصين والهيئات في ميدان المكتبات إلى إدخال الحاسوب في العمل المكتبي، من أجل توفير النفقات و تقديم مستوى جيد من الأداء والفاعلية وتحسين مستويات الإشراف و التسيير الإداريين، ولعل حوسبة أنشطة المكتبات ومراكز المعلومات يحقق جملة من الفوائد يمكن ذكر أهمها فيما يلي³:

- مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرها المختلفة، وارتفاع أسعارها، مقابل تراجع وانكماش في الموارد المالية المتاحة للمكتبات ومراكز المعلومات.
- توفير الوقت والجهد في الإجراءات وتقديم الخدمات.
- توفير أرضية مشتركة للتعاون مع المكتبات ومراكز المعلومات.

¹ - الروماني، زيد بن محمد. اقتصاد المعلوماتية: ثورة وثروة. ط1. الرياض: مكتبة الرشد، 2003. ص. 72

² - http://www.alqet.com/2020/05/12/article_1825611.html (consulté le 16/05/2021)

³ - الدبيس، ماجد مصطفى شومان. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام برمجية Winisis/CDS كنظام عملي تطبيقي. ط1. عمان: دار عالم الكتب، 2007. ص. 25

- الاشتراك وتقاسم الموارد المتوفرة بين المكتبات والمراكز.
- تجنب تكرار الجهود المبذولة.
- إتاحة المعلومات، وخاصة الفهرس المحوسب على الخط المباشر Online.
- رفع كفاءة الفهرسة والتصنيف من خلال التقليل من عمليات الفهرسة الأصلية لمصادر المعلومات.
- توفير إمكانيات متنوعة ومتعددة للبحث من خلال مداخل مختلفة، ومنافذ استرجاع متعددة متوفرة على الفهرس المحوسب.

- التقليل من حجم السجلات الورقية والفهارس البطاقية التي تستخدمها المكتبات.
- الحوسبة تستوعب عدة تطبيقات، كإنجاز أعمال الطباعة ومعالجة الكلمات أو النصوص، بناء قواعد بيانات داخلية، استخدام وقراءة معلومات الأقراص المدججة بأنواعها المختلفة، الدخول والعمل ضمن شبكات المكتبات والمعلومات، إضافة إلى استخدام تطبيقات الانترنت.

2.2.2 تكنولوجيا البرمجيات

عند ظهور أولى الحواسيب في خمسينات القرن العشرين، كانت بحاجة إلى برمجيات تساعد على أداء عملياتها بشكل جيد، "وتعد برمجية Ado lovelace أولى البرمجيات في عالم الحواسيب"¹، وقد تطورت صناعة البرمجيات منذ ظهورها سنة 1950، فبداياتها كانت بالتوجه نحو نظام المعالجة بالدفعات، ثم ظهور نظم تعدد المستخدمين، ونظم الاسترجاع الفوري المباشرة، وبناء قواعد البيانات ما بين 1960-1975، ونتيجة للتطورات المتسارعة على شبكة الانترنت ظهرت نظم تراسل وتوزيع البيانات على مستوى شبكات الحواسيب، ومع بروز وانتشار الحواسيب المكتبية والمحمولة ذات القدرات العالية مع بداية القرن الواحد والعشرين ظهرت العديد من البرمجيات التي تناسب هذا النوع من الحواسيب².

إن التطورات المصاحبة لثورة تكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات، جعلت البرمجيات أحد أبرز التكنولوجيات التي ساهمت في نمو اقتصاديات الدول المنتجة لها، "إذ توجد أكثر من 500 شركة مختصة في صناعة البرمجيات، تتمركز أكبرها وأنشطها في ولاية كاليفورنيا بالولايات المتحدة الأمريكية، إذ تقدر عائداتها السنوية من هذه البرمجيات 50

¹ - زرزار، العياشي؛ غباد، كريمة. مرجع سابق. ص. 62

² - المرجع نفسه. ص. 63

مليار دولار"¹، فقد استطاعت صناعة البرمجيات تطوير ذاتها، سواء من حيث شمولها على برامج جزئية وبسيطة ناقلة، أو برامج فاعلة حاملة لتؤدي وظائف هامة، في إطار ضوابطها تضمن أمن النتائج².

والبرمجيات هي "تعليمات منظمة تسهل التعامل مع المكونات المادية عن طريق أوامر، إضافة إلى تحديد الكيفية التي تنفذها الوظائف للحاسوب"³، كما تعد "صناعة ابتكارية إبداعية تقوم على إعداد، رسم وتصميم وتنفيذ، واختيار برامج تشغيل الحاسوب"⁴.

1.2.2.2 أنواع البرمجيات

عرفت تكنولوجيا البرمجيات، ظهور العديد من البرمجيات والنظم تؤدي أغراض رئيسية وأخرى فرعية، يمكن

حصرها في نوعان رئيسيان:

- **برمجيات التشغيل operating software**: وهي برمجيات تستخدم لغرض إعطاء الأوامر للأجزاء المختلفة من المكونات المادية للعمل، وتنفيذ الإجراءات والعمليات الحسابية والمنطقية، للسيطرة على تدفق المعلومات، اختزانها وحركتها في الذاكرة الرئيسية للحاسوب، عند تلقي عملية معالجة أو تنفيذ أوامر محددة، وتعد هذه البرمجيات جزء لا يتجزأ في عالم تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية، وتضم العديد من البرمجيات والنظم التي تتولى مسؤولية إدارة المكونات المادية والغير مادية للحاسوب كنظم التشغيل مثل (MS-DOS , Apple, Macintosh, Windows و Unix وغيرها) وبرمجيات إدارة النظم ومراقبة الاتصالات ونظم إدارة قواعد البيانات وغيرها⁵.

- **برمجيات التطبيقات**: هي تصنيف فرعي من البرمجيات الحاسوبية، توظف قدرات الحاسوب بشكل مباشر في مهمة يود المستخدم أن ينجزها، ويشار إلى العديد من التطبيقات المترابطة مع بعضها كحزمة واحدة بحزمة برمجيات تطبيقية، تسهل على المستخدم تعلم واستخدام كل تطبيق⁶.

¹-<http://ar.m.wikipedia.org>.(consulté le 20/07/2020)

²- الحمزة، منير. صناعة المعلومات الإلكترونية في المؤسسات الوثائقية: الأسس النظرية والممارسات العملية. الجزائر: سوهام للنشر والتوزيع، 2017. ص. 242

³- زرزار، العياشي؛ غياد، كريمة. مرجع سابق. ص. 62

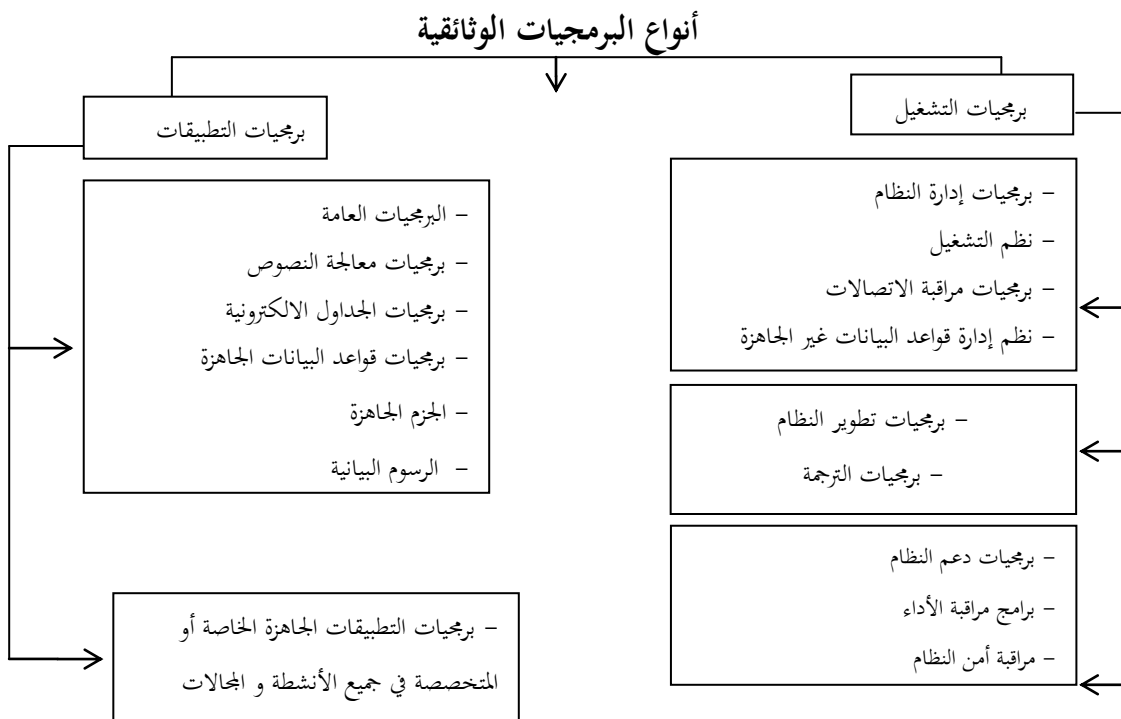
⁴- الحمزة، منير. مرجع سابق. ص. 241

⁵- الدلاهمة، سليمان مصطفى. مرجع سابق. ص. 358

⁶- Institutional Sector m'odernisation facility moct.gov.sy /ictsondards/ar.pdf-15.pdf متاح على الرابط (consulté le 21/12/2020).

ويعد هذا النوع أكثر الأنواع انتشارا كونه لا يحتاج إلى خبرات تكنولوجية أو أدوات تدريبية لاستعمالها، لأن شركات الإنتاج والتسويق عادة ما تلحقها بأدلة توضيحية تبين وتشرح طريقة تثبيتها على الحاسوب، وخطوات استعمالها، ويطلق على هذا النوع برامج الأتمتة وتحويل العمل اليدوي إلى عمل آلي¹.

ويندرج تحت هذا النوع برمجيات عامة كحزم وبرمجيات معالجة النصوص، والعمليات الإحصائية في مختلف العمليات التجارية، برمجيات أنشطة التسويق وتسيير المخزون، ويمكن توضيح أنواع البرمجيات الأساسية في الشكل التالي²:



الشكل رقم (11): أنواع البرمجيات الوثائقية

1.1.2.2.2 البرمجيات الوثائقية في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات

منذ ظهور تكنولوجيا الحواسيب في بدايات القرن العشرين اتجهت مؤسسات المعلومات إلى توظيف الحاسوب للقيام ببعض المهام والوظائف، من أجل تحسين خدماتها، وضمان تسيير مختلف العمليات الفنية والإدارية بشكل أفضل، وقد لازم إدخال الحاسوب في العمل المكتبي استخدام البرمجيات الوثائقية سواء بشكل كلي أو جزئي، لتأمين

¹ - زرزار، العياشي؛ غياذة، كريمة. مرجع سابق. ص. 64

² - الدلاهمة، سليمان مصطفى. مرجع سابق. ص. 360

وصول المعلومات إلى المستفيد النهائي بشكل صحيح، وتعد البرمجيات الوثائقية برامج معلوماتية قادرة على أتمتة وظيفة أو كافة وظائف السلسلة الوثائقية، وتعمل على تسيير، معالجة واسترجاع المعلومات في الوحدة الوثائقية¹، كما يعبر هذا المصطلح عن كل البرامج المعالجة للوثيقة، حيث تكون منظمة ومخصصة لمعالجة المعلومات التي تتعلق بالميدان الوثائقي، إذ تدير وتعالج، وتخزن وتسترجع المعلومات التي تتصل بمختلف عمليات السلسلة الوثائقية ابتداء من حجزها حتى معالجتها وإمكانية استرجاعها².

وقد عرفت البرمجيات الوثائقية رواجاً كبيراً تحت مصطلحات تستخدم بشكل تبادلي للدلالة على مجموعة من التطبيقات المتكاملة لأداء مختلف العمليات التي تجري على مختلف مصادر المعلومات، انطلاقاً من الحجز والتزويد إلى المعالجة وانتهاء عند المستفيدين خلال الإتاحة والتوصيل، كالنظم الآلية للمكتبات ALS، النظم الآلية المتكاملة للمكتبات ILS، نظم إدارة المكتبات LMS، الرزم البرمجية الجاهزة، نظم المعلومات المرجعية للمكتبات، ومهما كان المصطلح فإنه يشير إلى "نظام تشترك فيه كل من النظم الفرعية للوظيفية في قاعدة البيانات البيبليوغرافية، بحيث تتم أية وظيفة على الملف البيبليوغرافي الرئيسي، أي أنه يتيح الاستخدامات المختلفة لقاعدة أو لقواعد البيانات المتاحة على النظام في نفس الوقت، من معالجة أو تحرير أو إضافة، أو تعديل، أو استرجاع البيانات لأي من قواعد البيانات المتاحة، إضافة إلى إمكانية القيام بمعظم الوظائف المرتبطة بالجوانب الإدارية والمالية التي ترتبط بدورها بالعمليات الفنية والخدمات³، كما ينظر إليه على أنه "مجموعة من العلاقات التبادلية بين العناصر المشكلة له مع تلك العلاقات في كيان واحد متكامل"⁴.

إن تاريخ البرمجيات الوثائقية ارتبط ارتباطاً وثيقاً بظهور الحواسيب وتطورها، فقد كانت مرحلة الإجراءات الميكانيكية والتصورية التي طبقت على خدمة الإعارة أول المحاولات بمكتبة إعارة المؤلفات في المكتبات من خلال النظام التجاري ديكمان Dickman books charger في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1927، باستعمال البطاقات المعدنية المنقوشة، وبعد اختراع البطاقات المثقوبة من طرف هارمنهوليرت Harman Hallerith نقطة

¹ - غرامى، وهيبه. مرجع سابق. ص. 53

² - بوكرزارة، كمال؛ غزال، عبد الرزاق. استخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية. مجلة المكتبات والمعلومات . 2006. مج 3، ع 1. ص.ص. 145-160

³ - المنظمة العربية للتنمية الزراعية. الدورة التدريبية حول النظم المتكاملة في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. الخرطوم 2، 5 ديسمبر 2007. متاح على الرابط: الدورة التدريبية حول النظم الآلية المتكاملة للكتاب. http://aoad-app.org/linked_studies/. (تمت الزيارة يوم 20/06/2020)

⁴ - بوكرزارة، كمال؛ غزال، عبد الرزاق. استخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية. مرجع سابق. ص. 146

تحول في تاريخ أتمتة المكتبات، حيث قامت مكتبة غاري العامة في أنديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، بوضع نظام يمكنها من تصوير الكتب والبطاقات الخاصة بالقراء لإجراء عملية الإعارة والإرجاع للمؤلفات¹، كما قامت سنة 1935 كل من جامعة تكساس ومكتبة بوسطن العامة باستخدام أجهزة البطاقات المثقبة PunchedCard في نظام الإعارة، وتحليل بعض إحصائيات التزويد، وتوالت بعد ذلك المحاولات في استخدام الحاسبات الإلكترونية في بعض الأعمال المكتبية، وقد قام كل من **Clayl-Perry** و **Milvinj-Voight** من جامعة كاليفورنيا سنة 1962 بتحويل تسجيلات 800 سلسلة إلى الشكل المقروء آلياً، وطباعة قائمة بالأعداد شهريا مع قائمة كاملة بمحتويات المكتبة²، ويعد مشروع MEDLARS الذي قامت به المكتبة الطبية الوطنية الأمريكية لسنة 1961 من خلال أتمتة كل وظائف المكتبة وإجراءات عمليات البحث البيبليوغرافي وعمليات الإعارة والفهرسة والاقتناء وضبط السلاسل بشكل آلي في نظام متكامل، أولى التطبيقات والتجارب لتطبيق برنامج وثائقي متكامل، وتعتبر فترة السبعينات التاريخ الحقيقي لظهور البرامج الوثائقية المخصصة لتسيير الأرصدة الوثائقية التي تعمل على أجهزة IBM Bull.k وذلك باستعمال لغة توثيقية مقننة من أجل تحسين البحث البيبليوغرافي عن المصطلحات ذات الدلالة العميقة عن المحتوى المخزن في قواعد البيانات مقارنة مع سؤال المستخدم³.

ومع نهاية سنوات السبعينات عرفت البرمجيات الوثائقية الفرعية منها والمتكاملة انتشارا واسعا بالتوازي مع ظهور الحواسيب المكروية وانتشارها، التي تعمل على أنظمة التشغيل مثل *MS.DOS* و *unix**.

¹ - بخاري، أم هاني. متطلبات وضع والتقاء البرمجيات الوثائقية بالمكتبات الجامعية. دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار-عناية-ماجستير . علم المكتبات : جامعة منتوري قسنطينة، 2006. ص. 50

² - بوكراززة، كمال؛ غزال، عبد الرزاق. استخدام الأنظمة الآلية بمكتبات الأقسام الجامعية. مرجع سابق. ص. 147

³ - بخاري، أم هاني. مرجع سابق. ص. 53

* **MS .DOS (Microsoft Disk-Operating System)**: عبارة عن نظام تشغيل رئيسي في أجهزة الحاسوب، جاء به المبرمج الأمريكي **تيموتي باثرسون Timothy Patterson** عام 1980 ليعمل على نظام التشغيل للمعالج Intel 8086، وانتقلت ملكيته إلى شركة مايكروسوفت ثم شركة IBM بعد أن حمل اسم MIS-DOS وفي النهاية ما - هو نظام <http://www.arageek.DOS?/http://www.com>. (تمت الزيارة يوم 20/08/2020)

* **UNIX** هو عائلة من نظم التشغيل للحواسيب، بدأ بكتابه وتطويره موظفو شركة **A. T. T** في مختبرات بيل في سنوات السبعينات، بإشراف كل من كين تومسون، دينيس ريتشي، دوجلاس مكيلروي، يعد اليوم أساس لتكوين مجموعة متفرعة من الأنظمة تشكل عوائل نظم التشغيل في عالم الحواسيب، له عدة نسخ أشهرها نظام **Lunix (Consulté le 20/08/2020)** . <http://ar.wikipedia.org/wiki/unix>

وذلك باستخدامها بشكل فرعي في تسيير أنشطة المكتبات وعملياتها الفنية كالترويد والإعارة¹ وفي بداية الثمانينات عرفت النظم الآلية المتكاملة لتسيير المكتبات ظهوراً وانتشاراً بين العديد من المكتبات ومراكز المعلومات خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ أصبحت جميع أنشطة المكتبات ومراكز المعلومات تدار بشكل متكامل ومتربط.

ويعد **الذكاء الاصطناعي***** حقلاً من الحقول التي استفادت منه المؤسسات المعلوماتية في تقديم خدماتها لعدد لا محدد من المستفيدين، بشكل أفضل، فكان أول تطبيق للبرمجيات الوثائقية التي تعتمد على الذكاء الاصطناعي سنة 1967 في مجال الخدمات المرجعية للرد على استفسارات المستفيدين، فيما طبق أول نظام وثائقي في مجال الاقتناء والترويد والاسترجاع على الخط المباشر علم 1972، فيما طبق في مجال الاستخلاص سنة 1977، أما في مجال التكشيف والفهرسة فكان عام 1988، هذه البرمجيات تعتمد على نظم تحتوي على قاعدة معارف التي تضم مجموعة من القواعد التي تحدد مهارة النظام الخبير، إضافة إلى قاعدة الأحداث التي تحتوي على المعطيات الخاصة بالمسألة المعالجة، فيما يقوم محرك الاستدلال بترجمة لمعطيات قاعدة المعارف، والتعبير عنها لإيجاد الحلول المطلوبة².

وقد أدى الانتشار الواسع للنظم الوثائقية المتكاملة بالمكتبات إلى التوجه نحو العمل التعاوني والتشابكي فيما بينها من خلال إتاحة مواردها وخدماتها للمستفيدين، والاتصال المباشر والولوج إلى مختلف قواعد البيانات عبر واجهات رسومية متكاملة.

ويرجع اهتمام المكتبات ومراكز المعلومات بالنظم المتكاملة كون هذه الأخيرة وجدت لتحقيق جملة من النقاط أهمها³:

- توفير الوقت والمال في الوظائف والخدمات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات.
- الاشتراك في الموارد المتوفرة على مستوى أقسام المكتبة الواحدة وباقي المكتبات.

¹ - بوخاري، أم هاني. مرجع سابق. ص.

*** فرع من فروع علم الحاسوب يهدف إلى كيفية توجيه الحاسوب لأداء أشياء يؤديها الإنسان، وبطريقة أفضل وأسرع، وذلك بواسطة لغات برمجة متخصصة ومتقدمة تهدف إلى محاكاة الحاسوب لسلوك الإنسان، لمزيد من المعلومات أنظر: إبراهيم، عفاف محمد الحسن. استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المكتبات الجامعية: تصميم نموذج لنظام خبير في المراجع لمكتبة جامعة الخرطوم. رسالة دكتوراه الفلسفة في علوم المكتبات والمعلومات. 2010. ص. 30

² - بوخاري، أم هاني. مرجع سابق. ص. 58

³ - المنظمة العربية للتنمية الزراعية. مرجع سابق. ص. 11.

- تجنب تكرار الجهود المبذولة، ورفع كفاءة العمل.
- تقديم خدمات معلومات أفضل لأكثر عدد ممكن من المستخدمين من تلك المكتبات ومراكز المعلومات.
- مواجهة الزيادة الهائلة في المعلومات ومصادرها، للتحكم في تدفقها وإتاحتها للمستخدمين من مجتمع المكتبة أو مركز المعلومات.
- توفير أرضية مشتركة للعمل والتعاون مع أنظمة مؤسسات معلومات أخرى.
- إتاحة الفهرس الآلي على الخط المباشر للمستخدمين، وتوفير إمكانيات متنوعة للبحث من خلال مداخل مختلفة في تسجيلاته.
- رفع كفاءة عملية الفهرسة من خلال التقليل من عمليات الفهرسة الأصلية لمصادر المعلومات.

1.1.1.2.2 أنواع البرمجيات الوثائقية المستخدمة في المكتبات والمعلومات

تسعى المكتبات ومراكز المعلومات إلى الحفاظ على ديمومة مصادر المعلومات، وتسهيل الوصول إليها من خلال استغلال إفرزات تكنولوجيا المعلومات من أجهزة وأدوات، وبرمجيات لمعالجة ونشر المعلومات، ذلك أن تجهيز المعلومات وإتاحتها يفرض على مؤسسات المعلومات البحث الدائم والمتواصل على أحدث الابتكارات التكنولوجية التي تحقق جودة الخدمة وقيمة مضافة للأنشطة.

في السنوات الأخيرة من القرن العشرين زاد الاهتمام بالبرمجيات من قبل المكتبات ومراكز المعلومات، كون هذه الأخيرة تشكل محور حوسبة المكتبات، وبناء نظم الشبكات، ويتوفر في سوق البرمجيات العديد من النظم والبرامج سواء تؤدي وظائف محدودة بشكل جزئي أو فرعي، ومنها من يؤدي الوظائف والأنشطة الفنية والإدارية بشكل متكامل، ويتم اقتناء البرمجيات الوثائقية إما عن طريق شراء حزم برامج جاهزة، أو عن طريق بناء نظام محلي يلائم احتياجات وخصائص المكتبة أو مركز المعلومات، أو الحصول على أحد البرامج مفتوحة المصدر أو الحرة التي توفرها شبكة الانترنت.

ويمكن تصنيف البرمجيات الوثائقية إلى صنفين أساسيين:

1. البرمجيات الإمتلاكية أو المغلقة (Proprietary Software): صاحب التطور الحاصل في تكنولوجيا الحواسيب وهندستها ظهور الكثير من البرمجيات المخصصة لتسيير المكتبات ومراكز المعلومات ودعم أنشطتها منها ما

تدعم نشاط أو وظيفة واحدة أو عدة أنشطة بشكل متكامل خاصة في مجال تخزين واسترجاع المعلومات، بما يتلاءم وحجم المكتبة.

ويقصد بالبرمجيات الجاهزة أو الامتلاكية "برامج لإدارة وتسيير المؤسسات الوثائقية مع قيود على استخدامها والتعديل عليها أو نسخها أو نشرها سواء كانت النسخة معدلة أو غير معدلة، تفرض من قبل أصحابها أو الجهة المنتجة لها"¹، كما عرفت بأنها "النظم التي يمكن الحصول عليها مقابل دفع مبلغ ما، إضافة إلى أجور الاستشارات، ولكن تبقى الشفرة المصدرية الخاصة بالنظام مع المزود أو الناشر التجاري"².

وتمتاز هذه البرمجيات بعدة مميزات كتوفير الجهد الذي تستغرقه كلمات البرمجة واختيار النظام، مسؤولية المورد عند الأجهزة والبرمجيات والتركيب والصيانة اللازمة، وتركيب النظام وتشغيله في المكتبة خلال زمن قليل ومحدود، وتدريب موظفي المكتبة الذي يكون مجانيا من قبل الشركة المتعاقدة على عمليات تشغيل النظام وإدارته³. وعلى الرغم من هذه المزايا إلا أن ارتفاع تكلفتها أو عدم قابليتها للتطوير والتناسب بعض المكتبات، في بعض الأحيان، جعل بعض زبائنها من المكتبات تعيد التفكير في استخدامها والبحث عن البدائل المتاحة في سوق البرمجيات على شبكة الانترنت.

ويعود الاهتمام بالبرمجيات الجاهزة الامتلاكية إلى ثمانينات القرن العشرين، أين كان ينصب على توفير نظم تشتمل على كافة التطبيقات المتكاملة تساعد المكتبات على إدارة عملياتها وإتاحة خدماتها بشكل أفضل، وإقامة تكتلات تعاونية مشتركة، وفيما يلي استعراض لأشهر البرمجيات الجاهزة الامتلاكية التي تستخدم في المكتبات ومراكز المعلومات:

- نظام Winisis: هو نظام لحزن واسترجاع المعلومات، صمم خصيصا لبناء وإدارة بيانات ببليوغرافية مهيكلة غير رقمية، تكون معظم مكوناتها في هيئة نصوص¹، وهو امتداد لنظام CDS /ISIS الذي يعرف بخدمات التوثيق

¹ -Intergovernmental Concil for the information of all programme (IFAP). Proprietary and free and open source Software.Fifth Session UNESCO Hous. Paris. Room 2 (Fontenay Building) 2-4. April, 2008 on line: unisco.org/new/fileaduim/MULTIMEDIA:H&/CI/CI/PDF/info 2008_Coucil_oen_source.pdf. (consulté le 02/10/2020)

² -بابوري، أحسن؛ عكنوش، نبيل. المشروعات الرقمية المؤسساتية بالجامعة الجزائرية: إعداد آلية لبناء وتنفيذ المستودع الرقمي لجامعة قسنطينة 2 -عبد الحميد مهري . المجلة العراقية للمعلومات. 2017. مج18، ع12. ص. ص. 132-168. متاح على الرابط :

<http://www.researchgate.net/publication/312530038/> (تمت الزيارة يوم 2020/09/29)

³ - المدادحة، أحمد نافع. الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011. ص. 174

المحوسب، مجموعة متكاملة من نظم المعلومات طور من قبل منظمة اليونسكو، وتم تعريبه من قبل مركز التوثيق والمعلومات التابع لجامعة الدول العربية، وهو من الحزم العالمية الواسعة الانتشار المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات، تم تطويره ليتلاءم مع المراكز التي تعمل بلغات مجموعة السوق الأوروبية المشتركة منها اليونانية، لغات آسيا الشرقية، ولغات شرق آسيا²، يتمتع بمميزات جعلت منه كثير الانتشار وذو كفاءة منها³:

- مرونته وملاءمته لمختلف الإجراءات والخدمات في مختلف الإجراءات والخدمات في مختلف أنواع مراكز البحوث والمعلومات.

- قدرته على استيعاب عدد كبير من التسجيلات تصل في مجموعها إلى 16 مليون تسجيلة في كل قاعدة من قواعد البيانات.

- إمكانية استخدام اللغتين العربية والانجليزية عند دخول البيانات، واسترجاعها بنفس اللغتين.

- سهولة استخدامه فهو يعتمد على أسلوب التخاطب والقوائم الذي يسهل تنفيذ مختلف العمليات، وبناء أو تنقيح قواعد البيانات المناسبة والمطلوبة.

- يسمح بناء شبكة محلية أو موسعة لمراكز البحوث والمعلومات المختلفة، وبذلك يؤمن وصولاً متزامناً لأكثر من مستخدم إلى قاعدة أو قواعد بيانات محددة.

- المرونة في استرجاع المعلومات النصية، واسترجاع المخرجات بأشكال وأنماط كثيرة.

- **نظام الأفق Horizon:** هو برمجية لإدارة المكتبات العربية بمختلف أنواعها وأحجامها وإجراءاتها يجمع المكتبات

العربية الثنائية والثلاثية اللغة (عربي، انجليزي، فرنسي) ووفقاً للمعايير والمواصفات العالمية⁴، ظهر مع بداية عام

1994 من خلال عقد شراكة بين شركة النظم العربية المتطورة وشركة إيكستك الأمريكية وهو أول جهد عربي محترف

لتوفير نظام محوسب لإدارة المكتبات متكامل (عربي، لاتيني) مبني على أحدث تقنيات الحاسب الآلي: صمم وفق

هيكلية معمارية المستفيد/الخادم، مفتوح على مجموعة من محطات التشغيل الطرفية، وأجهزة الخادم وبيئة الشبكات، له

قدرة كبيرة على الارتباط بالأنظمة الأخرى من خلال شبكة الانترنت باستخدام معايير وبروتوكول تبادل المعلومات مثل

¹ - غرامري، وهيبه. مرجع سابق. ص. 56

² - قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أتمتة) المكتبات. ط 2. عمان: دار المسيرة، 2010. ص. 189

³ - الدبيس، ماجد مصطفى شامان. مرجع سابق. ص. 100

⁴ - قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. مرجع سابق. ص. 191

Z 39.50، كما يضم جميع العمليات الفنية والإدارية التي تدخل في إدارة المكتبات المحترفة مرتبطة بشكل وثيق لتنقل خلالها المعلومات بشكل سهل مما يوفر جهد للعاملين وضمان دقة المعلومات والإجراءات¹.

- **نظام Minisis**: هو نظام آلي محوسب لإدارة قواعد البيانات البيبليوغرافية ومعالجة المعلومات من حيث خزنها واسترجاعها، ويستخدم لمختلف التطبيقات في المكتبات ومراكز المعلومات، تم تطويره من قبل المركز الدولي لبحوث التنمية في كندا، ليعمل على الحواسيب الصغيرة والمتوسطة MINI ونوع HP 3000، صدرت عدة طبعات منه، آخرها كتبت بلغة C في بيئة نظام التشغيل MS-DOS و Windows، يتميز بقدرته العالية على تخزين المعلومات وإدارتها واسترجاعها وإمكانية مشاركة البيانات بين مجموعة من المستخدمين².

ويعد نظام Minisis نظام علائقي متكامل متعدد اللغات، مصمم خصيصا لإدارة نظم المعلومات في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات، ليتكون من عناصر مهمة تعرف بـ Toolkits وهي محرك قاعدة النظام المعروف بـ SMA، world wib web interface الذي أضاف ميزة جديدة للبرمجة تمكن المكتبات من خلال الاستفادة تكنولوجيا التصفح الموجودة على الويب مع حرية كبيرة لتصميم نماذج مختلفة من استمارات الإدخال وشاشات opac حسب الحاجة والرغبة، إضافة إلى المكنز المتعدد التطبيقات والاستخدامات المعروف STEMMA، وقد تم تعريبه من قبل مركز التوثيق والمعلومات التابع لجامعة الدول العربية، ويستخدم في أكثر من 60 دولة³.

في الجزائر طبق نظام Minisis بالمكتبة الوطنية منذ بداية العمل بالمقر الجديد بالحامة، وفق النسخة G03، موزع بواسطة جهاز HP 3000 957SX، متصل بـ 64 نهاية طرفية و 49 طابعة في مختلف المصالح، ثم إنجاز عدة قواعد بيانات منها قاعدة بيانات الوثائق (الكتب والدوريات)، قاعدة بيانات للمواد غير الكتب، قاعدة بيانات الإيداع القانوني، قاعدة بيانات للقراء، قاعدة بيانات للإعارة، وبسبب الميزانية المحدودة للمكتبة، فقد تم العمل به وفق النسخة القديمة لبيئة MS-DOS، ما عرف تعطيلات مستمرة أعاقت عملية البحث والإعارة الخارجية، وتجري محاولات حديثة لاقتناء النسخة الحديثة من هذا النظام⁴.

¹ - بن السبي، عبد المالك. مرجع سابق. ص. 191

² - عبادة، حسان. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. ط 1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005. ص. 51.

³ - قندجلي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. مرجع سابق. ص. 193

⁴ - غراممي، وهيبه. مرجع سابق. ص. 66

Syngeb - هو برنامج متكامل وقابل للتطوير لإدارة جميع أنواع الوثائق (الكتب، الدوريات والأطروحات والأوعية الفكرية غير الكتب) خاص بتسيير كل أنواع المكتبات بما فيها المكتبات الجامعية، صدر أول مرة سنة 1996 مشغلا تحت نظام MS DOS، في سنة 2007 صدرت الطبعة الثانية تحت نظام Windows، أنشأ هذا البرنامج بهدف حوسبة المكتبات الجزائرية، وتيسير التبادل بين المكتبات في إطار الفهارس الجماعية الوطنية، وجعل فهارسها مرئية ومتاحة على الشبكة، ثنائي اللغة العربية والفرنسية، يتميز بسهولة استخدام الواجهات، يمكن الوصول إلى الفهرس من خلال طريقتين للبحث (البسيط والمتقدم)، يعمل - مستخدم واحد أو إطار شبكة- يتم عرض البطاقات البيبليوغرافية وفق ISBN و UNIMARC¹.

2. البرمجيات مفتوحة المصدر

زاد في السنوات الأخيرة اهتمام العديد من المكتبات ومراكز المعلومات بالبرمجيات مفتوحة المصدر: كونها حازت على ثقة أخصائي المعلومات، وأثبتت كفاءة جيدة في تأدية جوانب مختلفة من العمل المكتبي، ولعل هذا الاهتمام راجع بالأساس لوجود فلسفة مشتركة تتقاطع فيها المكتبات ومراكز المعلومات مع هذه البرمجيات في نقاط عديدة أبرزها ما يلي:

- مراكز المعلومات تدافع عن الحرية الفكرية والوصول الحر إلى مصادر المعلومات، حيث أن نجاحهم في القيام بمهامهم وإثراء أرسدتهم، يتحقق عن طرق النشر المجاني، وفي السياق نفسه يتم تطوير البرمجيات مفتوحة المصدر من خلال الاستخدام الحر والمجاني.

- المكتبات ومراكز المعلومات ليسوا بالضرورة منافسين، وبالتالي فاعتماد برمجية مفتوحة المصدر في مؤسسة واحدة يمكن تقاسمها مع مؤسسات أخرى دون قيود، لأن التبادل والتعاون حتمية لا بد منها في ظل التحديات التي تواجهها مؤسسات المعلومات، إضافة إلى أن القراء هم المستفيدين الرئيسيين والنهائيين من هذا التعاون وتقاسم التكاليف.

- البرمجيات مفتوحة المصدر تساعد أخصائي المعلومات على احترام التزاماتها المتعلقة بحق المؤلف بسهولة، وذلك من خلال تقاسم التكاليف .

تعددت التعاريف المقدمة لمصطلح البرمجيات مفتوحة المصدر من قبل المهتمين والدارسين في مجالات البرمجة

وتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

¹ - [http : //www.dist.Cerist.dz/Logiciel.php](http://www.dist.Cerist.dz/Logiciel.php). (Consulté le 25/03/2019)

- تعريف المعجم الالكتروني ODLIS لمصطلحات المكتبات و المعلومات بأنها " برمجيات تم إتاحة الكود الخاص بها من خلال الانترنت مجاناً، وبدون أي رسوم من المالك الأصلي، أو المطور، مما يشجع المستخدمين على تطوير تلك البرمجيات وفقاً لاحتياجاتهم"¹.

- كما عرفت بأنها " البرمجيات التي تضع كود المصدر الخاص باستخدامها متاحاً للجميع وبالمجان، مما يسمح من استخدامها و التعديل فيها وفقاً لاحتياجات المكتبة ووظائفها"².

كما ينظر إليها على أنها " البرامج التي تتيح الشفرة المصدرية للاستخدام المجاني للجميع، شريطة أن يكون وفقاً لاتفاقية التراخيص التي ترفق بمجموعة من المعايير"³.

وهناك عشر وصايا حددتها مبادرة المصدر المفتوح OSI يجب توافرها في أي برمجية كي تصبح مفتوحة المصدر وهي⁴:

- حرية إعادة التوزيع.
- _ يجب أن يحتوي البرنامج على شفرته المصدرية.
- يجب أن تسمح البرمجية بإجراء التعديلات وإنشاء برمجيات جديدة مشتقة من البرنامج الأصلي.
- تكامل الشفرة المصدرية للمؤلف.
- لا تميز بين الأشخاص أو الجماعات في الحصول على البرنامج للمساهمة في تحسينه.
- لا ينبغي التمييز في مجالات الاستخدام.
- يجب أن توزع اتفاقية التراخيص على جميع الأطراف التي يتم إعادة توزيع البرنامج إليهم.
- اتفاقية التراخيص يجب ألا تكون مقتصرة على منتج معين.

¹ - خفاجة، أحمد ماهر. البرمجيات مفتوحة المصدر للمكتبات ومراكز المعلومات. مجلة Cybrariansjournal، ع26، ديسمبر 2014. (تمت الزيارة يوم 2020/04/25). متاح على الرابط:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=676:open-source&catid=270:studies&Itemid=9

² - ابراهيم، عفاف محمد الحسن. تطبيقات البرمجيات والمصادر المفتوحة في المكتبات الجامعية السودانية. متاح على الرابط:

<https://www.academia.edu/37663421/> البرامج- والمصادر-مفتوحة- المصدر. docx . (تمت الزيارة يوم 2020/08/25)

³ - طويلة، محمد أنس. المصادر المفتوحة خيارات بلا حدود، 2004، متاح على الرابط -: <https://librebooks.org/opensource-ultimate-options/> . (تمت الزيارة يوم 2020/08/25)

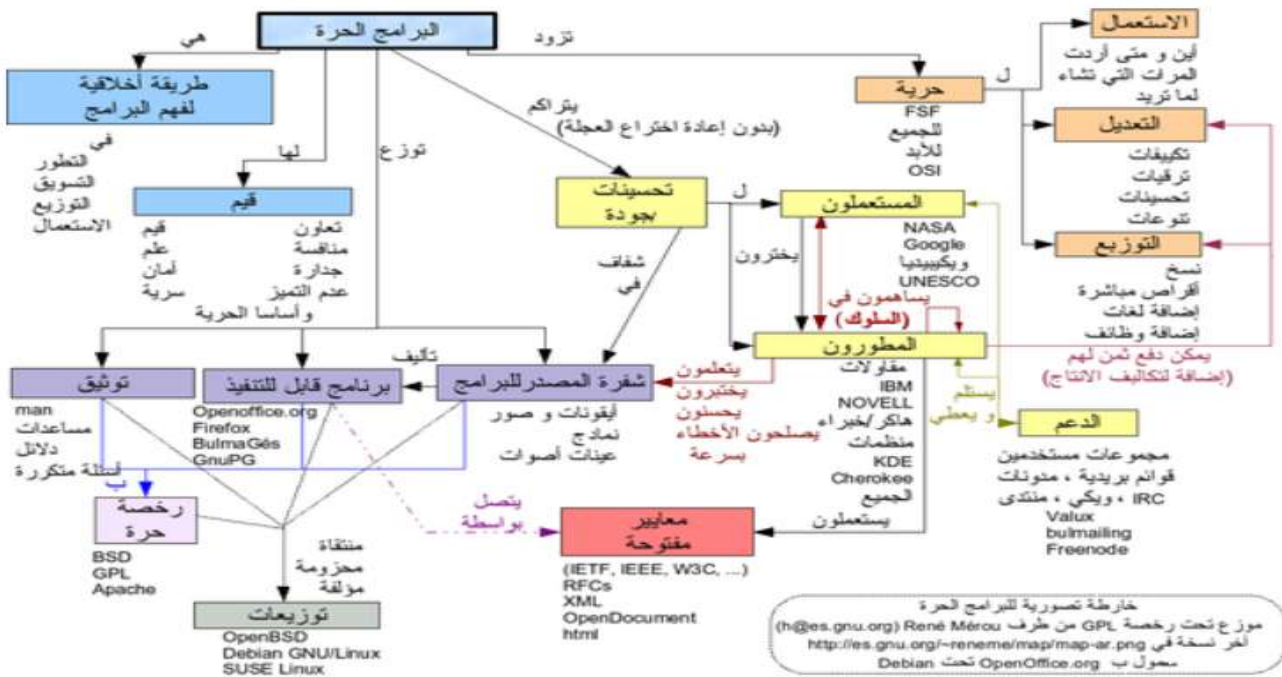
⁴ - فتوح عمرو حسين. البرمجيات المفتوحة المصدر المفهوم الجديد للمكتبات A3Library. مجلة المعلوماتية. 2009، ع27. متاح على الرابط: <https://www.informatics.gov.sa>. (تمت الزيارة يوم 2020/05/25)

- يجب ألا تضع اتفاقية التراخيص أية قيود على البرمجيات الأخرى.
- يجب ألا يتقيد الترخيص بنود يمكن أن تتحيز إلى تطبيق تكنولوجي معين، أو تحديد أسلوب واجهة التعامل.
- إضافة إلى هذه الحريات، حدد ريتشارد ماثيو ستالمان **Ritchard Matthew Stallman** أربعة حريات أساسية تبنى عليها فلسفة البرمجيات مفتوحة المصدر، والتي ساهمت في إنشاء تراث تكنولوجي مفتوح ومجاني للجميع، وتأسيس ثقافة مفادها أن تعديل وإعادة استخدام البرمجيات يمر بالمجتمع وليس بالضرورة بمقدم البرمجية أو بمطورها.
- أول هذه الحريات أن استخدام البرمجية يكون من خلال الإبداع وليس من خلال عمليات السوق، ثم حرية دراسة شفرة المصدر للبرمجية وإمكانية تعديله يكون حسب الحاجة من أجل تقريب استخدامها إلى منطق البحوث الأساسية، أما حرية إعادة توزيع نسخ من البرمجية يضع حدا لثقافة الاستخدام الحصري لها، في حين أن حرية إجراء تحسينات على البرمجية ونشرها سلط الضوء على ثقافة تبادل وتقاسم المعارف على حساب المنافسة والملكية الفكرية¹.
- إن مصطلح البرمجيات مفتوحة المصدر يحمل دلالات ومعاني كثيرة حددها **روناي ميرو** في خريطة مفاهيمية موسعة، موضحة في الشكل الآتي²:

¹ - مقدمي، عبد الرزاق. البرمجيات الحرة في خدمة المكتبات والوثائق الرقمية. المجلة العربية للمعلومات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم. 2014. مج 24، ع 2.1. ص. ص. 20-53. متاح على الرابط:

https://www.researchgate.net/publication/304632709_albrmjyat_alhrt_fy_khdmt_almktbat_walw.thayq_alrqmyt (تمت الزيارة يوم 2020/05/30)

² - المرجع نفسه. ص. 22



الشكل رقم (12): الخريطة المفاهيمية للبرمجيات مفتوحة المصدر حسب روناى ميرو

وقد جاء في الدليل العملي لاستخدام البرمجيات الحرة في القطاع العام المنشور سنة 2010، بعض المواقع المشهورة لتطوير البرامج التعاونية التي توفر البرامج الموزعة حصريا بموجب ترخيص البرمجيات مفتوحة المصدر وأهم هذه المواقع نذكر:¹

- **Sourceforge**: يعد من أشهر مواقع التطوير التعاوني، حيث يوجد 158000 مشروع قيد التنفيذ
- 1600000 مستخدم مسجل، وأغلبية البرمجيات الموزعة على الموقع تكون مجانية، كما يشار إلى اسم ترخيص البرنامج على الصفحة الرئيسية للمشروع مباشرة ويتبنى المطورون في Sourceforge برامج قوية في أكثر من 502000 مشروع مفتوح المصدر، وسيضيف أكثر من 2,1 مليون مستخدم مسجل يربط دليل هذا الموقع أكثر من 32 مليون زائر، ويقدم أكثر من 2,6 مليون عملية تنزيل للبرامج يوميا.

¹-Aimé, Thierry. A .Practical Guide to using free software in the Public Sector.[Online].2010,V1.31. Available at :https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/FAQ-LL-V131-EN.pdf .(consulté le 08/09/2020)

- **OSOR**: تم إنشاء هذا الموقع أواخر أكتوبر 2008 من قبل المفوضية الأوروبية وهو مخصص للبرمجيات الحرة الموجهة للقطاع العام، استضاف نهاية 2009 ما يزيد عن 140 من مشروعات الدول الأوروبية، وهو عبارة عن منصة لتبادل المعلومات والخبرات المتعلقة بالشفرة المصدرية واستخدام في الإدارات العامة داخل وخارج أوروبا.
- **Adnlact**: تم إنشاؤه سنة 2002 من قبل رابطة المطورين والمستخدمين للبرمجيات الحرة للإدارة والسلطات المحلية في أوروبا، يهدف هذا الموقع إلى دعم وتنسيق عمل الإدارات والجماعات الإقليمية من أجل تقدير وتطوير وصيانة تراث البرمجيات الحرة المفيدة لمهام الخدمة العامة.
- **plume**: تم إنشاء هذا المشروع من قبل وحدة الشبكات التابعة للمركز الوطني للبحوث العلمية الفرنسي سنة 2006، يوفر وصولاً إلى برامج موجهة أو منتجة من قبل المدارس الثانوية ومجتمعات البحوث، تهدف إلى خلق وتكوين مجتمع حول البرمجيات الحرة واستخدامها.
- **Pramasoft**: هي عبارة عن شبكة تعاونية، تضم عدداً من المواقع، تهدف إلى النشر الواسع للبرمجيات الحرة، توفر قاعدة بيانات تضم أكثر من 1200 تطبيق مع نظام التشغيل ويندوز Windows، يتضمن هذا المشروع عدداً من المشاريع أهمها: Framalibre, Framabook, Framablog, Framadvd, Framakey, Framabookin وغيرها، هذه المشاريع تسعى لبناء عالم يقوم على المشاركة والتعاون الحر والمجاني.
- **Apache**: تنتج مؤسسة أباشي برامج داعمة لمشاريع البرمجيات الحرة، وفقاً لتراخيص حرة ومجانية بكل مكونات هذه البرامج.
- **Debrian**: هي منظمة مجتمعية ديمقراطية، تهدف إلى تطوير أنظمة التشغيل التي تعتمد حصرياً على البرمجيات الحرة.
- **FSF/UNESCO**: عبارة عن دليل للبرمجيات الحرة FSF، ومنظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة، يدعم البرمجيات الحرة التي تعمل تحت أنظمة التشغيل خاصة جنو ولينكس.

1.2 رخص البرمجيات مفتوحة المصدر

ترتكز فكرة الحرية والمجانبة في فلسفة البرمجيات مفتوحة المصدر على اعتماد تراخيص تقضي للمستخدمين الحرية في استخدام هذه البرمجيات بما يتلاءم واحتياجاتهم، ورخصة البرمجيات أو ترخيص البرمجيات هي "وثيقة قانونية تحكم استعمال أو إعادة توزيع البرمجيات المحمية بحقوق النسخ"¹.

يوجد في الوقت الراهن العديد من التراخيص الموضوعية من قبل منتجي ومطوري البرمجيات الحرة نورد أهما وأكثرها استخداما والتي تستجيب للمتطلبات الثانوية لتطويرها واستخدامها.

- **التراخيص العمومية العامة (GPL (General Public Licence**: تعتبر أشهر رخص البرمجيات مفتوحة المصدر، ظهرت عبر مشروع Gun project، تأسست على يد رتشارد ستالمان سنة 1989²، كما تعتبر من أشهر رخص الحق المتروك، تهدف إلى ضمان حرية تشارك وتغيير البرمجيات الحرة، والتأكد من أن البرمجية فعلا تشارك مستخدميهما، جميع إصداراتها، والتراخيص المستخدمة المستمدة من هذه الرخصة هي تراخيص حرة، ومتطابقة مع متطلبات منظمة البرمجيات الحرة³.

- **ترخيص BSD Berkeley Softwar Distribution**: وهذه الرخصة تمكن من إعادة توزيع أو استخدام البرامج سواء كان شفرة مصدريه أو بصيغة ثنائية سواء بتعديل أو دون تعديل بشرط توفير الإشعار الخاص، بالمالك الأصلي في حالة توزيع البرنامج بالشفرة المصدريه، ونسخ وإعادة نشر هذا الإشعار وتوفير التنازل الموجود في الرخصة عن طريق إرفاقه في التوثيق الخاص بالبرنامج، من مميزات هذه الرخصة، لا متناهية التثبيت واستخدامها غير محدود، إضافة إلى إمكانية الاستفادة من البرنامج وتغيير الرخصة إلى رخصة أخرى⁴.

- **ترخيص Cecill الفرنسي**: تعتبر أول ترخيص لجدد مبادئ استخدام وتوزيع البرمجيات الحرة وفقا للقانون الفرنسي، تم إنشاؤه بمشاركة ثلاث مؤسسات فرنسية هي: مفوضية الطاقة الذرية والمركز الوطني للأبحاث العلمية، والمعهد الوطني

¹-Open-source-naw.blogspot.com/2008/08/blog-post_4602.html 88.(consulté le 18/09/2020)

²- خفاجة، أحمد ماهر. البرمجيات مفتوحة المصدر للمكتبات ومراكز المعلومات. مجلة Cybrariansjournal، ع26، ديسمبر 2014. (تمت الزيارة يوم 2020/04/25). متاح على الرابط:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=676:open-source&catid=270:studies&Itemid=9

³- مقدمي، عبد الرزاق. مرجع سابق. ص. 25

⁴-Open-source-naw.blogspot.com/2008/08/blog-post_4602.html.(consulté le 08/09/2020)

للبحوث في تقنية المعلومات، وهو ترخيص متوافق بشكل صريح مع ترخيص ¹ GNU GPL صدر ترخيصين مستمدين من هذا الترخيص²:

Cecill B -: يتيح إعادة استخدام مكونات البرنامج من دون أية قيود باستثناء تلك المتعلقة بشرط الاقتباس، وهو شبيه بترخيص BSD.

Cecill C-: يسمح بإعادة استخدام مكونات البرامج بشرط أن تكون التعديلات رموز المصدر، هذه التراخيص الثلاثة لها نفس الأحكام والمزايا القانونية التي تضمن التوافق مع رخص GPL.

- ترخيص Apache License: وهو ترخيص معترف به من قبل المبادرة مفتوحة المصدر يعرف شعبية واسعة الانتشار، تم إنشاؤها من قبل مؤسسة أباتشي، وهو مستخدم كثيرا من قبل مشروع Apache http Server والذي يحوز على نصف خوادم الانترنت، في بداية 1995 أصدرت مجموعة أباتشي أصدرت مثالية من خوادم http، وكان ترخيصها الأول ماثلا لترخيص BSD، حيث أصدرت ترخيص Apache v 1.1، وفي عام 2004 أصدرت Apache License v2³.

-ترخيص(Mozilla public licence) MPL: وهي أيضا رخصة لبرمجيات مفتوحة المصدر، طورتها متشيلبيكر*، فيما عملت كمحامية لشركة تنسكيب، وتوصف هذه الرخصة على أنها تهجين من رخصة BSD ورخصة GPL، وذلك في الإصدار الأول 1.1، أما الإصدار الذي تم تحريره سنة 2010 (MPL 2.0)، فقد حافظ على روح رخصة موزيلا العامة ولكنه أصبح أكثر بساطة وملائمة مع بقية تراخيص البرمجيات مفتوحة المصدر⁴.

2.1.2 أنواع البرمجيات مفتوحة المصدر المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات

عرفت حركة البرمجيات مفتوحة المصدر بالتزامن مع تطور شبكة الانترنت انتشارا وتطورا مع بداية القرن الواحد والعشرين، إذ أصبحت منافسا قويا للبرمجيات الاحتكارية (المغلقة)، فقد ظهر العديد من التطبيقات والنظم مفتوحة

¹-http :www.gnn .org/licences/liconce.list :html .(consulté le 08/09/2020)

² - مقدمي، عبد الرزاق. مرجع سابق. ص. 26

³-oss-wath.ac.uk/resoures/apache2.(consulté le 18/09/2020)

* رئيس مجلس إدارة والمديرة التنفيذية السابقة لشركة موزيلا، أحد موزع مؤسسة موزيلا التي تنسق تطوير تطبيقات الانترنت مفتوح المصدر موزيلا، بما في ذلك متصفح الويب موزيلا فايفوكس، وعميل البريد الإلكتروني، موزيلا كندر برد رخصة موزيلا العمومية http://ar.wikipedia.org/wiki

⁴-http.itwadi.com/mozilla ?page=1 .(consulté le 18/09/2020)

المصدر مهدت لظهور العديد من هذه البرمجيات التي أحدثت تغير جذريا في هندسة الحاسوب ونقل وتبادل المعرفة على كافة الأصعدة والمجالات العلمية والاقتصادية والخدماتية.

قدم كل من **Joseph Feller** و **Brain Fitzgerald** تقسيما للبرمجيات مفتوحة إلى ثلاثة أصناف (مشروعات) أساسية جاءت كالتالي¹:

- المشروعات المجتمعية وهي أساس مجتمع الانترنت.
 - مشروعات المنظمات غير الربحية والتي نضجت إلى مستوى يمكنها من الحصول على تمويل، ولكنها لا تزال تحافظ على بعض ملامح الصنف الأول مثل مؤسسة البرمجيات أباتشي (Apache).
 - مشروعات تجارية والتي ترعاها مؤسسات رائدة، مجال هندسة وتطوير الحاسوب مثل شركة IBM.
- في مجال المكتبات وجد العديد من البرمجيات مفتوحة المصدر التي أنبتها كفاءتها في إدارة مختلف العمليات التي تمس العمل المكتبي، وإتاحة والفرصة للمكتبات ومراكز المعلومات للتحويل نحو العالم الرقمي، وخلق بيئة ديناميكية بين المستفيد وأخصائي المعلومات.

ويمكن تقسيم أبرز البرمجيات مفتوحة المصدر استعمالا في مجال المكتبات ومراكز المعلومات إلى أربعة أنواع أساسية، كل نوع منها يهتم بجانب من الجوانب والوظائف بإدارة العمليات الفنية والإدارية للمكتبة أو إدارة محتوياتها الرقمية على مواقع الويب، أو ما يتعلق بالحفظ والأرشفة الإلكترونية إضافة إلى برمجيات أخرى مساعدة على جعل المكتبي قادر على التكيف مع التطورات المصاحبة لشبكة الانترنت، وهذه الأنواع الرئيسية هي:

- البرمجيات مفتوحة المصدر لإدارة المكتبات.

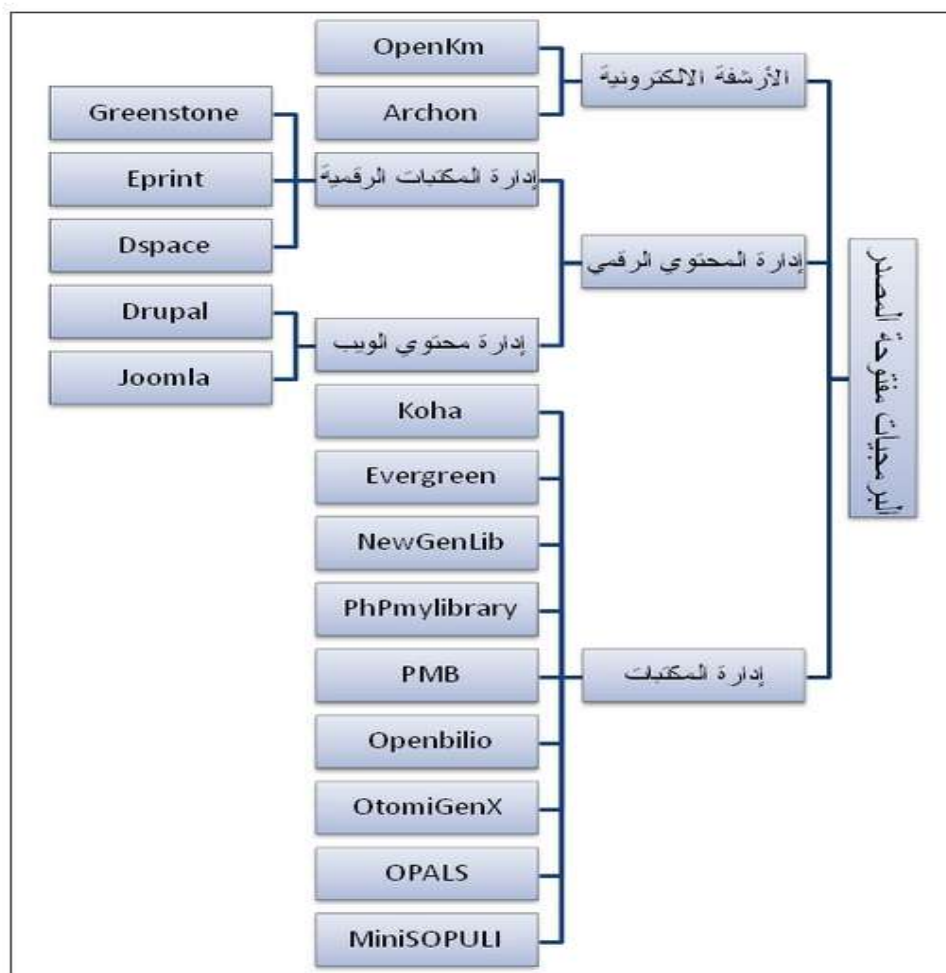
- البرمجيات مفتوحة المصدر لإدارة المحتوى الرقمي.

- البرمجيات مفتوحة المصدر للأرشفة الإلكترونية.

- البرمجيات مفتوحة المصدر مساعدة.

¹- نجم، محمد فكري. آليات عمل البرمجيات المفتوحة المصدر واستخدامها في المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات. 2017، ع 11. ص. ص 39-72 متاح على الرابط: <https://library.ajman.ac.ae/eds/detail?db=edshui&an=edshui.781177#panel1>. (تمت الزيارة يوم 2020/10/22)

ويندرج تحت هذه الأنواع برمجيات ونظم مفتوحة حظيت بشعبية كبيرة بين أخصائي المعلومات لما لها من فاعلية في التكلفة والمرونة وسهولة الاستخدام ، ويمكن توضيح أكثر البرمجيات مفتوحة المصدر استعمالا في مجال المكتبات ومراكز المعلومات من خلال المخطط الآتي¹:



الشكل رقم (13): البرمجيات مفتوحة المصدر المستخدمة في المكتبات ومراكز المعلومات

¹ - خفاجة، أحمد ماهر. مرجع سابق.

فيما يلي تفصيل لهذه الفئات الأربع من البرمجيات مفتوحة المصدر:

* البرمجيات مفتوحة المصدر لإدارة المكتبات

يقصد بها تلك النظم التي تشترك فيها كل وظائف المكتبة في قاعدة بيانات ببيوغرافية واحدة، لتعمل نسق، وفي حزمة واحدة منعاً للازدواج، تتم من خلالها واعتماداً عليها كل إجراءات المكتبة الفنية، وخدماتها المباشرة الموجهة لقراءها، وعن طريقها يتم استدعاء الوعاء¹، بمعنى احتواء هذه النظم على نظم فرعية تخضع بوحدة معينة كالنظام الفرعي للفهرسة والإعارة، الفهرس المتاح على الخط المباشر والنظام الفرعي لتنمية المقتنيات، وإدارة وتسيير الدوريات وغيرها.

فيما استخدم مصطلح النظام الآلي المتكامل كمقابل لنظام المكتبة المتكامل على الخط المباشر، والذي "يعني ذلك النظام الذي يستخدم قاعدة بيانات ببيوغرافية مفردة، إضافة إلى مجموعة من البرامج التطبيقية المترابطة التي تدعم العمليات المختلفة بالمكتبات تخضع بدورها لمتغيرات تختلف باختلاف نوع المكتبة"². وفيما يلي أشهر البرمجيات مفتوحة المصدر وأكثرها استخداماً في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:

-نظام كوها Koha: وهو نظام آلي متكامل مفتوح المصدر يعتمد على متصفح الانترنت، تم تطويره عن طريق مجموعة من المبرمجين والمصممين والمكتبيين، يعمل على أحدث تقنيات النظم المفتوحة، له خاصية الانفتاح على الشبكات والأجهزة والنظم المختلفة³، يعمل في بيئة نظام التشغيل Linux على توزيعات Debian و Ubuntu وخادم الويب Apache، مبني بنظام إدارة قواعد البيانات Mysql، كما يعمل على محركات Zebra للبحث بالنص الكامل، ويعتمد على برتوكول Z 39.50 لاسترجاع التسجيلات ويتعامل مع البيانات المخزنة وفق معيار مارك 27⁴، يتميز بمجموعة من الخصائص الفنية جعلته أكثر البرمجيات المفتوحة استخداماً والأوسع انتشاراً، لدي العديد من المكتبات وأبرز هذه الخصائص ما يلي⁵:

¹ - خفاجة، أحمد ماهر. مرجع سابق.

² - إبراهيم، زنده إبراهيم. معايير اختيار النظم الآلية المتكاملة في المكتبات الجامعية. الرياض: مكتبة الملك فهد الجامعية، 2009. ص. 31.

³ - www.al-gima.com/koha_ar.php. (consulté le 12/03/2020)

⁴ - الزهري، طلال ناظم. نظم إدارة المكتبات المتكامل Koha: التطبيقات والإجراءات. متاح على الرابط: <http://www.academia.edu/9943079/>. (تمت الزيارة يوم 2020/09/15)

⁵ - خفاجة، أحمد ماهر. مرجع سابق.

- يدعم النظام عدد كبير من اللغات ومنها العربية.
- يدعم معيار البحث والاسترجاع Z 39.50.
- متوافق مع معايير الوصف البليوغرافي العالمية XML, MARC, Mar 21, Z 39.50, العالمية
- PMH,W.OAIS,SRU
- يدعم نظام RFID Radio Frequency Identification
- دعم التراسل الفوري عن طريق النظام.
- دعم مستويات متعددة من الحماية.
- دعم بيئات تشغيل متعددة لأنه مبني باستخدام لغة جافا.
- **نظام Evergreen**: هو نظام متكامل مفتوح المصدر، تم تطويره من قبل دائرة المكتبة العامة في جورجيا لدعم 252 مكتبة عامة في اتحاد شبكة المعلومات العامة للخدمات الإلكترونية PINES، وهو نظام يهدف إلى إنشاء مكتبة بلا حدود تضمن النفاذ والولوج إلى مصادر المعلومات تضم أكثر من 275 مكتبة، ويعمل على خوادم Linux ويستخدم Postge SQL لقاعدة البيانات الموجودة على الخادم¹، واقتناعاً من مطوريه فقد تم إدراج هذا البرنامج ضمن تقنيات الويب 2.0 والتي تمكن مستخدميه بالتعاون مع أخصائي المعلومات من خلال سلال من الكتب Book bays وتقنية RSS وROA².
- **نظام Newgenlib**: يعد من أشهر النظم المتكاملة المفتوحة لإدارة المكتبات ومراكز المعلومات، تم تطويره من قبل معهد كسيافان للمعلومات وإدارة المعرفة في حيدر آباد بالهند، صدر الإصدار الأول منه (1.0) سنة 2005، وفي سنة 2008 تم الإعلان عنه كبرمجة مفتوحة المصدر تحت رخصة جنو العمومية³، يحتوي النظام على مجموعة من الأنظمة الفرعية وهي نظام المعالجة الفنية (الفهرسة)، نظام الإعارة نظام ضبط الدوريات، إدارة المسلسلات، الإدارة، التقارير، فهرس الخط المباشر OPAC، ويتميز بمجموعة من الخصائص الفنية والتقنية الآتية⁴:
- تعتمد الوحدات الوظيفية فيه على الويب بشكل كامل.
- يستخدم تقنية java web start.

¹- evergreen-ils org/frquently-anticipatex-questions/. (Consulté le 18/09/2020)

²- مقدمي، عبد الرزاق. مرجع سابق. ص. 38

³-ar. Wikipedia.org/wiki/نظام_newgenlib. (Consulté le 18/09/2020)

⁴-verussolution.big/web/content/features. (Consulté le 18/09/2020)

- يتوافق مع معايير البيانات الوصفية الدولية، وإمكانية التشغيل التفاعلي مع مارك 21، مارك، XML، معيار OAI، PMH، Z 39.50.

- قابلية التوسع.

- يدعم نظام (RFID - Radio Frequency Identification).

- تم دمج البريد الإلكتروني/المراسلة الفورية تلقائياً في الوظائف المختلفة.

- ادخال البيانات واسترجاعها في أي لغة.

- نظام **PMB (pour my bibliothèque)**: تعتبر من الأنظمة الحديثة المتكاملة المفتوحة لإدارة وتسيير

المكتبات ومراكز المعلومات، أنشأت سنة 2002 على يد المكتبي الفرنسي فرانسولومارشون François Lemarchand

يتم عمله في بيئة تشابكية أو عبر محطات عمل مستقلة من خلال متصفحات الانترنت، وبعض

التقنيات لغرض تسهيل واسترجاع الوثائق، وتنسيق تسيير المعلومات وبثها وإتاحتها وفقاً لبعض المعايير الدولية¹، كما

يعتمد على التكنولوجيات المتأتمية من الويب مثل خادم الويب أباتش Apache، لغة البرمجة PHP، نظام إدارة

قواعد البيانات MySQL، إضافة لاستخدامه بروتوكول Z 39.50 وصيغة التبادل مارك و ISO2709، كما

يعمل على نظام التشغيل ويندوز، لينكس Linux، ويوفر وظيفة إنشاء الإشعار الفوري RSS للسجلات الموجودة

في قواعد المعلومات، روابط إلى المواقع، اللغة، فترة تحديث التدقيق والبريد الإلكتروني للناسر².

- نظام **Openbiblo**: هو نظام متكامل مفتوح بسيط لإدارة المكتبات الصغيرة والمتواجدة في المناطق الريفية، تم

إنشائه في سنة 2002 من قبل ديف ستيفنز Dave Stevens، يوفر مجموعة من الوظائف التقليدية الأساسية

للمكتبات صغيرة الحجم كالإعارة والفهرسة، فهرس الوصول العام عبر الانترنت OPAC، إدارة الموظفين والوثائق،

إضافة إلى التقارير بصيغة RPT، ورغم أنه في مرحلة أولية إلا أنه يتجه نحو تقنيات الويب (2.0) من خلال موقع

الويكي، وخدمة الاشتراك تقنية RSS³.

- نظام **GNUTeca**: نظام متكامل لإدارة المكتبات، وضع من قبل مركز الجامعة البرازيلية سنة 2001، يغطي

أغلبية المكتبات العامة والجامعية على مستوى القطر البرازيلي، موزع بموجب ترخيص GN4Gnuteca-GPL،

¹-ar. Wikipedia.org/wiki/برنامج_PMB. (Consulté le 18/09/2020)

²- مقدمي، عبد الرزاق. مرجع سابق. ص. 29

³- http://en.wikipedia.org/wiki/openbiblio. (Consulté le 18/09/2020)

يستخدم شبكة الانترنت ونظم إدارة قواعد البيانات Postgresql ولغة البرمجة PHP، يضم فهرس على الخط OPCA، وفهرس متوافق مع صيغة مارك 21، إضافة إلى فهرس الدوريات والإعارة بين المكتبات، وإدارة القراء وحركة الوثائق والمجموعات¹.

- نظام OPALS: هو أحد النظم الآلية مفتوحة المصدر المستخدمة في إدارة المكتبات، استخدم في أكثر من 2000 مكتبة حول العالم (عامية، مدرسية، جامعية، مكتبات متاحف....) يتيح وظائف متميزة جعلته منافسا قويا للنظم التجارية الأخرى، يتفرد بتوفير بعض الوظائف غير المتاحة في العديد من الأنظمة المفتوحة المصدر على غرار الفهرسة، الإعارة، الجرد، فهرس الخط المباشر وحفظ المحتويات رقميا، كما أنه يدعم معيار البحث والاسترجاع Z 39.50، ومعيار مارك، دعم إنشاء رؤوس الموضوعات.

*البرمجيات مفتوحة المصدر لإدارة المحتوى الرقمي (DCMS): يقصد بنظم إدارة المحتوى بأنها "نظم تهدف إلى تنظيم وعرض المحتوى الرقمي الموجود في أشكال عدة، والتي تكون عادة مملوكة لجهة ما وليست مرخصة من طرف ثالث، وتعتمد هذه النظم على مجموعة من المعايير منها XML، بروتوكولات الميتاداتا OAI, PMH²، كما تدل عن برنامج يتيح خدمات حفظ وتنظيم وبت المجموعات الرقمية على الحاسب الآلي من خلال شبكة الانترنت³. يوجد العديد من البرمجيات لإدارة المحتوى الرقمي للمكتبات ومراكز المعلومات أثبتت تميزها في مجالات الحفظ والميتاداتا واطاحة المحتوى الرقمي بما يتناسب واحتياجات كل مكتبة، ويوجد فئتين من هذه البرمجيات:

- نظام Genstorne: هو عبارة عن حزمة برمجيات لبناء وتوزيع مجموعات المكتبة الرقمية، يعطي البرنامج طريقة جديدة لتنظيم المعلومات ونشرها على شبكة الانترنت أو على قرص مدمج، تم إنتاجه من قبل قسم علوم الكمبيوتر في جامعة وايكانو في نيوزيلاندا، وهو برنامج مفتوح المصدر متعدد اللغات، يوزع وفقا لإحكام رخصة الاستخدام

¹ - مقدمي، عبد الرزاق. مرجع سابق. ص. 28

² - Reidz, Joen M. Dictionary for library and 1 Information Science. Westport, Conn: librariesunlimited,2004. Products.abc-clio.com/Odlis-d.aspx.(Consulté le 22.9.2020. على الرابط

³ - النقيب، متولي محمد. آلية إدارة المحتوى الرقمي للمكتبات: دراسة تقييمية. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. 2006، مج 13، ع 26. ص. ص. 71-147. متاح على الرابط:

Academia .edu/41160531/Mechanisms_in_Manoging_Digital_content_for_libraries_Evolution_Study . (تمت الزيارة يوم 2020/09/22)

GN4، يهدف إلى تمكين المستخدمين خاصة في الجامعات والمكتبات ومؤسسات الخدمة العامة من بناء المكتبات الرقمية¹، ويتميز بعدة خصائص منها:²

- دعم منصات تشغيل مختلفة free BSD SO laris, Windows, lunix, MAC.
- يدعم بروتوكول OAI-PMH لتبادل المعلومات.
- يدعم معيار البحث والاسترجاع Z 39.50.
- دعم كامل للغة العربية بالإضافة إلى 32 لغة أخرى.
- يتيح أشكال الميتاداتا المختلفة (Doblin core, XML, MARC, CDISIS, procite, Bibtex).
- **نظام Dspace**: هو برنامج مؤسسي يستخدم كمستودع رقمي لحفظ أو تكثيف وإعادة توزيع المخرجات الفكرية للمؤسسات، بتنسيقات رقمية، جرى تطويره كبرنامج مفتوح المصدر بالتعاون مع مكتبات معهد ماسا تشوستس للعلوم والتقنية، وشركة هيلوتباكرد (HP)، صدرت الطبعة الأولى منه سنة 2002. تم استخدامه بكثرة في المؤسسات الأكاديمية والغير ربحية والتجارية، كونه مجاني وسهل التنصيب، ويوفر مرونة التعديل بدرجة كبيرة، ليناسب مع احتياجات كل مؤسسة بشكل كامل، ويتم استخدام هـ في جميع أنحاء العالم خاصة اليابان ودول أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، إذ أن هناك 2841 مشروع سنة 2014 من بينها 1126 مشروع بنظام Dspace³، يتميز بمجموعة من الخصائص منها:⁴
- قابلية التشغيل المتبادل بدعمه بروتوكول OAI-PMH على نحو أساسي.
- يدعم بروتوكول Z 39.50 كخادم وعميل بحث.
- يدعم استيراد الوثائق الرقمية وتصديرها منه وإليه بواسطة أداتين هما METS و xml.
- يدعم مختلف أنواع نظم قواعد البيانات Oracle، Postgreee sql.
- دعمه لأكثر من 20 لغة.

¹-www.greenstone.org . (Consulté le 22/09/2020)

²- خفاجة، أحمد ماهر. مرجع سابق.

³- الزهيري، طلال ناظم؛ السعدي، أثير ماجد. نظم المستودعات الرقمية ومعايير تقييمها. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات. 2014. مج 6، ع. 2. ص. 25-39. متاح على الرابط: <http://www.iasj.net/iasjfunc=fulltext&aId=111193>. (تمت الزيارة يوم 2020/09/6)

⁴- قبائي، نسرين عبد اللطيف. نظم بناء المستودعات الرقمية: نظام Dspce نموذجاً. Cybrarians Journal. (تاريخ الاطلاع 2020/05/12) ع 32، سبتمبر 2013. متاح على الرابط:

journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=646.

- دعمه لجميع أنماط المحتوى الرقمي بمختلف الصيغ.
- يسمح بفتح حسابات للاشتراك بخدمة معرفة آخر التطورات الحاصلة في المجموعة الواحدة، أو أكثر، أو حتى كامل المستودع.
- يقدم مستوى كبيراً من الحفظ الرقمي.
- **نظام Fedora**: تعود بدايات المشروع إلى البحث الممول من طرف مؤسسة أندرو ديليو Andrew w، لبناء نظام إدارة مشروع للوثائق الرقمية، وقد جرى تطويره في النظام بالتعاون المشترك بين جامعة فرجينيا وجامعة كورنيل، هذا النظام يعتبر الأساس الذي تبني عليه المكتبات الرقمية القابلة للتشغيل المتبادل والمرتكزة على الويب، صدرت أول نسخة منه سنة 2003¹.

ويعتبر نظام **Fedora** من الأنظمة التي تولي الاهتمام بموضع الحفظ حيث يسمح بنسخ متعدد من العنصر الرقمي، إضافة لاستخدامه معايير الميئاتااتا الموسعة للنقل والتكوين (METS) التخزين معلومات عن الكائنات الرقمية، كما يوفر محرك البحث فيه إمكانية البحث باستعمال الأحرف البديلة والبحث المنطقي، لكنه لا يسمح بإمكانية البحث بالنص الكامل، إضافة إلى إمكانية الوصول للمقتنيات وخدمات إدارية من خلال خدمات الواب التي تستعمل بروتوكول HTTP وهو ما جعله سهل ومرن في التنصيب والإدارة².

* **برمجيات إدارة محتوى الويب**: وهي برامج تساعد على نشر وإتاحة أي محتوى رقمي على شبكة الانترنت، تستعمل لإنشاء مواقع المجالات الإلكترونية، مواقع إخبارية، منتديات، مدونات إلكترونية، وأهم هذه البرمجيات ما يلي:

- **نظام Drupal**: عبارة عن نظام لإدارة المحتوى لمواقع شبكة الانترنت، تم تصميمه دريس بايتيرتكيلون برنامج لإنشاء المدونات، تعتبر من أكثر أنظمة إدارة محتوى الويب استخداماً، في المؤسسات والحكومات ومؤسسات التعليم العالي في الكثير من دول العالم³، يستخدم لإنشاء المواقع الشخصية والإدارية، مواقع التجارة الإلكترونية، الجرائد الإلكترونية، مواقع الشبكات الإلكترونية، معارض الصور، يعتمد في هيكلته على الوحدات بشكل كبير، وفي بناءه

¹- بابوري، أحسن؛ عكنوش، نبيل. مرجع سابق. ص. 144

²- الزهري، طلال ناظم؛ السعدي، أثر ماجد. مرجع سابق.

³- الحمادي، عبد العزيز. دروبال: نظام إدارة المحتوى (15 يوليو 2014). متاح على الرابط : www.mojn.ws/5579. (تمت الزيارة يوم 2020/09/28)

وتطويره على العمل التعاوني، مزود بعدد من الوظائف المدججة في النواة مع إمكانية إضافة وظائف أخرى عبر تحصيل وحدات خارجية¹.

- **نظام Joomla:** هو نظام مجاني مفتوح المصدر، وأكثر حزم البرامج رواجاً في العالم، يستخدم لبناء وتنظيم وإدارة ونشر المحتوى للشركات والحكومات والمنظمات غير الربحية، صدرت النسخة الأولى منه عام 2007 وآخر نسخة سنة 2011²، له مجموعة من الخصائص الفنية ما جعلته يحظى بحصة كبيرة من مواقع الانترنت منها:³

- دعم منصات تشغيل مثل free BSDSolaris-windows-linux-MAC

- سهل التثبيت والاستخدام.

- دعم العديد من الخصائص مثل RSS.

- متوافق مع مجموعة من نظم إدارة قواعد البيانات، خاصة MySQL.

- يدعم مجموعة كبيرة من اللغات منها اللغة العربية بشكل كامل.

* البرمجيات مفتوحة المصدر للأرشفة الإلكترونية

نظم الأرشيفات الإلكترونية مفتوحة المصدر وهي عبارة عن نظم متاحة على الانترنت للجميع، تعمل على حفظ وإدارة واسترجاع الوثائق بكل سهولة ويسر، ويمكن التعديل على البرنامج بما يتماشى مع احتياجات المؤسسة، لأنها توفر كود المصدر للمستخدم⁴، وهناك العديد من البرمجيات مفتوحة المصدر أثبتت وجودها في تسيير الأرشيف والحفظ الرقمي للوثائق، وفيما يلي أهم هذه البرمجيات مع بعض الشرح:

- **نظام أركون ARCHON:** من البرامج المفتوحة المصدر للأرشفة الإلكترونية يسمح بحفظ المستندات وملفات

الكمبيوتر الهامة والسرية، وتحديد من الذي يستطيع الاطلاع عليها من خلال أدوات وصلاحيات المستخدمين. كما

¹ - Schwarztiger-wordpress.com/2020/08/20. (Consulté le 28/09/2020)

² - <http://www.docs.joomla.org/portal:Beginners>. (Consulté le 28/09/2020)

³ - خفاجة، أحمد ماهر. مرجع سابق.

⁴ - دفع الله، حمد النبل؛ محمد، مصطفى محمد. النظم مفتوحة المصدر وتطبيقاتها في الأرشفة الإلكترونية، بالتطبيق على نظام Open KM. المؤتمر الثامن

لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، الرياض 31 أكتوبر، 2 نوفمبر 2017، متاح على الرابط:

<http://41.67.4.4:8080/xmlin/handle/123456789/374> . (تمت الزيارة يوم 2020/09/30)

يسمح بتحرير المستند مرة أخرى وعرضه داخل البرنامج أو تحريره في محررات الويندوز، إضافة إلى إمكانية تصدير واستيراد الملفات بصيغة مارك و EAD، وتحميل وعرض الملفات الرقمية¹.

- نظام XINCO: أحد الأنظمة المفتوحة المصدر لإدارة الوثائق والمستندات تم تطويره من طرف الكسندر مانيسكس Alexander Menes بجامعة التعليم المشترك في ألمانيا، يسمح بإدارة المستندات، وفهرسة النصوص الكاملة، والبحث في النص بصيغة PDF, HTML, Word، فيرافق معها العديد من نظم إدارة قواعد البيانات مثل Protgresql, MYSQL².

- نظام Open Km: هو برنامج مفتوح المصدر لإدارة محتويات المؤسسات يستخدم لأرشفة وإدارة وإنشاء وتتبع الوثائق، والبحث والاسترجاع عن طريق واجهة النظام على الويب، كما يعطي حلولاً إدارية للشركات من خلال التحكم في إنتاج المستندات الإلكترونية وتخزينها وإدارتها وتوزيعها، مما يوفر المزيد من الفعالية والقدرة على إعادة استخدام المعلومات والتحكم في تدفق المستندات³، يتمتع بجملة من الخصائص جعلت منه أحد الأنظمة الأكثر استخداماً في مجال الأرشفة الإلكترونية، فقد توالى الإصدارات بداية من النسخة الأولى سنة 2005، حتى النسخة الخامسة سنة 2010، تحت ترخيص GN4 GPL، يدعم اللغة العربية إلى جانب 27 لغة أخرى، كما يدعم العديد من منصات التشغيل MAC, Linnx, Windows, Free BSD Dolaries، إضافة إلى توافقه مع العديد من نظم إدارة قواعد البيانات مثل MySQL, Postgre SQL.

كما أن هناك نظم تشغيل أخرى مفتوحة المصدر ولغات برمجة تستخدم في تصميم صفحات الويب، وتشغيل الشبكات ونشر المحتوى بكافة مصادره وصيغته.

¹ - المرجع نفسه.

² - <http://www.xinco.org/index.pd>. (Consulté le 29/09/2022)

³ - <http://www.openKM.com>. (Consulté le 29/09/2022)

3.2.2 تكنولوجيا شبكات المعلومات

1.3.2.2 شبكة الانترنت: النشأة، التطور والخصائص

1.1.3.2.2 نشأة وتطور شبكة الانترنت

تمثل شبكة الانترنت منظومة النسيج العالمي الواسع الذي يربط عددا كبيرا جدا من الحاسبات الإلكترونية، كما تعتبر أحد أبرز وسائل نشر جميع أنواع المعلومات وأتاحتها، وأبرز وسائل التواصل والتخاطب والتفاعل بين المؤسسات والأفراد. " وشبكة الانترنت هي مجموعة من الشبكات يتصل بعضها ببعض باستخدام بروتوكولات (TCP/IP) بحيث تستطيع الحواسيب غير المتماثلة التخاطب مع بعضها البعض " ¹، إذ تعتبر هذه البروتوكولات هي الأساس لتشغيل الانترنت، وتتوافر على جميع الحواسيب، كما قامت المنظمة الدولية للتقييس -ISO- بإصدار العديد من المواصفات و البروتوكولات تراسل البيانات التي تعمل جنبا إلى جنب مع بروتوكول TCP/IP

يعود تاريخ بداية هذه الشبكة إلى عام 1969، حيث قامت هيئة مشروعات البحوث المتطورات في وزارة الدفاع الأمريكية بتمويل مشروع إنشاء شبكة خاصة بالهيئة سميت ARPANET. بهدف ربط وزارة الدفاع مع مشروعات البحوث العسكرية عن طريق شبكة يمكن الاعتماد عليها، عبر أربعة (04) مفاصل، ليتم توسيعها فيما بعد إلى اثنا عشر موقعا. ² وفي سنوات السبعينات تم أول اتصال دولي عبر الانترنت بين ARPANET وجامعة لندن، ليتم اختراع برنامج البريد الإلكتروني لإرسال الرسائل عبر الشبكات الموزعة على يد ري توملسون عام 1972، فيما تم تصميم بروتوكول TCP من طرف Bobkhon وVint عام 1974، أما بروتوكول TCP / IP فقد تم تأسيسه عام 1982 ليصبح اللغة الرسمية للانترنت ³، أما في سنوات التسعينات فقد عرفت شبكة الانترنت نقطة تحول كبيرة بعد إنشاء النسيج العالمي للمعلومات World wide web وظهور أنظمة الإبحار كنظام ARCIE ونظام Gopher ونظام wais للبحث في مختلف قواعد المعلومات بشكل مباشر والولوج إلى النصوص

¹ - سليمان، رائد جميل يعقوب. توظيف الانترنت في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية.2- Cybrarians Journal - ع7 (ديسمبر 2005).

(تمت الزيارة يوم 2020/10/02). - متاح على

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=575:-----&catid=124:2009-05-20-09-45-53&Itemid=72

² - الترتوري، محمد عوض . مرجع سابق. ص. 335

³ - المبروك، سراج حمادي. تاريخ الحاسوب والانترنت. طرابلس: [د.م.ن.]، [د.س.]. ص. 14

الكاملة لمختلف مصادر المعلومات عبر هذه الشبكة، ما أدى إلى توسع انتشارها بين المؤسسات والأفراد، حيث عرفت نموا متزايدا من حيث عدد المستخدمين والمرتبطين بها يوميا.

2.1.3.2.2 انفوغرافيا شبكة الانترنت في العالم والجزائر لثلاثة سنوات الأخيرة

أشارت إحصائيات العالم الرقمي لعام 2019 إلى أن نحو مليون شخص حول العالم يدخل إلى الانترنت يوميا، وأن مستخدمي الانترنت ينمون بعدل يزيد عن 11 مستخدما جديدا في الثانية، فحسب بيانات الاتحاد الدولي للاتصالات لعام 2020 أن عدد مستخدمي الانترنت يصل إلى 4.1 مليار شخص أي ما يعادل 60% من مجموع سكان العالم¹.

وفيما يلي مجموعة أرقام لعدد مستخدمي شبكة الانترنت على المستوى العالمي وقارة أفريقيا و الجزائر حسب موقع إحصائيات الانترنت العالمية لشهر مارس 2021².

❖ قدر عدد مستخدمي شبكة الانترنت على المستوى العالمي 5.168.780.607 مستخدم، احتلت قارة

آسيا المرتبة الأولى بـ 2.762.187.516 مستخدم، بنسبة 53,4%، تليها قارة أوروبا بـ

736.995.638 مستخدم، بنسبة 14,3%، فيما احتلت قارة أفريقيا المرتبة الثالثة بـ

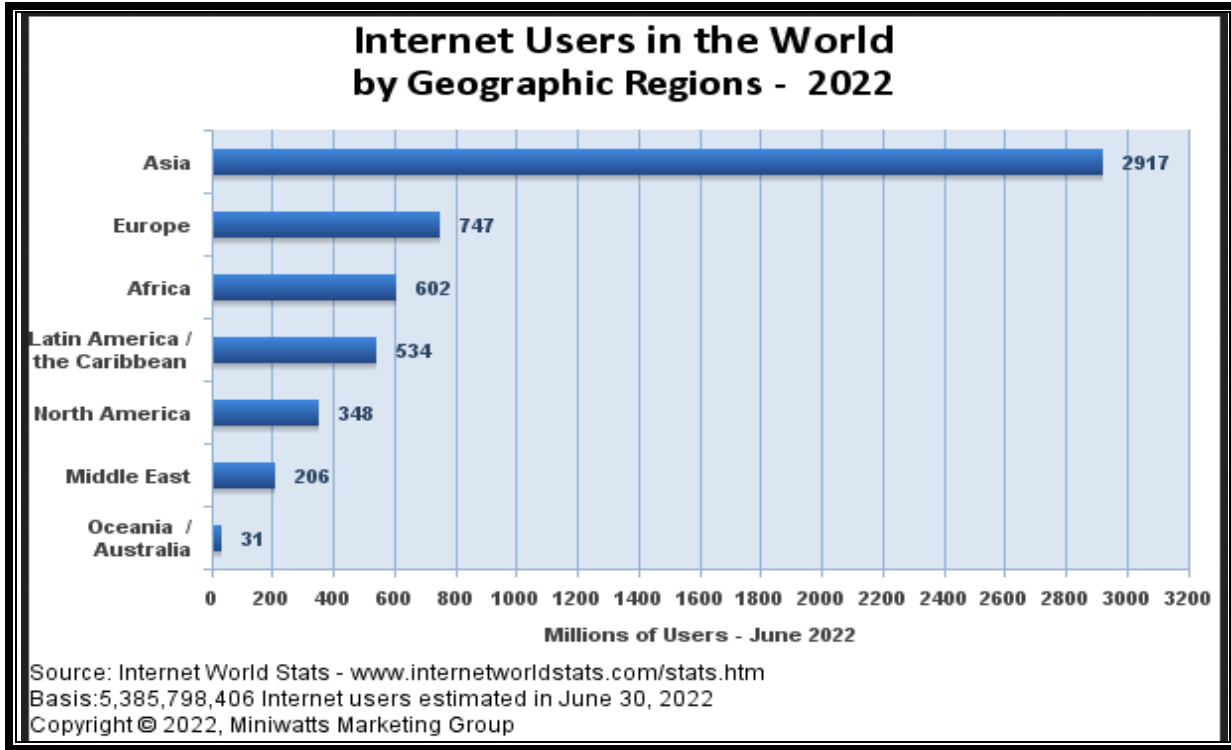
594.008.009 مستخدم، بنسبة 11,5%.

❖ على مستوى قارة أفريقيا قدر عدد مستخدمي الانترنت بـ 590.296.163 مستخدم، بنسبة 43% من

إجمالي عدد سكان القارة.

¹ - <http://www.mcit.gov.sa/ar/midia-centre/new/93713>. (Consulté le 16/05/2021)

² - <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>. (Consulté le 10/09/2021)



الشكل رقم (14): عدد مستعملي الانترنت في العالم حسب المناطق الجغرافية¹

فيما أشارت بيانات سنة 2022 أن عدد مستخدمي الانترنت بلغ 4.5 مليار شخص ، أي زيادة قدرت بأكثر من 192 مليون مستخدم أي بنمو سنوي يقدر بـ 4.0% خلال 12 شهر الماضية من العالم 2021².

❖ أما على مستوى الجزائر، فقد عرفت شبكة الانترنت انتشارا موسعا في السنتين الأخيرتين بسبب انتشار التعليم الإلكتروني، وانخفاض في تكلفة الارتباط بالانترنت، حيث احتلت المرتبة الأولى أفريقيا لشهر ديسمبر 2020 حسب الموقع نفسه، إذ قدر عدد المتصلين بشبكة الانترنت 25.428.159 مستخدم، بنسبة 57% من إجمالي عدد السكان . أما في سنة 2022 بلغ عدد مستعملي الانترنت حسب التقرير الرقمي للجزائر الصادر عن Datarepotal 27.28 مليون مستخدم، إذا بلغ معدل الانتشار 60.06 %، وذلك بزيادة قدرت بـ 7.3% أي ما يعادل 1.08 مليون مستخدم جديد بين عامي 2021-2022، أما عن سرعة تدفق الانترنت فقد بلغت

¹ -<https://www.internetworldstats.com/images/world2022USERS1.png>. (Consulté le 12/05/2022).

² -https://tawasulforum.org/upload/posts_images/2022/06/internet-users-over-time.png. (Consulté le 12/05/2022)

11.44 ميقايت/ الثانية للهاتف النقال و 8.78 ميقايت/ الثانية للانترنت الثابت، أي زيادة سرعة قدرت بـ170% عن سنة 2021 والجدول الآتي يوضح ذلك ¹ :

World Regions	Population (2021 Est.)	Population % of World	Internet Users 31Mar 2021	Penetration Rate (% Pop.)	Growth 2000-2021	Internet World %
Asia	4,327,333,821	54.9 %	2,762,187,516	63.8 %	2,316.5 %	53.4 %
Europe	835,817,920	10.6 %	736,995,638	88.2 %	601,3 %	14.3 %
Africa	1,373,486,514	17.4 %	594,008,009	43.2 %	13.058%	11.5 %
Algeria	Population (2021 Est.)	Internet Users 31-Dec-2000	Internet Users 31-DEC-2000	Penetration (% Population)	Internet Growth% 2000 - 2021	
	44,616,624	50,000	25,428,159	57,0%	50,756 %	

الجدول رقم (06): يبين عدد مستخدمي الانترنت في العالم والجزائر خلال سنة 2021

3.1.3.2.2 خصائص شبكة الانترنت

تتفرد شبكة الانترنت بمجموعة من الخصائص التقنية والخدمية، جعلتها تعرف انتشارا موسعا بين مختلف فئات المجتمع ومؤسساته، كونها أداة اتصالية وتسويقية فعالة جلبت الكثير من المزايا الاقتصادية والتسيرية في جوانب عديدة من العمل المهني المكتبي، وأهم هذه الخصائص نذكر ²:

- الانترنت شبكة مفتوحة، فلا توجد قواعد أو شروط أو قوانين تحظر على الشركات أو الأفراد إنشاء مواقع عليها.
- للانترنت بروتوكول عام، فلا وجود لجهة تدعى ملكيتها للانترنت، بل معايره تحدد من خلال بائعي الحاسبات والبرمجيات و المستخدمين و المهندسين.
- وسيلة تفاعلية اتصالية ذات اتجاهين.
- المستخدمين شركاء فاعلين في العملية الاتصالية و ليسوا متلقين بغير إرادتهم.

¹ - <https://datareportal.com/reports/digital-2022-algeria> . (Consulté le 12/05/2022)

² - العباس، هشام عبد الله. مرجع السابق. ص. 62

- قدرة المستخدمين على المشاركة الكاملة في العملية الاتصالية، مما يسمح بصناعة فلسفة وقواعد جديدة في العملية التسويقية.

- توفير بيئة تعليمية مفتوحة، إذ يمكن أخذ المعلومات من مصادر متعددة، مما يسمح ببناء قدرات ذاتية في جوانب مختلفة.

2.3.2.2 شبكة الانترنت محور التغيير في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات

كغيرها من المؤسسات الأخرى سارعت المكتبات ومراكز المعلومات إلى استغلال إمكانيات الانترنت في تعزيز العلاقة مع المستفيد من خلال تقديم خدماتها المختلفة بما تقدمه هذه الشبكة من إمكانيات الإتاحة والنشر والتواصل التفاعلي بين المستفيد وأخصائي المكتبات، فقد وفرت شبكة الانترنت العديد من الخدمات التي جعلت المستفيدين على صلة مستمرة بالمكتبات ومراكز المعلومات. ومن أهم هذه الخدمات ما يلي¹:

- إتاحة فرصة البحث المباشر في فهارس مكتبات البحث في الدول المتقدمة وفهارس دور النشر.
- إتاحة فرص الوصول بسرعة الأعداد المتزايدة من الدوريات المتخصصة في شكلها الإلكتروني، ومواقع المجموعات الأرشيفية من هذه المصادر الإلكترونية.
- إتاحة إمكانيات التعاون بين المكتبات بكفاءة وفعالية، وتجاوز البعد المكاني في مختلف المجالات مثل إمكانية تراسل البيانات و الإعارة المتبادلة وخدمات إيصال الوثائق.

- خدمة البريد الإلكتروني الذي يتيح الفرصة للمخاطبة والاستفسار والحصول على المعلومات، وطلب مصادر المعلومات بين المكتبات و المؤسسات ودور النشر بسرعة فائقة.

إضافة إلى خدمات البث الانتقالي للمعلومات والإحاطة الجارية وخدمة البحث الراجع والخدمات البيبليوغرافية غير الانترنت، وجماعات النقاش الإلكترونية لأمناء المكتبات على الخط، واللقاءات الإلكترونية عن بعد.

كما توفر الانترنت للمكتبات ومراكز المعلومات وخاصة المكتبات الجامعية العديد من الفوائد نذكر منها²:

- بإمكان المستخدمين للانترنت استرجاع المعلومات التي تعالج مختلف الموضوعات والمجالات عبر ملايين من الحواسيب المنتشرة في مختلف دول العالم.

- تؤمن الانترنت اتصالا فوريا ومباشرا بحواسيب من مواقع وشبكات مختلفة وبكلفة رمزية.

¹ - بامفلح ، فاتن . مرجع سابق. ص. 83

² - الترتوري، محمد عوض. مرجع سابق. ص. 346

- شبكة الانترنت يمكن أن تكون أداة فعالة في تثقيف المجتمعات وكسر الحواجز الأمية، ولا سيما الأمية الثقافية أو الأمية الوظيفية.
- توفير مختلف أنواع البرامج و البروتوكولات ونظم الاتصال.
- توفير واجهات للبحث عن المعلومات لتشمل في وقت واحد موارد خارجية عبر الانترنت وموارد داخلية من خلال الانترنت باستخدام نفس المتصفح عبر المكتبة.
- سهولة استخدام الواجهة الموحدة أو المتصفح للوصول إلى كافة أشكال المعلومات، من دون الاضطرار إلى تعلم برمجيات واحدة للمكتبات ومراكز المعلومات الجامعية.
- التخفيف من الوقت والتقليل من الجهود لإنجاز مهمات البحث عن المعلومات، حول التزويد أو توفر المواد، أو قابلية استعارتها، أو أماكن تواجدها.
- تتيح إمكانية النشر الإلكتروني والنشر الفوري للمعلومات مع إمكانية تغطية الأخبار بصورة فورية.
- تزويد المشتركين بالمجلات الإلكترونية المزودة بالصور، باستمارات التسجيل والطلبات لتتم عملية الشراء بصورة مباشرة عبر البريد الإلكتروني.
- تزويد المستفيدين من الخدمات المكتبية بإمكانية التصفح و البحث في مقتنيات المكتبة من أي مكان، كما تزودهم بالاشتراكات في محركات البحث العالمية ذات الاشتراكات باهظة الثمن مثل ERIC- EPSCO، وغيرها.
- الترويج إلكترونيًا للندوات والمؤتمرات والنشاطات العلمية والمعارض الدولية للكتاب، وكذلك الترويج للخدمات التي توفرها المكتبات الجامعية.

خلاصة

من خلال ما تم استعراضه في هذا الفصل يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات بشقيها التخزيني والاتصالي أحدثت ثورة حقيقة وتغيير جذريا في بيئة المكتبات ومراكز المعلومات جعلت منهما جهازا معلوماتيا يسهر على تحقيق التدفق والنفوذ الحر للمعلومات وتداولها في بيئة إلكترونية تتسم معالمها بجودة الخدمة وسرعة تقديمها بدقة متناهية تفيء باحتياجات الرواد والمستفيدين، ولعل التطور الملفت للانتباه مع بداية القرن الواحد والعشرين هو الانتقال المتسارع نحو خلق بيئة ديناميكية تفاعلية بين أخصائي المعلومات من جهة وبين المستفيد من جهة أخرى، وتعظيم دور هذا الأخير وجعله مشاركا في صناعة المحتوى ومساهمته في تطوير الخدمات المباشرة وغير المباشرة، ومرافقته زمانيا ومكانيا، هذه البيئة هي ما اصطلح عليها بيئة تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، والتي سيتم التطرق إليها في الفصل الموالي من هذه الدراسة.

الفصل الثالث

وسائل التواصل الاجتماعي: مراحل التطور
والسياق المعرفي

تمهيد

أدى التطور الحاصل في شبكة الويب العالمية في بدايات القرن الواحد والعشرين، إلى ميلاد بيئة افتراضية جديدة، تتمثل في ظهور تطبيقات وبرامج إلكترونية، تتسم بحرية النشر والتفاعل والمشاركة والتعاون، وتبادل المعارف، وتعظيم دور المستخدم في صناعة المحتوى الرقمي (نصا، صورة، صوتا) اصطلاح عليها بوسائل التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات الويب 2.0، هذا المصطلح عرف تجاذبات ووجهات نظر مختلفة من قبل المختصين في كونه خدمة من خدمات الانترنت، أم كونه وسيلة إعلامية رقمية.

ويأتي هذا الفصل لتسليط الضوء على أهم وسائل التواصل الاجتماعي وأكثرها انتشارا، من خلال الوقوف على نشأتها ومراحل تطورها بدءا بالجيل الأول للويب الذي يشكل اللبنة الأولى لظهورها، وصولا إلى الجيل الثاني الذي جعل من الشبكة العنكبوتية العالمية منصة تفاعلية تشاركية لصناعة المعلومات وتبادلها بين المستخدمين، من خلال استعراض خصائص هذا الجيل، ومنه خصائص تطبيقاته وأنواعها، والتفصيل أكثر في كل نوع من الأنواع من خلال التعريف به، وذكر التطور التاريخي لكل وسيلة وخصائصها، أنواعها، سلبياتها وإيجابياتها، مع تقديم بعض الإحصائيات التي تدل على الانتشار الكبير جدا لها وهيمنتها على الحياة الثقافية والاجتماعية للمجتمعات قاطبة.

1.3 الانترنت من الجيل الأول إلى الجيل الثاني: تغير الأدوار

1.1.3 الجيل الأول من الويب: الماهية والخصائص

1.1.1.3 ماهية الجيل الأول من الانترنت

يستخدم مصطلح الويب 1.0 لوصف المرحلة الأولى من الانترنت التي تتضمن مواقع تفاعلية ومتحركة مع ترميز أو لغة محددة، ذات قدرات وظيفية ومرونة محدودة حيث المحتوى يأتي من نظام ملفات الخادم بدلا من إدارة قواعد البيانات، ومن أمثلتها مواقع بريتانیکا Britannica الإلكتروني، المواقع الشخصية، mp3.com¹.

يتجسد دور المستخدم في بيئة الويب 1.0 في تلقي المعلومات من المواقع للقراءة فقط، والتي كان الغرض من بناءها هو تكوين بيئة على الشبكة العنكبوتية العالمية تسمح بنشر المعلومات التي يرغب صاحب الموقع في نشرها لتكون متاحة للجميع على اختلاف أماكنهم وأوقاتهم². ويعتبر الويب 1.0 صفحات مواقع ثابتة نادرا ما يتم

¹ - <https://www.investopedia.com/terms/w/web-20.asp>. (consulté le 29/09/2021)

² - عبد المعطي، ياسر يوسف؛ الخرينج، ناصر متعب. رحلة المكتبات من الويب 1.0 إلى 4.0. مجلة إعلم. 2016. ص. ص. 173 - 188.

www.arab-affli.org/media-library/Journal%20Issues/I3lem-16-

متاح على الرابط:

2016_Yaser_Nasser.pdf (تمت الزيارة يوم 2020/05/22)

تحديثها، باستخدام مجموعة من البرامج الجاهزة مثل Dreamweaver, Frontpage، بحيث يتم تزويد المستخدم بالمعلومات الجاهزة للاطلاع والقراءة فقط بواسطة برمجيات بسيطة، تركز فلسفته على حقوق الملكية الفكرية للمعلومات وحمايتها، يلعب المستخدم فيه دور الزبون المستهلك للمعلومات المنشورة ليس إلا¹.

2.1.1.3 خصائص الجيل الأول من الويب

هناك مجموعة من الخصائص التي تركز عليها فلسفة الجيل الأول للويب منذ ظهور شبكة الانترنت، وتمثل هذه الخصائص عموماً في العناصر الآتية²:

- مواقع الجيل الأول للويب ثابتة، فقد تحتوي على معلومات مفيدة، لكن ليس هناك سبب لعودة المستخدم لزيارة الموقع في وقت لاحق، فهي لا تتغير.

- مواقع الجيل الأول للويب ليست تفاعلية، إذ يمكن زيارة هذه المواقع دون التأثير أو المساهمة في هذه المواقع أو تغييرها.

- تطبيقات الجيل الأول للويب ذات ملكية خاصة، فالشركات المنتجة للتطبيقات البرمجية تسمح للمستخدم بتحميلها، لكن لا يمكنه معرفة طريقة عمل التطبيق أو تغييره.

2.1.3 الجيل الثاني من الويب: الماهية والخصائص

1.2.1.3 ماهية الجيل الثاني من الويب

عرفت شبكة الانترنت العالمية في جيلها الأول قفزة نوعية في طرق تقديم خدماتها وأساليب البحث المعلوماتي على مواقعها، بفضل ظهور الويب الديناميكي التفاعلي الذي يأتاحة الخدمات التفاعلية بين المستخدمين، وتعظيم دورهم في صناعة المحتوى وتقاسم استهلاكه بشكل تزامني أو غير تزامني، وهو ما يعرف بمصطلح الجيل الثاني من الويب الذي أقترحه نائب رئيس شركة أورولي O'reilly دل دوجرتي Dale Dougerty عام 2003 في جلسة العصف الذهني في مؤتمر تطوير الويب المنعقد في سان فرانسيسكو بين شركتي O'reilly و Midia Live، لوصف الاتجاهات الحديثة التي طرأت على شبكة الانترنت، تركز على التفاعلية، التعاون، مشاركة المستخدم، إلا أن أول من تحدث عنه هو رئيس الشركة تيم أورولي Tim O'Reilly، حيث أعطى تعريفاً غير واضح لهذا المصطلح سنة 2005، فاعتبره خدمة ذاتية وإدارة للبيانات الحاسوبية يقوم بها مستخدم الانترنت للوصول إلى محتويات الويب كاملة، ثم عاد ليعطي تعريف أكثر وضوحاً عام 2006 بكونه الجيل الثاني من مواقع

¹ - <https://www.investopedia.com/terms/w/web-20.asp>. (consulé le 29/09/2021)

² - أحمد، رهاب أحمد؛ أحمد، أحمد فايز. الجيل الثاني من الويب وأدواته. مجلة العلوم الإنسانية. 2009، مج2. ع14. متاح على الرابط: https://www.researchgate.net/publication/279449263_aljyl_althany_llwyb_wadwath_drast_m (تمت الزيارة يوم 20/05/2020) qarnt_Web_20_and_its_tools_a_comparative_study

وخدمات الانترنت التي عملت على تحويل الانترنت إلى منصة تشغيل للعمل بدلا من كونها مواقع فقط¹، وخلال قيامنا بمسح الإنتاج الفكري المتعلق بمصطلح الويب 2.0 لم نجد تعريف متفق عليه من قبل المتخصصين في النظم الآلية لهذا المصطلح، فقد عرّف على أنه:

- شبكة تفاعلية لتيسير التعاون والتواصل الاجتماعي بين مستخدمي الانترنت².

- فلسفة وأسلوب جديد لتقديم خدمات الانترنت، يتميز بخصائص معينة أبرزها تعظيم دور المستخدم³.

وعليه فهصطلح الويب 2.0 يشير إلى مجموعة من التطبيقات الغنية التي طرأت على طرق تصميم صفحات الويب، إذ تم الانتقال من المحتوى الثابت إلى المحتوى الديناميكي، الذي يعطى للمستخدم دور الشريك في صناعته وبناءه بكل الصيغ، وجعلت من شبكة الانترنت العالمية مصنع للمعلومات.

2.2.1.3 خصائص الجيل الثاني من الويب

كون فلسفة الجيل الثاني للويب تركز على المستخدم كشريك ومستهلك في صناعة المحتوى بكل صيغه في آن واحد، فقد وفرت تطبيقاته عدة مزايا للمستخدم حسب سان مورجسان **San Murugesan** أهمها⁴:

- ✓ تسهيل صفحات ويب مرنة
- ✓ توفير واجهة غنية وسريعة الاستجابة
- ✓ تيسير إنشاء محتوى تعاوني والتعديل فيه من قبل المستخدمين
- ✓ التمكين من إنشاء تطبيقات جديدة جذابة من خلال إعادة استخراج أو دمج التطبيقات المختلفة على شبكة الانترنت، أو عن طريق الجمع بين البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة
- ✓ السماح للمستخدمين بالتعبير عن أنفسهم، اهتماماتهم وثقافتهم
- ✓ تزويد المستخدمين بأنظمة تفاعلية تسمح بمشاركةهم في تفاعل اجتماعي.

ولقد عرفت تطبيقات الويب 2.0 أو ما يعرف بوسائل التواصل الاجتماعي انتشارا واسعا بين المستخدمين سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين نظير الخصائص التي تتميز بها، ومنها ما يلي¹:

¹ - خليفة، محمود عبد الستار. الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل إلى دراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0. مجلة cybrarians journal، ع18، مارس 2009. (تمت الزيارة يوم 2021.09.30). متاح على الرابط:

option=com_content&view=article&id=382:- <http://www.journal.cybrarians.info/index.php?20-20-&catid=141:2009-05-20-09-52-31>

² - الصومل، فيصل. ما هو الويب 3.0. صحيفة الرياض. 24 سبتمبر 2014، ع 15797. متاح على الرابط:

<https://www.alriyadh.com/669731>. (تمت الزيارة يوم 2021/09/30).

³ - خليفة، محمود عبد الستار. مرجع سابق.

⁴ - تمورتيير، فاروق؛ حداد، سهام. مرجع سابق. ص. 428

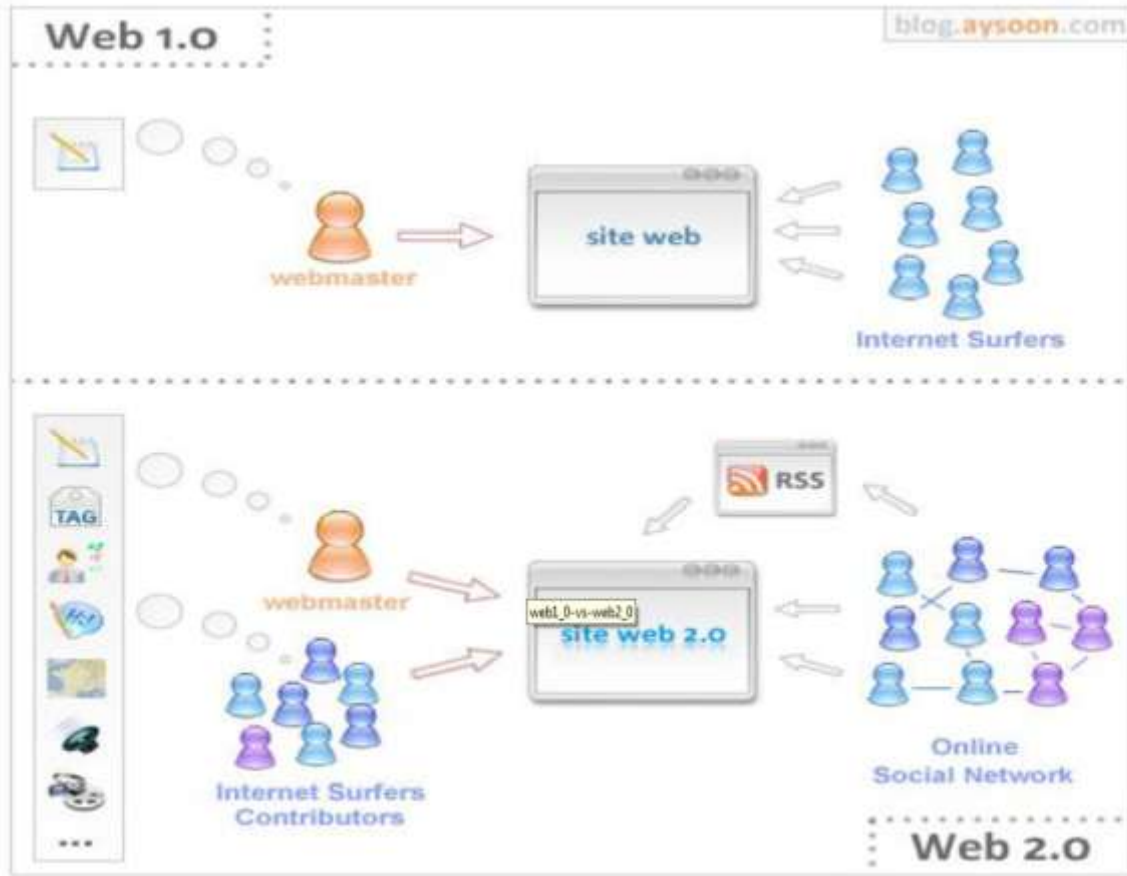
- ❖ الويب 2.0 منصة تطوير متكاملة : تعتبر الانترنت منصة تطوير شاملة تتيح العديد من الموارد والخصائص للمواقع من جهة ومطوري تطبيقات الويب 2.0 من جهة أخرى، لخلق بيئة ديناميكية متكاملة.
- ❖ الذكاء والحس الإبداعي : تتميز الخدمات في بيئة الويب 2.0 بالحس الإبداعي، والعديد من الخصائص الذكية للمواقع مثل محرك البحث google.
- ❖ أهمية البيانات : تركز مواقع الويب 2.0 على المحتوى والبيانات، وطريقة عرضه، ونوعيته وإتاحته للمستخدمين.
- ❖ تقنيات التطوير المساندة : استفادة مواقع الويب 2.0 من العديد من التقنيات التي ساهمت في تطويرها مثل XSTL, XML, RSS، وذلك للمحافظة على معيارية التصميم وتحقيق الوصول، وقابلية التشارك والاستخدام.
- ❖ الثقة الكاملة بالزوار : كون المستخدم هو الشريك والمستهلك للمحتوى، لقد أعطيت الثقة الكاملة له في استخدام النظام، وإدراج المحتوى الذي يرغب في نشره، بعد المراقبة من قبل إدارة الموقع، التي تحرص على أن يكون المحتوى لا يخالف القوانين الموضوعية.
- ❖ المشاركة: في بيئة الويب 2.0 المستخدم هو من يبني الخدمة وليس صاحب الموقع، الذي يقدم النظام كخدمة قائمة على أساس تفاعل المستخدمين بالمشاركة في هذه الخدمة.
- ❖ الخدمة الذاتية لوصول لا متناهي : وذلك بفضل بعض التقنيات مثل SRR, AJAX, ATOM التي تسمح بنشر الخدمة خارج نطاق الموقع المخصص لها.
- ❖ منصة خدمات وليس حزم برمجيات : تعتبر تطبيقات الويب 2.0 مجموعات خدمات متوفرة على المواقع، وليس حزمة برمجيات تقدم للاستفادة منها، مثل برنامج iTunes الذي يصنف من الجيل الثاني من الويب رغم أنه ليس تطبيق، كونه يقدم خدمة تنظيم الملفات الصوتية ومشاركتها أو نشرها على شبكة الويب. ويمكن توضيح دور المستخدم في الويب 1.0 (الويب الثابت) والويب 2.0 (الديناميكي) في الشكل الآتي²:

¹ - الداوود، شيخة عثمان عبد العزيز. تطبيقات web 2.0: المدونات والويكي. متاح على الرابط:

[http : www.newtechnology.eb2a.com](http://www.newtechnology.eb2a.com) . (تمت الزيارة يوم 2020/02/12)

² - أحمد، فوج أحمد. تقنيات الويب 2.0 وتوظيف تطبيقاتها في مؤسسات المعلومات. مجلة إعلم . 2010. متاح على الرابط:

https://www.researchgate.net/publication/313859541_tqnyat_alwyb_20_wtwzyf_ttbyqatha_fy_mwssat_almlwmat . (تمت الزيارة يوم 2021/05/12)



الشكل رقم (15): مكانة المستخدم في الويب 1.0، والويب 2.0

عرف مصطلح وسائل التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة انتشارا واسعا بين المستخدمين أكثر من المصطلحات الأخرى المرادفة له، كأدوات الجيل الثاني من الويب، البرامج الاجتماعية، كونه غير من مفهوم شبكة الانترنت لدى غالبية المستخدمين من مستودع ضخم للمعلومات إلى فضاء للتفاعل والتواصل لا متناهي وبشكل لا تزامني، وتبعاً لعنوان الدراسة فسوف يتم استعمال مصطلح وسائل التواصل الاجتماعي في فصول هذه الدراسة للدلالة على البيئة الجديدة للانترنت، التي أعطت للمستخدم دور الشريك في بناء وصناعة المحتوى بكل الصيغ (نصاً وصوتاً وصورة).

2.3 وسائل التواصل الاجتماعي: النشأة، الخصائص والأنواع

1.2.3 نشأة وتطور وسائل التواصل الاجتماعي

إن ما يميز شبكة الانترنت في بدايات ظهورها أن صفحاتها تتصف بالثبات وملاك هذه الصفحات هم المتحكمون في المحتوى، فرغم توفر الإمكانيات المادية الممثلة في الحواسيب والشبكات إلا أن عملية التواصل بين المرسل والمستقبل بقيت جامدة (المرسل مرسلاً والمستقبل مستقبلاً)، فقد ظهرت في بداية الأمر أنظمة الرسائل الإلكترونية E-mail، غرف الدردشة الفورية Online Chat والدردشة بالفيديو Video chat، وما يهي هذه

البرامج والآليات أنها تحقق التواصل بين الفرد والفرد فقط، ولا تحاكي المجتمع من حيث الروابط والذكريات والأحداث المشتركة¹. ومع التطورات الحاصلة في شبكة الانترنت وتزايد عدد المستخدمين لها، برزت فكرة إشراك المستخدم في دعم وإثراء المحتوى، بواسطة مجموعة من البرامج الديناميكية المتفاعلة التي تمكنه من التواصل وتبادل المعلومات بدون قيود تقنية، ومن هنا بدأت وسائل التواصل الاجتماعي في الظهور والتحديد 1989 سنة، عندما ظهر الجيل الأول من الويب كنظام شبكي جديد لربط الحاسبات الالكترونية من أجل الاتصال وتبادل المعلومات بين الفيزيائيون بالمركز الأوروبي للبحوث الذرية (CREN)، والمخابر الجامعية ومراكز البحوث والمعلومات الأخرى على يد تيم بيزنرلي* **Time Burnes-lee** - الذي قام بتطوير ثلاث تقنيات مختلفة جعلت من الممكن للمستخدمين إيجاد وتبادل المعلومات بين تلك الأنظمة المتصلة ببعضها بشكل أفضل، وهذه التقنيات هي²:

❖ **بروتوكول النص المتشعب (HTTP):** والذي يسمح بجمع المصادر المتصلة بهذا البروتوكول من كافة

أجزاء الويب، وتشكل هذه التقنية القواعد الرئيسية التي تسمح بحصول الطلبات ونقل الملفات بين متصفحات وحوادم الويب.

❖ **لغة ترميز النص المتشعب (HTML):** وهي نسق النشر على شبكة الانترنت، ويمكن وصفها بأنها

الوقود الذي يحتاجه المتصفح لعرض النص والصور، ونظام الارتباط التشعبي الذي يكون جنباً إلى جنب مع التقنية السابقة.

❖ **عارضات الويب " web browser "** لاستقبال وقراءة البيانات ونشر المعلومات.

¹ - الدحدوح، علاء أحمد. تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية Facebook في الجامعات الفلسطينية. ماجستير: الجامعة الإسلامية بغزة. 2012. ص. 25. متاح على الرابط: <http://dr-alameri.com/wp-content/uploads/2016/10.pdf>. (تمت الزيارة يوم 2021/09/09)

² - بوكرازة، كمال. تطورات 2.0 وتتمين الاتصالات العلمية الإلكترونية بالكلية الخفية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. 2014، مج 1، ع 1. ص. 93-110. متاح على الرابط: <http://acrslis.weebly.com/15711593158315751583-157516041605158016041577.html>. (تمت الزيارة يوم 2021/09/03)

* تيم بيزنرلي: عالم كمبيوتر بريطاني، مخترع شبكة الويب العالمية سنة 1989، وهي عبارة عن وسائط تشعبية قائمة على الانترنت لمشاركة المعلومات العالمية، شغل العديد من المناصب منها مستشار هندسة البرمجيات في المخبر الأوروبي لفيزياء الجسيمات في جنيف سنوات الثمانينات (CREN)، شارك في تأسيس معهد البيانات المفتوحة، الذي يدافع عن البيانات المفتوحة في المملكة المتحدة وعلى مستوى العالم. قدم المشورة لعدد من الحكومات والشركات بشأن الاستراتيجيات الرقمية الجارية، حالياً يشغل مناصب أكاديمية في معهد ماساشوسيتس للتكنولوجيا في مخبر علوم الكمبيوتر والذكاء الاصطناعي (CSAIL). متاح على الرابط: <https://www.arageek.com/bio/tim-berners-lee>. (تمت الزيارة يوم 2021/09/27).

2.2.3 خصائص وسائل التواصل الاجتماعي

تتميز وسائل الاجتماعي وخاصة الإلكترونية منها عن غيرها من التطبيقات التي أتاحتها بيئة الانترنت بخصائص متعددة نوردتها في النقاط التالية¹:

1- الحرية المطلقة من القيود: شبكة الانترنت جعلت بإمكان أي شخص لديه ارتباط بالانترنت أن يصبح ناشرا وأن يوصل رسالة إلى جميع أنحاء العالم. كما أن هناك عشرات الآلاف من مواقع مجموعات الأخبار التي يمكن لمستخدميها مناقشة أي موضوع يخطر على بالهم مع عدد غير محدود من المستخدمين الآخرين في أنحاء متفرقة من العلم دون قيود.

2- التفاعل وما بعد التفاعل: التفاعل هو قدرة وسيلة الاتصال لحداثة المستخدم تماما كما يحدث في عملية المحادثة بين شخصين، هذه الخاصية أضافت بعدا جديدا هاما لأنماط وسائل التواصل التقليدية والتي تتكون عادة من منتجات ذات اتجاه واحد ثم إرسالها من مصدر مركز مثل الصحيفة أو قناة أو الراديو إلى المستهلك مع إمكانية اختيار مصادر المعلومات متى أرادها وبالشكل الذي يريده.

3- تفتيت الجماهير: يكون ذلك بالنظر إلى المستخدمين بوصفهم كتلة، وتعني تعدد الرسائل التي يمكن الاختيار من بينها ما يلائم الأفراد أو الجماعات الصغيرة، المتجانسة بدلا من توحيد الرسائل لتلائم مجموعة واسعة من الجماهير، وبذلك تتعدد الخيارات أمام الجمهور الذي أصبح وقتهم موزعا بين العديد من وسائل الاتصال الاجتماعية الحديثة بجانب الوسائل التقليدية الأخرى.

4- تعدد أشكال وسائط النشر: وسائل التواصل الاجتماعي هي إعلام متعدد الوسائط، فلقد أحدثت ثورة نوعية في المحتوى الاتصالي الذي يتضمن مزيجا من النصوص والصور الثابتة وملفات الصوت ولقطات الفيديو، هذا المحتوى متعدد الوسائط انتشر بشكل هائل في الفترة الأخيرة.

5- غياب التزامنية: أي عدم الحاجة لوجود مرسل والمتلقي في الوقت نفسه، فالمتلقي يمكنه الحصول على المحتوى في أي وقت يريده.

6- الانتشار وعالمي الوصول: أصبحت بيئة الاتصال بيئة عالمية تتخطى حواجز الزمان والمكان والرقابة.

¹ أبو شريجه، ماجد بن محمد. حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات. وقائع المؤتمر السنوي الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي . القاهرة 29.28 نوفمبر 2017.

متاح على الرابط: <http://fr.scribd.com/document/372344710> (تمت الزيارة يوم 2018/11/28)

7- صعوبة المغادرة: على الرغم من وجود خيارات في وسائل التواصل الاجتماعي، فإن كثيرا من المستخدمين اكتشفوا بأنه من المستحيل إزالة أنفسهم بشكل كامل لذا نلاحظ أن الكثير من المغردين يعلن اعتزال تويتر مثلا أو أي تطبيق آخر ثم ما يلبث إلا ويعود له بنفس العنوان أو بعنوان آخر.

أما **Veryane**¹ فقد وضع سبعة (7) خصائص لمواقع التواصل الاجتماعي يمكن تحديدها كما يلي:

- ✓ مساحة الانترنت: يجب أن يوفر الموقع للمستخدمين مساحة ويب مجانية لتحميل المحتوى.
 - ✓ عنوان صفحة الانترنت: يجب إعطاء المستخدمين عنوان ويب فريد يصبح هوية الويب الخاصة بهم ومشاركة كل محتوهم على عنوان الويب نفسه.
 - ✓ بناء الملامح: يطلب من المستخدمين إدخال بياناتهم الشخصية مثل الاسم والعنوان وتاريخ الميلاد والمستوى التعليمي/ الجامعي وبالتفاصيل المهنية الأخرى.
 - ✓ تواصل مع الأصدقاء: يتم تشجيع المستخدمين على نشر تحديات شخصية ومهنية عن أنفسهم، بحيث يصبح المحتوى منصة لتواصل الأصدقاء والأقارب.
 - ✓ تحميل المحتوى الحقيقي: يتم تزويد المستخدمين بالأدوات لنشر المحتوى في الوقت الفعلي، (قد يكون هذا المحتوى نصا أو صوتا أو مقطع فيديو، أو حتى إبداءات رمزية)/ مما يمنح المواقع حداثة.
 - ✓ تمكين المحادثات: يتم منح الأعضاء الحق في التعليق على المشاركات التي يقدمها الأصدقاء والأقارب.
 - ✓ المشاركات لها طابع زمني: جميع المشاركات محتومة بالوقت، مما يسهل من متابعة المشاركات.
- فيما ذهب آخرون من المتخصصين في الإعلام والاتصال وعلم المعلومات وضع خصائص أخرى لوسائل التواصل الاجتماعي تميزها عن التكنولوجيات الأخرى المتاحة على الشبكة العنكبوتية وأهم هذه الخصائص نوردتها فيما يلي²:
- ✓ خلق ومشاركة المحتوى بسهولة وديمقراطية: قبل ظهور تصنيفات وسائل التواصل الاجتماعي كان إضافة المحتوى على الويب يتطلب خبرات تكنولوجية ومعرفة بلغة النصوص والفائقة ولغات برمجتها، أما الآن فإن أي شخص بإمكانه إضافة محتوى على الخط المباشر مهما كان شكله نصا أو صورة وفيديو، ومشاركته مع الأصدقاء الحقيقيين أو المحتملين.

¹ -easy media.in/7-kegcharateristics-of social media (Consulté le 27/12/2018).

² - مزيد من المعلومات أنظر: عبد الجواد، سامح زهم. مرجع سابق. ص. ص. 72 - 80.

- ✓ **التعاون على الخط المباشر** : مع الانتشار الواسع لشبكة الانترنت أصبح البريد الإلكتروني الوسيلة في تسهيل عملية الاتصال افتراضيا، لكن لم يكن العمل التعاوني يتم بشكل أسهل على الخط المباشر، حتى ظهرت وسائل التواصل الاجتماعي التي مكنت الأفراد من خلق مواقع ويب للتعاون بما يرغبون فيه وبشكل غير تزامني.
 - ✓ **الترباط والألفة الاجتماعية** : أتاحت مختلف تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي الفرصة أمام عامة الناس للاتصال والمشاركات الثقافية، إضافة إلى اكتساب المهارات التواصلية في مجال التعلم غير الرسمي والإبداعي وأشكال السلوك التعبيري المختلفة.
 - ✓ **تحديد الطلبات** : وفرت وسائل التواصل الاجتماعي خدمة أساسية تتمثل في إتاحة المحتوى المرغوب الاطلاع عليه فور نشره في مختلف المواقع دون الحاجة إلى الموضوعات الأخرى كتقنية RSS وتقنية الويكي وغيرها، بناء على طلب وتحديد المستفيد لطبيعة ونوعية هذا المحتوى.
 - ✓ **التغلب على حدود المكان والزمان** : تقوم وسائل التواصل الاجتماعي بوظيفة ممتازة تتمثل في إتاحة الفرصة للناس للاتصال والعمل معا أينما كانوا في الوقت الحقيقي دون مراعاة لعنصري المكان والزمان من خلال الرسائل الفورية والرسائل الصوتية، مما يسمح بإنشاء وإدارة المشاريع التعاونية على الخط المباشر دون الحاجة إلى جغرافية المكان.
 - ✓ **تجميع وتعديل المحتوى** : أصبح بإمكان الأفراد تكوين فضاءات لتجميع الأصوات والصور والفيديوهات والوثائق المهمة من مختلف مناطق العالم من خلال برمجيات اجتماعية على مواقع الانترنت، من أجل إتاحة الفرصة للمستخدم لتحميل كل ما يرغب فيه من جهازه الخاص أو هاتفه النقال وتعديل المحتوى والتعليق عليه بالطريقة والكيفية التي يريد.
- بالإضافة إلى هذا توجد خصائص أخرى منها أن المحادثات التي تجري عبر وسائل التواصل الاجتماعي موزعة في الوقت الحقيقي في العديد من الأشكال المختلفة، وخلق مجتمعات مطورة من أسفل إلى أعلى حسب انتماءات المستخدمين مع بعضهم البعض، إذ يبدأ المجتمع الإلكتروني المطور يتشكل من أسفل إلى أعلى من خلال التعليقات في فضاءات المدونات مثلا، إضافة إلى تمكين الكثير من الناس من التعلم الذاتي من خلال المشاركات الضخمة في موضوع معين، مما ينتج عن توليد الحكمة للجميع واستغلالها بشكل عادل وديمقراطي، وبطريقة شفافة.

3.2.3 أنواع وسائل التواصل الاجتماعي

يصنف المحللين والباحثين وسائل التواصل الاجتماعي إلى خمس (5) أنواع أساسية وهي:

النوع الأول: يختص بالاتصالات وإيجاد المعلومات وتبادلها ومن أمثله المدونات، المدونات الجزئية، شبكة تويتر،

مواقع الترابط الشبكي (Instagram, Facebook, Whatsapp, Myspace, orkut, ninbuzz).

النوع الثاني: مواقع التعاون وبناء فرق العمل مثل الويكي ومواقع الأخبار الاجتماعية مثل Newsvine, Bigg,

Mixx, Nowpublic, Reddit.

النوع الثالث: مواقع متعددة الوسائط مثل مواقع التصوير والفن ، ومواقع مشاركة الفيديو والبث المباشر مثل

Dailymotion, Viddler, Vimeo, Youtoub

النوع الرابع: مواقع العرض والاستعراض كواقع استعراضات السلع ومواقع الأسئلة والأجوبة مث ل: Wiki

answers, Yahoo answers, Ask.com

النوع الخامس: المواقع الترفيهية الاجتماعية مثل Second life, Active words.

فيما حدد **ماكديرموت MakDermotte** سبع فئات من وسائل التواصل الاجتماعي¹:

- منصات نشر تتيح للمستخدمين نشر مضمونها مثل المدونات ومواقع التسجيلات الصوتية.

- خدمات شبكات اجتماعية تساعد على إقامة علاقات اجتماعية بين المستخدمين مثل : Facebook ، Myspace...

- شبكات محتوى ديمقراطي، تتيح للمستخدمين إضافة أو تحرير أو تعديل محتوى مثل Bigg و Wikipedia.

- منصات شبكات افتراضية توفر بيئة يعيش فيها المستخدمين ويتفاعلون مع بعضهم البعض مثل Second Life.

- مجموعات أخبار اجتماعية محررة، تتيح للمستخدمين قراءة وتقديم الأخبار أو التعليق عليها مثل: Spin Thicket.

- مجموعات معلومات تجمع عناوين عن موضوع واحد من مجموعة من مصادر الانترنت مثل:

Tech.Memorandum.

- خدمات توزيع المحتوى التي تتيح للمستخدمين إنشاء ومشاركة، ووسم المحتوى والبحث عنه مثل:

del.icio.us أو Scrapblog.

¹- الصاوي، السيد صلاح. سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات والمكتبات الرئاسية على الانترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مايو-نوفمبر 2012، مج 18، ع 2، ص. ص. 216-248. متاح على الرابط:

<https://kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/DocLib/%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%85%D9%86%20%D8%B9%D8%B4%D8%B1/215-248.pdf> (تمت الزيارة يوم 20/03/2020)

ويوجد الآن العديد من وسائل التواصل الاجتماعي المتاحة على شبكة الانترنت في جيلها الثاني، وسنركز على أهم هذه الوسائل وأكثرها استخداما من قبل المستخدمين، وخاصة التي يتم استخدامها من قبل المكتبات ومراكز المعلومات.

1.3.2.3 المدونات الإلكترونية

يعتبر التطور الحاصل في المجتمع الحالي نتاج تطور وسائل الاتصال والنشر، إذ أصبح الفرد عنصرا مشاركا وفعالا في نشر المعلومة بمختلف الأشكال والصور.

ومن أبرز هذه الوسائل وأكثرها شهرة المدونات الإلكترونية على شبكة الانترنت، إذ توصف بأنها ثاني ثورة في عالم الانترنت بعد البريد الإلكتروني، وأحد أبرز خدمات شبكة الويب، بسبب تميزها بالتفاعلية وسهولة الإنشاء والتصفح من قبل المستخدمين، ويعد مصطلح مدونة الكلمة المعربة الأكثر قبولا واستخداما للمصطلح الإنجليزي Blog والتي في أصلها مشتقة من المصطلح **weblog** بمعنى سجل أو كتاب الشبكة¹، فقد عرفت المدونات الإلكترونية بأنها تطبيق من تطبيقات الانترنت، يعمل من خلالها نظام لإدارة المحتوى، وهو في أبسط صورة عبارة عن صفحة ويب على الانترنت تظهر عليها تدوينات مؤرخة ومرتببة ترتيبا زمنيا تصاعديا، وينشر منها عدد محدد يتحكم فيه مدير/ناشر المدونة، كما يتضمن النظام آلية لأرشفة المدخلات القديمة، ويكون لكل مدخلة مسار لا يتغير منذ لحظة نشرها، يمكن القارئ من الرجوع إلى تدوينة معينة في وقت لاحق عندما لا تعود متاحة في الصفحة الأولى للمدونة، كما يضمن ثبات الروابط ويحول دون تحللها².

كما عرفت أيضا على أنها "مجلة على الانترنت أو موقع إلكتروني إعلامي يعرض المعلومات بالترتيب الزمني العكسي، مع ظهور آخر التدوينات أولا على الواجهة، بمشاركة كاتب أو مجموعة كتّاب بأرائهم حول موضوع معين"³.

من جهة أخرى تعرّف الموسوعة البريطانية على شبكة الانترنت بأنها ملف معلومات الويب أو مجلة على الانترنت ينشئها فرد أو جماعة أو شركة، تقدم من خلالها سجل بنشاطاتها وأفكارها واعتقاداتها، وبعض المدونات

¹ - عبد الجواد، سامح زينهم. البودكاست والمدونات في المكتبات ومراكز المعلومات: التخطيط والإنتاج والتسويق. ط 1. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2018. ص. 89

² - بامفلج، فاتن سعيد. مرجع سابق. ص. 93

³ - Minaev, Artem. What is Blog ? - Definition of terms Blog, Blogging, and Blogger. First Site Guide, 2021. on line : <https://firstsiteguide.com/what-is-blog/> (consulté le 13/09/2021)

تعمل بشكل رئيسي في نقل الأخبار وجمع المصادر المختلفة على الانترنت، وتضيف المدونات تعليقات قصيرة وروابط خارجية على الانترنت، كما أن الكثير من المدونات تسمح لزائريها بترك تعليقاتهم على تلك المواد¹. أما تقنيا فينظر إليها - المدونة - على أنها آلية، ووسيلة بسيطة للنشر الإلكتروني على صفحات الانترنت لشتى المواضيع، تتيح لأي شخص نشر كتاباته وتعليقاته وخواتمه اليومية بطريقة أسهل في الموضوعات التي يرغب فيها، تعمل بنظام إدارة المحتوى بالاستناد على تقنيات مشهورة مثل RSS, XML، تتيح التفاعل بين المدون والقراء، والسماح بالتعليق على المدخلات سواء كانت نصا، صوت، أو صورة².

1.1.3.2.3 المدونات الإلكترونية: النشأة والتطور

تعود البدايات الأولى لظهور المدونات الإلكترونية إلى مصممي ومطوري البرامج، الذين كانوا أكثر خبرة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأول مدونة الكترونية على شبكة الانترنت كانت بعنوان What's new للمدون تيم بيرنزي - **Tim Bumers Lee** - رائد الويب في عام 1991 على موقع: <http://infocern.ch>، بهدف التعبير عن المواقع عند أول ظهورها³. لكن البداية الحقيقية لظهور المدونات تعود إلى التسعينات من القرن الماضي وتحديدا سنة 1998، ومصطلح blog هو إدغام لمصطلح weblog الذي ابتدعه جون بارغر **John Barger** بموقع **Robot Wisdom**⁴، وتعتبر سنة 1999 الانطلاقة الحقيقية لظاهرة المدونات على شبكة الانترنت، إذا بدأت خدمات الاستضافة في السماح للمستخدمين بإنشاء المدونات الخاصة بهم بصورة سريعة وسهلة نسبيا، حيث أصبحت المدونات ظاهرة عامة بانضمام العديد من المستخدمين من الانترنت إلى صفوف المدونين وقراءها، وقد اعتبر عام 2005 سنة المدونات بامتياز إذ وصل عدد الذين يقرؤون المدونات من الأمريكيين فقط إلى 32 مليون قارئ حسب مشروع بيو للانترنت والحياة الأمريكية⁵.

ومن أهم الأسباب التي وقفت وراء ذبوع انتشار المدونات هي الحرب على العراق، فمن ناحية ظهرت في عام 2002 مدونات مؤيدة للحرب بينما في عام 2003 ظهرت المدونات كوسيلة للعديد من الأشخاص

¹ - بنت النبي، شايب ذراع ثاني. أهمية المدونات الإلكترونية في تطوير النشر الإلكتروني. متاح على الرابط: <https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7.pdf> (تمت الزيارة يوم 2021/08/12)

² - الكسواني، أسامة. ثورة المدونات تحتاح عالم المعلومات. جريدة القبس. 23 نوفمبر 2006. متاح على الرابط: <http://www.alqabas.com.kw/node/214740> (تمت الزيارة يوم 2021/08/12)

³ - منصور، عصام. المدونات الإلكترونية مصدر جديد للمعلومات. دراسات عربية. 2009، ع5. ص. 93-116. متاح على الرابط: https://www.researchgate.net/publication/304404258_almdwnat_alalktrwnyt_msdr_jdyd_llml (تمت الزيارة يوم 2021/10/05)

⁴ - محمد، مها أحمد إبراهيم. مدونات الأكاديميين العرب: دراسة تحليلية. المجلة العلمية. (د.س.ن)، ع17. ص. 391-456. متاح على <https://portal.arid.my/Publications/7b99609b-0151-41.pdf> (تمت الزيارة يوم 2021/10/10)

⁵ - الحمزة، منير. مرجع سابق. ص. 281

المنائين للحرب بالغرب للتعبير عن مواقفهم السياسية، حيث عرفت منحى جديد عرف بالتدوين الحي، حيث تولى محرك البحث الخاص بالمدونات Technorati المتابعة والتسجيل وإعلان مستويات التوسع والانتشار¹. بعد ذلك بدأت تظهر العديد من المدونات مع شيوع الخدمات على الويب وانتشارها وما تميزت به العديد من المدونات مع شيوع الخدمات على الويب وانتشارها وما تميزت به من انفرادها بخاصية النص الفائق وقتها، حيث أشارت إحدى الدراسات أن حوالي 11% من المستهلكين على الخط المباشر يقرؤون المدونات بصفة شهرية على الأقل، ويعتبر المحرك Technocрати أشهر الأدلة المختصة في حصر المدونات على المستوى العالمي، إذ قام سنة 2006 بتكشيف 60 مليون مدونة حول العالم، وأن هناك أكثر من 175000 مدونة جديدة تظهر كل يوم، كما يقدر عدد المدونيين 1,6 مليون مدون في اليوم بما يعادل ظهور 18 مدونة جديدة كل ثانية². ليصل العدد إلى 108 مليون مدونة بحلول عام 2017، ليصل العدد إلى 600 مليون مدونة شهر جانفي 2021³.

وتجدر الإشارة إلى أن نظام إدارة المحتوى يعد من أفضل وأحسن الأنظمة خصوصا في مجال التدوين، فقد ذكرت الشركة المطورة لـ Word press أن عدد المدونات المستضافة على موقع الشركة وصل إلى مليون مدونة، كما قدر عدد زوار موقع Word press.com إلى 260 مليون زائر شهريا، ليصل معدل التدوينات المنشورة يوميا إلى أكثر من 500 ألف تدوينة ونشر أكثر من 400 ألف تعليقا يوميا في سنة 2019، وتعتبر منصة Wordpress أسرع منصات التدوين نموا من حيث يتم ترك ما يفوق 77 مليون تعليق كل شهر، فيما يقرأ مستخدمو الانترنت 20 مليار صفحة مدونة كل شهر على منصة Wordpress كل شهر حسب إحصائيات شهر جانفي 2021⁴.

أما في البيئة الإلكترونية العربية فقد ظهرت المدونات قبل ظهور وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، كون القارئ العربي فقد الثقة في مختلف المنابر الإعلامية التقليدية بشتى أشكالها المرئية والمكتوبة والمسموعة، والتي لا تعبر عم همومه وانشغالاته الحقيقية، بحكم الضغوطات المختلفة التي تتعرض لها، وكون التدوين أضحى مجالاً للنقاش والتواصل و الحوار الحر ويتسم بالجرأة، فقد أصبح ملاذا للكثير لبلورة نقاشات فكرية جادة وعميقة تطرح الرأي

¹ - أبو عيشة، فيصل، الإعلام الإلكتروني، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009. ص. 154

² - إسماعيل، شيماء إسماعيل عباس. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدرا للمعلومات مع إشارة خاصة لمدونات المكتبات ومدونات المكتبيين-. مجلة cybrarians journal ، ع 13، يونيو 2007. (تمت الزيارة يوم 2021/10/05). متاح على الرابط:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=536:2011-08-22-14-11-41&catid=230:2011-07-21-09-46-08&Itemid=76

³ - <http://www.tech-wd-com/wd/2011/01/08/word-press-stads>. (Consulté le 26/07/2019)

⁴ - <https://www.affde.com/ar/blogging-statistics-2.html>. (Consulté le 05/10/2021)

والرأي الآخر بشكل أكثر وضوحاً وموضوعية¹، ويوجد حالياً العديد من المدونات العربية باللغتين العربية والانجليزية تهتم بموضوعات عدة ومجالات متخصصة، يركز معظمها على السياسة والأدب والشعر، وتعتبر المدونات العربية حديثة نسبياً مع المدونات الغربية، إذ تعتبر مدونة سردال للمدون عبد الله المهيري أول مدونة عربية أنشئت في مارس 2004².

2.1.3.2.3 خصائص المدونات الإلكترونية

تعتبر المدونات إحدى أهم التطبيقات المهمة والمؤثرة في البيئة الرقمية لما لها من خصائص تميزها عن غيرها من التطبيقات، وأهم هذه الخصائص ما يلي:

- التفاعلية في إنتاج المعرفة: تتيح المدونات الفرصة للمشاركة التفاعلية في تدفق المعرفة داخل الفضاء التدويني عن طريق التدوينات التي توفر معلومات للقراء، ومن ثم تحثهم على اقتسام ما لديهم من معرفة أيضاً.
- مجال خصب للتعبير عن الذات وتنافي الشعور بالتمكين: يمكن لأي مدون أن يعبر عما يجول في نفسه من مشاعر وآراء عن طريق التدوين، وأن يتلقى ردود القراء، بحيث يشعر أن صوته يمكن أن يصل لجمهور عريض.
- السرعة والسهولة في التدوين والتحديث دون الحاجة لخبرات فنية متعددة: رغم أن غالبية المدونين متعلمون تعليماً عالياً، إلا أن يكون التدوين مشروطاً بامتلاك معرفة متخصصة فقد أتاحت بعض البرامج الجديدة التدوين بسهولة وسرعة.
- الاعتماد الرئيسي على النصوص في التدوين: تمثل النصوص أداة أساسية للتدوين رغم وجود وسائل أخرى كالصور، الفيديو والبرامج.

إضافة إلى هذه الخصائص توجد خمس خصائص مشتركة لجميع أصناف المدونات جعلت منها التطبيق الأكثر استخداماً وديناميكياً في عالم الويب، وهذه الخصائص هي³:

- فصل المحتوى عن طريق العرض.
- وجود القوالب الجاهزة.
- سهولة إدارة المعلومات.
- دعم خلاصات المدونة.

¹- لكريني، إدريس. المدونات الإلكترونية العربية: الفرص، الرهانات، والتحديات. متاح على الرابط:

<https://www.ammonnews.net/article/53595>. (تمت الزيارة يوم 04/10/2021)

²- إسماعيل، شيماء إسماعيل عباس. مرجع سابق.

³- قواسمية، عبد الغني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقييمية، ماجستير. علم المكتبات والعلوم الوثائقية: جامعة

وهران 1، 2015. ص. 86

- دعم واجهات التطبيقات البرمجية والتي يمكن دمجها مع البرامج المكتبية وتحرير المدونة.

هذه الخصائص وغيرها جعلت من المدونات فضاء أكثر ديناميكية من مواقع الويب، كونها تتيح النقاش الحر وتبادل الآراء ونشرها مبادئ العمل الجماعي التفاعلي. وتختلف المواقع الإلكترونية عن المدونات كون هذه الأخيرة تشجع بناء مجتمع إلكتروني أكثر بكثير من المواقع، إضافة إلى خاصية التفاعلية التي تميز المدونات، إذ يتم تحديثها باستمرار بمقالات ومدخلات يتم تأريخها مسبقاً، ضف إلى ذلك أن تصميم المدونة يتم عبر مستعرضات الانترنت ذاتها دون الحاجة لبرنامج منفصل، مع إمكانية إضافة أي عدد من الروابط لصفحة المدونة¹.

3.1.3.2.3 أنواع المدونات الإلكترونية

قدم **Krishnamerthy**² سنة 2002 تصنيف للمدونات من أربعة (4) أنماط حسب بعدين أساسيين:

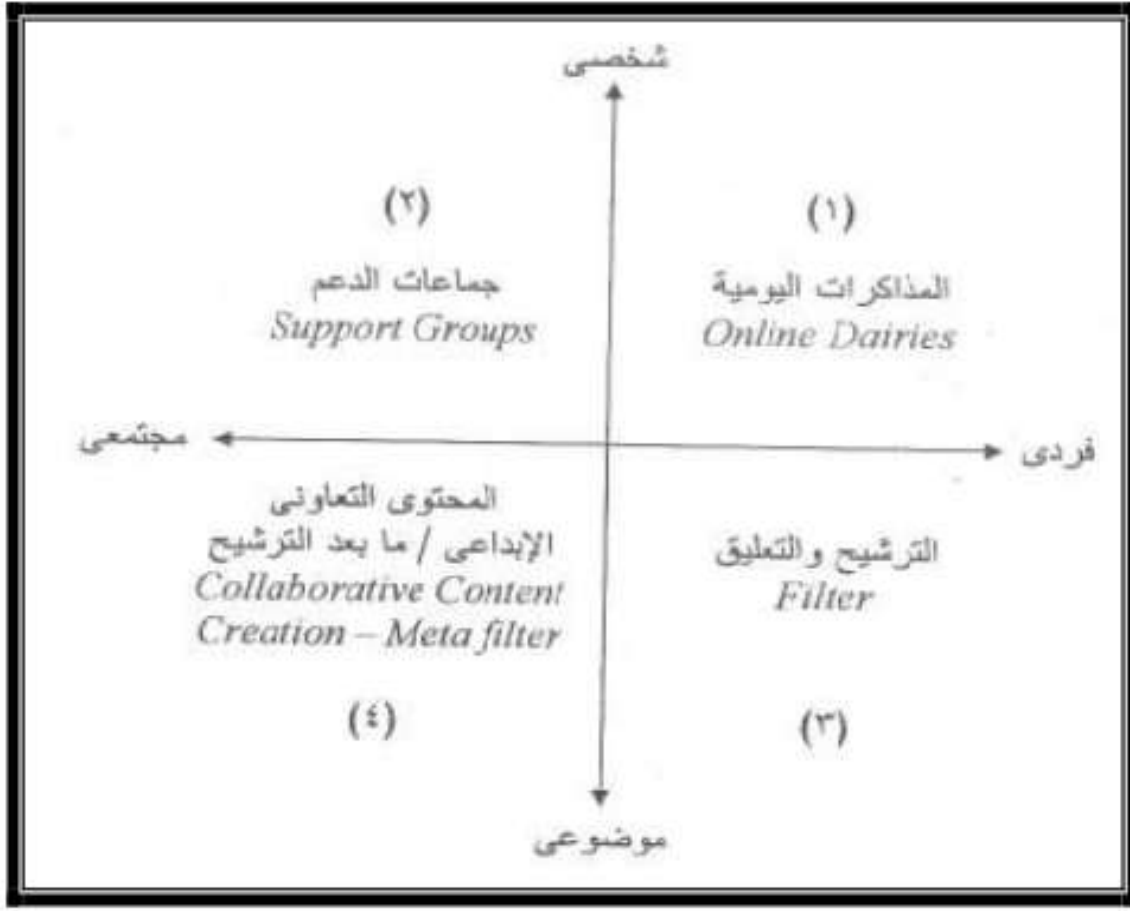
الشخصي / الموضوعي، الفردي / الاجتماعي، حيث يمثل النمط الأول نموذجاً للمدونات الشخصية التي يقوم بها فرد، وتقترب في أهدافها وموضوعاتها من المذكرات أو اليوميات المنشورة على الشبكة، ويميل هذا النمط بصفة عامة إلى الذاتية في الموضوعات واختيارها ونشرها. في حين يمثل النمط الثاني مدونات الأصدقاء والجماعات ذات الاهتمام المشترك حول الأحداث الشخصية، أما النمط الثالث فيقوم على مسح الأفراد للمدونات واختيار الموضوعات والتعليق عليها، فيما تمثل المدونات التعاونية النمط الرابع الذي يقوم على تعاون الكل في مسح الأحداث وتقرير الاختيار والتدوين والمشاركة فيها بعد الكشف عن نتائج المسح، هذا النمط لا يقف عند حدود الترشح والتعليق بل يتعدى إلى التغيير نحو الأفكار المجتمعية، والشكل الموالي يوضح تصنيف **Krishnamerthy** للمدونات³.

¹ - بنت النبي، شايب ذراع ثاني. مرجع سابق.

² - العميري، مطلق سعد. تأثير المدونات الكويتية على اتجاهات طلبة قسم الإعلام في جامعة الكويت. ماجستير: جامعة الشرق الأوسط: الكويت.

2011. ص. 53. متاح على الرابط <http://men.edu.jo/librarythess/:585e654bc/e06-1pdf>

³ - عبد الحميد، محمد. المدونات - الإعلام البديل. القاهرة: عالم الكتب. ط1، 2009. ص. 76



الشكل رقم (16): تصنيف Krishnamerthy للمدونات

وهناك من يصنفها على أساس طبيعة المحتوى الذي تضمه وموضوعاتها أو الجهة المنشئة لها والأجهزة المستخدمة لإنشائها.

❖ **المدونات من حيث المحتوى:** تدخل تحت هذا القسم العديد من الأنواع منها¹:

- المدونات التي تحتوي على الروابط التشعبية: تعتبر المدونات الإلكترونية التي تحتوي على الوصلات التشعبية Weblink lage أول الأنواع انتشارا على شبكة الانترنت ومن هنا جاء مصطلح المدونة الإلكترونية Weblog إذ يوفر العديد من الروابط لمواقع الانترنت، إضافة إلى وصف مختصر للموقع المشار إليه بالرابط، وتفيد هذا النوع من المدونات في اختصار الوقت والجهد بالنسبة للباحث أو المستفيد حيث تحيله إلى أهم المواقع ذات الصلة بموضوع بحثه أو أهم المواقع التي استقى منها المدون معلوماته.
- المدونات التي تحتوي على المذكرات اليومية: ويتناول هذا النوع الحياة اليومية للمدون ماذا يفعل؟ وفيما يفكر؟ وما هي الأفكار المراد معرفتها، وهذا النوع لا يحتوي على روابط تشعبية لمواقع أخرى.

¹ - قواسمية، عبد الغني . مرجع سابق. ص. 105

- المدونات التي تحتوي على المقالات: مثل عرض وتعليقات على الأخبار والأحداث والتقارير، وتعد هذه المدونات أداة وصل وتفاعل لمعرفة آراء الزوار حول قضية معينة.
- المدونات الإلكترونية التي تحتوي على صور، وتعد أشهر المدونات حالياً لما قيمة كبيرة مقارنة بالكلمات، في معالجة قضايا معينة.
- مدونات الأسئلة: ويطلق عليها Qblogs، ويتم عادة إرسال الأسئلة إلى هذا النوع من المدونات بطرق مختلفة كالبريد الإلكتروني أو الهاتف الجوال.
- المدونات الإلكترونية التي تحتوي على مقاطع بث مرئي: وهي أحدث اتجاه في أوساط المدونات الإلكترونية، وهي ماثلة لمقاطع البث الإذاعي Podcasts غير أنها تعد بواسطة الفيديو، كما يمكن وضع فيديوهات مأخوذة من اليوتيوب على موقع المدونة. وقد تأتي المدونات من حيث محتواها لتضم مزيجاً من الوسائط في شكل تدوينات قصيرة ويطلق عليها Tumblelogs.

❖ المدونات الإلكترونية وفقاً للجهة المنشئة : فقد تكون شخصية تتعلق بحياة أصحابها وخبرتهم

وتجارهم، أو مدونات الرأي التي يحرص أصحابها على نشر الآراء حول القضايا العادلة سواء السياسية، الفكرية، الدينية، أو مدونات علمية متخصصة تهتم بمجال علمي دقيق كالبيئة والتكنولوجيا وغيرها¹.
والجدير بالذكر أن هناك تشابه كبير بين المدونات والمواقع الإلكترونية في نقاط كثيرة، منها أن كلاهما يعتبر وسيلة ومصدر لنشر المعلومات على الشبكة العنكبوتية، ولهما عنوان إلكتروني -URL- يمكن أي مستخدم من الدخول إليه، في حين أن هناك اختلاف جوهري بينهما يكمن في أن المدونات أكثر ديناميكية من مواقع الويب التي عادة ما تكون ساكنة ولا تحتاج إلى تحديث من حين لآخر، مقارنة بالمدونات التي تطلب تحديثاً مستمر من حين لآخر².

2.3.2.3 شبكات التواصل الاجتماعي

ليس هناك إجماع حول مصطلح شبكات التواصل الاجتماعي، فقد تعددت التعريفات المقدمة حول المصطلح من باحث إلى آخر.

تعرفها هبة محمد خليفة بأنها "صفحات الويب، التي يمكن أن تسهل التفاعل النشط بين الأعضاء المشتركين في هذه الشبكة الاجتماعية الموجودة بالفعل على الانترنت، وتهدف إلى توفير مختلف وسائل الاهتمام،

¹ - الصانع، حنان فيصل. المدونات. متاح على الرابط: <https://www.slideshare.net/HanaSayegh/ss-27836519>. (تمت الزيارة يوم 25/10/2021)

² - المرجع نفسه.

والتي من شأنها تساعد على التفاعل بين الأعضاء بعضهم بعض، ويمكن أن تشمل هذه الميزات (المراسلة الفورية، الفيديو، الدردشة، تبادل الملفات، مجموعات النقاش، البريد الإلكتروني والمدونات)¹.

يعرفها صالح محمد العلي "بأنها مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على الانترنت، يتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم حسب مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة)، كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر مثل: إرسال الرسائل، أو الإطلاع على الملفات الشخصية للآخرين، ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحها للعرض"².

أما انتصار عباس إبراهيم فتعرفها بأنها مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب، التي تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي تجمعهم مجموعات اهتمام، كما أنها عبارة عن خدمات شبكة الانترنت التي تسمح للأفراد ببناء ملفات شخصية عامة أو شبه عامة ضمن نظام محدد لعمل أو تحديد أو وضع قائمة لمستخدمين آخرين اشتركوا معهم بنقاط تواصل مشتركة"³.

في حين زينهم عبد الجواد سامح فيرى "بأنها عبارة عن مواقع على شبكة الانترنت توفى لمستخدميها فرصة للحوار وتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمشكلات من خلال الملفات الشخصية وألبومات الصور وغرف الدردشة"⁴.

أما مركز الدراسات الإستراتيجية في جامعة الملك عبد العزيز فيعرفها بأنها " وسيلة إلكترونية حديثة للتواصل الاجتماعي، إذ أنها تكون بنية اجتماعية افتراضية تجمع بين الأشخاص أو المنظمات تتمثل في نقاط التقاء متصلة بنوع محدد من الروابط الاجتماعية، إذ يجمع المشاركون فيها صداقة أو قرابة أو مصالح مشتركة أو توافق في الهوية أو الفكر أو رغبة في التبادل المادي أو المعرفي"⁵.

¹ - أمين، منال وليم جرجس. دور اختصاصي المكتبات والمعلومات والأرشيف في عصر شبكات التواصل الاجتماعي. وقائع المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. ص. 6. متاح على الخط : <http://fr.scribd.com/document/372344710>. (تمت الزيارة يوم 2019/03/30)

² - العلي، محمد صالح. مهارات التواصل الاجتماعي. أسس ومفاهيم وقيم. عمان: دار الحامد، 2015. ص. 122

³ - إسماعيل، عبد الباقي يونس. استخدام شبكات التواصل الاجتماعي لدى العاملين في المكتبات الأكاديمية. مجلة آداب النجلين. 2018، مج 3، ع 1. ص. 142

⁴ - سامح عبد الجواد زينهم. مرجع سابق. ص. 618

⁵ - هيثمي، حسين محمود. العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2015. ص 78

1.2.3.2.3 شبكات التواصل الاجتماعي: النشأة والتطور

خلال إطلاعنا على الأدب المنشور حول مصطلح التواصل الاجتماعي وجدنا تسميات متعددة لهذا

المصطلح تدور كلها حول صفات ومميزات مشتركة، فقد سمي بمواقع التواصل الاجتماعي، شبكات التواصل الاجتماعي، تقنيات التواصل الاجتماعي، خدمات الويب 2.0، ومهما تعددت التسميات فإن خدمة التواصل والتشارك متاحة بكل هذه المسميات.

يرجع ظهور الشبكات الاجتماعية إلى العالم الاجتماعي جون بارنز عام 1954، للدلالة على أنماط من العلاقات تشمل المفاهيم التي يستعملها الجمهور بشكل تقليدي، تلك التي يستخدمها علماء الاجتماع لوصف المجموعات البشرية كالقبائل والأسر¹.

وقد بدأت فكرة استخدام شبكات الكمبيوتر في تسهيل أشكال جديدة من التواصل الاجتماعي منذ فترة بعيدة، وبدأ دعم خدمات الشبكات الاجتماعية عن طريق اتصالات يتوسط فيها العديد من الخدمات المباشرة، وفي نهاية السبعينات ظهرت خدمات بي بي أس - BBS - الذي يمكن من وضع رسائل عامة والاتصال عن طريق رسائل خاصة للعب وتبادل البرامج عن طريق عدة موديمات مربوطة بخط هاتفي حيث زادت شعبية النشرات الإلكترونية مع التطور التقني لجهاز الموديم².

كان أول ظهور لشبكات التواصل الاجتماعي في سنة 1995، وذلك حين صمم راندي كوندادز Randy Condades موقع كلاس ميش Class Meets، وكان الهدف منه مساعدة الأصدقاء والزملاء الذين جمعتهم الدراسة في مراحل حياتية معينة وفرقتهم ظروف الحياة العملية في أماكن متباعدة. وكان هذا الموقع يلي رغبة هؤلاء الأصدقاء والزملاء في التواصل بينهم إلكترونياً وعضوية هذا الموقع مجانية³.

بعد عامين من ذلك أطلق أول موقع للتواصل الاجتماعي Six Degree of Separation "ست درجات من الانفصال" التي أخذت من تجربة العالم الصغير في جامعة هارفرد ستانلي ميليغرام Stanley Milgram وهو موقع اجتماعي للاتصال والتواصل بين الأصدقاء يسمح للمستخدمين بعمل ملفات شخصية تعريفية وإدراج قوائم بالأصدقاء⁴، هذه الشبكة التي قال عنها مستخدموها أنها أكثر تطوراً وأكثر تفاعلاً من الجانب الاجتماعي، كما تميزت باستخدامها أحدث التقنيات الفنية على شبكة الانترنت، إلا أنها لم تحقق الهدف

¹ - المرجع نفسه. ص. 84

² - بوضياف، سهيلة. الشبكات الاجتماعية الإلكترونية وتشكيل الرأي العام في الجزائر - دراسة في تمثالات واستخدامات الشباب لشبكة الفايبر بوك. دكتوراه علوم: علوم الإعلام والاتصال: جامعة باتنة 1، 2019. ص. 80

³ - زينهم، عبد الجواد سامح. مرجع سابق. ص. 674

⁴ - هيثمي، حسين محمد. ارجع سابق. ص. 79

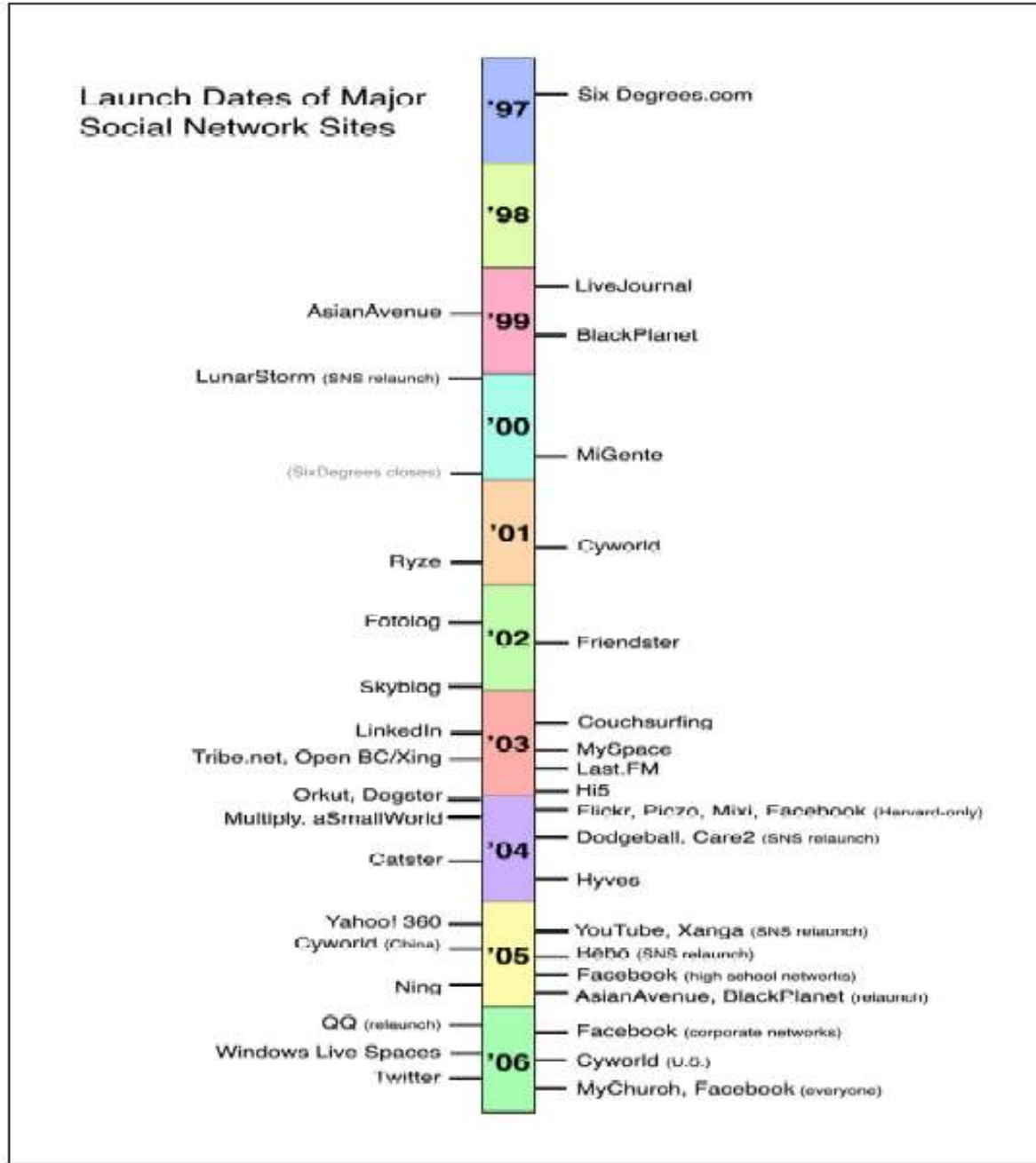
المرجو منها ماديا فتم وقف نشاطها عام 2001¹. خلال هذه الفترة بدأت الأدوات الاجتماعية في دعم الملفات الشخصية والأصدقاء المفصولين عنها، فظهرت كل من Asian Avenue و Migente و Black Planet سمحت للمستخدمين بإنشاء ملفات تعريفية ومهنية، إذ يمكن للمستخدمين تحديد الأصدقاء على ملفاتهم الشخصية دون طلب الموافقة على تلك الاتصالات، وبفضل live journal أصبح باستطاعة الأشخاص تشكيل قوائم الأصدقاء الخاصة بالرسائل الفورية ومتابعة مجالات اهتماماتهم، في سنة 1999 ظهر موقع العوالم الافتراضية Cyword الذي جسد الملامح الحقيقية لمواقع الشبكات الاجتماعية سنة 2001، التي بدأت بالفعل عندما تم إطلاق Ryze.com لمساعدة الأشخاص على تكوين قوائم بالأصدقاء وتدوين المذكرات²، بعدها توالى العديد من الشبكات الاجتماعية في الظهور بشكل متسارع فظهرت شبكة My space , Linkedin, Facebook, Twitter وغيرها، بعد ذلك تم ابتكار طرق جديدة للتواصل الاجتماعي، حيث بدأت كثير من المواقع في توفير إمكانيات متقدمة للمستخدمين لتوسعة نطاق الأصدقاء والقدرة على التحكم في تلك الدوائر من الصداقات، من هنا بدأ جيلا جديدا من الشبكات الاجتماعية في الازدهار فقد ظهر ميك أون كلب Makeontclub في سنة 2000 ثم موقع Friendster سنة 2002³، في عام 2003 ظهرت شبكة ماي سبيس My space الأمريكية الشهيرة، والتي تميزت بضخامتها وتطورها التقني، وأصبحت أكثر الشبكات الاجتماعية استخداما من جانب المستخدمين، ثم شبكة الفايسبوك وتويتر وغيرها، واستمرت ظاهرة مواقع الشبكات الاجتماعية في التنوع والتطور، والتي سيحمل مستقبلها تنبئا صعبا إذ من المحتمل أن تكون أكثر تخصصا وأقل وضوءا، ذلك أن الاتجاه القوي يكون نحو تصفية المعلومات والمشاركة المؤقتة بسرعة، والشكل الموالي يبين التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي⁴.

¹ - مجاهد، أماني جمال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. ورقة بحثية للمؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات "إعلم". بعنوان: نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. المغرب 9-11، 2009. ص. 5. متاح على الرابط: arab-Afli.org/main.delaih. (تمت الزيارة يوم 2019/03/19)

² - هارون، محمود طارق. الشبكات الاجتماعية على الانترنت وتأثيرها على المعرفة البشرية- النظرية والتطبيق. ط1. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع، 2017. ص. 62

³ - مجموعة من الباحثين. المعرفة وشبكات التواصل الاجتماعي الإلكترونية. سلسلة نحو مجتمع المعرفة، الإصدار 39. جامعة الملك عبد العزيز: مركز الدراسات الإستراتيجية، 2012. ص. 10

⁴ - سلمان، عبد الستار شاكر. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتشارك المعلومات في التعليم. مجلة المنصور. 2015، ع23. ص. 49-74. متاح على الرابط: https://muc.edu.iq/oldwebsite/mucj/23/4-23.pdf. (تمت الزيارة يوم 2019/03/21)



الشكل رقم (17): يبين التطور التاريخي لشبكات التواصل الاجتماعي

2.2.3.2.3 خصائص شبكات التواصل الاجتماعية

تتميز شبكات التواصل الاجتماعي بعدة خصائص تميزها عن باقي المواقع والتطبيقات التي تتيحها شبكة

الانترنت، وفيما يلي أهم هذه الخصائص¹:

- 1- إمكانية إنشاء ملفات شخصية (صفحات): هذه الخاصية توفر للمستخدم في الموقع عمل ملف خاص يحتوي على جميع البيانات التي قام بإدخالها عند تسجيله الدخول إلى الموقع (اسمه، وظيفته، تاريخ ميلاده، حالته

¹ - زينهم، عبد الجواد سامح. مرجع سابق. ص. ص. 619-622

الاجتماعية)، ويمكن استغلال هذا الملف في نشر ذكرياته الخاصة وتعليقاته، ويمكن لأي شخص الاطلاع عليه بسهولة، فهو منشور من خلال موقع الشبكة الاجتماعية، إذ يعد بمثابة مدونة بسيطة.

2- **ألبومات الصور**: تتيح الشبكات الاجتماعية لمستخدميها إنشاء عدد لا متناهي من الألبومات، ورفع مئات الصور فيها وإتاحة مشاركتها مع الأصدقاء للاطلاع والتعليق عليها.

3- **خاصية الفيديو**: وهذه الخاصية توفر للمشارك إمكانية تحميل الفيديوهات الخاصة به ومشاركتها على موقع الشبكة، إضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات الفيديو مباشرة وإرسالها كرسالة مرئية (صوت وصورة).

4- **خاصية المجموعات**: هذه الخاصية هي أساس العمل الجماعي على شبكات التواصل الاجتماعي، حيث تتبع بإمكانية خلق والاشتراك في مجموعات، مما يسمح بالتواصل مع الآخرين الذين يتقاسمون نفس الاهتمام، فكل مجموعة تملك غالباً لوحة الرسائل الخاصة وقوائم بكل الأعضاء مع صورهم، كما تتيح هذه الخاصية مشاركة الأفكار وعقد منصات حوارية تفاعلية مستمرة بين الأعضاء في أي وقت وإخبار باقي الأعضاء غير المتصلين حين اتصاهم بما حدث.

5- **خاصية المدونات**: هذه الخاصية أصبحت متوفرة على كثير من مواقع الشبكات الاجتماعية، إذ توفر للمستخدم إعداد ملف كامل عنه وعن حياته واهتماماته، كما يمكنه تقديم روابط مفيدة لمن هم في نفس مجاله ولهم نفس الاهتمامات.

6- **خاصية المحمول**: جميع مواقع الشبكات الاجتماعية أصبحت تقدم خدمات توصلها للمستخدم على هاتفه المحمول، الذي يطلب رقمه عند التسجيل لإخبار المشترك بنوعية المعلومات التي تصله على هاتفه من خلال خدمات متنوعة.

7- **تقديم آر أس. أس**: أصبحت الشبكات الاجتماعية تتميز بتقديم خدمات آر أس. أس من على موقعها، وهي خدمات مميزة تستخدمها المكتبات في تقديم خدماتها.

إضافة إلى هذه الخصائص هناك خصائص أخرى تتميز بها شبكات التواصل الاجتماعي كانت سبباً في انتشارها على المستوى العالمي وهي¹:

1- **التفاعلية والتشاركية**: يتسم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بالتفاعلية، إذ يقوم كل عضو بإثراء صفحته الشخصية سواء ما يتعلق بشخصيته أو بوطنه من خلال تقديمه لأحداث سياسية أو معلومات عامة أو خرائط أو صور... التي يرغب في تقديمها للآخرين، وتسمح شبكات التواصل الاجتماعي للأعضاء بمشاركة

¹ - هيثمي، حسين محمد. مرجع سابق. ص. 92

تلك المنشورات أو التعليق عليها أو إبداء الإعجاب بها، ويكون بمقدور العضو الناشر مشاهدة ردود الآخرين، ومدى تفاعلهم والرد عليهم مباشرة.

2- **التلقائية:** يتسم التواصل عبر شبكات التواصل الاجتماعي بأنه تلقائي وغير رسمي، فليس هناك تخطيط أو تنسيق للتواصل بين الأعضاء، وكذلك عدم وجود لوائح وقيود تنظيمية تحكم ذلك التواصل فهو يتسم بالتلقائية بين طرفي الاتصال.

3- **قلة التكلفة:** إن التسجيل في شبكات التواصل الاجتماعي مجاني، فمثلا على الصفحة الرئيسية لشبكة الفاييسبوك مكتوب " مجاني ويبقى مجاني ".

4- **سهولة الاستخدام:** لا يحتاج العضو إلى مهارات خاصة لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي، ومعظم شبكات التواصل الاجتماعية توفر صفحات خاصة باللغة الرسمية لكل مجتمع.

5- **الحضور الدائم غير المادي:** لا تتطلب عملية الاتصال الحضور الدائم، إذ يمكن للعضو الاتصال بعضو آخر عن طريق ترك رسالة نصية، أو صور أو معلومات من مجالات اهتمام الشخص الآخر، هذا الأخير يمكن الرد عليه بنفس الطريقة دون أن يلتقيا في وقت متزامن.

6- **الانفتاح:** يمثل المحتوى المرسل من المستخدمين أغلبية المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي، وذلك يزيد الرغبة لدى الأعضاء بالمزيد من التواصل والتفاعل والمشاركة، لأنهم هم صناع هذا المحتوى.

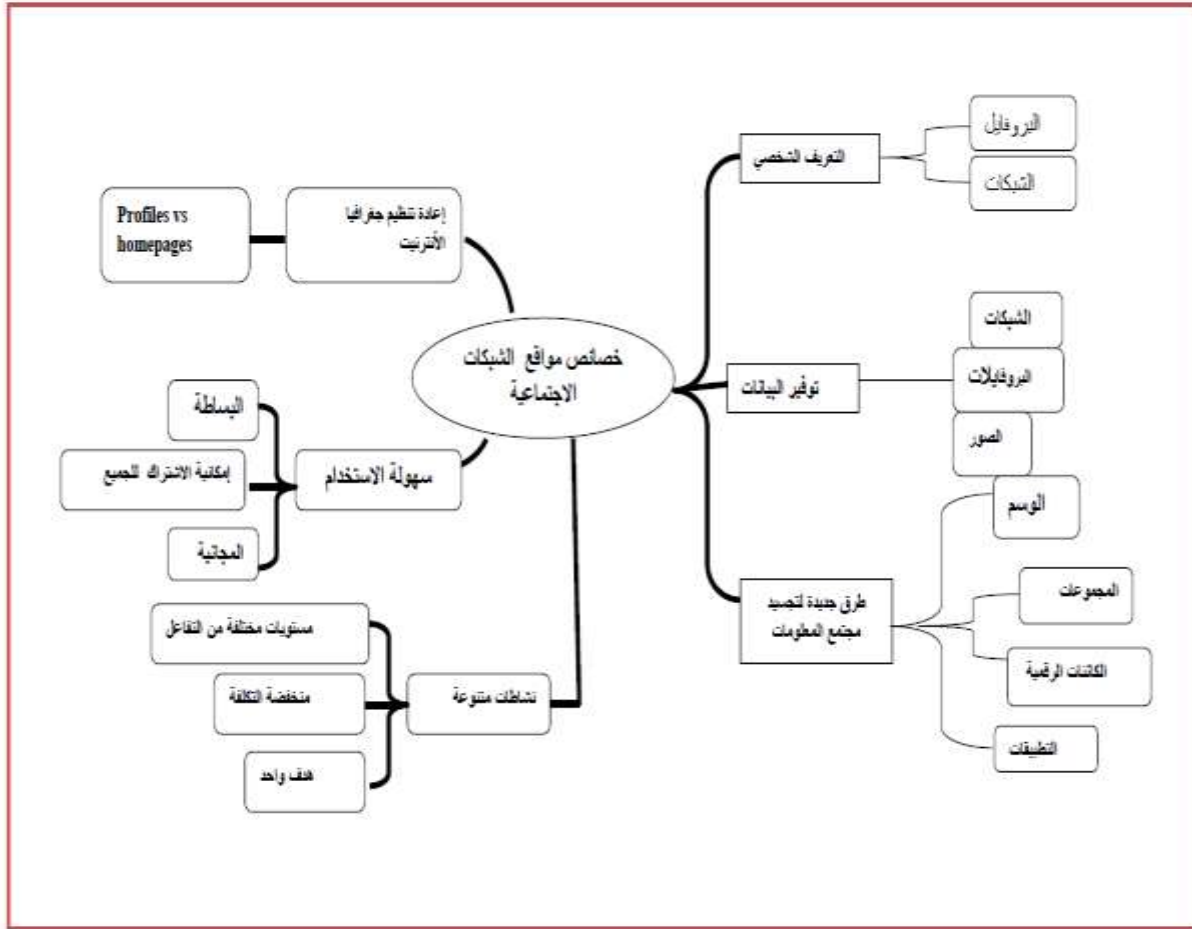
7- **دعم التجمعات:** توفر شبكات التواصل الاجتماعي خدمة تتيح للأشخاص بإنشاء مجموعات تشترك بالاختصاص والانتماء الديني أو الاجتماعي.

8- **المرونة:** لا يشترط الولوج إلى شبكات التواصل الاجتماعي وجود جهاز حاسوب، بل إن الشركات المنتجة للهواتف وفرت أنظمة تشغيل تطبيقية تسمى ببرامج التواصل الاجتماعية تتيح إمكانية فتح هذه المواقع عن طريق الهواتف المحمولة.

9- **عالم افتراضي للتواصل:** أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي تزاخم الجلسات العائلية والاجتماعية، إذ لم يعد هناك مبرر للسفر لرؤية الأصدقاء أو لسماع آرائهم حول قضية معينة، وإنما أصبح ذلك ممكنا وفي وقت قياسي عبر منصات التواصل الاجتماعي.

وهذا وقد وضعت **Ramia Cachia** مخططا توضيحيا لأهم خصائص شبكات التواصل الاجتماعي¹.

¹ - هارون، محمود طارق. مرجع سابق. ص. 46



الشكل رقم (18): يمثل خصائص مواقع الشبكات الاجتماعية

3.2.3.2.3 سلبيات شبكات التواصل الاجتماعي

على الرغم من الايجابيات التي تمنحها شبكات التواصل الاجتماعي إلا أنها لا تخلو من مجموعة من

السلبيات منها¹:

1- الخصوصية: هناك دواعي عديدة للقلق فيما يتعلق بخصوصية الأفراد المشاركين في خدمات الشبكات الاجتماعية، إذ يقوم العديد من المشاركين بالبوخ بالكثير من المعلومات الشخصية، والتي قد تتعرض للسرقة من جهات وأشخاص آخرين، كما تتعرض صفحات المشاركين إلى الاعتداء بالفيروسات الإلكترونية.

2- إضاعة الوقت: أثبتت العديد من الدراسات أن شبكات التواصل الاجتماعي تؤدي إلى إضاعة وقت المشاركين في التحول بين الصفحات والتعليق على المنشورات والإعجاب بها.

¹ - هيثمي، محمود حسين. مرجع سابق. ص. 89

3- **ضعف الثقة:** لا يستطيع المشترك أن يشعر بالانتماء إلى جماعة أو مجتمع لا يثق في أحد من أفرادها ولا يشعر بالأمان فيه، من هنا تبقى العلاقات في شبكات التواصل الاجتماعي هشة ما لم تتأسس على علاقات سابقة في العالم الواقعي.

4- **العزلة الاجتماعية عن العالم الواقعي:** يجأ العديد من أفراد المجتمع إلى شبكات التواصل الاجتماعي لإشباع حاجات التواصل مع الآخرين، مما نتج عن ذلك حضور في العالم الافتراضي، وغياب شبه تام عن العالم الواقعي، فإذا كان من أهداف شبكات التواصل الاجتماعي تخليص البشر من عزلتهم، فإن تحقيق ذلك الهدف انتهى بالبشر بعزله جديدة عن عالمهم الحقيقي.

إذابة الفواصل الطبقيّة: أصبح الاتصال بين جميع طبقات المجتمع سواء أفقياً أو تصاعدياً أو تنازلياً يتم بصورة مباشرة دون وسائط.

4.2.3.2.3 أنواع شبكات التواصل الاجتماعي

❖ شبكة الفليسيبوك الاجتماعية

اعتبر الفليسيبوك من المواقع الاجتماعية الأكثر روجاً لدى رواد الشبكة العنكبوتية في مختلف أنحاء العالم، كونه فضاء يوفر خدمة التواصل بين جميع مستخدميه وتبادل الرسائل النصية والمحادثات وتكوين مجموعات الصداقة لمناقشة القضايا والاهتمامات المشتركة.

ولقد عرف الفاييسبوك على أنه "شبكة اجتماعية يمكن الدخول إليه مجاناً، وتديره شركة الف اييبوك محدودة المسؤولية كملكية خاصة، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم، مع إمكانية إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم، وإرسال الرسائل لهم وتحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم"¹.

حسب قاموس الإعلام والاتصال Dictionary of media and communication الفاييسبوك هو عبارة عن موقع خاص بالتواصل الاجتماعي تم تأسيسه عام 2004، يتيح نشر الصفحات الخاصة Profile، وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة وهيئة التدريس والموظفين، لكنه اتسع ليشمل كل الأشخاص².

¹ - شمال، سناء. استخدام طلبة كلية الآداب لمواقع التواصل الاجتماعي الفاييسبوك: الاتجاهات والمعوقات. المجلة العراقية للمعلومات . 2015، مج 16، ع 1-2. متاح على الرابط <http://www.iasj.net/iasj.؟func=fulltexte&aid=104654>. (تمت الزيارة يوم 2019/10/21)

² - Danesi, Marcel. Dictionary of media and communication. New Yourk: M.f. Sharp, 2009. P. 117

كما تعني تسمية الفاييسبوك دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيديّة في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف عليهم.

- نشأة وتطور شبكة الفاييسبوك الاجتماعية

ترجع فكرة إنشاء موقع الفاييسبوك Facebook إلى ابن التاسعة عشر من العمر **Marc Zuckerberg** حيث قاموا بتصميم موقعا للتواصل بين طلاب جامعة هارفورد الأمريكية لتبادل الأخبار والصور والآراء¹، وقد انطلق في بداية الأمر من موقع فيس ماش Face Match التابع للجامعة في أكتوبر 2003، تقوم فكرته على مبدأ واحد وهو إمكانية قيام أي من المستخدمين بوضع صورتين لشخصين مختلفين وإتاحة الفرصة لكل مستخدم يرى تلك الصورة في إبداء رأيه أي الشخصين أفضل شكلا من الآخر، أي أن فكرة هذا الموقع كانت عبارة عن لعبة صبيانية². ثم انطلق بمسماه الحقيقي Facebook في فبراير 2004 تابع لشركة فاييسبوك الخاصة، إذ سمح بالانضمام إلى عدة شبكات فرعية من نفس الموقع تصب في فئة معينة مثل منطقة جغرافية محددة أو مدرسة، كما يعمل على تكوين مجموعات من الأصدقاء ويساعدهم على تبادل المعلومات والصور ومقاطع الفيديو، ويساعد على الاشتراك في شبكة أو أكثر على الموقع نفسه³.

في سنة 2005 بدأ الموقع يدخل تدريجيا إلى الانفتاح على كليات بوسطن وجامعة آيفي ليج وستانفورد دوويل، ثم اتسعت دائرة الموقع ليشمل جميع طلبة الجامعة وطلاب المدارس في كل من أمريكا وكندا.

في سنة 2006 م انطلق خدمة قائمة المعلومات على موقع الفاييسبوك، إذ يظهر قائمة الأصدقاء والصور وقائمة الإضافات، إضافة إلى خدمة التشارك مع الروابط التي يمكن وضعها على أي موقع يسمح بمشاركة أي نص عبر أيقونة التشارك⁴.

* **Marc Zuckerberg**: المؤسس والمدير التنفيذي لموقع التواصل الاجتماعي فاييسبوك، فضلا على أنه واحد من أصحاب رؤوس الأموال الأصغر سنا في العالم، ولد سنة 1984 في وايت بليز في نيويورك، في أسرة مثقفة، طور اهتمامه في مجال الكمبيوتر في سن مبكرة عندما كان في سن الثانية عشر، من أشهر أقواله " إذا أردت أن تنشئ خدمة مؤثرة ويعتمد عليها الكثير من الناس، عليك أن تكون ناضجا " (http://www.arageek.com/bio/Mark_Zuckerberg).

² - هيثمي، حسن محمد. مرجع سابق. ص. 88

³ - خلف الله، محمد جابر. نشأة وتطور الفاييسبوك. تمت الزيارة يوم 2019/08/07. معلومات متاحة على الرابط:

<http://kenanaonline.com/vsers/azhar/posts/565609>

⁴ - قنديجلي، عامر إبراهيم. الإعلام والمعلومات والانترنت. عمان: دار اليازوري، 2012. ص. 355

وفي سنة 2007 تم وضع منصة الفاييسبوك أمام المطورين لإيجاد وتطوير التطبيقات البسيطة والمعقدة التي تربط الموقع بالمواقع الأخرى، حيث عقد في هذه السنة ندوة عالمية تضم شركة google ومايكروسوفت Microsoft وأدوب Adop، من أجل إنتاج هذه التطبيقات، حيث وصل عدد المطورين إلى 950000 موزعين على 180 دولة، يوفرون 500000 تطبيق خاصة بالألعاب والإعلانات الصغيرة وسبر الآراء وقوائم الكتب وغيرها¹.

وتعتبر الفاييسبوك أكثر مواقع الانترنت استهدافا واستخداما من قبل رواد شبكة الانترنت، إذ تخطى عدد مستخدمي الفاييسبوك في العالم 1.15 مليار مستخدم لعام 2013 بزيادة قدرت بـ 21%، جاءت الولايات المتحدة الأمريكية في المرتبة الأولى من حيث عدد المستخدمين بأكثر من 158.85 مليون مستخدم، تليها البرازيل في المرتبة الثانية عالميا بـ 71.23 مليون مستخدم، واحتلت الهند المرتبة الثالثة عالميا بـ 63.43 مليون مستخدم²، واعتبارا من 2018 أفاد موقع Facebook أن عدد المستخدمين النشطين يقدر بحوالي 2.2 مليار مستخدم شهريا و 1.4 مليار مستخدم نشط يوميا، إذ أن هناك أكثر من 300 مليون صورة تم تحميلها على Facebook يوميا ويتم إنشاء 5 حسابات Facebook كل ثانية، كما أن 33% من مستخدمي Facebook تتراوح أعمارهم بين 25 و 34 سنة، كما بلغ عدد مقاطع الفيديو في Facebook مشاهدة حوالي 8 مليارات يوميا³. ليصل إلى 2.121 بليون سنة 2019 سنة مشاركة تصل إلى 57% من الذكور و 43% للإناث.

كشف تقرير عالمي حديث أن قاعدة مستخدمي الفاييسبوك في المنطقة العربية (16 دولة عربية) نمت خلال العام 2018 بمقدار 10 ملايين مستخدم وبنسبة بلغت 29%.

وقال التقرير المنشور على الموقع الإلكتروني Social Bakrez المتخصص في إحصاءات شبكات التواصل الاجتماعي، أن منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (16 دولة عربية) تشهد نموا متزايدا في استخدامات الفلييسبوك في مجالات التواصل الاجتماعي والإعلام والتسويق، لتشكيل نسبة 4% من إجمالي مستخدمي الفلييسبوك حول العالم والتي تجاوزت مؤخرا قاعدة المليار مستخدم.

¹ - بضياف، سهيلة. مرجع سابق. ص. 93

² - هيثمي، حسن محمد. مرجع سابق. ص. 92

³ - <http://www.expand cart.com/ar/21383-2018>. (consulter le 23/03/2019)

ورصد التقرير تطور استخدام الفايسبوك الاجتماعية في 16 دولة عربية تشكل في مجملها منطقة الأوسط وشمال إفريقيا وهي المغرب، الجزائر، تونس، ليبيا، مصر، فلسطين، الأردن، لبنان، العراق، السعودية، البحرين، اليمن، قطر، عمان، الكويت، الإمارات.

وفي صدارة بلدان المنطقة العربية جاءت مصر من حيث تعداد مستخدمي الفايسبوك عندما سجلت حوالي 12 مليون مستخدم، فالسعودية بحوالي 5.9 مليون مستخدم، فالمغرب في المرتبة الثالثة بحوالي 5 ملايين مستخدم، ثم الجزائر بحوالي 4 ملايين مستخدم، فتونس بحوالي 3.3 مليون مستخدم، فيما جاءت البحرين في ذيل القائمة بحوالي 400 ألف مستخدم¹.

وحسب منصة وسائل التواصل الاجتماعي هوت سويت فقد احتلت الجزائر مرتبة متقدمة بين دول العالم من حيث زيادة عدد مستخدمي الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي في عام 2018 بـ 3.5 مليون مستخدم جديد².

❖ شبكة التويتير الاجتماعية Twitter

تعتبر شبكة تويتير أحد أشهر شبكات التواصل الاجتماعية التي انتشرت في السنوات الأخيرة، كونها فضاء تفاعليا يسمح للمستخدمين القيام بإرسال تغريدات عن الحالات الخاصة بهم أو عن أحداث مروا بها في حياتهم أو يمرون بها حاليا عن طريق خدمة التدوين المصغر.

عرّفت شبكة تويتير على أنها "موقع شبكات اجتماعية يقدم خدمة التدوين المصغر Micro Blaying تهدف أساسا السماح لمستخدميها بنشر رسائل قصيرة لا تتعدى 144 حرف، يطلق عليها تحديثات أو تغريدات Tweets وذلك مباشرة عن طريق موقع تويتير أو عن طريق إرسال رسالة نصية قصيرة أو برامج المحادثة الفورية أو التطبيقات التي يقدمها المطورون مثل Facebook و Twitbird و Twitterrific و Twhirl و Twitterfox، وتظهر تلك التغريدات في صفحة المستخدم نفسه، ويستطيع أي أحد من الأصدقاء القيام بقراءتها مباشرة من الصفحة الرئيسية أو من خلال زيارة ملف المستخدم الشخصي³.

¹ - <http://www.djazaires.com/elmustakbal/6694..> (consulter le 03/08/2019)

² - www.elbilad.net/flash/beterl?titre=58928 .. (consulter le 03/08/2019)

³ - <http://www.academy.yourcolor.net> .(Consulté le 06/08/2019)

كما عرّفت على أنها " موقع على شبكة الانترنت يمثل شبكة تواصل اجتماعي يتيح للمستخدم فتح حساب يربطه بالآخرين من خلال خاصية التتبع، حيث على المستخدم بعث رسائل لا يتجاوز حجم كل منها 140 حرف، تصل إلى حساباتهم على الموقع أو عن طريق رسالة نصية قصيرة إلى هواتفهم المحمولة"¹.

- نشأة وتطور شبكة تويتر الاجتماعية

ظهر موقع تويتر في بداية الأمر كمشروع بحثي قامت به شركة Odeo الأمريكية في مدينة سان فرانسيسكو في أوائل سنة 2006، وكان غير متاح للعموم، تم إطلاقه رسمياً إلى العلن في أكتوبر 2006 على يد كل من جاك دورسي **Jack Dorsey**، من خلال تغريدة **ويزستون Biz Ston** وإيفان ويليامز **Evan Williams**، حيث قاموا بتطوير خدمة التدوينات المصغرة²، كخدمة حديثة. وفي شهر أبريل 2007 قامت الشركة بفصل الخدمة وتكوين شركة جديدة باسم تويتر **Twitter**، وبداية من شهر ديسمبر سنة 2009 قامت شركة Google بعرض نتائج البحث بصورة فورية في محرك بحث جوجل لجميع تغريدات المستخدمين في الشبكة.³

تم إرسال أول تغريدة في العالم في 26 مارس عام 2006 من قبل مؤسس الموقع جاك دورسي، ويضم موقع تويتر أكثر من 200 مليون مستخدم، وأكثر من 500 موظف، حيث يتم إرسال حوالي 200 مليون تغريدة عبر الموقع يوميا، كما يتعامل محرك البحث الخاص بالموقع مع 1.6 مليون موضوع بحث⁴. ولقد كشف موقع "مجلة محرك البحث" أن العدد الشهري للمستخدمين وصل 316 مليون، حيث يقضون ما معدله 17 دقيقة، وشكلت نسبة الإناث 21% بينما الذكور وصلت إلى 24%، وفي عام 2015 زاد عدد المستخدمين بأكثر من 50 مليون مستخدم، فيما بلغ عدد المستخدمين سنة 2016 أكثر من 645750000 مستخدم، حيث يتزايدون بمعدل 135 ألف مستخدم شهريا⁵.

وقد جاء في التقرير الاجتماعي العربي الذي أطلقته كلية راشد للادارة الحكومية أن عدد مستخدمي شبكة تويتر **Twitter** النشطين في العالم العربي 5797500 مستخدم في مارس 2014، واحتلت المملكة العربية السعودية المرتبة الأولى من حيث عدد مستخدمي **Twitter** النشطين، حيث بلغ عدد مستخدميها 2.4 مليون أي ما يمثل 40% من جميع مستخدمي تويتر النشطين في المنطقة العربية، وبلغ العدد الإجمالي للتغريدات التي

¹ - دليمي، عبد الرزاق. الإعلام الجديد والصحافة الإلكترونية، ط1. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2011. ص. 187

² - قندلجي، عامر ابراهيم. مرجع سابق. ص. 358

³ - <http://www.academy.yourcolor.net.html>. (Consulté le 06/08/2019).

⁴ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 683

⁵ - <http://skynewsarabia.com/technology/815451>. (Consulté le 07/08/2019)

أنتجها مستخدموا Twitter في العالم العربي في مارس 2014 ما يقارب 533.165.900 تويت بمعدل 17.198.900 تويت يوميا¹.

- مميزات شبكة تويتر الاجتماعية

هناك مجموعة من المميزات والخصائص التي تتميز بها شبكة تويتر عن غيرها من الشبكات الاجتماعية تحفز الكثيرين على استخدامها نذكر منها ما يلي:

- 1- سرعة تناقل المعلومة والخبر على الانترنت، إضافة على قدرته على متابعة كل ما يكتبه كبار الشخصيات السياسية والاقتصادية الذين يعتمدون على موقع تويتر لنشر العروض والأخبار والمقالات.
- 2- الاحترافية العالية حيث أن أغلب مستخدميهم هم من المحترفين وذوي الاختصاص بغض النظر عن نوع الاحتراف أو التخصص.
- 3- خاصية الهاشتاج **Hashtah** ورمزه **#** يستخدم للدخول إلى مواضيع معينة يتم تداولها على الموقع والتحدث في هذه المواضيع، إضافة إلى نشر الأفكار الخاصة بالشخص إلى الفئة المستخدمة لهذا الهاشتاج، يقوم الموقع بإحصائيات لأكثر هاشتاج تم استخدامه خلال فترة معينة².
- 4- متابعة آخر المدونات والصحف الإلكترونية والمواقع الإخبارية وخلصات RSS دون الحاجة إلى زيارة كل موقع على حدا.
- 5- الاستفادة من الوقت لعدم تواجد ألعاب تضيع الوقت على الموقع.
- 6- سرعة إضافة الأصدقاء في موقع تويتر، معاينة بالفيسبوك، إذ يكفي النقر على زر Follow لتكوين صداقة بشكل آلي مع أي شخص³.

❖ شبكة لينكدان الاجتماعية linkedin

موقع لينكد إن أهم وأشهر المواقع الاجتماعية المهنية على المستوى العالمي، أسسه الإداري السابق في شركة ياهو جيف وينر في ديسمبر عام 2002، وبدأ نشاطه بصفه رسمية في ماي 2003، تركز فلسفة هذا الموقع على بناء المستقبل المهني، حيث يمكن للأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة والذين يعملون في شركات

¹ - arabso cialmediareprt.com/twitter/limochart.aspx?primenuid=18 cotid=252mm=cot. (Consulté le 07/08/2019)

² - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 685

³ - شفرة، علي خليل. الإعلام الجديد: شبكات التواصل الاجتماعي. عمان: دار أسامة للنشر، 2013. ص. 76

مختلفة أن يلتقوا مع غيرهم من المتخصصين ويتبادلون الخبرات¹، وهو مزيج بين الفاييسبوك وغوغل بلس، لكن بدلا من إضافة الأصدقاء والعائلة ونشر صور الرحلات، يكون التواصل مع الشركات وزملاء وأرباب العمل، يعمل الموقع على مستوى الفرد كسيرة ذاتية إلكترونية، حيث يضيف الشخص معلومات عن دراساته، شهاداته، الخبرات التي اكتسبها، إضافة إلى إمكانية إضافة صورة شخصية، معلومات التواصل، الأوراق البحثية والهويات وغيرها، وبهذا يؤمن الموقع للباحث عن العمل عرض سيرته الذاتية ليتسنى للشركات والمؤسسات الإطلاع عليها واختيار ما يناسب الوظائف الشاغرة بشكل دقيق².

وتشير الإحصائيات من موقع لينك إنك³ دإن أنه في منتصف نوفمبر 2010 بلغ عدد المسجلين بموقع LinkedIn قرابة 80 مليون مستخدم موزعين في أكثر من 200 دولة في العالم، كما تشير تقارير الموقع أنه تم زيارة الموقع شهريا من قبل أكثر من 27 مليون زائر من داخل الولايات المتحدة الأمريكية، وأكثر من 47 مليون زائر من باقي دول العالم³.

وفي سنة 2012 وصل عدد مستخدمي لينك إنك LinkedIn في العالم أكثر من 187 مليون، وأن هناك أكثر من 80% من الشركات تستخدمه كوسيلة مبدئية للتوظيف، وينظم كل ثانية عضو جديد لموقع لينك إنك، كما أن الرؤساء التنفيذيين لـ 500 شركة كبرى موجودين على الموقع⁴.

وفي سنة 2018 قفز العدد إلى 546 مليون مستخدم مسجل منهم 133 مليون في الولايات المتحدة الأمريكية، ولدى الموقع ما يقرب 200 مليون مستخدم نشط شهريا، كما أن هناك أكثر من 20 مليون صفحة شركة مسجلة على لينك إنك⁵.

- خصائص لينك إنك الأساسية

أوردت Daniel Nations جملة من الخصائص الأساسية التي جعلت من موقع لينك إنك إن مناسبة لأصحاب المهن والأعمال⁶:

¹ - Romain. Kisson. Réseaux sociaux comprendre et maitiriser ces nouveaux outils de communication. 3end.france : EMI. 2012 , p201.

² - Bkhlak. Com/facts-about-linkedin/. (Consulté le 08/08/2019)

³ - قنديجلي، عامر إبراهيم. مرجع سابق. ص. 417

⁴ - tech-wd.com/wd/2012/12/26 linkedin. (Consulté le 09/08/2019).

⁵ - http://www.expandcart.com/ar/21383-2018. (Consulté le 09/08/2019).

⁶ - Daniel Nation. What is LinkedIn and why Should you be on it ?. lifewire.com/what-is-linkedin-3486382(Consulté le 09/08/2019)

- الصفحة الرئيسية: تظهر للمستخدم عند تسجيل دخوله إلى حسابه وتستعرض فيها نشاطات المستخدم التي مارسها مع أصحاب مهن آخرين أو مع صفحة الشركة التي يتبع لها.
 - الصفحة الشخصية: مخصصة لمعلومات المستخدم الشخصية (اسمه، صورته، مكان الإقامة، التخصص المهني، خبرته العلمية، المستوى التعليمي...).
 - شبكتي: يتم فيها عرض قائمة بجميع المهنيين الذين تم التواصل معهم على الموقع، إضافة إلى إتاحة خيارات أخرى لجهات تواصل معروفة لدى المستخدم أو غير معروفة.
 - الوظائف: يتم يوميا نشر قوائم لوظائف يعرضها أصحاب الأعمال على الموقع، الذي يقوم باقتراح الوظائف على المستخدمين بما يتناسب وسيرهم الذاتية ومعلومات صفحتهم الشخصية.
 - الاهتمامات: يمكن للمستخدم تتبع اهتمامات أصحاب المهن والأعمال على الموقع، الذي يتضمن صفحات الشركات أو مجموعات تصنف بحسب مواقعها أو التخصصات التي تهتم بها.
 - شريط البحث: يحتوي موقع LinkedIn على ميزة بحث قوية تتيح للمستخدم تصفية نتائج بحثه وفقا لعدة حقول مختلفة قابلة للتخصيص.
 - الرسائل: توفر LinkedIn خدمة الرسائل الخاصة بين المستخدمين، مثل التي توفرها شبكة الفايبروك، إذ بإمكان المستخدم تزويد الرسائل بمختلف أنواع المرفقات.
 - الإشعارات: يوفر LinkedIn خاصية الإعلام بالإشعارات مثل باقي شبكات التواصل الاجتماعي الأخرى، بحيث يتم إخطار المستخدم عندما يعتمد من مستخدم آخر، أو عندما توجه إليه دعوة الانضمام إلى مجموعة ما أو حدث ما على موقع LinkedIn، كما يرسل إشعار للمستخدم الاطلاع على مشاركة ما من اهتماماته، أو الترحيب بمراجعة منشور قد يكون مهما به.
 - الدعوات معلقة: يقوم LinkedIn بتبليغ المستخدم في حالة دعوة مستخدم ما من المستخدمين الآخرين للاتصال بهم أو التواصل معهم، ويتم ذلك قبل تحقيق الاتصال ليتسنى للمستخدم حرية الاتصال أو رفضه وإغائه وتظل دعوة الاتصال معلقة إلى حين تحديد المستخدم خياره.
- وقد بلغ عدد مستخدميه في الوطن العربي، 8445515 مستخدم اعتبارا من ماي 2014، وهو ما يزيد عن 4716515 في ماي 2013، وبلغت نسبة انتشاره في 2014، 3.7% مقارنة بـ 2.1% في سنة 2013. وحسب تقرير الإعلام الاجتماعي العربي الذي أطلقتها كلية محمد بن راشد للإدارة الحكومية في عدده السابع السنة 2017 أن هناك 16.6 مليون مستخدم لموقع لينكدان LinkedIn في الوطن العربي بزيادة

بلغت 22% مقارنة بسنة 2016، وتحتل الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى عربيا بنسبة 20% من إجمالي المستخدمين¹.

❖ شبكة ماي سبيس Myspase الاجتماعية

تعتبر أكثر شبكات التواصل الاجتماعي انتشارا في العالم حتى عام 2006 أين ظهرت شبكة الفاييسبوك كمنافس قوي لها.

وهي عبارة عن موقع يقدم خدمات الشبكات الاجتماعية على الانترنت والويب، ويعد شبكة تفاعلية بين الأصدقاء المسجلين في الخدمة، إضافة إلى تقديمه خدمات أخرى مثل المدونات، نشر الصور والموسيقى ومقاطع الفيديو، وخدمات المجموعات البريدية، وملفات المواصفات الشخصية للأعضاء المسجلين².

تأسست شبكة ماي سبيس Myspase سنة 2003 على يد كريس دي وولف وأندرسون توم ماي، وفي عام 2005 بيعت هذه الشبكة إلى شركة News corporation بمبلغ 580 مليون دولار. وفي عام 2006 تجاوزت جوجل كأكثر المواقع زيارة في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي 2008 تجاوزت الفلييسبوك كأكثر المواقع زيارة في العام³.

تسمح شبكة ماي سبيس للمستخدمين بتخصيص المظهر وملفات التعريف الخاصة بهم تماما، وإنشاء مدونات خاصة بهم واستقبال الرسائل البريدية على المواقع من خلال البريد الإلكتروني، إضافة إلى قدرة المستخدمين والصور المتحركة بصيغة G:F⁴

وحسب موقع اليكسا انترنت يعد موقع ماي سبيس Myspase سادس أكثر مواقع الويب مكتوب باللغة الإنجليزية، وثالث أكثر المواقع شعبية على الإطلاق في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث ارتفعت شعبية الموقع تدريجيا حتى حاز على 80% من الزيادات المحسوبة لمواقع التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت خاصة في البلدان الناطقة بالإنجليزية⁵.

¹ - arabso eialme diareport.com/home/midex.aspx. (Consulté le 09/08/2019).

² - قنديجلي، عامر إبراهيم. مرجع سابق. ص. 416

³ - http://www.shighil.com/ar/articles/500/ (Consulté le 09/08/2019).

⁴ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 678

⁵ - socialnetwork212.blogspot.com/2011/05/myspace.html. (Consulté le 13/08/2019)

❖ شبكة فليكر Flickr الاجتماعية

شبكة فليكر Flickr هو موقع لمشاركة الصور والفيديوهات وحفظها وتنظيمها، يعتبر أيضا جمعية لهواة التصوير على الانترنت، بالإضافة إلى كونه موقعا مشهورا للشارك في الصور الشخصية، يتم استخدام الموقع من قبل المدونين من خلال إعادة استخدام الصور الموجودة فيه¹.

تم تطوير موقع فليكر في سنة 2002 من قبل شركة لودي كورب Ludicorp في فانكوفر بكندا، وفي سنة 2004 تم إطلاقه بصفة رسمية من خلال تأسيس لعبة جماعية عملاقة على الانترنت من طرف الشركة نفسها. تم في سنة 2005 شراء شركة لودي كورب وشبكة فليكر من طرف شركة ياهو، حيث تم في ظرف أسبوع نقل جميع محتوى الموقع من الأجهزة الخادمة في كندا والولايات المتحدة².

يقدم موقع فليكر على غرار مختلف مواقع التواصل الاجتماعي عد خدمات جعلته بمثابة خزان لمختلف

الصور والفيديوهات على شبكة الانترنت ومن أهم هذه الخدمات نذكر:

- يمكن لمستخدمي موقع فليكر نشر صورههم مباشرة انطلاقا من جهاز حاسوبهم، هذه الخدمة تبقى مجانية، ولكن محدودة من ناحية سعة التخزين شهريا.

- بإمكان مستخدمي موقع فليكر تنظيم صورههم عن طريق إضافة عناوين لها كلمات مفتاحية، بالإضافة إلى إمكانية التعديل في الصور مباشرة، من خلال الأدوات التي يتيحها الموقع، دون أن يكون هناك الحاجة إلى برنامج إضافي مثبت على جهاز الحاسوب.

- يمنح الموقع القدرة على التعليق على الصور التي ينشرها الأصدقاء.

- إمكانية اختيار قائمة الأشخاص المخول لهم الإطلاع على الصور أو تحميلها.

- لمستخدمي موقع فليكر الخيار بين النشر وفق التراخيص التقليدية للنشر أو النشر عبر تراخيص المشاع

الإبداعي³.

- يجوي موقع فليكر على خدمة RSS التي تسمح للمبرمجين بتوسيع الخدمات، خاصة مستخدمي أنظمة

ماكنتوش ولينكس، إذ يستطيع صاحب الحساب إضافة صور من خلال البريد الإلكتروني من الموقع مباشرة.

¹ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 666

² - <http://www.marefa.com/فليكر/> (Consulté le13/08/2019)

³ - الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات (افلا). الويب 2.0 والخدمات المكتبية الموجهة للشباب: مقدمة للمكتبيين، ساسي مبروك (مترجم). 2008. ص. 31

- يمنح موقع فليكر خدمة الأرشفة إذ أن الصور القديمة لا تحذف من الموقع حتى يستطيع المستخدم الدخول إليها مباشرة من خلال عنوانها المباشر غير أنه لا يمكن تعديل الكلمات المفتاحية من خلال حسابه¹.
في عام 2006 حول موقع فليكر من الإصدار التجريبي Byta إلى Gama مع تغييرات في التصميم، وفي عام 2007 قام موقع فليكر بتغيير شعاره من **غامما** إلى شعار **فليكر بحبك Filcher love you**، وفي أبريل 2008 سمح فليكر تحميل ملفات فيديو لذوي الحسابات المدفوعة المحدودة بـ 90 ثانية بالطول و 150 ميغابت بالحجم².

وفي جانفي 2010 تم إطلاق خدمة فليكر العامة Flickr :the commars بالتعاون مع مكتبة الكونغرس، وذلك بهدف عرض أرشيفات الصور العامة في العالم، وهي خدمة مفتوحة فقط للمؤسسات الثقافية عن طريق دعوة أو طلب، بشرط أن تكون إما في المجال العام أو لا تملك قيود حقوق الطبع³.
وكغيرها من المؤسسات والهيئات استخدمت معظم مؤسسات المعلومات شبكة فليكر لمشاركة الفيديوهات والصور من أجل الترويج وزيادة الإدراك بالأنشطة والمجموعات. "فقد اشتركت مكتبة نيويورك العامة في خدمة فليكر العامة في ديسمبر عام 2008، حيث نشر أكثر من 2500 صورة، إضافة إلى استضافة صور تاريخية من مجموعاتها، كما أن هناك أكثر من 30 مكتبة عامة وأكاديمية لديها حساب على فليكر في أمريكا، من خلال نشر صور البرامج والفعاليات التي تقيمها المكتبات هنا وهناك والتي كانت غير متاحة ببساطة إلى الجمهور العام"⁴. ويوجد أكثر من 1000 عضو من أمناء المكتبات على موقع فليكر عام 2006، حيث قاموا بنشر صور عن المؤتمرات، إضافة إلى تنظيم مسابقات متعلقة بالصور بين المستخدمين والتعليق عليها⁵.

❖ موقع Library Thing

Library Thing هو تطبيق ويب للفهرسة الاجتماعية لتخزين ومشاركة فهرس الكتب وجميع البيانات الوصفية لكتاب، يتم استخدامه من قبل المؤلفين والأفراد والمكتبات والناشرين، مقره في بورتلاند بولاية ماين، تم تطويره على يد **تيم سبالينغ Tim Spalding** في سنة 2005⁶، يعتمد على خدمة LTFL وهي خدمة تضيف ملامح الويب 2.0 إلى الفهرس المباشر APAC الخاصة بالمؤسسة الوثائقية، وتعيد استخدام الصور

¹ - ifla.org/bils/assets/libraries-for-children-and-ya .(Consulté le 13/08/2019)

² - socialnetwork1212.blogspot.com/2011/05/filcker.html . (Consulté le 13/08/2019) .

³ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 680

⁴ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 672

⁵ - tech-echo.com/2018/04smugngng-buy-flicker/ (Consulté le 13/08/2019)

⁶ - archive.aawet.com.com/details.asp ?article=40919728issueno=10324#.xvhpx-mzbiu.(Consulté le 12/08/2019)

والميتاداتا التي ساهم بها المستخدمين من خدمة Library Thing من أجل إثراء الفهرس المباشر، وهناك أكثر من 1600 مكتبة أكاديمية في العالم تستخدم خدمات LTFL لتحسين فهرسها المباشرة، ولتمكين المستخدمين من التفاعل مع مجموعاتها¹.

والميزة الأساسية لموقع Library Thing هي فهرسة الكتب والأفلام والموسيقى وغيرها من الوسائط، من خلال تحويل البيانات من المكتبات عن طريق برتوكول Z39.50 ومعيار MARC ومعيار Dublin care الذي يمكن المستخدمين من استيراد المعلومات من أكثر من 200 مكتبة في العالم على غرار المكتبة الوطنية البريطانية والفهرس الوطني الكندي ومكتبة الكونغرس والمكتبة الوطنية الاسترالية وجامعة بيل².

وتعتبر خدمة LTFL تطبيق يغذي الميتاداتا الوصفية على شبكة الانترنت، ففي عام 2006 جذبت Library Thing أكثر من 73000 مستخدم مسجل، قاموا بفهرسة 5.1 مليون كتاب، ويعرض الموقع إعلانات Google AdSense على صفحات الكتاب والمؤلف للمستخدمين غير المسجلين، وبحلول مارس 2009 أصبح الموقع يضم 650000 مستخدم و37 مليون كتاب في الفهرس³.

وقدر عدد أعضاء الموقع بحلول 2017 حوالي 850 ألف عضو، ويحتوي على أكثر من 44 مليون كتاب وأكثر من 38 ألف صورة مؤلف. ويعد موقع Library Thing من أسهل الشبكات الاجتماعية تسجيلاً، إذ يطلب من العضو بريده الإلكتروني واسمه وكلمة السر الخاصة به، ثم يبدأ المشترك في تحديث ملفه الخاص على الموقع⁴.

وقد عمدت الكثير من المكتبات الجامعية والعامية لاستخدام موقع Library Thing كمكتبة مركز جامعة كاليفورنيا ولوس انجلوس، حيث يحوي حوالي 4000 كتاب، إضافة إلى وجود أكثر من 1512 مكتبة أكاديمية وعمامة داخل الولايات المتحدة وإنجلترا وأستراليا تتيح فهرسها من خلال موقع تدوين يسمى Libraries in librarything for labraries، الذي يسمح للمشارك بتكوين فهرس للكتب، ومحفوظ ملفه الخاص⁵.

¹ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 288

² - en.wikipedia.org/wiki/librarything. (Consulté le 12/08/2019).

³ - librarything.fr/zeitgeist.com. (Consulté le 12/08/2019).

⁴ - الحمزة، منير. مرجع سابق. ص. 301

⁵ - الشبكة الاجتماعية librarything. متاح على الرابط: http://www.library.com/name/dr.amaryg. (تمت الزيارة يوم

3.3.2.3 الملخص الوافي للمواقع RSS

مع الانتشار المتسارع للمواقع الإخبارية على شبكة الانترنت، برز إلى الوجود خدمة أساسية اختصرت الوقت والجهد، تسمح بمتابعة خلاصات وعناوين الأخبار فور نشرها من خلال برامج خاصة، وعرفت هذه الخدمة اختصاراً بخدمة RSS، ولا يوجد إجماع حول الاختصار الذي يرمز إليه المختصر RSS، ففي بداية نشأته عرف بمصطلح Rich sit sumary أي الملخص الوافي للموقع، كما عرف كاختصار المصطلح form Resource dixription work أي إطار عرض وصف المصادر إلا أن المصطلح الأكثر استخداماً وشيوعاً حالياً هو Realy Simple Syndication والتي تعني النشر المتزامن البسيط¹.

وقد عرف النشر المتزامن البسيط عدة تعريفات منها:

- أنه عبارة عن خدمة تسمح لمستخدمي الشبكة العنكبوتية بمتابعة أحدث ما نشر من محتوى على صفحات الويب المختلفة كالمدونات ومواقع الأخبار، وصفحات محتوى الدوريات المحكمة، والدعوة لتقديم أبحاث أوراق عمل للمؤتمرات أو الرسائل العلمية الحديثة أو براءات الاختراع، أو إعلانات الكتب المنشورة فور نشرها². كما عرف بأنه "معياري تليقيم من تطبيقات ويب 2.0 تفييد التليقيمات في إعلام المشتركين فيها بتحديث المواقع والمدونات دون الحاجة لزيارة المواقع كلها"³، في حين عرّفه أحمد سعيد أحمد متولي بأنه بروتوكول مشترك للتبادل والمشاركة في المحتوى لمواقع الانترنت والمدونات، وتعتمد هذه التقنية في بنيتها على لغة الترميز القابلة للتوسع XML، لما لها من خصائص مميزة تمكن من إخطار المستخدمين بأحدث المعلومات التي تم تحديثها تلقائياً، مما يوفر لهم الوقت ومدراء المواقع، إضافة إلى جلب المعلومات من قواعد البيانات مباشرة، وتستخدم هذه التقنية في مواقع الأخبار والمدونات⁴، فيما عرفه وهيبه غراممي بأنه "فئة جديدة من خدمات الإحاطة الجارية تمكن المستفيد من الحصول على آخر الأخبار وأحدثها فور ورودها على مختلف المواقع، فبدلاً من تصفح المواقع

¹ - عبد الله، محمد نوال. خدمة الملخص الوافي، مميزاتا وواقعها وكيفية الاستفادة منها في المكتبات الجامعية العربية. أعمال المؤتمر العشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. الدار البيضاء. 2009. متاح على الرابط: <https://arab-afli.org>. (تمت الزيارة يوم 2019/08/15)

² - بامفلح، فاتن سعيد. مرجع سابق. ص. 96

³ - Okota, Makota. Libraries in the age of web 2.0 Blog, RSS , SNS and CGM. Jounale of information sciens and Technology association . vol.56. n.11 p.508. on line : <https://www.infosta.or.jp/journal/200611e.html>. (Consulté le 15/08/2019)

⁴ - أحمد متولي، أحمد سعيد. استخدام تقنية "الملخص الوافي للموقع" Rich site summary RSS في مواقع المكتبات ومرافق المعلومات. - journal.cybrarians - ع21 ديسمبر 2009. (تمت الزيارة يوم 2019/08/14). متاح على الرابط :

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=490

والبحث عن المعلومات الجديدة، فإن هذه الخدمة تحبب المستفيد عما يستجد من أخبار وموضوعات على تلك المواقع فور نشرها، دون الحاجة لزيارتها¹.

من خلال التعريفات السابقة نخلص إلى أن المخلص الوافي للموقع RSS، هو عبارة عن تطبيق برز مع التطورات الحاصلة في فلسفة الويب 2.0، يعتمد على لغة الترميز القابلة للتوسع، بحيث يتم إخطار المستفيد بكل ما يستجد من أخبار ومعلومات على المواقع التي يحددها في شكل خلاصات، إذ يعد أحد موارد الشبكة العنكبوتية (www) التي يتم إنتاج محتواها تلقائياً بناء على تحديثات موقع الويب.

1.3.3.2.3 نشأة وتطور المخلص الوافي للمواقع RSS

تعود فكرة إنشاء شبكة المخلص الوافي للموقع RSS إلى العالم الهندي راماناثان. ف. جوها Ramanathan. V. Guha عام 1995 لإعادة هيكلة مواقع الانترنت، وخاصة فيما يتعلق بوصف محتوى تلك المواقع. إذ قام في بداية الأمر بإصدار MCF (Metro Content formework) من أجل تنظيم واصفات البيانات والميتادات الخاصة بالمواقع².

في مارس 1999 قامت شركة Netscop بنشر نسخة RSS 0.90، بهدف توفير أداة تسمح لمنتجي المحتوى بنشر معلوماتهم بسهولة على الانترنت، وقد طور RSS بلغة RDF في السنة ذاتها، لتظهر نسخة RSS 0.90 بلغة XML من طرف نفس الشركة، أما في جوان 2002 فقد قامت شركة Userland بإصدار النسخة الأحدث RSS 0.92، بلغة RDF وتوالت الإصدارات RSS 0.93، RSS 0.94، إلا أن ظهر الإصدار الأخير RSS 2.0 من طرف ديف وينر Dave Winner في نوفمبر 2002 بلغة XML³.

في ماي 2003 تم اعتماد حق الطبع لشكل RSS من مركز خدمات الانترنت والمجتمع Center for the internet and harvard's berkman society، مع تشكيل مجموعة RSS Advisory Board من أجل صيانة ونشر الواصفات لتطوير مجتمع RSS الذي أصبح جاهزاً على حالته الحالية⁴.

¹ - غراممي، وهيبية. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص 192.

² - أحمد متولي، أحمد سعيد. مرجع السابق.

³ - RSS : définition et historique . Disponible Sur: <http://www.les-infostrategies.com/ararticle/0605172/rss-défénitions-et-histoire>. (Consulté le 25/11/2019)

⁴ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 326

2.3.3.2.3 خصائص ومميزات تقنية الملخص الوافي للمواقع RSS

تعتبر تقنية الملخص الوافي للمواقع RSS أحد أبرز التقنيات المصاحبة للتطورات التي طرأت على شبكة الانترنت العالمية، كونها توفر معلومات فورية وبكفاءة على المواقع مختصرة الوقت على المستفيد، وقد زادت أهميتها خاصة لدى مؤسسات المعلومات نظر انفرادها بجملة من الخصائص الأساسية¹:

- سهولة الاشتراك، إذ يكفي ملء استمارة معلومات على برنامج RSS Reader ليتسنى الاستفادة من الخدمة.
- توفير الوقت لدى المستخدم من خلال استرجاع المعلومات بصورة تلقائية من المواقع التي تم تحديثها بواسطة برنامج RSS Reader.

- التنظيم والترتيب المنظم للمعلومات المسترجعة إما تدرجياً أو هجائياً حسب الطلب.
- الاختيار من خلال تحديد فئات المواقع المراد متابعتها مع التحديثات التي تجرى على تلك المواقع.
- تتيح للمستفيد معرفة أحدث المعلومات من أكثر من مصدر داخل الموقع الواحد كقواعد البيانات، الدوريات الالكترونية وغيرها المتاحة على موقع المكتبة.
- تعد تقنية الملخص الوافي للمواقع وسيلة وأداة فعالة للترويج و التسويق لمختلف خدمات المكتبة عبر موقعها الالكتروني.

- لا يحتاج تشغيل تقنية RSS إلى مسؤول خاص، بل يمكن تشغيلها من طرف مدير الموقع.

3.3.3.2.3 متطلبات خدمة الملخص الوافي للمواقع RSS

مع تسارع الأخبار والأحداث أصبحت خدمة الملخص الوافي للمواقع ذات أهمية كبيرة في جميع جوانب الحياة الاقتصادية والسياسية والتعليمية من خلال توفير أحدث المعلومات المتصلة بحياة الأفراد تجنباً لتكرار العمل وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

ولتقديم خدمة RSS بشكل أفضل لا بد من وجود متطلبات ضرورية لذلك وهي²:

- توقيت تقديم الخدمة للمستفيد في أوقات دورية متقاربة لتقليل الوقت الضائع بين النشر، وإخطار المستفيد بذلك.
- محتوى خدمة RSS لا بد أن تتضمن العناصر الأساسية التالية (عنوان الخبر، الملخص، رابط الاتصال بالخبر الأصلي أو مصدر المعلومات الأصلي في الموقع).

¹ - أحمد متولي، أحمد سعيد. مرجع سابق.

² - الحمزة. منير. مرجع سابق. ص. 317

- ضرورة متابعة ومسايرة التكنولوجيا الداعمة لتقنية RSS من أنظمة التشغيل وأجهزة حاسوبية متطورة وهواتف محمولة لاستلام الأخبار والمعلومات فور ورودها في الموقع.
- ضرورة التعاون بين الطبقة المرسله وهي جهة الخادم الذي يقوم بتجهيز المعلومات لنشرها بصيغة XML والجهة المستقبله وهي جهة المستفيد الذي يحتاج إلى قارئ للأخبار الذي يسمح باختيار المواقع والموضوعات المرغوب فيها.

4.3.3.2.3 طرق استخدام خدمة RSS

- تستخدم المواقع لغة الترميز الموسع XML لنشر الأخبار والمعلومات على عنوان واحد أو أكثر من عنوان، إذ بإمكان المستفيد الاشتراك فيه واستقبال كل ما هو حديث وجديد لتلك المواقع، وذلك بأكثر من طريقة، وأبرز طرق استخدام خدمة المخلص الوافي RSS نذكر:
- استخدام قارئ المخلصات RSS Reader: لقراءة واستقبال المعلومات الفورية على المواقع يتطلب قارئات تسمح بقراءة وعرض ملف XML واستقبال التحديثات بصفة مباشرة، وهناك نوعين من قارئات RSS.
- أ- قارئ على الخط المباشر: توجد العديد من المواقع التي تقدم خدمة التسجيل وقراءة روابط RSS، إذ يكفي التسجيل في هذه المواقع ونسخ الروابط الخاصة بالخدمة للاستفادة من المعلومات والتحديثات، ومن أبرز هذه المواقع¹ Blog lines , google reader, my google, my yahoo.
- ب- قارئ مدمج في متصفح الويب: اهتمت شركات تطوير برمجيات الإنترنت في الآونة الأخيرة بدمج قارئ RSS في المتصفحات المعروفة مثل Mozilla firefox وMicrosoft internet explorer، إذ أصبح بالإمكان تسجيل الروابط على شريط خاص على البرمجية والضغط على الأيقونة الخاصة بالربط، ليتم قراءة المعلومات الخاصة بالموقع دون الحاجة إلى الاشتراك أو الدخول إلى المواقع أو تثبيت برمجيات قراءة الروابط، حيث يتيح المتصفح للمستخدم اختيار الأخبار التي يرغب في متابعة تحديثاتها مباشرة من خلال Book marker الخاص بشريط القوائم في المتصفح².

5.3.3.2.3 استخدام RSS عبر البريد الإلكتروني

- انطلاقاً من كون البريد الإلكتروني الوسيط الأكثر شيوعاً وألفة من قبل المستخدمين، فقد عمدت العديد من المواقع إتاحة الاشتراك في تليقات RSS عن طريقه، إذ يكفي تسجيل عنوان البريد الإلكتروني من طرف

¹ - Bruce. Christine. Seven faces of information literacy in higher education. on line:

<http://sky.fit.qut.edu.au/bruce/inflit/faces1.html>. (Consulté le 19/8/2019)

² - Appleton. Margaret&Orr. Debbie.Meeting the needs of distance advancesin programme and research.new woles:center for information studies, 200, p. 15.

المستفيد ليصله مخلص للتدوينات الحديثة على الموقع. ويمكنه إلغاء الاشتراك في أي وقت إذ يتوقف إرسال تلك المخلصات مباشرة¹.

كما يمكن تقديم خدمة RSS عبر البريد الإلكتروني من خلال برنامج إدارة البريد الإلكتروني، بحيث يوفر البرنامج إمكانية إضافة روابط المخلص الوافي للموقع، ويقوم بجلب المخلصات من المواقع المحدودة².
 مما سبق نخلص إلى أن تقنية المخلص الوافي للمواقع أصبحت أهم أبرز سمات الجيل الثاني من الانترنت، ووسيلة لنشر محتويات مختلف المواقع في مختلف مجالات الحياة، والمؤسسات الوثائقية كغيرها من المؤسسات استفادت من هذه التقنية في تطوير وتوسيع خدماتها والوصول إلى مستفيديها، وسيتم التطرق إلى أهم تطبيقات هذه التقنية في مؤسسات المعلومات في فصل لاحق من هذه الدراسة.

خلاصة

مما سبق نخلص إلى أن وسائل التواصل الاجتماعي بخصائصها التقنية، وإيجابياتها المستمرة، ستستمر في الانتشار بشكل كبير، كونها أصبحت أكثر مظاهر شبكة الانترنت استقطاباً للأفراد والمؤسسات، حيث جعلت تبادل المعارف والتواصل والتفاعل بين أفراد المجتمع أمراً في غاية السهولة و السرعة وبشكل لاتزامني.
 وكون مؤسسات المعلومات سبّاقة لتبني كل جديد، فقد سارعت إلى تبني هذه الوسائل من أجل تعزيز العلاقة مع المستفيد، واستغلال ما تتيحه هذه التطبيقات من خدمات لإيصال المعلومات وتسويقها بالشكل والكيفية المناسبين لطبيعة المستفيد الذي أصبح ذو توجه رقمي، وهذا ما سيتم تناوله بالتفصيل في الفصل المقبل من هذا البحث.

¹ - Place, Emma. Atool for teaching.literacy : the RDN Victual Training Suite : Information and It literacy London: facet publishing, 2003. p. 177

² - خليفة، محمود عبد الستار. الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل لدراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0 - cybrarians journal - ع18، 2009 (تمت الزيارة يوم 2019/05/30. متاح على الرابط:

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382:-20-20-&catid=141:2009-05-20-09-52-31

الفصل الرابع

تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في
المكتبات ومراكز المعلومات

تمهيد

شكل ظهور وسائل التواصل الاجتماعي ونموها في الفترة الأخيرة أحد أبرز جوانب الشبكة العنكبوتية استقطابا للمستخدمين، إذ فرضت نفسها على المستخدمين لدرجة الإحساس بالمحاصرة جراء ما تتيحه هذه الوسائل من خدمات اتصالية وخدماتية لا مثيل لها، وتخطيمها للحواجز التقليدية بين الجمهور والمؤسسات الخدمية، كونها وضعت السلطة في يد المستخدم الذي أصبح شريكا في توليد المحتوى وإتاحته. على غرار باقي المؤسسات عكفت المكتبات ومراكز المعلومات على استضافة كل ما من شأنه تعزيز العلاقة بينها وبين المستفيد والتسويق والترويج للخدمات، فضلا عن جلبه نحوها، وتيسير سبل البحث والحصول على المعلومات الفورية بأبسط الطرق وأيسرها على مواقعها الإلكترونية، وكون وسائل التواصل الاجتماعي سمة هذا العصر فقد سارعت المكتبات ومراكز المعلومات إلى تبني فلسفتها والاستفادة منها في سبيل تقديم خدمات أفضل. وعليه يتم التطرق في هذا الفصل إلى أبرز الخدمات التي تقدمها وسائل التواصل الاجتماعي للمكتبات ومراكز المعلومات، والتركيز على أكثر هذه الوسائل استخداما في مجال العمل والمهنة المكتبية من خلال تبيان أهمية التخطيط لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي، ودورها في تسويق وترويج خدمات المعلومات، إضافة إلى أهم التطبيقات التي تتيحها بيئة وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات، وأبرز التقنيات الداعمة لجاهزية تطبيقاتها.

1.4 دوافع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

شكل ظهور تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي فرصة أمام المكتبات ومراكز المعلومات للظهور بشكل أفضل في بيئة الويب، كون هذه التطبيقات فرضت نفسها كآليات قوية لنشر المعلومات ووسيلة فعالة لترويج الخدمات والأنشطة، وتعزيز العلاقة مع المستفيد، ومنح ميزة تنافسية للمكتبة وأخصائي المعلومات في الوصول إلى تحقيق رضا المستفيد أمام تعدد قنوات الحصول على المعلومات. وهناك جملة من الأسباب تدفع بالمكتبات ومراكز المعلومات إلى توظيف وسائل التواصل الاجتماعي في سبيل تفعيل خدماتها ومرافقة مستفيديها، وأهم هذه الأسباب ما يلي¹:

- التكلفة وسهولة الاستخدام، إذ أن إنشاء حساب على وسائل التواصل الاجتماعي والعمل به أمر في غاية السهولة.

¹ - عبد النعم، عمر. لماذا تستخدم المكتبات وسائل التواصل الاجتماعي. متاح على الرابط:

<https://academy.aruc.org/blog/index.php?entryid=23>. (تمت الزيارة يوم 20/05/2019)

الفصل الرابع تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

- سهولة تواصل المكتبة مع روادها والمستفيدين المحتملين والتفاعل معهم عبر صفحاتها، من خلال إحداث عنصر الإثارة لديهم، كأن يتم عرض منشورة موجز عن أهم العمليات الفنية التي تجرى داخل المكتبة، أو فيديو عن أهم التكنولوجيات المستخدمة داخل المكتبة، أو صناعة منشور موجز وواضح ومفهوم عن أهم الأسئلة المرجعية مع إجاباتها التي ترد حديثا إلى قسم المراجع.

- معرفة انطباعات الرواد والمستفيدين حول جودة الخدمات المقدمة بالسلب أو الإيجاب من خلال البيانات الإحصائية المتحصل عليها من صفحة المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي، مما يجعل إدارة المكتبة تعيد النظر في سياسة تسويقها لمختلف الخدمات بالشكل الذي يضمن جلبهم نحوها. إضافة إلى هذه الدوافع هناك مزايا عدة لوسائل التواصل الاجتماعي للمكتبات جعلتها محل اهتمام من قبل الإدارة المركزية للمكتبات ومراكز المعلومات يمكن ذكرها في النقاط الآتية¹:

- ✓ الحصول على الآراء المباشرة من المستفيدين حول أداء المكتبة لأغراض التقييم الذاتي؛
- ✓ جعل العاملين بالمكتبة أكثر اندماجا وتوصلا مع جمهور المستفيدين؛
- ✓ تشجيع النقاش وإتاحة الفرصة للرد على تعليقات مستخدمي المكتبة؛
- ✓ التعريف بالأحداث و الأخبار والخدمات التي تقدمها المكتبة؛
- ✓ تطوير المجموعات و إنشاء مستودعات للمحتوى الرقمي التعاوني الخاصة بمجموعات متجانسة من المستفيدين؛
- ✓ زيادة استخدام مجموعات المكتبة من خلال الترويج للمقتنيات الموجودة والمتوقع ورودها إلى المكتبة؛
- ✓ التواصل مع المكتبات النظيرة لمتابعة المستجدات وتبادل الأفكار؛
- ✓ بناء الشعور المجتمعي والترابط بين المستفيدين بعضهم بعضا وبين إدارات المكتبات الأخرى؛
- ✓ إضافة المزيد من الجمهور للمشاركة في الأحداث والبرامج والفعاليات الخاصة بالمكتبة؛
- ✓ تحسين المستوى المهني للمكتبة والعاملين فيها.

¹- الغامدي، حنين سعود. الحاجة إلى تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة المكتبة - دراسة تطبيقية على مكتبة الطالبات في جامعة الأنعام والتكنولوجيا. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية . 2019، مج 25، ع 2، ص 289. متاح على الرابط: https://kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/DocLib/25_2/278-308.pdf (تمت الزيارة يوم 2021/12/25)

2.4 التخطيط لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات

1.2.4 مراحل التخطيط لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات ومراكز المعلومات

تمر عملية التخطيط لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات بمجموعة من المراحل المترابطة لتحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية المسطرة من طرف الإدارة العليا، وذلك وفق إستراتيجية واضحة، وأهم هذه المراحل ما يلي¹:

1- **مرحلة التحليل**: يتم في هذه المرحلة تحليل وسائل التواصل الاجتماعي من خلال تحديد الغرض والفرص والقيود التي قد تعترض العملية، إضافة إلى أهداف المؤسسة التي تساعد الأداة المناسبة لتحقيقها، وتحليل المنافسين الذين لديهم صفحات على وسائل التواصل الاجتماعي خاصة بهم، وتحديد نقاط القوة والضعف الأساسية بالمنافس من خلال المشاركة الفعلية على الخط المباشر، إضافة إلى إدارة المخاطر والإستراتيجيات المحتملة لتقليل من حجم الخطورة.

2- **بناء فرق العمل**: يتطلب التخطيط لاستخدام إحدى وسائل التواصل الاجتماعي فريق عمل أو لجنة تقوم بوضع إطار عمل لها، من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات وتطوير السياسات والإجراءات وأدلة العمل وتأمين البنية التحتية، وتقييم الاحتياجات التدريبية، ويضم فريق العمل متخصصين في الاتصالات والإدارة وتكنولوجيا المعلومات، للتخفيف من التهديدات والمخاطر التي تؤدي المحتوى المؤسسي المستضاف على نظام وسائل التواصل الاجتماعي كإدارة كلمة السر، التطبيقات الخبيثة، إضافة إلى مخاطر على الشبكة المؤسسية من طرف العاملين أنفسهم عند الاستخدام الشخصي لوسائل التواصل الاجتماعي، كما يتم في هذه المرحلة تحديد المسؤوليات والأدوار بهدف تطوير وتجهيز الإستراتيجية المصممة لهذه الوسائل لتنفيذ أنشطة قياس ومراجعة منتظمة.

3- **موافقة الإدارة المركزية**: تتم موافقة الإدارة العليا على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كآلية جديدة لتقديم خدمات المعلومات بعد تقديم طلب من أمناء المكتبات ومقابلة مسؤولي الإدارة العليا لتقديم عرض مختصر يوضح كيفية دمج وسائل التواصل الاجتماعي مع وسائل الاتصال الأخرى المستخدمة في تقديم الخدمات، ويحتوي هذا العرض على إحصائيات حول المستفيدين الذين يتعاملون مع تطبيقات الويب 2.0 ويستخدمونها فعلياً، ونماذج ناجحة لمكتبات مشابهة تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات، إضافة إلى توزيع استمارة لاستطلاع رأي المستفيدين حول هذه الخطوة.

¹- عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 836

الفصل الرابع تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

4- اقتراح سياسة الاستخدام : أتاحت وسائل التواصل الاجتماعي فرصا وإمكانيات سواء تعلق الأمر بعملية الاتصال والتواصل مع المستخدمين، أو إتاحة خدمات المعلومات وتسويقها الأمر الذي تطلب وضع سياسة ناجحة تضبط وتنظم سيرورة العمل داخل بيئتها للموظفين والمستخدمين معا. وحسب **غدير مجدي عبد الوهاب** يقصد بالسياسة الميثاق الأخلاقي الذي يوفر تعريفا لوسائل التواصل الاجتماعي التي تستخدمها مؤسسات المعلومات، وإجراءات استخدامها من حيث الواجبات والحقوق والمبادئ التوجيهية التي توضح للموظفين الذين ينشرون بالنيابة عن المؤسسة نوع المعلومات التي يمكن مشاركتها، والقواعد التي يجب إتباعها، وتحتوي السياسة على معايير تبيح للمستخدمين معرفة المشاركات والتعليقات المقبولة وغير المقبولة على صفحات المؤسسة على وسائل التواصل الاجتماعي، والإجراءات المتخذة مع غير المقبول منها، وتهدف تلك السياسة إلى تجنب أية مسألة أو مسؤولية قانونية تقع على عائق المكتبات نظير إساءة استخدام صفحاتها على هذه الوسائل. ونقلا عن كل من **كوي Kooy وستينر Steiner** تم وضع مجموعة من العناصر التي يجب أن تحتويها سياسة المكتبات عبر استخدامها لوسائل التواصل الاجتماعي موضحة بالشكل التالي¹:



الشكل رقم (19): العناصر المكونة لسياسة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي

هذا ويرى بعض المختصين أنه من بين نقاط الضعف التي تكثف عملية التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي هي بداية التعامل معها بدون تخطيط مسبق يضمن نجاح الجهود المبذولة من أجل الترويج للمكتبة

¹ عبد الوهاب، غدير مجدي. سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأجنبية- دراسة تحليلية مع استنباط سياسة للمكتبات العربية. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الخط: <http://fr.scribd.com/document/372344710>. (تمت الزيارة يوم 2019/04/25)

وخدماتها عبر حساباتها على وسائل التواصل الاجتماعي، كما يكتنف بعض الممارسات الجفاء والبعد عن اهتمامات المجتمع المستهدف من التواجد في بيئة هذه الوسائل، كعدم استخدام لغة قريبة من لغة المستخدمين، مما يؤدي إلى عزوفهم عن التواصل والتفاعل مع تلك المواقع¹.

تأسيساً لما سبق نخلص إلى أن الاستخدام الجيد لوسائل التواصل الاجتماعي عبر مواقع المكتبات عامة والمكتبات الأكاديمية خاصة يستوجب تخطيط مسبق من طرف الإدارة العليا من خلال وضع سياسة تتصف بالمرونة والوضوح وقابلة للتعديل والتحين إذا اقتضت الضرورة ذلك.

2.2.4 خطوات استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

يعتبر التخطيط عنصراً هاماً في أي عملية إدارية بل هو أولى مراحلها وأحد ركائز العمل المنظم الذي يؤدي إلى تحديد الأهداف والغايات المسطرة من أي جهد فردي كان أو جماعي، واعتبار من كون وسائل التواصل الاجتماعي من أقوى وسائل الاتصال في المؤسسات عامة ومؤسسات المعلومات خاصة، فقد لزم الأمر وضع سياسة رشيدة وواضحة تبين كيفية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع جمهور المستخدمين وتقديم خدمات أفضل، تحقيقاً لاحتياجاتهم المتغيرة، وفي سبيل تحقيق ذلك وضعت خطوات عملية من قبل المختصين في علوم المعلومات من أجل بناء علاقة بين المكتبات ووسائل التواصل الاجتماعي نوردها في النقاط التالية²:

- 1- تحديد الأهداف التي تسعى المكتبة إلى تحقيقها من خلال استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال الاجتماع بالعاملين، ووضع تصور وخطة واضحة الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها.
- 2- وجود أمين مكتبة مسؤول لديه خبرة في استخدام الويب 2.0 وخبرة في استخدام تطبيقاته، حيث يقوم بوضع إعلانات المكتبة وأنشطتها أول بأول.
- 3- التسويق لحسابات المكتبة على وسائل التواصل الاجتماعي من خلال الإعلان عنها في موقع المكتبة الرسمي على الإنترنت، وفي المجموعات المهنية المتخصصة الموجودة على الشبكة العنكبوتية وداخل المكتبة، عبر وضع كتيبات بها حسابات التواصل المختلفة للمكتبة عبر المواقع الإلكترونية.

¹ - أحمد، أسامة سلامة. أساسيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العربية. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الخط: <http://fr.scribd.com/document/372344710>. (تمت الزيارة يوم 2019/04/25)

² - الرندي، بشاير سعود. وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تسويق خدمات المعلومات في دولة الكويت. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الخط: arab.afli.org/main/post_delaits.php?alias=AFLI_28/book. (تمت الزيارة يوم 2019/03/12)

- 4- الصياغة اللغوية السليمة الصحيحة لما يكتب في مواقع التواصل الاجتماعي.
 - 5- تنظيم الصور الفوتوغرافية في اليوم، وإعطاء وصف لكل صورة، ورأس موضوع وفق خطة معتمدة من المكتبة.
 - 6- تخصيص مكان لمقاطع الفيديو و تنظيمها في مجموعات وإعطاء وصف لكل ملف فيديو، ورأس موضوع وفق خطة تصنيف معتمدة من المكتبة ليسهل البحث عنه، أو إنشاء قناة خاصة بالمكتبة على موقع اليوتيوب مثلاً.
 - 7- الإعلان عن الدورة التدريبية والمؤتمرات وورش العمل والوظائف الخالية، وتوفير روابط على وسائل التواصل الاجتماعي بالتفصيل.
 - 8- التعريف بإصدارات المكتبة والكتب الجديدة التي تصل إلى المكتبة والتعريف بها.
- ويستند بنجاح توظيف وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات ومراكز المعلومات إلى وجود مجموعة من المتطلبات الأساسية لدى العاملين بها ومنها ما يلي¹:
- الموارد البشرية والثقافة التنظيمية : إذ يجب على العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات إجراء تغييرات سلوكية مثل ترسيخ مبدأ التعليم الذاتي والمستمر لديهم، واكتساب ثقافة تشارك المعلومات والحث على الإبداع والابتكار، وذلك لرفع مستوى كفاءة الأداء، وإيجاد نظم اتصالية فعالة مع محيطها الداخلي والخارجي
 - الثقافة المعلوماتية: أي ضرورة معرفة كافية بكل وسائل التواصل الاجتماعي، وخصائص كل وسيلة لتوظيفها بالشكل الصحيح، بغية تحقيق الأهداف المرجوة من القيادة المركزية
 - القيادة التنظيمية : لا بد وجود قيادة إدارية لها رؤية وإستراتيجية واضحة نحو تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي، والقدرة على مراعاة الدقيق العام والمسؤولية القانونية لاستخدامها.
 - تكنولوجيا المعلومات: لا بد من وجود بنية تكنولوجية قوية، وتصميم شبكة داخلية متطورة تشمل إدارة المحتوى دروبال الذي يدعم تكامل وسائل التواصل الاجتماعي.
 - ضرورة صياغة خطة واضحة المعالم لتوظيف وسائل التواصل الاجتماعي.
- إضافة إلى هذه المتطلبات، ولضمان دخول المكتبات ومراكز المعلومات إلى بيئة وسائل التواصل الاجتماعي وجعلها بيئة ديناميكية تفاعلية مع محيطها الداخلي والخارجي، لا بد لأخصائي المعلومات الإلمام بمجموعة من المهارات اللازمة لذلك أبرزها ما يلي²:

¹ - محمد، دعاء أحمد خلف. مدى استخدام وسائل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية: دراسة حالة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. 2018، مج5، ع4. ص.ص 131-187. متاح على الرابط:

https://ijlis.journals.ekb.eg/article_69457_734cb2f682fcc85ea9e4deb7d621efa.pdf (تمت الزيارة يوم 2019/03/20)

² - بن زكاة، وسام. مرجع سابق. ص46

- ✓ معرفة تنشيط منتدى أو مجتمع افتراضي؛
- ✓ الفهم والتمكن من المبادئ التقنية والبرمجيات الأساسية لوسائل التواصل الاجتماعي؛
- ✓ التمكن من وظائف الأدوات والتطبيقات التي يقدمها الجيل الثاني للويب كالمدونات، الفضاءات التفاعلية عن بعد، الشبكات الاجتماعية؛
- ✓ إمتلاك القدرات التعبيرية للوساطة الرقمية؛
- ✓ فهم الفرص والاضافات التي يتيحها الويب 2.0؛
- ✓ التمكن من استعمال مصادر المعلومات على الخط؛
- ✓ تطوير استراتيجيات موجهة للبحث الموحد والتعامل مع معايير الرابط المفتوح.

3.4 وسائل التواصل الاجتماعي وتسويق خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات

1.3.4 التسويق في الفكر المكتبي: النشأة وتطور المفهوم

تعود بدايات ظهور مصطلح التسويق في بيئة المكتبات إلى عام 1876 في أول مؤتمر لجمعية المكتبات الأمريكية، حين طرحت فكرة تحسين العلاقات بين المكتبات والمستفيدين، وتوالت بعدها استعمال المصطلح في لغة المكتبيين، ففي سنة 1896 في مؤتمر جمعية المكتبات الأمريكية ALA تحدثت لوتي ستيرنز **Streamers** عن الاستثمار في المؤسسات، وفي سنة 1963 في مؤتمر الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA تم التأكيد على ضرورة نشر مقالات من أجل التعريف بالطرق الجديدة للتسيير والإدارة العلمية، بهدف جذب أكبر عدد ممكن من المستفيدين نحو المطالعة وارتياح المكتبات¹.

أما تسويق خدمات المكتبات فتعتبر المكتبات الأمريكية أول من استخدم هذا الأسلوب من خلال الاستعانة بالأساليب التسويقية الجيدة والحصول على تأييد معنوي ومادي من قبل المستفيدين خلال العجز الاقتصادي في سنوات السبعينات من القرن الماضي². وقد زاد اهتمام الهيئات والجمعيات المهنية بالتسويق وفلسفته وأساليبه مع ظهور قواعد وبنوك المعلومات، حيث أنشئت أقسام خاصة بالتسويق تابعة لها، مثل قسم تسويق المكتبات العامة الذي تأسس عام 1989 التابع لجمعية المكتبات العامة الأمريكية، قسم الإدارة والتسويق التابع للاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات الذي تأسس عام 1997، وفي عام 2001 أطلق هذا الأخير في مؤتمره

¹ - لعمرسي، أمال. مدخل إلى تسويق الخدمات في المكتبات. بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2019. ص. 35

² - سليم، تيسير اندراوس. دور المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في تسويق خدمات المعلومات من وجهة نظر العاملين فيها: محافظة أربد. الأردن. *Cybrarians Journal*. ع 27، ديسمبر 2011. (تمت الزيارة يوم 2019/03/15). متاح ع لي الرابط: www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=602:2011-12-01-22-08-45&catid=253:2011-11-28-21-19-37&Itemid=87

السنوي حملة عالمية للتسويق في مجال المكتبات تحت شعار - حملة مكتبة العالم - بهدف زيادة الوعي بأهمية وقيمة المكتبات في القرن الواحد والعشرين، أما على المستوى العربي تعتبر دولة الكويت لها السبق في الاهتمام بالتسويق حيث تم في سنة 1998 إدخال مقاييس التسويق في المقررات الدراسية في أقسام علوم المكتبات والمعلومات¹.

2.3.4 خدمات المعلومات

الخدمة في مفهومها البسيط هي كل عمل أو فعل غير ملموس يقدم من طرف إلى طرف آخر، يستهلك وقت تقديمه، على أساس غير ربحي، أما خدمات المعلومات فقد عرفت على أنها "تلك الأنشطة والخدمات والإجراءات والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث أو المستفيد إلى مصادر المعلومات التي يحتاجها بأسرع الطرق وأيسرها من أجل إشباع ما لديه من حاجة للمعلومات"²، أما قموح، ويدر الدين فيريا بأنها "النتيجة النهائية التي يحصل عليها المستفيد من المعلومات، والتي تأتي نتيجة التفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد نادية وبشرية، فضلا عن تنفيذ بعض العمليات والإجراءات الفنية"³.

كان لظهور وسائل التواصل الاجتماعي تأثيرا واضحا على طريقة التواصل بين أفراد المجتمع، حيث أصبح الفرد أكثر جاذبية لهذه الوسائل بما في ذلك المختصين في حقول المعرفة من خلال الترويج للأفكار والهويات وما يدور في خواتمهم عبر صفحات هذه الوسائل، حتى الشركات والمؤسسات الاقتصادية ومؤسسات المعلومات المختلفة أصبحت لها صفحات عليها للتواصل مع الزبائن وترويج المنتجات وتسويق الخدمات، والمكتبات كغيرها من المؤسسات عكفت على التواجد في بيئة الجيل الثاني للانترنت من خلال إنشاء صفحات لها بغية الترويج والتسويق لخدماتها، وتعزيز العلاقة بينها وبين جمهور مستفيديها.

¹ - العمروس، أمال. مرجع سابق. ص. 38

² - بونيف، محمد لمين. تسويق خدمات المعلومات عبر شبكة الانترنت بالمكتبات الجامعية الجزائرية - دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة مسيلة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. 2011، مج 1، ع 1. ص. 142-155. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/62177> (تمت الزيارة يوم 2020/11/25)

³ - قموح، نجية؛ عطية، بدر الدين. خدمات المكتبات المتاحة على مواقع ويب المكتبات الجامعية: دراسة مقارنة بين موقعي مكتبة جامعة الأمير عبد القادر ومكتبة جامعة الجزائر 1. متاح على الرابط : <http://www.Univ.Constantine2.dz/instbiblio/wp-content> . (تمت الزيارة يوم 2019/02/20)

وفي ظل وجود تطبيقات حديثة تستهوي المستفيد إلى الانجذاب نحوها، وتزايد المنافسة بين المؤسسات في العصر الرقمي أصبح لزاما على المكتبات استغلال ما تتيحه وسائل التواصل الاجتماعي لصالحها من خلال استغلال قنوات التسويق وخصائصها المبنية على تكنولوجيات وتقنيات الويب 2.0.

3.3.4 تسويق خدمات المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي

التسويق مصطلح شائع في المجالات الاقتصادية والتجارية إلا أن له دلالات واسعة في تخصص المكتبات والمعلومات، فقد عرفه كل من **Waugh** و **Noel** على أنه "بيع منتجات المعلومات للباحثين، وإبقائهم على علم بأنشطة المكتبة وإشراكهم في تنمية مجموعاتها المختلفة"¹. فيما حدده **الكندي والصقري** بأنه "مفهوم يتعلق بزيادة نسبة وعي المستفيدين بخدمات المكتبة ومواردها الحالية، باستخدام مختلف الأدوات والتكنولوجيات، بغرض دفع المستفيد لاستخدام هذه الخدمات والموارد، كما يتمثل في عملية الوصول للمستفيد وإعلامه بخدمات المكتبة وأنشطتها المختلفة، وذلك من خلال تبني مجموعة من الأدوات التي تناسب فئاتهم المختلفة في العصر الحالي"². أما تسويق خدمات المعلومات عبر وسائل التواصل الاجتماعي فيحدد على "أنه استخدام تقنيات الويب 2.0 كشبكات التواصل الاجتماعي والمدونات والويكي، أو أي أدوات مشاركة أخرى على شبكة الانترنت، بهدف التسويق أو البيع، أو العلاقات العامة، أو خدمة الزبون، وإتاحة التفاعل مع الشركات التجارية، ومؤسسات المعلومات، بدلا من أن يكونوا مستهدفين من وسائل باتجاه واحد، وفتح قنوات التواصل والتحاور مع المستفيدين"³، ويعني أيضا "مجموعة الأنشطة التي تهدف إلى تعزيز التبادل و البناء السريع، والاستجابة بين موردي خدمات المكتبات والمعلومات والمستفيدين الفعليين والمحتملين، وهذه الأنشطة تعنى بإنتاج هذه الخدمات وتكلفتها وطرق توصيلها وطرق تحسينها"⁴.

¹ -Noel, Robert E ;Waugh ,Timathy. Marketing library and information services : comparing experiences at large institutions. In: putting knowledge to work. On line: <http://units.sla.org/division/ds/iv-abbott.pdf>. (Consulté le 13/09/2019)

² -الكندي، سالم سعيد على؛ الصقري، ناصر على. شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات ودور المستفيد في العملية التسويقية. المجلة العراقية للمعلومات. 2012، مج 13، ع 1- 2. ص. 47-80. متاح على الرابط: <http://www.iasj.net/> (تمت الزيارة يوم 2019/03/25) iasj.net/?func=fulltext&aId=71984

³ - مشاركة، نور الدين. دور التسويق عبر شبكات التواصل الاجتماعي في إدارة العلاقة مع الزبون. معلومات متاحة على الرابط: http://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/7904/mechara_Nourddine.pdf (تمت الزيارة يوم 2019/09/12)

⁴ - الممداحة، أحمد نافع؛ عزات، محمد. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. عمان: دار المعتر، 2009. ص. 38

وعليه فتسويق خدمات المعلومات في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي عبارة عن كل الأنشطة التي تستهدف مختلف فئات المستخدمين للتواصل و التفاعل بين مختلف المصالح التابعة للمكتبة والمستخدمين، باستخدام الوسائل التكنولوجية الكفيلة بتقديم خدمات الترويج والتسويق فور ووردها على موقع المكتبة.

1.3.3.4 تسويق الخدمات في المكتبات عبر وسائل التواصل الاجتماعي

تتصف وسائل التواصل الاجتماعي بالسرعة، والتفاعلية، والمشاركة في تسهيل عملية تسويق الخدمات والوصول إلى المستخدم بأقصى سرعة وبأقل تكلفة ممكنة، والمكتبات بطبيعتها بيئة جذابة للتقنية، فقد استفادت من هذه الوسائل في مجالات عدة كأنظمة التحرير الإلكتروني، وأنظمة الاجتماعات الإلكترونية والتصوير الإلكتروني وغيرها، ومن أهم الخدمات المكتبية التي يمكن تسويقها عبر وسائل التواصل الاجتماعي فهي متعددة حسب خصائص ومميزات كل وسيلة، وأهم هذه الخدمات عموماً نذكر¹:

- توفير معلومات عن المصادر الجديدة.
- تقديم أخبار ومعلومات لأمناء المكتبات وتوفير البحوث.
- استقبال الاستفسارات والرد عليها.
- تسويق الخدمات المرجعية والبحث في المكتبة.
- تمكين المستخدمين من تقاسم الموارد وتبادل التعليقات والمعلومات حيالها.
- إنشاء اتصالات مع مكتبات أخرى وتسويق خدمات المكتبة مع مكتبات أخرى في أنحاء العالم.
- تسويق برامج المكتبة المختلفة من اجتماعات وورش عمل وذلك بإنزال فيديوهات على مواقعها.
- وقد اعتبرت شبكات التواصل الاجتماعي مثل شبكة فايسبوك وماي سبيس أحد أهم الأدوات المفيدة للتوعية والتسويق للمكتبات الجامعية، كونها من أشهر الشبكات استخدامها بين طلاب الجامعات، إذ تتيح إمكانية عرض خدمات المعلومات للطلاب وإعلامهم بالأنشطة التي يقدمونها، وحسب العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على العديد من المكتبات الأكاديمية تستعمل أدوات التواصل الاجتماعي كالمدونات، وشبكات التواصل الاجتماعي في²:
- الإحاطة بالكتب الجديدة في المكتبة.
- نشر الأخبار المتعلقة بالجامعة وأنشطتها.

¹ -Ikonne, Nkechi, Chinyere&Ezdukama. Marketing of information services in the social media from work of communication. Retrived From: <http://www.vnanpublication.com/IJSRM2013/10%20october/1.pdf>. (Consultée le 13/09/2019)

² - الكندي، سالم سعيد علي؛ الصقري، ناصر علي. مرجع سابق. ص. 55

- الإعلان عن الفعاليات والأنشطة المقدمة في المكتبة.
 - الإعلان عن المجالات الإلكترونية وخدمات قواعد البيانات المتوفرة.
 - الإعلان عن ورش العمل والدورات التدريبية والمحاضرات بالمكتبة.
- كما يمكن لهذه الشبكات مساعدة المكتبات لتسويق خدماتها وخاصة موقع الفايسبوك الذي يتيح مجموعة من التطبيقات منها¹:
- دليل أمين المكتبة LibGuides Librarian، الذي يسمح لامناء المكتبات بعرض هذه الأدلة في ملفاتهم الخاصة والبحث في فهارس المكتبة.
 - أمين المكتبة Librarian، يمكن هذا التطبيق من توفير صلات الكتب وغيرها إلى أمين المكتبة .
 - تطبيق Books IRead، والذي يسمح للمستخدمين و أمناء المكتبات بالدخول إلى رفوف افتراضية، ومساعدتهم على تصنيف العناوين وقائمة الكتب، والتعرف على الكتب المفضلة لدى القارئ.
 - تطبيق Copac Search والذي يتيح لأمناء المكتبات القدرة على البحث في فهارس المكتبات عن طريق شبكة الفايسبوك.

هذا وقد وضع بعض المختصين في حقل المكتبات اقتراحات تساعد المكتبات على تطوير خدماتها والتسويق لها عبر مجموعة من الخصائص تتوفر عليها مخلف وسائل التواصل الاجتماعي، والتي إذا وضعت بشكل إيجابي سيؤدي إلى تطوير خدماتها، فقد قدم لاندس Landis مجموعة من المقترحات عند استعمال وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات المكتبية منها إنشاء دليل للمواضيع، نادي للكتب الإلكترونية، مجموعة المناقشات والاستفسارات، وضع خطة تسويقية لمصادرها وخدماتها تشمل روابط إلى مصادر المعلومات والإحاطة بها، الإعلان عن أخبار المكتبة وفعاليتها².

وحسب دراسة الكندي والصقري أن حضور المكتبات الأكاديمية العالمية على وسائل التواصل الاجتماعي قليل مقارنة بالمكتبات العامة، والسبب في ذلك يرجع إلى قلة الوعي بأهمية استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية، أو اكتفاء البعض منها بتطوير مواقعها الخاصة التي تعرض من خلالها خدماتها المختلفة، أو نتيجة غياب المهارات المطلوبة للتعامل مع هذه الوسائل وقلة المعرفة بالتطبيقات التي تتيحها³.

¹ - نفس المرجع

² - Landis, C.A social net working primer for librarians. Journal of access services.2010, v 7. New York: Neal schuman publishers. On ligne: Trandf on line.com/doi/abs/10.1080/15367967.2010.508301.(Consulté le13/09/2019)

³ - الكندي، سالم سعيد علي؛ الصقري، ناصر علي. مرجع سابق. ص. 71

2.3.3.4 إستراتيجية تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات الجامعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي

فرضت وسائل التواصل الاجتماعي على مؤسسات المعلومات ضرورة وضع إستراتيجية تسويقية من اجل ترويج وتسويق خدماتها بأبسط الطرق وأيسرها، من خلال التعرف على طبيعة مستخدميها وحاجاتهم المختلفة من المعلومات، وقد وضعت جملة من المقومات المتعلقة بتسويق خدمات المعلومات نوردها فيما يلي¹:

- حصر فئات مستخدمي المكتبات الجامعية؛

- تحديد حاجتهم من المعلومات ونمط تغييرها؛

- ترتيب الخدمات حسب أفضليتها بالنسبة للمستخدم؛

- التعرف على مقومات الخدمة الجيدة وميزتها التنافسية؛

- إمكانية ابتكار خدمات جديدة؛

- التكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة.

ومن أجل إتباع إستراتيجية ناجحة قدم مكتب الدراسات التابعة لشركة فورست أنترناشيونال نموذجا أسماه

Post والمختصر في أربع (4) خطوات (الجمهور المستهدف **people**، الأهداف **objectifs**، الإستراتيجية **strategy**، التكنولوجيا **technology**):²

3.3.3.4 المستخدم ودوره في تسويق خدمات المكتبات ومراكز المعلومات

إن ما يميز عصر وسائل التواصل الاجتماعي هو أن المستخدم أصبح عنصرا مشاركا في توليد المحتوى، إذ أن

التفاعل بين الأعضاء المشاركين عبر صفحاتها، والمشاركة في طرح الأفكار وعرض المقترحات والمساهمات يساهم

بطريقة غير مباشرة في عملية التسويق. فقدرة المستخدم على توليد المحتوى تكمن في المشاركة بمحتوى جديد وإدارته

وتحريره عبر وسائل التواصل الاجتماعي التي تمكن من تناقله لبقية المستخدمين الذين يقومون بتمريره إلى أعضاء

آخريين سواء كانوا من أعضاء المكتبة أو مكتبات أخرى، كما يستطيع المستخدم إرسال رسائل تتضمن دعوات عبر

منصات وسائل التواصل الاجتماعي التي ترسل تنبيهها للأعضاء بوجود محتوى على صفحاتهم، للاطلاع على

كتاب أو اقتراح مجموعة معينة للإعارة، كما أن مجموعة المناقشة تتيح للمستخدمين عرض أفكارهم ومقترحاتهم

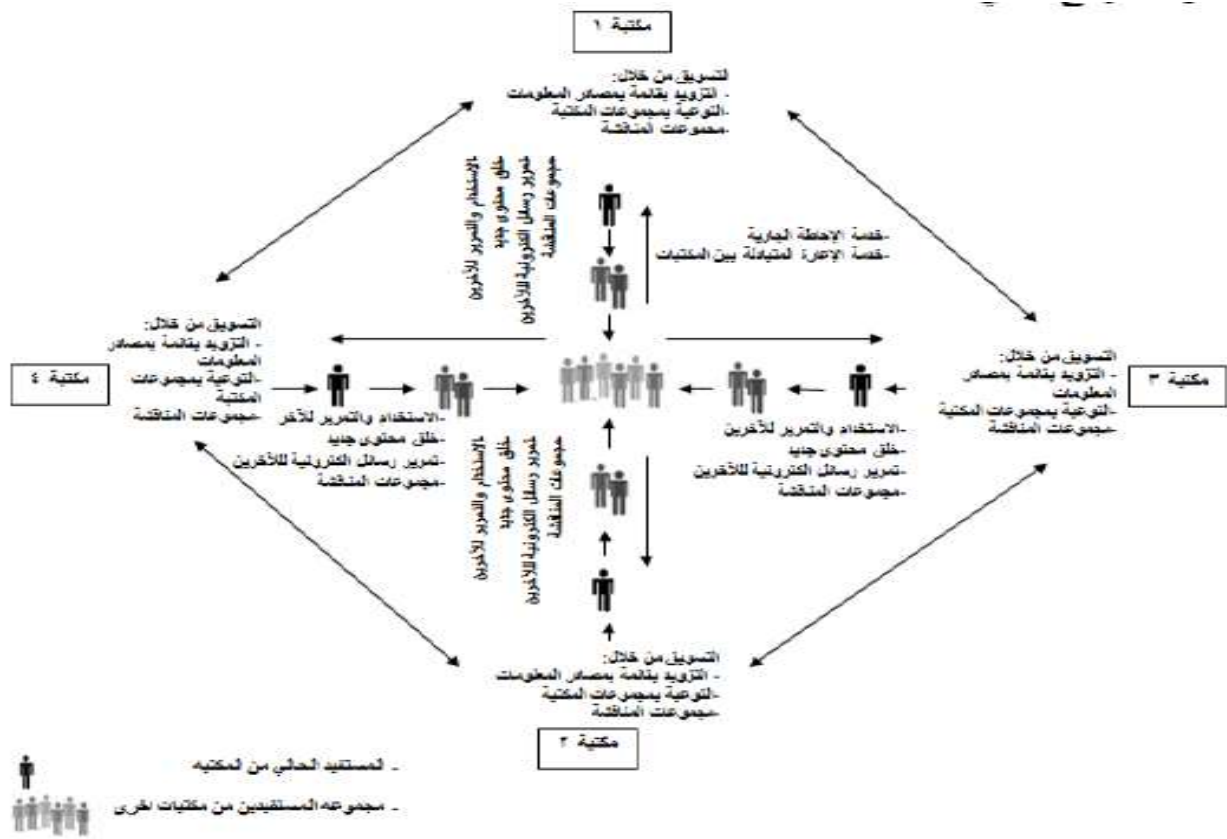
حول مجموعات المكتبة ومناقشة محتوياتها، وبذلك فهم يقومون بالتسويق لمجموعات معينة بالمكتبة.³

¹ - عليان، ربي مصطفى؛ السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات. عمان: دار صفاء، 2004. ص.ص. 101 - 103

² - http://0sabab.blogspot.com/2018/04/blog-post_6.html. (consulté le 25/05/2020)

³ - Anderson. P. What is web 2.0 ? ideas, Technologies and implication for educatio. JISC Technology and standards watch, Technical report. On ligne: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.108.9995&rep=rep&type=pdf>. (Consulté 13/09/2019)

ويمكن تمثيل دور المستفيد ومساهمته في تسويق خدمات المكتبة من خلال النموذج التالي¹:



الشكل رقم (20): مساهمة المستفيد في تسويق خدمات المكتبة

4.4 تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

سعيًا منها لتحقيق رضا المستفيد وتلبية احتياجاته الآنية عمدت المكتبات ومراكز المعلومات إلى تبني أية وسيلة جديدة تتيح إيصال المعلومات للمستخدمين، فقد كانت أولى المرشحين باستخدام تطبيقات الويب 2.0 في تقديم خدماتها للمستخدمين، فقد ظهر مصطلح الجيل الثاني من المكتبات Library 2.0 في أوائل 2006 حين صاغه الباحث مايكل كيسي Michael Casey ضمن مقاله المعنون مكتبيون بلا حدود بمدونته الشخصية Crunch Library، وعرفت الفترة ما بين أواخر 2007 و 2009 التحول الحقيقي للمكتبات إلى جيلها

¹ - الكندي، سالم سعيد علي؛ الصقري، ناصر علي. مرجع سابق. ص. 73

الثاني في مختلف دول العالم، ماعدا المكتبات العربية التي بدأ عدد قليل منها في استخدام تطبيقات الويب 2.0 مع بداية 2010 كمكتبة الإسكندرية ومكتبة جامعة الملك سعود¹.

وفي محاولة منها لجذب المستخدمين والارتقاء بمستوى الخدمات وتوسيع نطاقها، لجأت أغلبية المكتبات ومراكز المعلومات إلى استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، فحسب دراسة قدمت سنة 2016 على المكتبات الأكاديمية الأمريكية توصلت إلى أن أغلبيتها تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع المستخدمين من أجل إتاحة خدماتها، كنشر أخبار المكتبة، إشعار المستخدمين بالفعاليات المقامة، أو المزمع إقامتها، خدمات الإحاطة الجارية، البض الانتقائي للمعلومات عبر مختلف وسائل التواصل، مما في كسر جميع الحواجز التي قد تعيق استفادة المستخدمين من خدمات المكتبة، وإتاحتها بشكل دائم، مما عزز العلاقة بين المكتبة ومستخدميها².
والجدير بالذكر أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات يتطلب دراسة معمقة للمستخدمين لمعرفة اهتماماتهم واتجاهاتهم، من خلال وضع ميثاق أخلاقي كفيل بتلبية احتياجاتهم وبين الواجبات والحقوق والمبادئ التوجيهية لنوع المعلومات التي يمكن للمكتبات ومراكز المعلومات مشاركتها، ومختلف المعايير التي تتيح للمستخدمين معرفة نوع وطبيعة المشاركات والتعليقات المقبولة والمرفوضة على مواقعها، تجنباً لأي متابعة قانونية قد تقع على عاتق المكتبة بسبب إساءة استخدام صفحاتها على هذه الوسائل، وعليه يتم التركيز في هذه الدراسة على أكثر الوسائل تطبيقاً واستخداماً من قبل المكتبات ومراكز المعلومات.

1.4.4 تطبيقات المدونات الإلكترونية بالمكتبات ومراكز المعلومات

شكل ظهور المدونات الشخصية الإلكترونية في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا في تسعينيات القرن الماضي قفزة نوعية في عالم النشر الإلكتروني، نظراً لسهولة استخدامها ومجانيتها لإنشائها، وتسمح بنشر وإتاحة المعلومات والتعليقات والمشاركات بين مختلف شرائح المجتمع وبصورة أكثر فعالية من غيرها من وسائل الاتصال الأخرى، وانطلاقاً من كونها أكثر وسائل الاتصال شهرة وانتشاراً سارعت مكتبات ومراكز المعلومات على غرار المؤسسات الأخرى إلى توظيفها واستخدامها كوسيلة لجذب المستخدمين من أجل تقديم خدمات أفضل، وتفعيل العلاقة بينها وبين جمهور مستخدميها.

¹ - الطيب، آلاء جعفر صادق محمد. المكتبة في جيلها الثاني Library 2.0 (الفلسفة، النشأة، المفهوم، البيئة). الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2012. ص. 20

² - التميمي، فيصل عبد العزيز. مرجع سابق. ص. 14

فالمدونات الإلكترونية تساعد في مشاركة المعلومات مع المستخدمين كونها أداة ممتازة لمشاركة المعلومات مع أمناء المكتبات الآخرين، وأداة تطوير مهنية من خلال التواكب وإجراء مناقشات مهنية ووقتيّة عن القضايا التي تثير في مجال المكتبات¹. ويمكن أن نميز نوعان من المدونات الإلكترونية في مجال المكتبات والمعلومات:

- مدونة المكتبيين Librarian's Blogs: وهي تلك المدونات التي ينشئها ويتوافر على إدارتها أخصائيو المكتبات سواء كانوا ينتسبون أو لا ينتسبون لأحد مرافق المعلومات، ويهدف هذا النوع من المدونات إلى العمل كمنتدى للمناقشة وتبادل الآراء والمعلومات والخبرات فيما بين المكتبيين، والإعلام عن الأحداث الجارية التي تدور على جبهة البحث في المجالات المختلفة وخاصة فيما يتصل بتقنية المعلومات وما يدور حولها من قضايا، إضافة إلى الإشهار عن الاجتماعات المهنية (المؤتمرات، والندوات...)، قبل انعقادها والإشعار عن محتوياتها بعد انتهائها، والتعرف على الإصدارات الحديثة من كتب ودوريات والتقارير وغيرها².

وتوجد على المستوى العربي ما يزيد عن سبعة عشر مدونة يقوم على إنشائها وإدارتها أخصائيو المكتبات والمعلومات، إذ تعد مدونة المكتبيين العرب أولى المدونات في مجال المكتبات والمعلومات والإعلام عن مصادر المعلومات، والآراء والأخبار العربية والعالمية في البيئة الإلكترونية والورقية، إضافة إلى مدونات أخرى كمدونة علم المكتبات والمعلومات، ومدونة المكتبات العربية. أما على المستوى العالمي فيوجد العديد من مدونات المكتبيين صنفت إلى خمس فئات، (مدونات المكتبيين العامة، مدونات المكتبيين المتخصصة، مدونات المكتبيين الإعلامية، مدونات المكتبيين الشخصية)³.

2- مدونات المكتبات Library Blogs: وهي تلك المدونات التابعة لمرافق المعلومات، يتم إدارتها من قبل واحد أو أكثر من أخصائيي تلك المرافق، كما أنه ينبغي أن يكون لها حضور على موقع المكتبة أو على الأقل يتم إعداد رابط لها على الموقع، كما يمكن استضافتها من خلال خدمة خارجية توفر الوصول إلى المدونة مقابل تكلفة مادية ضئيلة، وتكون هذه المدونات موجهة بصفة أساسية إلى المستخدمين من تلك المكتبة ويسعى هذا النوع من المدونات إلى تحقي أهداف أساسية تتمثل في نشر تقارير النشاطات الخاصة بمشروعات معينة في المكتبة، ونشر قائمة الإضافات، والإعلان عن الخدمات الجديدة، والترويج لها، إضافة إلى الإشعار عن مواقع الانترنت المجانية

¹ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 212

² - فراج، عبد الرحمان. المدونات الإلكترونية مع إشارة خاصة إلى مدونات المكتبات والمكتبيين. مجلة المعلوماتية. 2006، ع 14. ص. 13.

³ - إسماعيل، شيماء إسماعيل عباس. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدر للمعلومات مع إشارة خاصة لمدونات المكتبات ومدونات المكتبيين. Cybrarians journal، ع 13، 2007. متاح على الرابط:

http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=536:2011-07-21-09-46-08&catid=230:2011-07-21-09-46-08&Itemid=76 (تمت الزيارة يوم 2019/08/25)

الفصل الرابع تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

ومراصد البيانات، والإعلان عن الدورات التدريبية وبرامج التعليم المستمر، تفعيل الاتصال بالمستفيدين والاتصال بالزملاء من أخصائي المكتبات¹.

ويوجد على الصعيد العالمي مدونات المكتبات الجامعية أو التي يتم استضافتها على موقع مكتبات الجامعة، أو التي يتم إعداد روابط لها على الموقع، تتم إدارتها من قبل متخصصين في المكتبات والمعلومات، (نذكر هنا على سبيل المثال لا الحصر) مدونة مكتبة جامعة **Minnesota** منسوتا الموجهة لكافة طلبة الكليات وأعضاء هيئة التدريس في الجامعة²، وفي دراسة قام بها مصطفى حسنين بلغ عدد مدونات المكتبات والمعلومات التي تتبع مؤسسات أكاديمية والتي تم حصرها لعام 2003 بـ 57 مدونة وارتفع العدد إلى 197 مدونة لعام 2004، ليقفز إلى 398 مدونة لعام 2005، واحتلت مدونات المكتبات الجامعية الصدارة 156 مدونة، فيما بلغ عدد المدونات العربية في مجال المكتبات 49 مدونة لعام 2009³.

وكغيرها من المدونات تتكون مدونات المكتبات ومراكز المعلومات مجموعة من العناصر الأساسية والملاحح الشكلية نوردتها فيما يلي⁴:

- تدوينات مرتبة زمنيا من الأحدث إلى الأقدم؛
- قائمة توضح الموضوعات التي تناولها المدونة؛
- الأرشيف ويتكون من التدوينات السابقة ويكون إما شهريا أو سنويا؛
- التقويم ويتم فيه وضع الأحداث والفعاليات المقامة بالمكتبة؛
- توفير الروابط وتكون إما أساسية كموقع المكتبة التي تتبعها المدونة وموقع المؤسسة التي تنتمي إليها المكتبة، أو روابط اختيارية مثل المواقع التي لها صلة وأهمية لخدمات المكتبات (جمعيات مهنية، مواقع خدمية...)، كما يتطلب توفير روابط لتطبيقات البرامج الاجتماعية مثل **facebook**، **flicker**، **wiki**، **myspace** وغيرها، ومواقع أخرى مفيدة للباحثين كمحرك بحث **google**، أو محرك بحث جوجل الأكاديمي **google scholar**، إضافة إلى توفير محرك بحث داخلي يتيح إمكانية البحث في أرشيف المدونة مثل محرك بحث المدونات

.Technarati

¹ - فراج، عبد الرحمان. مرجع سابق. ص. 14

² - إسماعيل، شيماء إسماعيل عباس. مرجع سابق. ص. 13

³ - حسنين، مصطفى. استخدام المدونات لبحث خدمات المعلومات : دراسة تحليلية تقييمية لمدونات المكتبات والمعلومات. مجلة اعلم. 2010، ص 12، ع 33. ص. 283

⁴ - المرجع نفسه. ص. 265

إضافة إلى ذلك تتكون المدونات من¹:

1- المحتوى: أتاحت تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي إمكانية مشاركة المستفيد في إنتاج المعلومات وإثراء المحتوى.

2- التصنيف: باستطاعة المستفيد تصنيف المحتوى من خلال صفحة المدونة مما يساعد في خلق علاقة تعاون بين المستفيد وصاحب المدونة.

3- التعليقات: وهي عبارة عن ملاحظات يدلي بها المستفيدين حول مواضيع معينة على صفحة المدونة ومناقشة هذه الملاحظات مع المؤلف.

4- تتبع السابق، أي بإمكان المؤلف تتبع مسار المكان الذي تم فيه الاستشهاد بمدونته، ومعرفة من قام بالاستشهاد، يدل هذا على أن المدونة عبارة عن بناء مترابط يشكل جسراً للأفكار، وذلك من خلال الروابط الدائمة المرجعية للمدونة.

5- تغذية الملخص الوافي للموقع RSS: بإمكان المؤلف إنشاء تغذية مرتدة ملخص الموقع الوافي للمحتوى، وهي عبارة عن نسخة مكتوبة بلغة XML، كما يمكن للقراء الاشتراك في المدونة بحيث يمكن تنبيههم آلياً عند نشر أي محتوى جديد في برنامج قارئ الأخبار الخاص بهم، أو متصفح الانترنت الذي يتوافق مع خدمة RSS. يمكن للمكتبة إنشاء مدونات لها موجهة للمستفيدين كمدونات الأخبار والمدونات الموضوعية، أو التي تكون مكملة لورش العمل، ومدونات مرجعية وأخرى خاصة بنادي الكتب وإرشاد القراء...، والتي توفر خدمة التواصل بين أخصائي المكتبات والمستفيدين.

وقد تم استغلال المدونات الإلكترونية كصفحة ويب في خدمة المكتبات ومراكز المعلومات من خلال

الخدمات التالية²:

1- المدونة كخدمة من خدمات المعلومات: يمكن استخدام المدونة كأداة ترويجية للمكتبات لإعلام المستفيدين بالتغيرات والإضافات لخدمات المكتبة والمجموعات، والأخبار والأحداث الجارية، زمن أمثلة المكتبات الجامعية التي استخدمت المدونات للتواصل مع المستفيدين نذكر (على سبيل المثال لا الحصر)، مكتبة جامعة أوهايو، التي طورت مدونة الأعمال للاتصال بالطلبة في مجال الأعمال، وتهدف هذه المدونة إلى الإجابة على الأسئلة المتكررة

¹ - Lin. Y u. Waiting for web 2.0 : what will the next generation of internet servis mean for china?. Beijing Review, n=19.2006. [on line]: http://www.birevieww.com.cn/science/TXT/2006-12/13/content_51410.htm. (Consulté le 27/08/2019)

² - سيد، رحاب فايز أحمد. تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات. المجلة العلمية. 2010، ع 18. متاح على الرابط : <http://www.researchgate.net/publication/279449201>. (تمت الزيارة يوم 2019/08/27)

على الخط المباشر ومساعد الطلبة في مشروعاتهم البحثية¹، مدونة مكتبة كلية ويلسلي Wellesley college library، التي توفر روابط مهمة ومفيدة موجهة للمستخدمين، كمعلومات عن التغيرات التي تطرأ على مواعيد المكتبة وروابط لمصادر المعلومات الجديدة والمواد التعليمية².

2- المدونة كخدمة من خدمات المكتبة: يمكن استخدام المدونات الإلكترونية في مختلف خدمات المكتبة، هذه الأخيرة تبحث دائما عن الطرق الجديدة لنشر المعلومات وجذب المستخدمين الجدد، ويمكن ذكر أهم هذه الخدمات فيما يلي³:

- استخدامها كقائمة بالكتب الجديدة وأشرطة الفيديو والأقراص المدججة وأقراص الفيديو الرقمية بمجرد إضافتها لمقتنيات المكتبة.

- عرض العناوين الجديدة وربطها بمواقع الانترنت ذات الصلة.

- عرض وتقديم روابط المؤلفين لمقابلتهم مع القراء.

- تنمية المصادر بهدف جذب المستخدمين للمكتبة.

إضافة لاستخدام المدونات كوسيلة للتعريف بمجموعات المكتبة والتواصل مع القراء الفعليين والمحتملين،

بالإمكان أيضا السماح للمستخدمين باقتراح مواقع مفيدة لهم من خلال تعليقاتهم ودعواتهم لنشر أفكارهم

وآرائهم، مما يسمح بإنشاء مدونات خاصة بهم لنشرها، وتوظيف بعض المستخدمين لمساعدة أمناء المكتبات في

إدارتها⁴. ومن أمثلة المكتبات الجامعية التي أنشأت المدونات كخدمة من خدمات المكتبة نذكر: مكتبة جامعة غرب

كارولينا Western carolina university library، أنشأت مدونة لمتابعة أخبار المكتبة حول مجموعات

المكتبة ومقتنياتها الجديدة، ومواعيد عمل المكتبة ونشاطاتها الثقافية كالمعارض والمسابقات ومختلف الأحداث

الجارية في بيئة المكتبات، مكتبة جامعة فرجينيا الغربية أنشأت مدونة بعنوان Exlibris لمتابعة أخبار مكتبة

الجامعة من خلال عرض معلومات عن قواعد البيانات الجديدة والمعارض والأحداث والتغيرات الجديدة في

ساعات العمل بالمكتبة وفي خدمات المكتبة⁵.

3- المدونة كأداة لتنمية وتطوير مهارات العاملين: تستخدم المدونات كأداة من أدوات الإحاطة الجارية للعاملين

والمختصين في المهنة المكتبية من خلال إنشاء المدونات الداخلية التي تكون متاحة فقط لأخصائيي المكتبات

¹ - عبد الجواد، سامح زينهم. مرجع سابق. ص. 218

² - <http://www.wellesley.edu/CWS/students/sublog.html>. accessed. (consulté le 28/08/2019)

³ - سيد، رحاب فايز أحمد. مرجع سابق. ص. 402

⁴ - الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. مرجع سابق. ص. 14

⁵ - <http://wcn.edu/discover/blog/>. (Consulté le 28/08/2019)

الفصل الرابع تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

والمعلومات للتواصل فيما بينهم، وتعقب إعلانات واتصالات المكتبة الداخلية، وإعلانات المقابلات ومواضيع للمناقشة بين العاملين والإدارة العليا للمكتبة.

كما تسهل المدونات الداخلية الاتصالات الرأسية، حيث تجعل الإدارة العليا للمكتبة تتحدث عن قرب مع العاملين الذين بإمكانهم طرح مشاكلهم وآرائهم حول قضية تهم المكتبة، الأمر الذي يسهل على الإدارة العليا قراءتها والرد عليها في الوقت المناسب دون تضييع للوقت والجهد بالنسبة للعاملين، كما يشجع على المحادثات المفصلة واتخاذ القرار المناسب من طرف الإدارة العليا للقضايا الهامة التي يتعامل معها العاملون يوميا، والجدير بالذكر أنه من الواجب على العاملين والإدارة العليا التحلي بالسرية المهنية في منشوراتهم وتعليقاتهم على صفة المدونة الداخلية للمكتبة، إذا ما أريد لهذه المدونة النجاح والاستمرارية، ومن أمثلة المدونات التي تخدم المهنة المكتبية نذكر:

- مدونة **Webjunction**: وهي خاصة بمجتمع الانترنت، حيث بإمكان أخصائي المكتبات تبادل الأفكار والآراء حول قضايا تهم قطاع المكتبات، وتلقي دورات تدريبية على الخط المباشر من خلال الروابط التي تتيحها هذه المدونة¹.

- مدونة **Library Stuff**: وهي مدونة مخصصة للتعريف بآخر التطورات الحالية والمستقبلية المتعلقة بالمهنة المكتبية، كما تتناول بصفة خاصة الجيل الثاني من المكتبات والتطورات الحاصلة في بيئة المكتبات الرقمية وأمناء المكتبات².

- مدونة **Librarian.net**: تهتم بالمكتبات والعاملين وسبل تطوير المهنة المكتبية والقوانين المتعلقة بها والسبل الكفيلة لجذب المستفيدين للمكتبات في ظل تعدد قنوات ونشر وإتاحة المعلومة³.

كما يمكن استغلال المدونات الإلكترونية كمصدر أساسي للمعلومات المتخصصة من خلال التطبيقات التالية⁴:

- هناك مدونات المستجندات والأخبار والدعاية للأنشطة المبرمجة، حيث يطلع عليها متابعو المدونة على آخر المقتنيات و المعارض واللقاءات والمحاضرات وعلى مواعيد هذه الأنشطة وأوقات العمل.

¹ - webjunction.org/home.html . (Consulté le 28/08/2019)

² - <http://www.librarystuff.net/>. (Consulté le 28/08/2019)

³ - <http://Librarian.net/>. (Consulté le 28/08/2019)

⁴ - قوالي، نور الدين. تطبيقات الويب 2.0 والمكتبة 2.0. مجلة علم المكتبات. 2018، مج 10، ع02. ص.ص 86-144. متاح على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/10/2/73872>. (تمت الزيارة يوم 2019/05/10)

- بفضل المدونة يبدو فريق العمل قريبا من القارئ، ومنصتا لملاحظاته، كما يعطي للمؤسسة هوية إنسانية تتجاوز الصورة الإدارية الرسمية من خلال نشر صور أعضاء الفريق وهم ينشطون أو يتوجهون بالحديث إلى القراء معرفين بمكتباتهم وخدماتها.

-تسمح المدونة لكل من يزورها بتدوين تعليقاته، كما يسمح بذلك لفئة محدودة من المستخدمين، كأن لا يسمح في مدونة مكتبة جامعية بالتعليق على محتواها إلا للأساتذة.

تكتسي المدونات المتخصصة أهمية بالغة بالنسبة للمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات والمكتبات العامة والمدرسية من خلل فتح مدونة تختص بالثقافة المحلية أو مشروع بيداغوجي سنوي.

2.4.4 تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات.

سارعت المكتبات ومراكز المعلومات إلى استخدام أحدث تقنيات الجيل الثاني للويب، سعيا منها للوصول إلى تقديم خدمات معلومات للمستخدمين، كون هذه التقنيات تتميز بالتفاعلية واللا تبصنية، وتتيح التواصل بين مختلف شرائح المجتمع في بيئة افتراضية على الشبكة العنكبوتية، ما جعل بإمكان المستخدم المساهمة في إثراء المحتوى الرقمي، الأمر الذي شكل تحديا أمام المكتبات ومراكز المعلومات تمثل في البحث عن الطريقة المثلى لتسويق خدماتها لمستخدمي هذه التقنيات، التي أصبحت تستخدم من قبل ملايين الأفراد حول العالم كوسيلة للتواصل، وإنشاء مجموعات اهتمام، وصفحات للأفراد والمؤسسات وتقاسم الوسائط مع الآخرين كالصور ومقاطع الفيديو والبرمجيات وغيرها.

وانطلاقا من كون المكتبات منذ ظهورها تسعى إلى التواجد حيث يكون مستفيدوها، فقد عملت المكتبات ومراكز المعلومات إلى استخدام الشبكات الاجتماعية التي تعد من التطبيقات الضرورية في بيئة المكتبات في الفضاء الرقمي، "كونها تمكن المستفيدين من التواصل فيما بينهم من جهة، ومع أمناء المكتبات من جهة أخرى، إذ توفر مجالات تبادل أرحب وأوفر حرية بين العناصر المنتمية إليها، بإنشائها المجموعات الافتراضية الخاصة بها تكون مجالا مفتوحا لروادها للتعليق وتبادل الرؤى حول المكتبة ونشاطها وخدماتها، إضافة إلى تشجيعهم على خلق خزانات موارد على الشبكة الاجتماعية من نوع ألبوم الصور المحلية أو فيديوهات تؤرخ الأنشطة والمهرجانات، فيما تتكفل المكتبات بالتوثيق من خلال التكتشف والفهرسة والتعليق لما ينزله عناصر هذه المجموعات"¹.

¹ - الروسي، جلال. المكتبات في بيئة الويب 2.0. متاح على الرابط: mineurmajeur.blogspot.com/2013/03/20-21.html . (تمت الزيارة يوم 20/04/2019).

فيما ذهبت إليه كل من **Disckson و Hally** حسب دراسة لهما حول استخدام أدوات مواقع التواصل الاجتماعي الكبرى في المكتبات الأكاديمية، أن مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن تكون طريقة فعالة لتوعية المستفيدين بالمكتبات الأكاديمية، ووسيلة لتقديم خدمات أفضل¹.
وخدمة لجمهورها العريض من الطلبة والباحثين سعت المكتبات الجامعية إلى استخدام وتوظيف مختلف شبكات التواصل الاجتماعي بغية توسيع نطاق خدماتها، وتقديم خدمات أفضل عبر استخدامها للمواقع التي يتواجد بها المستفيدين، هذه الأخيرة بإمكانها إتاحة مجموعة من الخدمات التي بإمكان المكتبات الجامعية تقديمها غير موقعها على هذه الشبكات وأبرز هذه الخدمات ما يلي²:

- خدمات إعلام المستفيدين؛

- عمل مجموعات الاهتمام المشترك؛

- تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة؛

- الدورات التدريبية عن طريق موقع المكتبة؛

- الإحاطة الجارية؛

- البث الانتقائي للمعلومات؛

- إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية؛

- التحاور والمناقشات الفعالة؛

- خدمة أسأل أمين المكتبة؛

- خدمات ملء الاستبيانات من على مجموعة المكتبة المتاحة على الشبكة.

فيما تذكر **أماني جمال مجاهد** إمكانية استغلال المكتبات مواقع الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات متطورة تماشيا واحتياجات المستفيدين المتغيرة كما ونوعا وأسلوبا، إذ حددت ثلاثة محاور أساسية من الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق هذه المواقع وهي³:

¹ - البلوشي، هنادي حسن. مرجع سابق. ص. 25

² - الحمزة، منير. مرجع سابق. ص. 308

³ - مجاهد، أماني جمال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. وقائع المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. المغرب. 9-11 ديسمبر 2009. ص. 144-145. متاح على الرابط: <https://search.emarefa.net/detail/BIM-374950>. (تمت الزيارة يوم 2019/04/22)

أ- الخدمات المرجعية : من خلال تقديم خدمات محددة حسب سؤال المستخدم كخدمة RSS مثلا، التي تتضمن أحدث الأخبار حسب سمات المستخدم، والتي يحددها بنفسه عند التسجيل في الموقع، إضافة إلى معرفته لخبراء في مجالات اهتماماته، من خلال طرحهم لموضوعات للمناقشة والحوار عبر الموقع، للمكتبة إمكانية تصوير هذه المحاضرات والمناقشات ونشرها عن طريق موقع اليوتوب أو الفايسبوك أو مدونة المكتبة، إضافة إلى إمكانية المستخدم ومن خلال الشبكات الاجتماعية السؤال عن أي وعاء من الأوعية الفكرية كالكتاب أو الدورية أو مقال بعينه وكأنه متواجد بين جدران المكتبة.

ب- خدمة المناقشات وعقد الحوارات: يمكن عن طريق مواقع الشبكات الاجتماعية عقد مناقشات وحوارات على الخط المباشر بين المكتبة والمستخدمين حول القضايا التي تهم المكتبة والمهنة المكتبية، كمواعيد العمل وعقد الندوات وموضوعاتها وآراء المستخدمين حولها وتقييمها.

ج- إعلام المستخدم بالمستجدات:

- تتيح مواقع الشبكات الاجتماعية إمكانية عقد مؤتمرات وجلسات حوار حول قضايا مكتبية أو اجتماعية أو سياسية تدخل ضمن اهتمامات المستخدم وبثها مباشرة للتفاعل والتعليق وإبداء الآراء حول ما تطرحه من إشكاليات وحلول واقتراحات.

- إضافة إلى إمكانية بث ما يحدث من تفاعلات داخل المكتبة عن طريق مواقع الشبكات الاجتماعية للمقتنيات والإصدارات الجديدة من الكتب والدوريات، أو تغييرات أو تحديثات طرأت على نظام المكتبة، مما يجعل المستخدم على إطلاع دائم بما يحدث بها.

- إمكانية استغلال المكتبات لخاصية نشر المعلومات والأحداث التي تتمتع بها الشبكات الاجتماعية، من خلال إرسال كل ما هو جديد حول أنشطة المكتبة وخدماتها واحتياجاتها عبر البريد الإلكتروني للمشاركين لديها، إضافة إلى استغلالها لتطبيقات الهواتف الذكية التي تسمح بإرسال الرسائل القصيرة وإعلام المستخدم بكل معلومة جديدة حول نظام المكتبة عن طريق الهاتف المحمول.

وقد وضع خليفة عبد الستار محمود قائمة بالاستخدامات التي يمكن أن تتيحها شبكات التواصل

الاجتماعي والتي بإمكان المكتبات الجامعية الاستفادة منها وهي¹:

¹ - خليفة، محمود عبد الستار. الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل لدراسة الويب 2.0 والمكتبات 2.0 cybrarians Journal ع

18، (مارس 2009). (تمت الزيارة يوم 2019/09/02). متاح على الرابط:

http://www.journal.cybraians.info/index.php?option=com_content&view=article&d=382_20-20&catid=

- التعارف والصدقاة؛
 - إنشاء شبكات للجهات والمؤسسات المختلفة؛
 - إنشاء مجموعات اهتمام؛
 - إنشاء جهة خاصة بالأفراد والجهات؛
 - البرمجيات المتوفرة داخل الشبكات الاجتماعية؛
 - استخدامات ترفيهية؛
 - وسائل الاتصال بين أفراد المجتمع؛
 - الدعاية والإعلام.
- فيما أعطى ويندرا رملي مجموعة من الاستخدامات الفعلية للمكتبات لمواقع التواصل الاجتماعي ممثلة في ¹:
- الترويج للمكتبات عن طريق الإعلان عن ساعات العمل وطرق الدخول إلى المصادر الإلكترونية بها والأخبار الخاصة بالمكتبة، وصور ومعلومات عن مجموعات المكتبة.
 - خدمة التدريب على استخدام المكتبة وطريقة البحث في قواعد البيانات وفهرس المكتبة أو الأداة الإرشادية الخاصة بها.
 - الوصول إلى المستفيدين عن طريق رسائل الترحيب والإعلان عن الوظائف الشاغرة بالمكتبة.
 - الحصول على آراء المستفيدين (facebook) من خلال الحصول على بيانات عن طريق الاستبيانات الإلكترونية.
- وحسب دراسة أجريت عام 2009 حول كيفية تبني المكتبات الأكاديمية في الولايات المتحدة الأمريكية لليوب 2.0 ومواقع التواصل الاجتماعي، أن 79% من المكتبات الجامعية تستخدم مواقع الشبكات الاجتماعية لتعزيز خدمات المكتبة والتواصل مع جمهور المستفيدين ².
- ومهما كان نوع الشبكات التي تستخدمها المكتبات الجامعية في تعزيز علاقتها بالمستفيد، فإن أبرز الخدمات التي تتيحها هذه الشبكات لإدارة المكتبات الجامعية والمستفيدين ما يلي ³:

¹ - أحمد، سلامة. مرجع سابق. ص. 6

² - البلوشي، هنادي حسن. مرجع سابق. ص. 25

³ - عادل سلمان، أمينة؛ محمد خليفة، هبة. الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الأخصائي والمكتبة: دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيسبوك. وقائع المؤتمر الثالث عشر لأخصائي المكتبات والمعلومات. مصر: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات 5-7 ماي 2009. متاح على الرابط: <http://type=headings&id=7865.arabe.Afli.org/old/index/php?page=43&link=92&sub=93&> (تمت الزيارة يوم 2019/04/25)

- خدمة إعلام المستخدمين؛
 - خدمة عمل مجموعات الاهتمام المشترك؛
 - خدمة تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة؛
 - خدمة الدورات التدريبية عن طريق موقع الشبكة؛
 - خدمة الإحاطة الجارية؛
 - خدمة إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية؛
 - خدمة التحوار والمناقشات الفعالة؛
 - خدمات أسأل أمين المكتبة؛
 - خدمات ملء الاستبيانات من على مجموعة المكتبة المتاحة على الشبكة.
- هذه الخدمات وغيرها يمكن تقديمها من طرف المكتبة للمستخدمين عبر أكثر من موقع من مواقع التواصل الاجتماعي في شكل دردشة أو مقاطع فيديو أو صور أو منشورات أو جلسات حوار مفتوحة.
- إضافة إلى الخدمات السابقة يمكن رصد بعض الخدمات التي تتيحها شبكات التواصل الاجتماعي من أجل تقديم خدمات متطورة للمكتبات الجامعية ومن أهمها نذكر¹:
- 1- إمكانية إنشاء ملفات شخصية: انطلاقاً من كون شبكات التواصل الاجتماعي توفر خدمة إنشاء ملف شخصي للمشارك يضم جميع البيانات الشخصية ونشرها على حسابه، إضافة إلى ميولاته وتعليقاته وكل ما يدور في ذهنه، فإنه باستطاعة المكتبة تكوين مجموعات لهم نفس الاهتمامات والخلفيات العلمية وتقديم خدمات الإحاطة الجارية والبت الانتقائي لأعضاء المجموعة.
 - 2- خاصية الصور: يمكن أن تستغل المكتبات الجامعية هذه الخاصية التي تتميز بها شبكات التواصل الاجتماعي في إنشاء صور القاعات المكتبية بغية تعريف المستخدم بأقسامها، وعرض لأغلفة مصادر المعلومات الواردة حديثاً أو الأكثر تداولاً، أو الإعلان عن مجموعة من الكتب البعيدة عن أنظار المستخدمين بالمكتبة.
 - 3- خاصية الفيديو: ويتم ذلك من خلال وضع لقطات فيديو خاصة بنشاطات المكتبة تشرح مثلاً طريقة استخدام المستخدم للنظام الآلي الذي تستخدمه المكتبة، أو كيفية تقديم خدمة من خدمات المعلومات، أو عرض بعض الأفلام الوثائقية التي تعرف بالمكتبة، والندوات التي تعقد بأقسامها، كما يمكن إنشاء مقاطع فيديو لدورات

¹ - مجاهد، أماني جمال. مرجع سابق. ص. 9-11

تدريبية أو برامج تعليمية وإتاحتها للمستفيدين بمقابل مادي. وهذه الخاصية تنفرد شبكة تويتر الاجتماعية بإتاحتها وتفعيلها للمشاركين في موقع المكتبة على إحدى حسابات شبكات التواصل الاجتماعي.

4- خاصية المجموعات: يمكن للمكتبة إعداد مجموعات حول خدمة من خدمات المعلومات مع شرح مفصل لتلك الخدمة وطرق الحصول عليها واقتراحات تطويرها، كما يمكنها من خلال هذه الخاصية إنشاء مجموعة خاصة بالأطفال وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة وعرض شرح للخدمات لكل فئة على حدى، كما يمكنها إعداد نادي للقراء وذلك بتخصيص مجموعة يتم طرح عنوان من حين لآخر وإتاحة الفرصة للقراء لتبادل الآراء والنقد حول ذلك العنوان.

5- خاصية الأحداث المهمة: يمكن للمكتبة استغلال هذه الخاصية في الإعلان أو التنويه عن مواعيد الندوات التي سيتم عقدها بالمكتبة أو المعارض التي تجريها بعض المكتبات من حين لآخر، مع إدراج بعض التفاصيل الهامة عن الحدث، كاسم الحدث ونوعه وموعد انعقاده وموقعه الجغرافي.

6- خاصية الإعلان: ويكون ذلك من خلال الإعلان عن الوظائف الشاغرة بالمكتبة أو الندوات وحلقات النقاش الجمعة أو أي إعلانات أخرى تزود خدمات المكتبة في حدود أهدافها.

7- خاصية المدونات: يتم استغلال المدونات في تقديم خدمات المعلومات وخاصة خدمة المراجع الإلكترونية من خلال تقديم عروض عديدة من خلال مواقع الشبكات الاجتماعية الذكية.

8- خدمات المحمولة: وفرت تكنولوجيا الهواتف خدمة مواقع الشبكات الاجتماعية التي أصبح بإمكان المستفيد تلقي خدماتها على هاتفه المحمول، ... المكتبات إلى استغلالها في تقديم خدمات متنوعة عن طريقه، إذ يمكن إحاطة المستفيد بالأحداث والأنشطة الجارية بالمكتبة أول بأول.

وفي ظل انحسار إقبال المستفيدين على زيارة المكتبات، بات لازماً على هذه الأخيرة البحث على أفضل السبل للتواصل مع المستفيدين وإثبات هويتها من أجل تقديم خدماتها وتسويقها، وذلك باستغلال ما تتيحه الشبكات الاجتماعية من إمكانيات وخدمات متطورة وفورية الإتاحة على مواقعها المختلفة، "فمعظم الشبكات فمعظم الشبكات الاجتماعية الموجودة حالياً هي عبارة عن مواقع ويب تقدم مجموعة من الخدمات للمستخدمين مثل المحادثة الفورية والرسائل الخاصة والبريد الإلكتروني والفيديو ومشاركة الملفات وغيرها من الخدمات"¹.

¹ - خالد وليد، محمود. شبكات التواصل الاجتماعي وديناميكية التغيير في العلم العربي. بيروت: مدارك للنشر، 2011. ص. 86

3.4.4 استخدامات الملخص الوافي RSS بالمكتبات

بغية الترويج لخدمات المكتبات المختلفة سارعت إدارات المكتبات إلى توظيف مختلف التقنيات والتطبيقات التي أتاحتها شبكة الانترنت في جيلها الثاني وتوظيفها في كافة المهام الإدارية والتنظيمية والخدماتية، ومن ضمن هذه التقنيات تقنية الملخص الوافي للمواقع RSS التي تعد وسيلة اتصال تكميلية لمختلف وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، إذ يمكن المستفيد من الحصول على أحدث الأخبار والمعلومات والملفات السمعية والبصرية على الأجهزة المحمولة الخاصة بالمستفيد كالهواتف المحمولة أجهزة IPAD وغيرها، وذلك بشكل فوري وتلقائي على مواقع المكتبات، ويواجه المكتبيون وأخصائي المعلومات تحديا في الاستفادة من تقنية RSS لتحسين خدماتهم، كونها أداة مهمة في مجال نشر المعلومات بجميع أنواعها وصيغها وأشكالها، وأداة لتسويق خدمات المكتبة المختلفة عبر موقعها الإلكتروني

1.3.4.4 خدمات الملخص الوافي RSS في المكتبات

أتاحت العديد من مواقع المكتبات على المستوى العالمي على الشبكة العنكبوتية خدمة الملخص الوافي

RSS، حيث قدمت من خلالها العديد من الخدمات منها¹:

- إرسال قوائم محتويات الدوريات.
- أوعية المعلومات التي ترد حديثا.
- التسويق لخدمات وأنشطة المكتبة.
- التزويد من خلال إرسال أمر التوريد للناشرين.
- إعلانات وأخبار المكتبة وما يتعلق بها من سياسة الاستخدام.
- تستطيع المكتبة الاستفادة من تقنية RSS للخروج من الحيز المكاني الضيق للمكتبة، والحدود التي تعرفها مواقع الويب، لأن أغلب المستفيدين يقومون بالبحث في الوثائق دون الاستفادة المباشرة من خدماتها، بالتالي فالمكتبة تستطيع بث المعلومات الجديدة عن المكتبة كمواقيت العمل والعروض والاشتراكات والخدمات الجديدة بطرق بسيطة وسريعة.
- بإمكان المعلومات الجغرافية سواء من خلال استقبال خيارات المستفيدين أو من خلال الاستفادة المكتبة من هذه الخدمة والحصول على المعلومات المهمة من المواقع المختصة، كدور النشر ومراكز المعلومات².

¹ - متولي، أحمد سعيد. مرجع سابق.

² - مهري، سهيلة؛ بن جامع، بلال. مرجع سابق. ص. 11.

وتعتبر خدمة RSS من التقنيات التي تتمتع بخصائص واستخدامات واضحة إذ يمكن تقسيمها إلى مجموعتين أساسيتين:

* استخدامات تتعلق بتواصل المكتبات مع الجمهور، وتشمل¹:

- الإعلام على مستجدات الموقع الإلكتروني للمكتبة؛

- الإعلام على خدمات المكتبات؛

- تقييم الوثائق؛

- الإعلام في التطورات والأعمال العلمية المتخصصة في مجال موضوعي معين؛

- اقتراح المواد المكتبية؛

- توفير فضاءات للحوار والمناقشة؛

- إبلاغ المستفيد بوجود وتشغيل RSS.

* خدمات موجهة للمكتبيين: إضافة إلى الخدمات التي توفرها تقنية المخلص الوافي للموقع لجمهور المستفيدين فإن

هذه التقنية تعد أداة مهمة بالنسبة لفئة المكتبيين من أجل الترويج والتسويق لخدماتهم، ويمكن رصد المجالات التي

تمنحها خدمة RSS للمكتبات في النقاط التالية²:

- تحقيق نهضة وثائقية: تسمح خدمة RSS للمكتبيين بإنشاء طلبات خاصة واستقبال الإجابة واسعة من

المنشورات الجديدة من مختلف مواقع دور النشر والمكتبات كموقع Amazon الذي يضم مجموعة كبيرة من

الروابط RSS تسهل على المكتبات إنشاء صفحات خاصة بالمكتبيين، لمتابعة المنشورات العلمية الحديثة في

التخصصات العلمية المحددة.

2- تحقيق نهضة مهنية: هناك العديد من التطبيقات الحديثة والمعلومات المهنية التي يستعملها المكتبي بصفة دائمة،

فخدمة RSS تعد وسيلة فعالة للبقاء على اطلاع على أحدث المعلومات المهنية بأسرع وقت ممكن، كما أن

هناك العديد من المواقع والمدونات في مجال توثيق المعلومات تستعمل خلاصة RSS مثل Biblio Acid،

Cold tools، Figoblog، Blogformist.

¹ - DUMOURIER. Arnaud. LES FILS JURIDIQUES . (consulté le 11/09/2019). sur le net. http://memsci.ccsd.cnrs.fr/mem_0000249/document.

² - مهري، سهيلة؛ بن جامع، بلال. مرجع سابق. ص. 14

2.3.4.4 مستقبل خدمة الوافي للموقع بالمكتبات

أمام التحديات الكثيرة التي فرضتها بيئة وسائل التواصل الاجتماعي على المكتبات والمؤسسات الوثائقية من أجل الترويج لخدمات أفضل، أصبح لزاماً على هذه الأخيرة إلى جانب الخدمات المذكورة سلفاً استغلال تقنية RSS والتقنيات المتاحة تمكن من ضمان الخدمة المكتبية في الوقت المناسب، وأهم الاستخدامات المستقبلية لتقنية RSS بالمكتبات نذكر:

- الإعلام على أعمال المكتبة وهويتها من خلال رصد آخر أخبار المستفيدين والمهنيين حول ما يرد من تعليقاتهم على مواقع المكتبة، كما يمكن للمكتبة نشر دليل يوضح هويتها وطبيعة خدماتها ومجالات اهتمامها، لتمكين المستفيد من الإطلاع على كامل التفاصيل التي ترغب منها في الاشتراك.

- الإعلام عن عمليات المستفيد: تتطلب هذه الخدمة برمجيات متطورة تتلاءم مع خصائص الجيل الثاني للانترنت، من أجل إعلام المستفيد بمختلف العمليات التي تربطه بالمكتبة كالإحاطة الجارية والإعارة والتأخرات، العقوبات... بواسطة روابط RSS المشترك فيها، وقد عملت شركات إنتاج برمجيات تسيير المكتبات على إدخال هذه الخدمة منها، Archimed، EX.libris، Cadic، Dynix¹.

- تسهيل البحث الوثائقي: تم إيجاد طريقتين لتسهيل عملية البحث والولوج إلى مصادر المعلومات باستخدام تقنية RSS.

- مباشرة: عن طريق محركات البحث أو قواعد البيانات، التي تسمح بتحويل نتائج البحث إلى روابط RSS، وهذا ما تم اقتراحه من طرف محرك بحث MSN وموقع Amagon، ومحركات البحث المتعددة metu .moteur.

- غير مباشرة: وذلك بإضافة معلومات بـ قالب XML للملفات التي يستعملها المستفيد ليتمكن قارئ RSS من فهمها وتحديد مكانها وتكثيفها، مما يسهل الوصول إليها عن طريق محرك البحث².

- اقتراح الأوعية الوثائقية وإنتاجها: تسمح خدمة المخلص الوافي للمحتوى بإنتاج واقتراح وتحقيق المواد الوثائقية التالية:

¹ - Brochord, Jean Christophe et autres. Utilisation de fils RSS en bibliothèque. Mémoire de Recherche, 2005.[On ligne]: <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1045-utilisation-des-fils-rss-en-bibliotheque.pdf>. (Consulté le 12/09/2019)

² - مهري، سهيلة؛ بن جامع، بلال. مرجع سابق. ص. 15

- إنتاج بوابات وثائقية موضوعية تقترح آخر الأخبار اعتمادا على روابط RSS مثل مشروع بوابة أبحاث السكان الأصليين من جامعة Saskatchewan في كندا.
 - تدعيم منتديات النقد والحوار ومجالس القراءة، انطلاقا من مواقع الناشرين وصفحات المدونات اعتمادا على روابط RSS في ميادين وتخصصات مختلفة.
 - تصميم ملفات وثائقية وقوائم بيبليوغرافية بما هو حديث ومتخصص في مجال اهتمامات الأساتذة والباحثين.
 - تكوين البيبليوغرافيا الموضوعية: انطلاقا من بطاقات القراء للمواقع والمدونات الإلكترونية الأدبية.
 - إنشاء وثائق أو مواد علمية ودروس متخصصة ونشرها عبر روابط RSS¹.
- وتعد كل من جامعة أوكلاهوم بيل الأمريكية وجامعة لينجنان الصينية أشهر المكتبات الجامعية التي توفر خدمة RSS المتوفرة على الخدمات التالية²:
- الأخبار والإعلانات والمصادر الإلكترونية الجديدة (عناوين الكتب الإلكترونية الجديدة، كتب الأطفال، المطبوعات الحكومية).
 - أخبار المكتبة؛
 - الدوريات الجديدة المتاحة على شبكة الانترنت؛
 - تعليمات المكتبة؛
 - المحاضرات واللقاءات العلمية على الخط المباشر؛
 - خدمة الإجابة والرد على استفسارات المستخدمين.

5.4 تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي: التقنيات الداعمة

عرفت وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات المصاحبة لها في الآونة الأخير انتشارا واهتماما كبيرا من مؤسسات المعلومات كونها آليات مناسبة لتحويلها إلى بوابات تفاعلية ديناميكية تعمل على تعظيم دور المستخدم وتعزز الوصول الحر للمعلومات، وإثراء وتفعيل الخدمات المتاحة، ولعل هذه النقلة النوعية تعتمد على مجموعة من التقنيات أبرزها:

* تقنية **AJAX**: تعود البدايات الأولى لظهور المصطلح إلى سنة 2005 على يد **Jesse James**

Garrett، وتعتبر حاليا أهم التقنيات التي تعطي حلول حاسوبية مفتوحة المصدر لتصميم وتطوير تطبيقات تفاعلية على شبكة الانترنت، ويعتبر كل من موقع **Amazon** و **Google maps** أبرز المواقع المستخدمة لها،

¹ - Brochard, Jean christophe. Op. cit.

² - RSS. Retrieved. (consulté le 12/09/2019).

الفصل الرابع تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومراكز المعلومات

وتقوم فكرتها الأساسية على إمكانية السماح بتبادل البيانات والمعلومات بين متصفح الويب والخدم دون الحاجة إلى إعادة تحميل كافة محتويات الصفحة التي يتم الاطلاع عليها¹.

ولقد بذلت في السنوات الأخيرة عدة محاولات لتطوير ديناميكية صفحات الويب من بالاعتماد على

التقنيات الفردية مثل **JavaScript** و **Hidden frames**، ولغة التكويد الممتدة الديناميكية، وأداة لغة

التكويد الممتدة التابعة لميكروسوفت، خاصة فيما يخص مشكلة الوقت المستغرق لتحميل الصفحات وتحديثها بعد

اختيار المستفيد لخيار ما أو بالنقر على رابط النص الفائق، كما تتيح هذه التقنية إمكانية العمل على متصفحات

الويب وإجراء التعديلات والطلبات دون الحاجة إلى إعادة التحميل من جديد، وتعتمد هذه التقنية على مجموعة

من التقنيات في هيكل بنائي متكامل منها لغة تكويد النص الفائق، لغة النص الفائق الممتدة، صفحات الأنماط

الانسيابية، نماذج كائن الوثيقة، لغة التكويد الممتدة، تحويل لغة صفحات الأنماط الموسعة، جافا سكريبت².

* تقنية **Mashups**: تعبير أبرز التقنيات الرئيسة التي تستند عليها شبكة الانترنت في جيلها الثاني، إذ تقوم

فكرتها الأساسية على استخدام واجهة برمجية التطبيقات، أي إنشاء تطبيق جديد يجمع خصائص ومميزات

تطبيقات أخرى، وتتكون هذه التقنية من عدة دوال في ملف واحد، حيث تؤدي كل دالة وظيفة معينة محددة

مسبقاً، باستخدام أكثر من لغة برمجية، كما تعتبر كيان يجمع بين عدة خدمات تطبيقية مع بعضها البعض تسمح

بإتاحة واسترجاع البيانات والمعلومات القادمة من عدة مصادر مختلفة، وتوجد العديد من التطبيقات والمحركات

التي تعمل بهذه التقنية مثل **Google Maps -Live Microsoft -Yahoo -Myspace**

Facebook³. وتوجد أنواع لهذه التقنية منها⁴:

✓ مزج الأعمال: أي الخدمات التي تعمل على تشغيل تطبيقاتها ومواردها بمساعدة خدمات الويب

الخارجية، فإنها تعزز العمل التعاوني بين الشركات والمطورين، توفر للمستخدمين واجهة أفضل وتفاعلية

للمستخدم وتعد المستخدمين بمجموعة من المعلومات المتنوعة.

✓ مزج المستهلك: هي تطبيقات تستخدم بيانات مختلفة من مجموعات البيانات العامة المتاحة وتوفر واجهة

مستخدم متصفح بسيطة يسهل الوصول إليها. يمكن للمستخدمين استخدام المعلومات بطريقة بسيطة

وأنيقة ومنظمة باستخدام هذه الأنواع من التطبيقات.

¹ - أحمد، فرج أحمد. مرجع سابق. ص. 7.

² - أحمد، رهاب أحمد؛ أحمد، أحمد فايز. مرجع سابق. ص. 109.

³ - أحمد، فرج أحمد. مرجع سابق. ص. 16.

⁴ - <https://www.geeksforgeeks.org/what-is-a-mashup-in-web-technology/>. (Consulté le 3/04/2022)

✓ مزج البيانات: تستخدم هذه التطبيقات، على عكس مزج المستهلك، نفس النوع من البيانات المتوفرة على مصادر مختلفة، ثم تدمجها لإنشاء مصدر جديد تمامًا يحتوي على جميع المعلومات التي لا يمكن العثور عليها في مصدر واحد.

* تقنية **RIA**: أو تطبيق الإنترنت الغني هو تطبيق ويب له العديد من الميزات والمظاهر نفسها كتطبيقات سطح المكتب يتطلب متصفحًا أو مكونًا إضافيًا للمتصفح أو جهازًا ظاهرًا لتقديم تطبيق مستخدم، تتم معالجة البيانات بواسطة الخادم، ويتم التعامل مع واجهة المستخدم ومعالجة الكائنات ذات الصلة بواسطة جهاز العميل¹. وتضطلع تقنية **RIA** بجملة من الخصائص جعلت منها أداة فعالة في مجال النشر والتجارة الإلكترونية، وأهم هذه الخصائص ما يلي²:

- ✓ توفير محتوى غني وعالي الجودة وتنسيق صفحاته بصورة أكثر جاذبية للمستخدم، وتمثيل البيانات والمعلومات بدقة عالية، لتسهيل فهمه من قبل المستخدم؛
- ✓ عرض البيانات بطريقة توليفية وشاملة، من خلال الاستكشاف السريع والفعال للبيانات الضخمة، لإعطاء محتوى معلوماتي جديد؛
- ✓ تحسين تجربة المستخدم، من خلال تحويل صفحات المواقع التقليدية إلى صفحات تفاعلية أكثر شمولية وتكف مع المحتوى، وتمكين المستخدمين من الوصول بسهولة وسرعة إلى المعلومات المراد البحث عنها؛
- ✓ تحسين التفاعل كونها تطبيق متكامل منصّب على جهاز المستخدم، فهي تقوم بدور فعال في تحسين التفاعل بين المستخدم والمهمة المنجزة، وتدعم التفاعلات و الأدوات المباشرة؛
- ✓ تقليص زمن الاستجابة وزيادة الموثوقية، من خلال تحديث الأجزاء التي طرأ عليها تعديل داخل الصفحة، مما يؤدي إلى تقليص فترات الانتظار، وتلبية احتياجات المستخدم بسرعة وفعالية؛
- ✓ خفض تكاليف التشغيل: مقارنة بتطبيقات الويب التقليدية والمكتبية، تعد هذه التقنية أكثر التقنيات سهولة وأقلها تكلفة، كونها تحقق توازن مناسب للمهام بين أجهزة العميل والخادم؛
- ✓ إتاحة للمستخدمين إمكانيات التحكم: تمكن هذه التقنية المستخدمين من رؤية أفل للعروض والخدمات المقدمة، مما يولد شعورًا بالتحكم فيها، ويضمن التزام أكبر عدد من قبل المستخدمين، مما ينعكس بالإيجاب على المعاملات والممارسة ودرجة الرضا.

¹ - <https://www.techopedia.com/definition/2531/rich-internet-application-ria>. (Consulté le 05/04/2022)

² - أحمد، فرج أحمد. مرجع سابق. ص. 24.

إضافة إلى هذه الخصائص، تتميز تقنية الانترنت الغني بخصائص تكنولوجية هامة منها¹:

- **التفاعل المباشر:** في تطبيق الويب التقليدي المستند إلى الصفحة ، يقتصر التفاعل على مجموعة صغيرة من عناصر التحكم القياسية: مربعات الاختيار وأزرار الاختيار وحقول النموذج . هذا يعيق بشدة إنشاء تطبيقات قابلة للاستخدام وجذابة . يمكن ل RIA استخدام مجموعة واسعة من عناصر التحكم التي تسمح بمزيد من الكفاءة وتعزز تجربة المستخدم، على سبيل المثال يمكن للمستخدمين التفاعل مباشرة مع عناصر الصفحة من خلال أدوات التحرير أو السحب والإفلات . يمكنهم أيضاً القيام بأشياء مثل التحريك عبر خريطة أو صورة أخرى .
- **تحديث جزئي للصفحة:** يتم تحميل صفحات الويب القياسية المستندة إلى HTML مرة واحدة . إذا قمت بتحديث شيء ما على إحدى الصفحات، فيجب إرسال التغيير مرة أخرى إلى الخادم ، مما يؤدي إلى إجراء التغييرات ثم إعادة إرسال الصفحة بأكملها . لا توجد طريقة أخرى للقيام بذلك باستخدام HTTP و HTML مع التطبيقات التقليدية المستندة إلى الويب، تتطلب مشكلات الاتصال بالشبكة وقيود المعالجة والمشكلات الأخرى من المستخدمين الانتظار ريثما يتم إعادة تحميل الصفحة بأكملها .

¹ - <https://www.computerworld.com/article/2551058/rich-internet-applications.html>. (Consulté le 08/10/2022)

خلاصة

من خلال ما جاء في هذا الفصل، يتضح أن تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي كرافد تكنولوجي جديد، فرض على المكتبات ومراكز المعلومات استغلاله في سبيل المحافظة على العلاقة التواصلية مع روادها، وتسويق خدماتها بالموازاة مع استعمال الوسائل التكنولوجية الأخرى، كون المستفيد أصبحت لديه بدائل وخيارات متعددة للحصول على المعلومات بشكل يسير وفوري، رغم التحديات التي تصاحب هذه التطبيقات كخرق القوانين واللوائح، حقوق الملكية الفكرية وحقوق التأليف وحماية المحتوى، الأمر الذي يفرض على أخصائي المعلومات فهم فلسفة وسائل التواصل الاجتماعي وإكتسابه القدرات والمهارات التكنولوجية اللازمة للتشابك الاجتماعي وجعل المكتبة نافذة ديناميكية تسجل حضورها ضمن اهتمامات المستخدمين في بيئة هذه الوسائل.

الفصل الخامس

تحليل وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

من أجل فهم أفضل للظاهرة المدروسة، حاولنا تحديد العلاقة بين مؤشرات استخدام تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي كمتغير مستقل في علاقتها بمؤشرات دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات كمتغير تابع، من خلال تشخيص واقع المكتبات الجامعية بالشرق الجزائري والمتعلقة في دراستنا هذه بإحدى عشرة (11) مكتبة جامعية لها تواجد على مواقع وسائل التواصل الاجتماعي، تم توجيه جملة من الأسئلة المحددة إلى أخصائي المعلومات المكلفين بتسيير أو استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة الجامعية، وذلك بغرض الحصول على معلومات وبيانات متعلقة بالقضية البحثية المشار إليها آنفا.

لقد تم إخضاع أجوبة المقابلة إلى التكميم وعرضها في جداول تكرارية وحساب النسب المئوية إضافة إلى رسوم بيانية، بعد تحديد العبارات ذات الارتباط الوثيق بموضوع الدراسة، وكذا تحليلها كيفيا عن طريق عرض النتائج وتفسيرها ومنه التحقق من صدق الفرضيات الجزئية والفرضية العامة.

1.5 خصائص مجتمع الدراسة

نحاول الآن توضيح خصائص وسمات المجتمع المدروس عن طريق تحديد البيانات الديمغرافية للمبحوثين والتي تشمل: المستوى التعليمي، الرتب الإدارية والخبرة المهنية، كما هو مبين في الجدول رقم (7):

الجدول رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، الرتب الإدارية والخبرة المهنية														
المجموع		21 سنة فأكثر				من 11 سنة إلى 20 سنة				10 سنوات فأقل				الخبرة المستوى التعليمي الرتبة الإدارية
		ليسانس		ماجستير		ليسانس		ماجستير		ليسانس		ماجستير		
%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	%	ع	
18.8	2	18.8	2											رئيس المحافظين
18.18	2			9.09	1					9.09	1			محافظ
63.63	7					9.09	1	27.27	3	27.27	3			ملحق المكتبات الجامعية المستوى الثاني
100	11	18.18	2	9.09	1	9.09	1	27.27	3	36.36	4			المجموع

تظهر الإحصاءات الواردة في الجدول رقم (7) المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، الرتب الإدارية والخبرة أن جميع أفراد العينة (11 مبحوثين) من أهل الاختصاص علم المكتبات تتوزع مستوياتهم التعليمية بين ليسانس كلاسيك وماجستير. منهم 4 مبحوثين بنسبة 36.36% متحصلين على شهادة ماجستير برتبة محافظ وملحق المكتبات الجامعية من المستوى الثاني وذلك حسب النسب التالية 9.09% و 27.27% على التوالي، خبرتهم المهنية لا تتعدى 10 سنوات. إضافة إلى 4 مبحوثين منهم 3 مبحوثين متحصلين على شهادة ليسانس كلاسيك بنسبة 27.27%، و مبحوث واحد (01) متحصل على شهادة ماجستير بنسبة 9.09% برتبة ملحق بالمكتبات الجامعية من المستوى الثاني خبرتهم ما بين [11 و 20] سنة.

في حين نجد ثلاث مبحوثين (03) متحصلين على شهادة ليسانس كلاسيك مبحوث واحد (01) برتبة محافظ، ومبحوثين اثنين (02) حاملين لشهادة ماجستير برتبة رئيس المحافظين حسب النسب التالية على التوالي 9.09% و 18.18% وبخبرة مهنية تزيد عن 20 سنة.

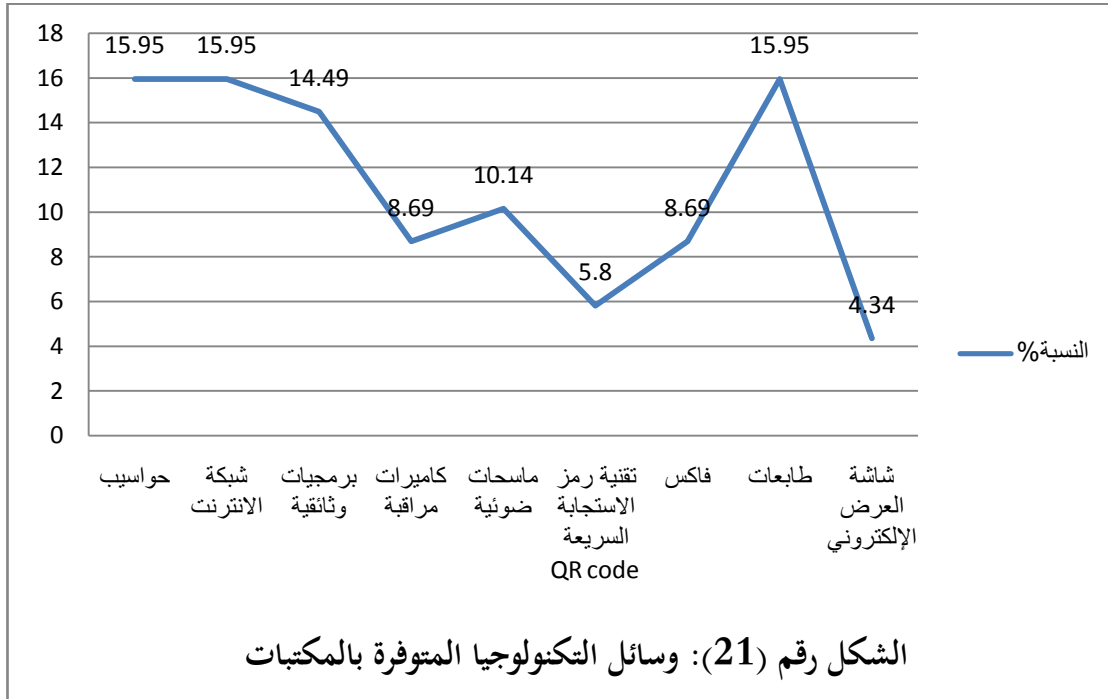
ما يلاحظ على هذه النتائج وجود تباين بين الرتبة الإدارية والخبرة المهنية؛ حيث أن أغلب المكلفين بتسيير مواقع وسائل التواصل الاجتماعي رغم الخبرة المهنية التي يتمتعون بها التي تصل إلى 20 سنة إلا أنهم مصنّفون برتبة ملحق المكتبات الجامعية من المستوى الثاني وعددهم سبعة (07) مبحوثين، يرجع ذلك لوجود عراقيل في تنظيم مسابقات الترقية المهنية رغم المناصب العليا التي يشغلونها، غير أن خبرتهم المهنية أهلّتهم للقيام بمبادرات شخصية لإنشاء صفحات لوسائل التواصل الاجتماعي تسمح بمرافقة المستفيد.

2.5 المحور الأول: مواقع التواصل الاجتماعي والعلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات

نحاول في هذا العنصر أن نتناول البيانات التي تم جمعها من واقع الدراسة حول استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في ارتباطها أو انفصالها بالعلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات، وذلك في بيئة البرمجيات الوثائقية بالتحليل والتفسير، وهذا يبدو جليا في الجدول رقم (8):

الجدول رقم (8): وسائل التكنولوجيا المتوفرة بالمكتبات		
النسبة %	العدد	العبارات
15.95	11	حواسيب
15.95	11	شبكة الانترنت
14.49	10	برمجيات وثائقية
8.69	6	كاميرات مراقبة
10.14	7	ماسحات ضوئية
5.80	4	تقنية رمز الاستجابة السريعة QR code
8.69	6	فاكس
15.95	11	طابعات
4.34	3	شاشة العرض الإلكتروني
100	69	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات المبحوث)



تظهر البيانات الواردة في الجدول رقم (8) المتعلق بالوسائل التكنولوجية الموجودة على مستوى المكتبات الجامعية، تنوع هذه الوسائل واختلاف وجودها من مكتبة جامعية لأخرى، منها ما هو موجود على مستوى كل المكتبات الجامعية ومتاح لجميع أفراد العينة كالحواسيب، شبكة الانترنت والطابعات وذلك بنسبة متساوية

(15.95%)، في حين هناك تباين في نسب وجود الوسائل التكنولوجية الأخرى والمتمثلة في برمجيات وثائقية، مساحات ضوئية، كاميرات مراقبة، فاكس، تقنية رمز الاستجابة السريعة QR code، شاشة العرض الإلكتروني كالاتي 14.49%، 10.14%، 8.69%، 8.69%، 5.80%، 4.34% على التوالي.

وينبغي الإشارة أن المكتبات المركزية لجامعات مسيلة، تبسة وسوق أهراس تتوفر على شاشة للعرض الإلكتروني، إضافة إلى توفرها على باقي الوسائل التكنولوجية الأخرى هذا حسب ما أقر به مديري المكتبات المركزية لترتقي بخدماتها الإلكترونية بما يتوافق واحتياجات المستفيد الرقمية، ويرجع ذلك إلى السياسة المنتهجة من إدارة الجامعة لدخول إلى العالم الرقمي.

تليهم المكتبة المركزية لجامعة باتنة - 1 التي تتوفر على كل الوسائل التكنولوجية المبنية في الجدول أعلاه عدا شاشة العرض الإلكتروني، والملاحظ أن هذه المكتبة تتميز عن باقي الجامعات الأخرى بوجودها في مبنى مستقل وواسع يسمح لها بالارتقاء بخدماتها الإلكترونية إلى مستوى أفضل إذا تم تدعيمها بوسائل أخرى تسهم في الرفع من جودة الخدمة وتنوعها بما يحقق رضا المستفيد.

بعدها تأتي المكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1، وقد صرح رئيس مصلحة المعالجة الفنية للمعلومات¹ أن المقر الجديد للمكتبة بالقطب الجامعي الباز - 1 الذي سيتم الانتقال إليه - قريبا- مجهز بمختلف الوسائل التكنولوجية بما فيها الأبواب الوسائل الإلكترونية، نظام التردد اللاسلكي RAFID، شاشات العرض الإلكتروني، كاميرات المراقبة. والملاحظ أن مكتبة معهد علم المكتبات قسنطينة² ومكتبات الكليات عينة الدراسة تتوفر على حد أدنى من الوسائل التكنولوجية.

يرجع نقص وجود التجهيزات أو الوسائل التكنولوجية إلى أن المخصصات المالية المرصودة للمكتبات الجامعية عينة الدراسة خصوصا والمكتبات الجامعية في الجزائر عموما محصورة فقط في اقتناء مختلف الأوعية الفكرية والاشتراكات العلمية، أما التجهيزات الإلكترونية فهي من صلاحيات مصلحة الأنظمة والشبكات ومصلحة الوسائل العامة.

بالنسبة لطبيعة البرمجيات المعتمدة في تسيير المكتبة والتي تظهره بيانات الجدول رقم (9)، فالمكتبات الجامعية تعتمد في حوسبة أرصدها الوثائقية على البرمجيات الإمتلاكية المغلقة Electre بنسبة 10% و Syngeb بنسبة 55% والبرمجيات المفتوحة المصدر (الحرّة) PMB بنسبة 10% و Dspace بنسبة 20%، و Moccam بنسبة

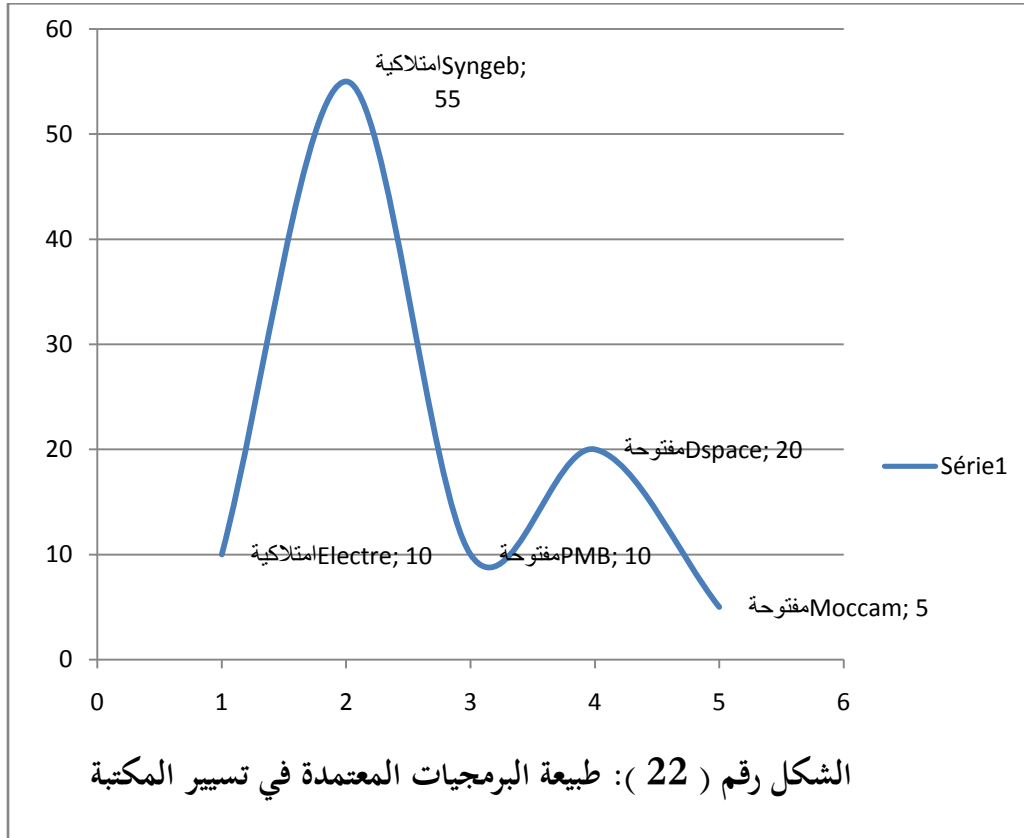
¹ - مقابلة أجريت مع رئيس مصلحة المعالجة الفنية للمكتبة المركزية بجامعة سطيف -1، يوم 08-03-2022، من الساعة 11:00 إلى 12:45.

5%. وتعتبر البرمجية الإمتلاكية سنجاب Syngab معتمدة بكل المكتبات الجامعية عينة الدراسة، ويرجع ذلك إلى أن هذه البرمجية من البرمجيات المتكاملة لتسيير المكتبات الجامعية المنتجة من مركز البحث في الإعلام الآلي العلمي والتقني Cerist، الذي يطمح لإنشاء الفهرس الوطني المشترك الجزائري بتوحيد البرمجية المعتمدة في التسيير، أما برمجية Dspace فهو مستعمل فقط على مستوى أربع (04) مكتبات مركزية لجامعات سطيف - 1، مسيلة، باتنة - 1، تبسة باعتبارها برمجية مفتوحة المصدر تستعمل لتسيير المستودعات الرقمية المؤسساتية المتوفرة إلا بالمكتبات المركزية، ومن أجل تجاوز سلبيات برمجية Syngab لجأت المكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1 والمكتبة المركزية لجامعة مسيلة إلى اعتماد برمجية PMB في تسيير الرصيد الوثائقي للمكتبة، كونها من البرمجيات الحرة المتكاملة التي تتلائم مع بيئة الويب مثل خوادم الويب، لغة برمجية php، إضافة لاعتمادها على برمجية Electre المغلقة المساعدة على إيجاد رموز التصنيف المختلفة وتحرير البطاقات البيبليوغرافية للكتب عن طريق معيار Z39.50، أما برمجية Moccam فتعتمد عليها المكتبة المركزية لجامعة تبسة لتصنيف رصيدها الوثائقي الخاص باللغات الأجنبية حسب ما أقر به مدير المكتبة المركزية للجامعة¹.

الجدول رقم (9): طبيعة البرمجيات المعتمدة في تسيير المكتبة			
النسبة %	العدد	النوع	العبارات
10	2	Electre	امتلاكية
55	11	Syngab	
10	2	PMB	مفتوحة
20	4	Dspace	
5	1	Moccam	
100	20		المجموع*

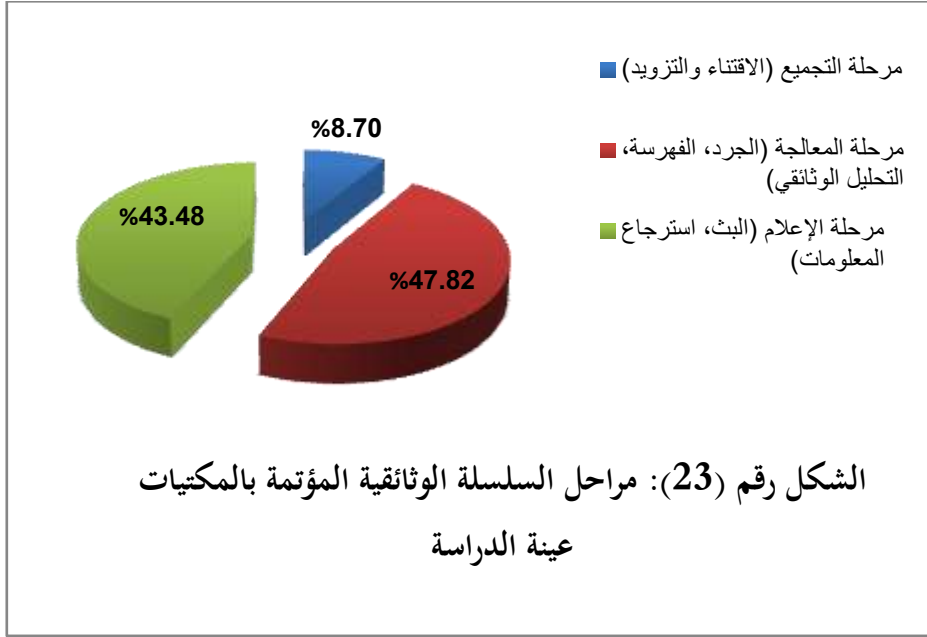
* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات المبحوث)

¹ - مقابلة أجريتها مع مدير المكتبة المركزية بجمعة تبسة، بتاريخ 20/03/2022، من الساعة 10.30 إلى 12:00.



الجدول رقم (10): مراحل السلسلة الوثائقية المؤتمتة بالمكتبة		
النسبة %	العدد	العبارات
8.70	2	مرحلة التجميع (الاقتناء والتزويد)
47.82	11	مرحلة المعالجة (الجرد، الفهرسة، التحليل الوثائقي)
43.48	10	مرحلة الإعلام (البث، استرجاع المعلومات)
100	23	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات الباحث)

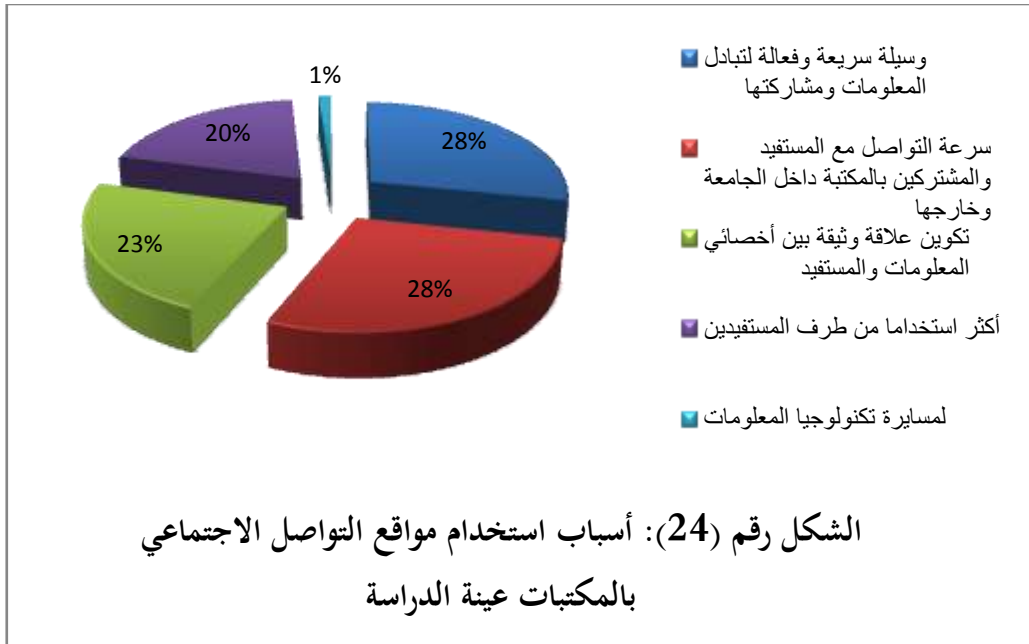


فيما يخص حوسبة المكتبات الجامعية عينة الدراسة حسب ما تظهره نتائج الجدول رقم (10) فقد مست جميع مراحل السلسلة الوثائقية لكل من المكتبة المركزية لجامعة سطيف -1- وجامعة مسيلة، لوجود عدد كافي من أخصائي المعلومات المؤهلين للقيام بمختلف العمليات الفنية بالمكتبة حسب ما أقر به رؤس مصلحة المعالجة الفنية لجامعة سطيف-1- ومدير المكتبة المركزية لجامعة مسيلة، في حين مرحلة المعالجة تقوم بها جميع المكتبات الجامعة عينة الدراسة، أما مرحلة الإعلام فنستثني منها مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة باتنة-1¹ لوجود هذه الأخيرة في بدايات عملية الأتمتة حسب ما أقرت به مسؤولة مكتبة الكلية التي أكدت أن العمل ببرمجية سنجاب متوقف فقط على مرحلة المعالجة وهذا للنقص الكبير المسجل في أخصائي المعلومات، وسيتم تألية مرحلة الإعلام حال الانتهاء من معالجة إجمالي الرصيد الوثائقي للمكتبة.

¹ - مقابلة أجريت مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة-1، يوم 10-03-2022، من الساعة 10:05 إلى 12:00.

الجدول رقم (11): أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية		
النسبة %	العدد	العبارات
24.39	10	وسيلة سريعة وفعالة لتبادل المعلومات ومشاركتها
24.39	10	سرعة التواصل مع المستفيد والمشاركين بالمكتبة داخل الجامعة وخارجها
19.51	8	تكوين علاقة وثيقة بين أخصائي المعلومات والمستفيد
17.07	7	أكثر استخداما من طرف المستفيدين
14.64	6	لمسايرة تكنولوجيا المعلومات
100	41	مجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 41 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات الباحث)

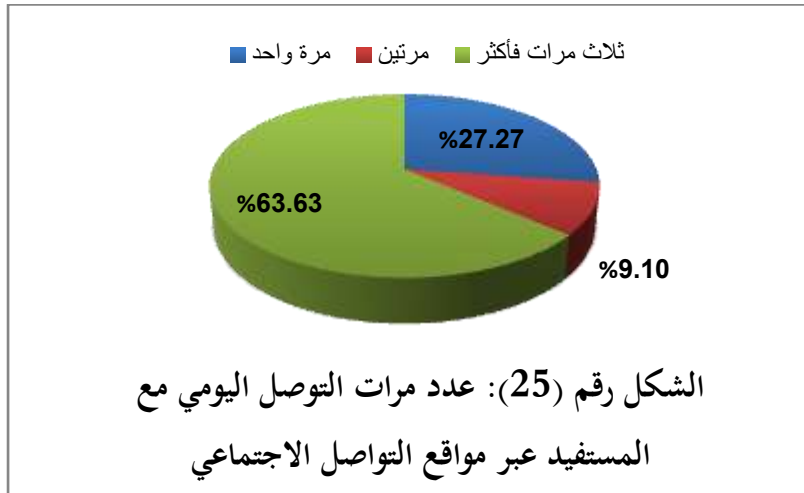


تظهر بيانات الجدول رقم (11) المتعلقة بأسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبة أن هناك إجماع من الباحثين على أهمية مواقع التواصل الاجتماعي كآلية جديدة في التواصل مع المستفيدين ومرافقتهم زمنيا ومكانيا، كونها وسيلة سريعة وفعالة لتبادل المعلومات ومشاركتها معهم، كما تساعد على التواصل المستمر مع المشاركين بالمكتبات داخل الجامعة وخارجها وذلك بنسبة متساوية قدرت بـ 24.39%، إضافة أنها تساعد على تكوين علاقة وثيقة بين أخصائي المعلومات والمستفيد، وأكثر استخداما من طرف المستفيد وكذا لمسايرة تكنولوجيا المعلومات بنسب متباينة 19.51%، 17.07% و 14.64% على التوالي. أما موقع التواصل الاجتماعي

الذي يجمع المبحوثين على استخدامه في تواصلهم مع المستخدم هو الفايسبوك، لكونه أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استقطاباً للمستخدمين.

هذه النتائج تظهر أن ملاحقة التطور التكنولوجي في مهنة المكتبات بات ضرورة فرضها الدور الجديد للمستخدم الذي يبحث عن السرعة في الحصول على المعلومة وعلى التواصل المستمر كشريك فاعل في الخدمة المكتبية، والجدير بالذكر أن صفحات المكتبات على مواقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك تم إنشائها بمبادرة شخصية من المبحوثين لمرافقة المستخدمين افتراضياً وتسجيل حضور المكتبات على صفحات هذه المواقع.

الجدول رقم (12): عدد مرات التواصل اليومي مع المستخدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي		
النسبة %	العدد	العبارات
27.27	3	مرة واحدة
9.10	1	مرتين
63.63	7	ثلاث مرات فأكثر
100	11	المجموع

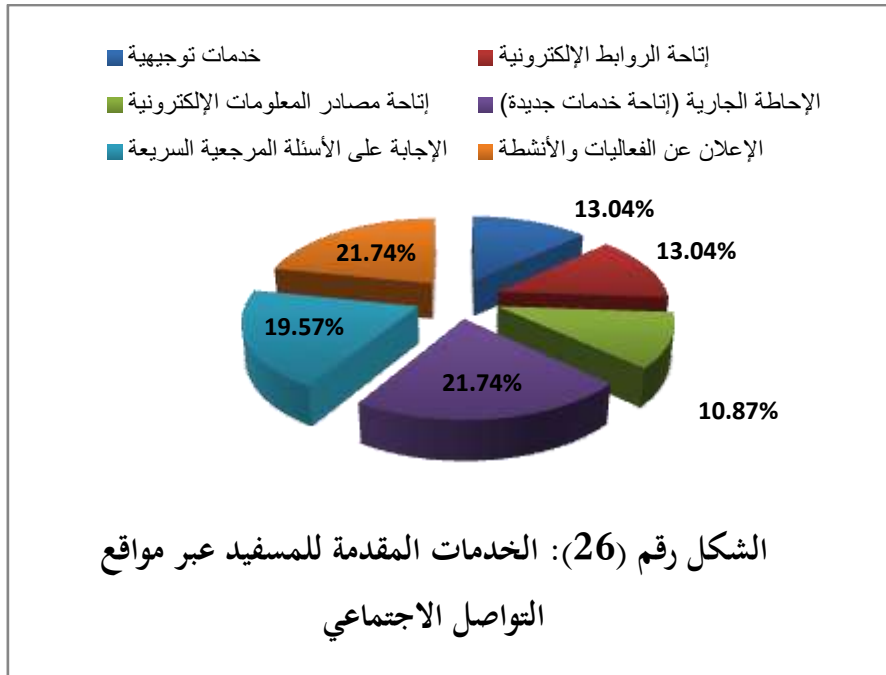


تأكد المعطيات الإحصائية المبينة في الجدول رقم (12) المتعلقة بعدد مرات التواصل اليومي مع المستخدم عبر مواقع التواصل الاجتماعي، أن المبحوثين في تواصل يومي مع المستخدمين عبر موقع الفايسبوك بعدد مرات متفاوتة بين مرة واحدة، مرتين وثلاث مرات فأكثر، حسب ما اقتضته الضرورة المهنية والمنشور

المستهدف من قبل المستفيدين وهذا ما أقره مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة¹.

الجدول رقم (13): الخدمات المقدمة للمستفيد عبر مواقع التواصل الاجتماعي		
النسبة %	العدد	العبارات
13.04	6	خدمات توجيهية
13.04	6	إتاحة الروابط الإلكترونية
10.87	5	إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية
21.74	10	الإحاطة الجارية (إتاحة خدمات جديدة)
19.57	9	الإجابة على الأسئلة المرجعية السريعة
21.74	10	الإعلان عن الفعاليات والأنشطة
100	46	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات المبحوث)



من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (13) يتبين لنا أن أهم الخدمات التي تقدمها المكتبات الجامعية عينة الدراسة عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي تتمثل في خدمة الإحاطة الجارية، خدمة الإعلان الفعاليات والأنشطة بنسبة متساوية تقدر بـ 21.74%، وقد أقر بهاتين الخدمتين 10 مبحوثين من إجمالي أفراد

¹ - مقابلة أجريت مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة، بتاريخ 2022/03/13 ، على الساعة 10:45 إلى 12:00.

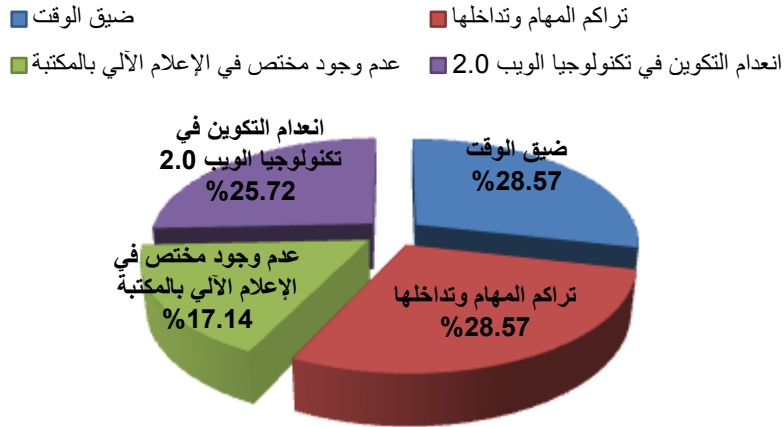
العينة، أما خدمة الإجابة على الأسئلة المرجعية السريعة فأقر بوجودها 9 مبحوثين بنسبة 19.57%، إضافة إلى خدمات توجيهية للمستفيدين وإتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية للإطلاع والتحميل بنسب متساوية تقدر بـ 13.04% في حين إتاحة الروابط الإلكترونية لقواعد المعلومات قدرت نسبتها 10.86%.

الإقرار بالتركيز على خدمة الإحاطة الجارية والإعلان عن الفعاليات والأنشطة يعود لطبيعة المستفيد الذي يميل إلى استقبال الرسائل الفورية لكل ما هو جديد من الخدمات التي توفرها شبكة الفايبروك، تليها خدمة الإجابة على الأسئلة المرجعية السريعة كخدمة بيبليوغرافية يقوم بها أخصائي المعلومات، كون مواقع التواصل الاجتماعي توفر هذه الخدمة المشتركة بينه وبين المستفيد بشكل لا تزامني عبر خاصية الرسائل.

أما الخدمات الأخرى (خدمات توجيهية، إتاحة الروابط الإلكترونية، إتاحة مصادر المعلومات) فإن عدم التركيز عليها من قبل المبحوثين يعود بالأساس إلى أن المستفيد ما زال يعتمد على الأوعية الفكرية الورقية في إنجاز بحوثه ومشاريعه من خلال ما تقدمه المكتبة من خدمات كلاسيكية كالإعارة الخارجية والإطلاع الداخلي المباشر لمختلف مصادر المعلومات والاتصال بمصلحة الاستقبال والتوجيه للاستفسار عما يريد معرفته.

الجدول رقم (14): أسباب عدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة.		
النسبة %	العدد	العبارات
28.57	10	ضيق الوقت
28.57	10	تراكم المهام وتداخلها
17.14	6	عدم وجود مختص في الإعلام الآلي بالمكتبة
25.72	9	انعدام التكوين في تكنولوجيا الويب 2.0
100	35	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات المبحوث)



الشكل رقم (27): أسباب عدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة

أجمع المبحوثين المسيرين لمواقع التواصل الاجتماعي على مستوى المكتبات الجامعية أن السببين الرئيسيين لعدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة هما ضيق الوقت وتراكم المهام وتداخلها وهذا بنسبة متساوية تقدر بـ 28.57% (أنظر الجدول رقم 14)، فالنقص المسجل في عدد أخصائي المعلومات أوجد صعوبة في التوفيق بين أداء المهام الإدارية والحرص على تسيير أو إنشاء صفحات متعددة على مواقع التواصل الاجتماعي، إذ أنهم في كثير من الأحيان يقومون بمهام تقني المكتبات الجامعية كالإعارة والإرجاع، والمعالجة وغيرها.

إضافة إلى ذلك يعتبر انعدام التكوين المنظم من طرف الإدارة المركزية للجامعة في تكنولوجيا الويب 2.0 وما يتطلبه من معرفة بتقنيات هذه التكنولوجيا (لغات برمجية، إنشاء مواقع ويب وتسييرها...) سببا في الاكتفاء بإنشاء صفحة واحد للمكتبة على موقع الفايسبوك لجعل المكتبة نافذة تطل على المستفيد، وهذا ما أقر به 9 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل بنسبة 25.72% فيما يرى مسير صفحة الفايسبوك بالمكتبة المركزية جامعة سطيف - 1 أن التكوين الشخصي على هذه التكنولوجيا يلغي هذا السبب، ويعتبر أن أخصائي المعلومات المؤهل عليه بتحسين مستواه في مجال تكنولوجيا الويب 2.0 بالتكوين الشخصي، أما مدير المكتبة المركزية للجامعة العربي التبسي - تبسة فيرى أن صفحة واحدة تكفي وتفي بالغرض وهو خدمة الباحث، ولتغطية الفجوة المعلوماتية سيتم فتح مواقع خاصة بمكتبات الكليات الست والمعهدين، لفك الضغط على المكتبة المركزية ولسرعة التجاوب مع حاجيات المستفيدين¹.

¹ - مقابلة أجريت مع مدير المكتبة المركزية بجامعة تبسة، بتاريخ 20/03/2022، من الساعة 10:00 إلى 12:00.

في حين أن عدم وجود مختص في الإعلام الآلي بالمكتبة من الأسباب الإضافية التي أقر بها 6 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل نسبة 17.14%، الإقرار بهذا السبب يخص مكتبات الكليات باستثناء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة - 2- الموجه إليها مختصين اثنين (02) في الإعلام الآلي، إلا أنهما يمارسان مهامهما في إدارات أخرى وحضورهما متذبذب بالمكتبة¹، في حين المكتبات المركزية الخمسة (5) يتواجد بها مختصين في الإعلام الآلي من مهندسين وتقنيين سامين بصفة دائمة مما أثر إيجابا على سير العمل وتميزها خصوصا بوجود موقع إلكتروني خاص بالمكتبات يتيح مختلف الخدمات الإلكترونية لكل من جامعات سطيف-1-، باتنة-1-، تبسة وسوق أهراس².

3.5 المحور الثاني: المدونات الإلكترونية وتسويق خدمات المكتبات

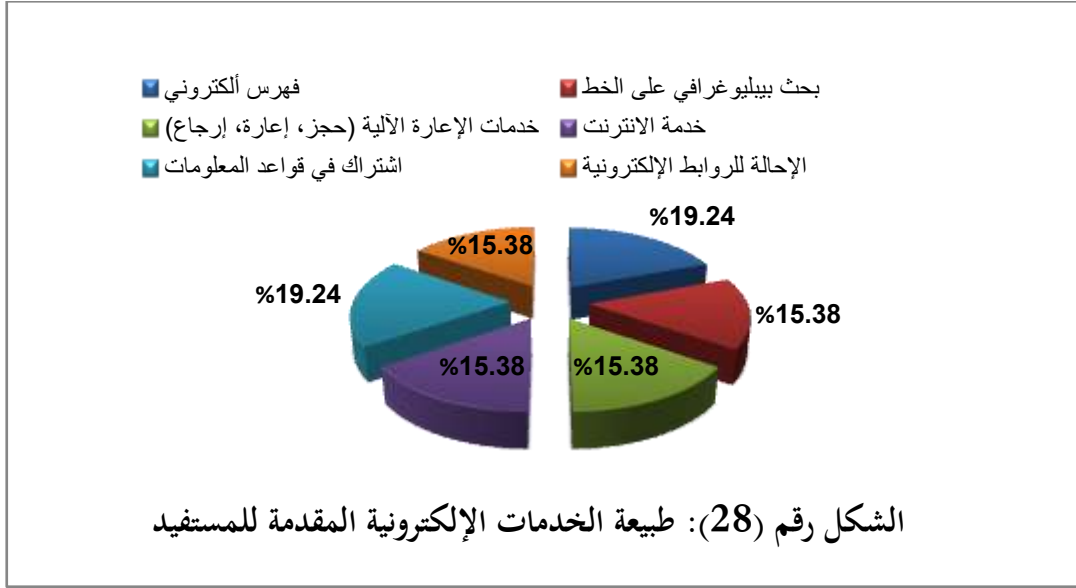
حاولنا في هذا الجزء جمع المعطيات عن هذه المتغيرات، من خلال إجابات المبحوثين في إطار الواقع وميدان الدراسة وهو المكتبات الجامعية بالشرق الجزائري، وفي سبيل تحقيق ذلك قمنا باستخدام التكرارات والنسب المؤوية والرسوم البيانية، وهذا الأساس يبدو جليا في الجدول رقم (15):

الجدول رقم (15): طبيعة الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة للمستفيد		
النسبة %	العدد	العبارات
19.24	10	فهرس إلكتروني
15.38	8	بحث ببليوغرافي على الخط
15.38	8	خدمات الإعارة الآلية (حجز، إعارة، إرجاع)
15.38	8	خدمة الانترنت
19.24	10	اشترك في قواعد المعلومات
15.38	8	الإحالة للروابط الإلكترونية
100	52	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات المبحوث)

¹ - مقابلة أجريت مع مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قسنطينة -2-، بتاريخ 2022/03/17، من الساعة 11:30 إلى 13:05.

² - الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1 - فرحات عباس: <https://biblio.univ-setif.dz>
 - الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة باتنة 1 - الحاج لخضر: bibliotheque@univ-batna.dz
 - الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة تبسة - العربي التبسي: bibliotheque@univ-tebssa.dz
 - الموقع الإلكتروني للمكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس - محمد الشريف مساعدي: lib@univ-soukahras.dz



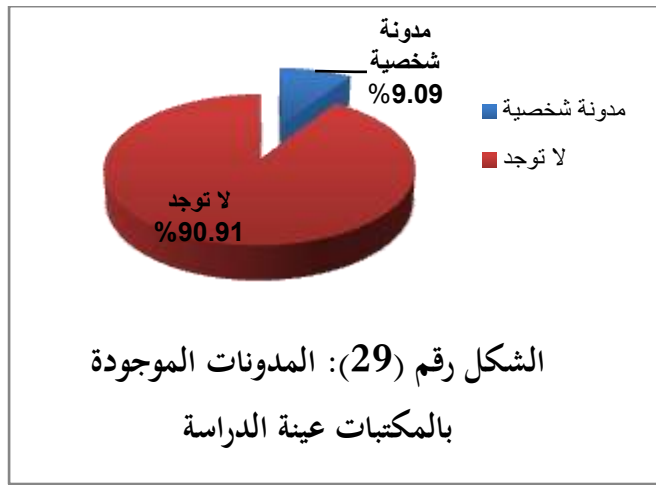
تظهر البيانات الواردة في الجدول رقم (15) المتعلقة بطبيعة الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة للمستخدمين تنوع هذه الخدمات وتعددتها، إذ تعتبر خدمات الفهرس الإلكتروني والاشتراك في قواعد المعلومات أهم الخدمات المتاحة للمستخدمين بنسبة متساوية تقدر بـ 19.24%، أما خدمات البحث الببليوغرافي على الخط، الإعارة الآلية (حجز، إعارة، إرجاع) والانترنت متوفرة في ستة (6) مكتبات جامعية دون غيرها، إضافة إلى توفر خدمة الإحالة للروابط الإلكترونية بنسبة متساوية تقدر بـ 15.38%، نظراً لوجود صعوبات تقنية تتعلق بعدم وجود قاعة للانترنت في بعضها وضعف تدفق الانترنت في مكتبات أخرى.

توفر هذه الخدمات الإلكترونية يبين أن المكتبات الجامعية عينة الدراسة رغم التحديات التي تواجهها إلا أنها تستغل الوسائل التكنولوجية المتاحة للدخول إلى البيئة الرقمية ومحاولة الحفاظ على تواجدتها ضمن اهتمامات المستخدمين.

وينبغي الإشارة إلى أن مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة 1- لا تتوفر على أي خدمة من هذه الخدمات كونها تعاني من العديد من المشاكل منها ما هو إداري كعدم تخصيص قاعة مجهزة لخدمة الانترنت، ومنها ما هو فني متعلق بنقص أخصائي المعلومات المؤهل، إذ أن هناك عدد كبير من الموظفين الذين تم إدماجهم مؤخراً من اختصاصات مختلفة¹.

¹ - مقابلة أجريت مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية جامعة باتنة 1-، بتاريخ 10-03-2022، من الساعة 10:05 إلى 12:00.

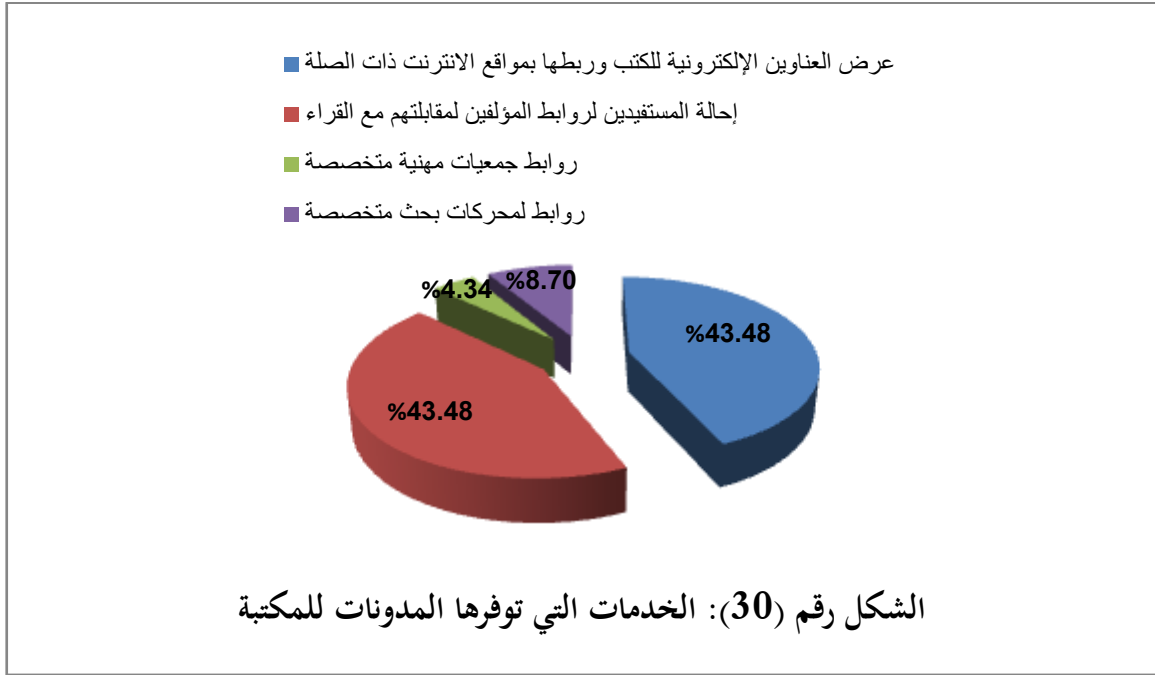
الجدول رقم (16): وجود مدونات إلكترونية ونوعها		
النسبة %	العدد	العبارات
9.09	1	شخصية
90.91	10	لا توجد
100	11	المجموع



أثبتت البيانات الواردة في الجدول رقم (16) أنه لا توجد مدونات خاصة بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة، مع استثناء وجود مدونة خاصة أنشأها رئيس مصلحة المعالجة الفنية للمعلومات بالمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1_ كمبادرة شخصية عن طريق تطبيق Wordpress، وقد أقر بأن الهدف منها هو نشر وتبادل المواضيع المتعلقة بتخصص علم المكتبات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات، وبعد تعرض المدونة للاختراق فالعمل الشخصي بها متوقف حالياً.

الجدول رقم (17): الخدمات التي توفرها المدونة للمكتبة		
النسبة %	العينة	العبارات
43.48	10	عرض العناوين الإلكترونية للكتب وربطها بمواقع الانترنت ذات الصلة
43.48	10	إحالة المستخدمين لروابط المؤلفين لمقابلتهم مع القراء
4.34	1	روابط جمعيات مهنية متخصصة
8.70	2	روابط لمحررات بحث متخصصة
100	23	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فرداً (عدد مضخم نظراً لتعدد اختيارات الباحثين)



تظهر البيانات الواردة في الجدول رقم (17) المتعلقة بالخدمات التي توفرها المدونات للمكتبة، أن 10مبحوثين أقرروا بخدمتين أساسيتين هما عرض العناوين الإلكترونية للكتب وربطها بمواقع الانترنت ذات الصلة، وإحالة المستخدمين لروابط المؤلفين لمقابلتهم مع القراء وذلك بنسبة متساوية تقدر بـ 43.48%، في حين عبر مبحوثين اثنين (2) بنسبة 8.70% أن خدمة الإحالة لروابط محركات بحث متخصصة خدمة أساسية يمكن توفرها المدونات الإلكترونية للمكتبة، إضافة إلى ذلك عبر مبحوث واحد (1) أن المدونات الإلكترونية بإمكانها إتاحة روابط جمعيات مهنية متخصصة تساعد أخصائي المعلومات للإطلاع على مختلف التطورات الحاصلة في مجال المهنة المكتبية.

مما سبق، نستنتج أن أفراد العينة واعون بأهمية المدونات الإلكترونية كأداة فعالة لتسويق خدمات المعلومات بالمكتبات وإبقائها على صلة بالمستفيد في البيئة الرقمية خصوصا خدمتي عرض العناوين الإلكترونية للكتب وربطها بمواقع الانترنت ذات الصلة، وإحالة المستخدمين لروابط المؤلفين لمقابلتهم مع القراء.

ويعتقد أفراد العينة أن عدم إنشاء مدونات للمكتبات الجامعية يرجع إلى جملة من الأسباب يختلف الاتفاق عليها وتمثل في عدم المعرفة ببرمجيات تصميم المدونات الإلكترونية، غياب الدورات التكوينية حول تكنولوجيا الويب 2.0، عدم اهتمام إدارة المكتبة بإنشاء المدونات، إضافة إلى ضعف إقبال المستخدمين عليها.

وقد كان ترتيب هذه الأسباب حسب الاتفاق عليها عند أفراد العينة حسب ما تبينه نتائج الجدول رقم

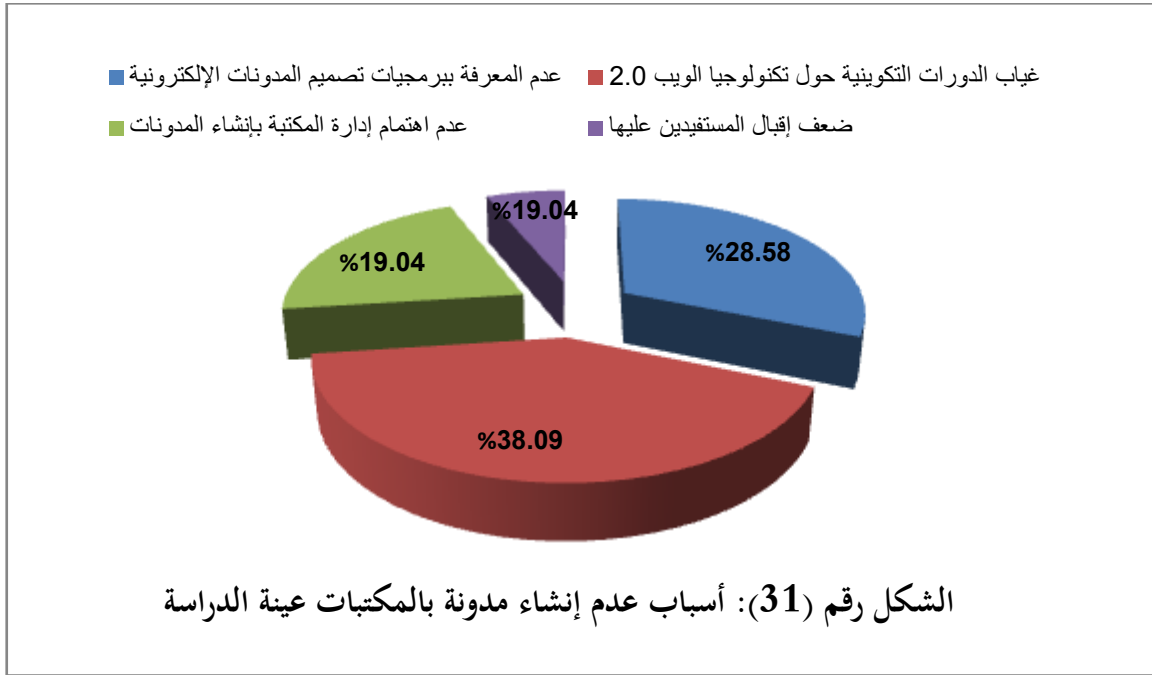
(18) كما يلي:

احتل غياب الدورات التكوينية حول تكنولوجيا الويب 2.0 المرتبة الأولى بين أفراد العينة وقد أقر بها 8
 محوثن بنسبة 38.09%، في حين احتلت عدم المعرفة ببرمجيات تصميم المدونات الإلكترونية المركز الثاني
 باتفاق 6 محوثن على هذا السبب أي ما يعادل نسبة 28.58%، فيما احتل عدم اهتمام إدارة المكتبة بإنشاء
 المدونات المركز الثالث باتفاق 4 محوثن من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل نسبة 19.04% حيث يرى مدير
 المكتبة المركزية لجامعة تبسة أن الانشغال بأتمتة مراحل السلسلة الوثائقية حسب نظام التسيير المتبنى في المكتبة
 (SYNGEB2) حال دون التفكير بإنشاء مدونة إلكترونية¹، أما المركز الرابع والأخير والمتمثل في ضعف إقبال
 المستفيدين عليها فقد اتفق عليه ثلاث محوثن (3) من إجمالي أفراد العينة بنسبة 14.29% .
 مما سبق، تتضح أهمية الدورات التكوينية حول تكنولوجيا الويب 2.0 لإكساب أخصائي المعلومات
 المهارات اللازمة للانفتاح على العالم الرقمي، واستعمال وسائل التواصل الاجتماعي، لهذا على الإدارة المركزية ومنه
 إدارة الجامعة أن تولي اهتمام بتكوين ورسكلة أخصائي المعلومات بتخصيص ميزانية خاصة لذلك، مع توفير
 الإمكانيات التكنولوجية التي تمكن أخصائي المعلومات من ممارسة مهامه وفقا للمقتضيات الجديدة ومواكبة للتطور
 التكنولوجي، وعليه يمكنه المبادرة بإنشاء مدونات تسهم في تقديم خدمات معلومات رقمية وجعل المستفيد عنصرا
 فعالا في صناعة محتواها.

الجدول رقم (18): سبب عدم إنشاء مدونة بالمكتبات الجامعية		
النسبة %	العدد	العبارات
28.58	6	عدم المعرفة ببرمجيات تصميم المدونات الإلكترونية
38.09	8	غياب الدورات التكوينية حول تكنولوجيا الويب 2.0
19.04	4	عدم اهتمام إدارة المكتبة بإنشاء المدونات
14.29	3	ضعف إقبال المستفيدين عليها
100	21	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة ب11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات المحوثن)

¹ - مقابلة أجريت مع مدير المكتبة المركزية لجامعة تبسة، بتاريخ 20/03/2010، من الساعة 10:00 إلى 12:00.

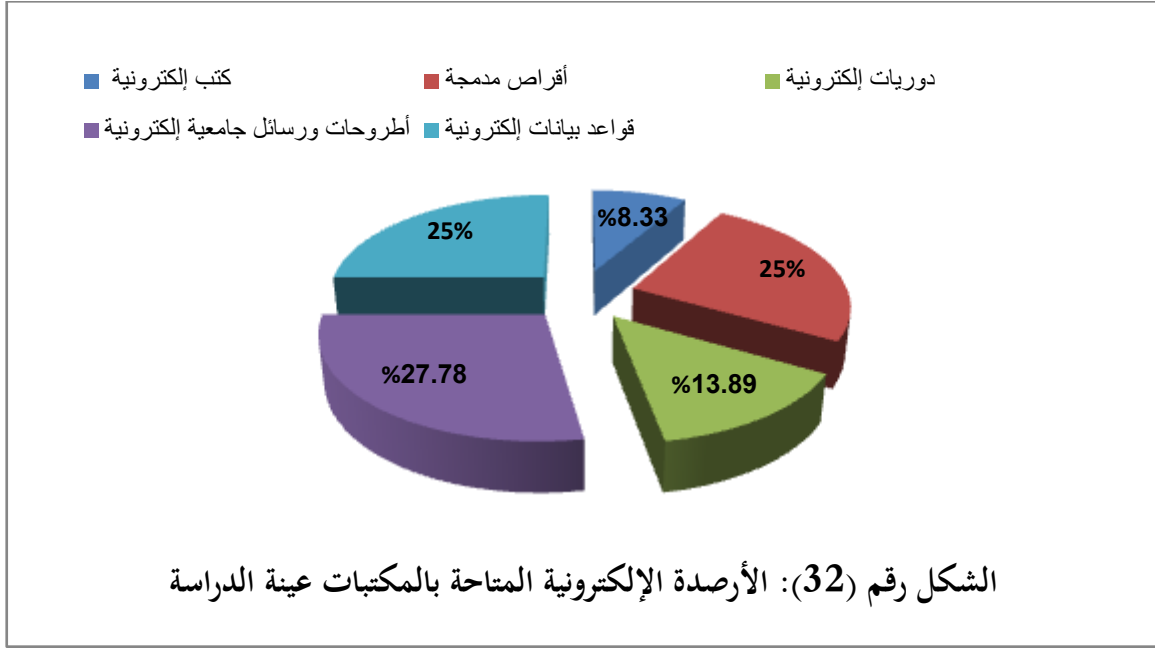


4.5 المحور الثالث: الملخص الوافي للموقع RSS والإحاطة الجارية للمستخدمين

نحاول هنا أن نتناول البيانات التي تم جمعها من الميدان حول الملخص الوافي للموقع في علاقتها أو انفصالها عن الإحاطة الجارية للمستخدمين بالتحليل والتفسير، وفي سبيل تحقيق ذلك قمنا باستخدام التكرارات والنسب المؤوية والرسوم البيانية، وهذا الأساس يبدو جليا في الجدول رقم (19):

الجدول رقم (19): نوع الرصيد الإلكتروني المتاح بالمكتبة		
النسبة %	العدد	العبارات
8.33	3	كتب إلكترونية
25	9	أقراص مدمجة CD_Rom
13.89	5	دوريات إلكترونية
27.78	10	أطروحات ورسائل إلكترونية
25	9	قواعد بيانات إلكترونية
100	36	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات الباحث)



تشمل المكتبات الجامعية عينة الدراسة إضافة إلى رصيدها الورقي (المطبوع) رصيد إلكتروني متنوع يتمثل في كتب إلكترونية، أقراص مدمجة، أطروحات ورسائل إلكترونية، قواعد بيانات إلكترونية (أنظر الجدول رقم 19). وتشكل الأطروحات والرسائل الإلكترونية أهم رصيد إلكتروني موجود على مستوى 10 مكتبات جامعية باستثناء مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة - 1 - بنسبة 27.78%، يليه رصيد الأقراص المدمجة CD_Rom وقواعد البيانات الإلكترونية المتاحة على مستوى تسع (9) مكتبات جامعية بنسبة 25%، أما رصيد الدوريات الإلكترونية فمتاح على مستوى خمس (5) مكتبات جامعية بنسبة 13.89%، في حين الكتب الإلكترونية فمتاحة على مستوى ثلاث (3) مكتبات جامعية فقط وهي المكتبة المركزية بجامعة سطيف - 1 -، المكتبة المركزية بجامعة باتنة - 1 - ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة 2.

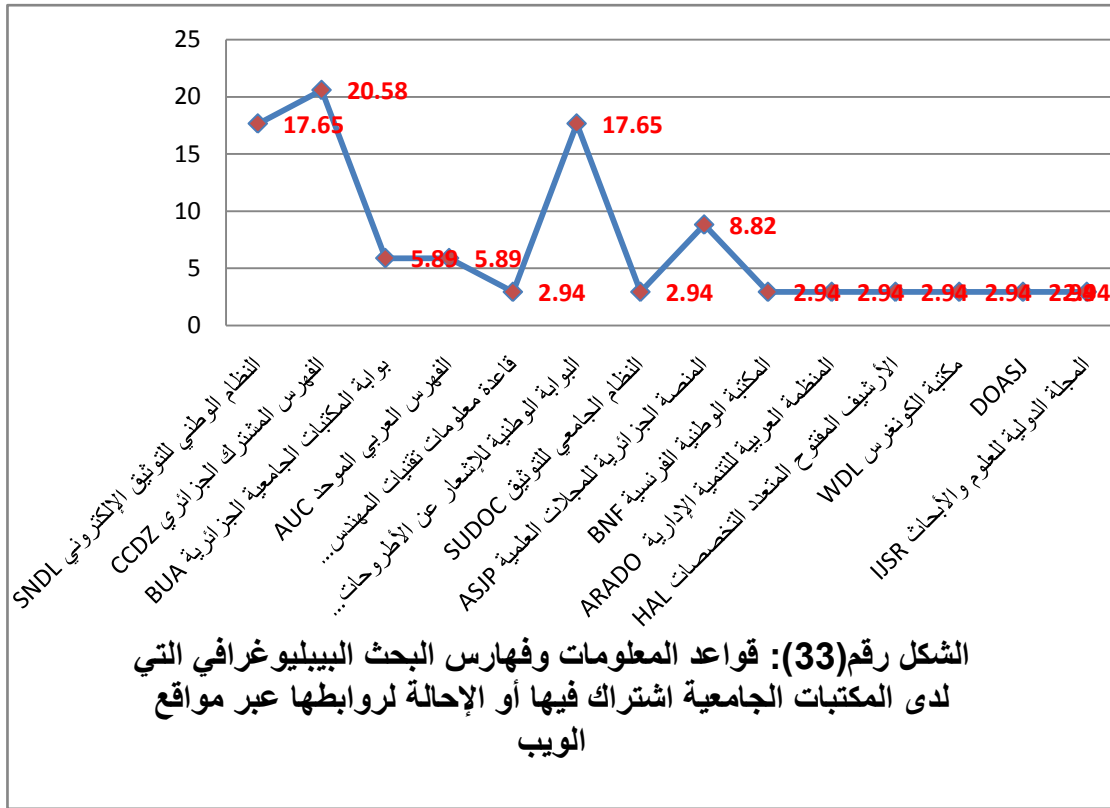
إتاحة هذه الأنواع من الأرصدة الإلكترونية على مستوى مكتبات عينة الدراسة يظهر بداية الاهتمام بالمصادر الرقمية بالموازاة مع المصادر الورقية والتركيز على الأطروحات والرسائل الإلكترونية لتزايد المتخرجين من طلبة الدراسات العليا، أما الاشتراك في قواعد البيانات الإلكترونية في بعض المكتبات الجامعية فمتاحة قبل اعتماد نظام SNDL، على سبيل المثال لا الحصر Current Contents, Doc Theses, Pascal، وقد توقف الاشتراك في هذه القواعد وغيرها بعد الاشتراك في النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL الذي يسمح بالولوج إلى مختلف قواعد المعلومات العالمية في مختلف التخصصات العلمية، وينطبق هذا الأمر على الدوريات الإلكترونية، في حين الكتب الإلكترونية هي عبارة عن مبادرة قام بها بعض المؤلفين بإيداع نسخ إلكترونية لمؤلفاتهم على مستوى المكتبات الجامعية وهذا ما أقر به مسيري وسائل التواصل الاجتماعي لكل من المكتبة المركزية بجامعة سطيف 1، المكتبة المركزية باتنة 1 ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة قسنطينة 2.

وينبغي الإشارة أن هذا الرصيد الإلكتروني من الكتب متاح عند الطلب بالمكتبة المركزية لجامعة سطيف-1 وكذا المكتبة المركزية لجامعة باتنة -1، أما مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسنطينة -2¹ فتتوفر على رصيد إلكتروني معتبر يقدر حجمه بـ 70 جيغا أوكتي يتمثل في أطروحات ورسائل جامعية وبعض الكتب الإلكترونية والدوريات وهو متاح للإطلاع الداخلي فقط في خادم Serveur وأجهزة حواسيب مخصصة للبحث والاسترجاع، وبالرغم من الاجتهاد في توفير مصادر معلومات إلكترونية وسبيل إتاحتها إلا أن مسيري وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية أكدوا عزوف المستفيدين على طلبها والإطلاع على محتوياتها وفحواها سواء بإعارة الأقراص المدججة CD_Rom أو الإطلاع الداخلي.

الجدول رقم (20): قواعد المعلومات وفهارس البحث البيبليوغرافي التي لدى المكتبات الجامعية اشترك فيها أو الإحالة لروابطها عبر مواقع الويب		
النسبة %	العدد	العبارات
17.65	6	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL
20.58	7	الفهرس المشترك الجزائري CCDZ
5.89	2	بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية BUA
5.89	2	الفهرس العربي الموحد AUC
2.94	1	قاعدة معلومات تقنيات المهندس Technique de l'ingénieur
17.65	6	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات PNST
2.94	1	النظام الجامعي للتوثيق SUDOC
8.82	3	المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP
2.94	1	المكتبة الوطنية الفرنسية BNF
2.94	1	المنظمة العربية للتنمية الإدارية ARADO
2.94	1	الأرشيف المفتوح المتعدد التخصصات HAL
2.94	1	مكتبة الكونغرس WDL
2.94	1	DOASJ
2.94	1	المجلة الدولية للعلوم والأبحاث IJSR
100	34	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات الباحثين)

¹ - مقابلة أجريت مع مسؤولة مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسنطينة 2، بتاريخ 2022/03/17، من الساعة 11:30 إلى 13:05.



في نفس السياق، سعت المكتبات الجامعية عينة الدراسة وفي سبيل توفير فضاء علمي أوسع للمستخدم (طالب، موظف، أستاذ)، وبالموازاة مع الكتاب الورقي والرصيد الإلكتروني، إلى الاشتراك في قواعد المعلومات أو الفهارس البيبليوغرافية الوطنية منها وأيضاً العربية والدولية (أنظر الجدول رقم 20).

إذ نجد 7 مكتبات جامعية بنسبة 20% مشتركة في الفهرس المشترك الجزائري CCDZ، بهدف تقاسم

الأرصدة الوثائقية فيما بين المكتبات المشاركة وتحديد مكان تواجد الوثائق فيها، وتوفير خدمة الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المصادر الوثائقية، وتشارك فيها كل المكتبات المركزية الجامعية (5 مكتبات مركزية) ومكتبة معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة سكيكدة.

أما النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL فتشارك فيه جميع المكتبات المركزية الجامعية (5 مكتبات مركزية) إضافة إلى مكتبة معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة -2- دون مكتبات الكليات، كون هذا النظام أداة فعالة لترقية البحث العلمي، إذ يتيح للباحثين من الطلبة والأساتذة التوثيق الإلكتروني والحصول على مختلف المصادر الوطنية، العربية والدولية، والانخراط فيه يكون بالحصول على حساب خاص لكل مستفيد يقدم من طرف المكتبات المركزية فقط دون غيرها.

في حين تتساوى نسبة الاشتراك في كل من بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية BUA، الفهرس العربي الموحد AUC (15.89%) ولكن باختلاف المكتبات الجامعية المشتركة فيهما، فبوابة المكتبات الجامعية الجزائرية تشترك فيها كل من المكتبة المركزية لجامعة مسيلة، ومعهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة - 2 - كمشروع محلي موازي للفهرس العربي الموحد لنهوض بالمكتبات الجزائرية.

أما الفهرس العربي الموحد فتشترك فيه كل من المكتبة المركزية لجامعة باتنة 1 والمكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1 -، وهذا يعكس نظرة إدارة هاتين المكتبتين والنظر إلى أفق البيئة التعاونية العربية، والذي من شأنه أن يسهم في جودة الخدمات والتسجيلات البيبليوغرافية وإثرائها، كما يوفر الوقت والجهد للعاملين بهذه المكتبات بالحصول على التسجيلات المفهرسة وفق قواعد وتقنيات الفهرسة.

كما تشترك مكتبة جامعية واحدة ووحيدة في قاعدة معلومات تقنيات المهندس وذلك بنسبة 2.94% من إجمالي أفراد العينة وهي المكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1 -، رغم إتاحة هذه القاعدة في النظام الوطني للتوثيق .SNDL.

وعلى غرار الاشتراك في قواعد وفهارس البحث البيبليوغرافية توفر المكتبات المركزية الخمسة (5) إضافة إلى معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة 2 ومكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة سكيكدة خدمة الإحالة إلى روابط البوابات الوطنية وفهارس المكتبات الأجنبية (المكتبة الوطنية الفرنسية ومكتبة الكونغرس الأمريكي)، وتعتبر البوابة الوطنية للإشهار عن الأطروحات أكثر البوابات إحالة لروابطها على مواقع المكتبات المركزية الخمسة إضافة إلى مكتبة معهد علم المكتبات بجامعة قسنطينة بنسبة 17.65%، كونها أداة فعالة وشاملة للوصول إلى الإنتاج العلمي للباحثين فيما يخص الأطروحات.

والملاحظ أن المكتبة المركزية لجامعة تبسة أكثر المكتبات المركزية إحالة لروابط البوابات الوطنية وفهارس المكتبات الأجنبية بـ 6 إحالات، بعدها تأتي المكتبة المركزية لجامعة سطيف - 1 - بـ 4 إحالات. (أنظر الجدول رقم 21)

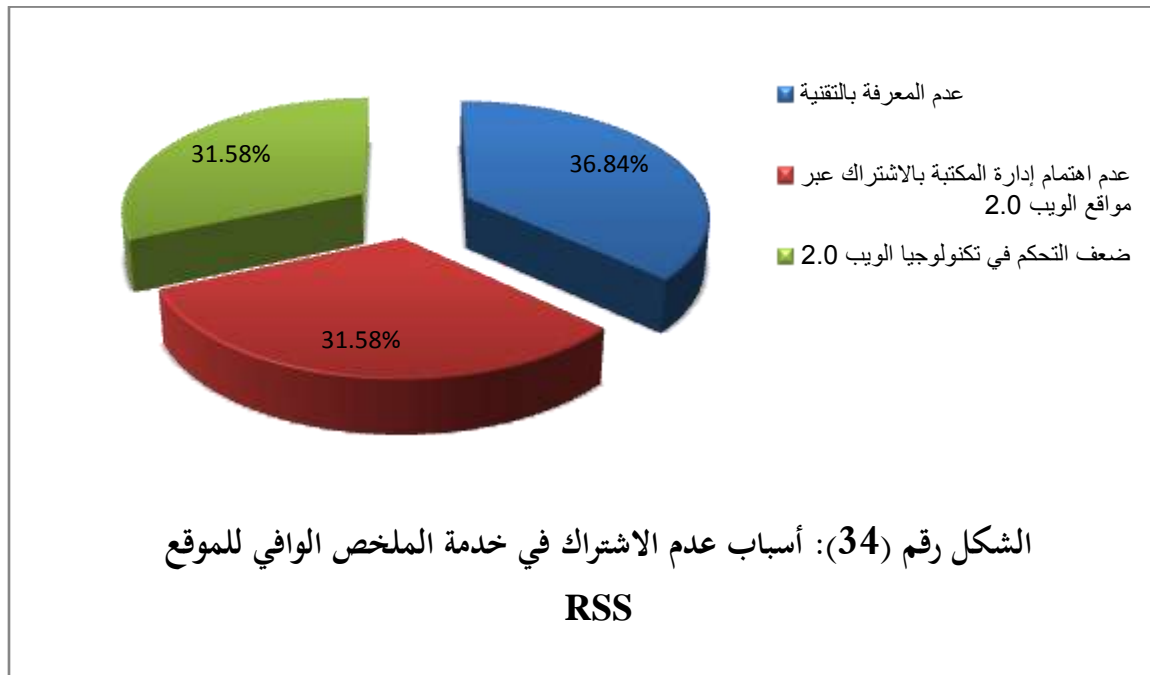
مما سبق، نستنتج أنه بإمكان المكتبات الجامعية استغلال وسائل التواصل الاجتماعي في تفعيل خدمة الاشتراك في قواعد وفهارس البحث البيبليوغرافي، وكذا خدمة الإحالة إلى روابط البوابات الوطنية وفهارس المكتبات الأجنبية، وذلك بتحويل نتائج البحث الوثائقي في هاتين الخدمتين إلى روابط تقنية الملخص الوافي للموقع RSS التي تعد الوسيلة الأنسب لإنتاج بوابات وثائقية موضوعية عبر موقعها الإلكتروني (المكتبات).

الجدول رقم (21): خدمة الاشتراك في قواعد المعلومات والإحالة لروابطها عبر الويب بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة			
الرقم	المكتبات الجامعية	قواعد المعلومات المشترك فيها	الروابط المحال إليها
1	المكتبة المركزية لجامعة سطيف-1	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني، الفهرس المشترك الجزائري، الفهرس العربي الموحد، قاعدة معلومات تقنيات المهندس.	المكتبة الوطنية الفرنسية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، النظام الجامعي للتوثيق.
2	المكتبة المركزية لجامعة باتنة-1	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني ، الفهرس المشترك الجزائري، الفهرس العربي الموحد،	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
3	المكتبة المركزية لجامعة مسيلة	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني، الفهرس المشترك الجزائري، بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات
4	مكتبة معهد علم المكتبات لجامعة قسنطينة-2	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني ، الفهرس المشترك الجزائري، بوابة المكتبات الجامعية الجزائرية	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية
5	المكتبة المركزية لجامعة تبسة	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني ، الفهرس المشترك الجزائري،	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات، المنصة الجزائرية للمجلات العلمية، الأرشيف المفتوح المتعدد التخصصات، مكتبة الكونغرس، DOASJ، المجلة الدولية للعلوم والأبحاث
6	مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة سكيكدة	الفهرس المشترك الجزائري	

7	المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس	النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني ، الفهرس المشترك الجزائري	البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات
---	-----------------------------------	---	--------------------------------------

جدول رقم (22): أسباب عدم الاشتراك في تقنية الملخص الوافي للموقع RSS		
النسبة %	العدد	العبارات
36.84	7	عدم المعرفة بالتقنية
31.58	6	عدم اهتمام إدارة المكتبة بالاشتراك عبر مواقع الويب 2.0
31.58	6	ضعف التحكم في تكنولوجيا الويب 2.0
100	19	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فردا (عدد مضخم نظرا لتعدد اختيارات الباحث)

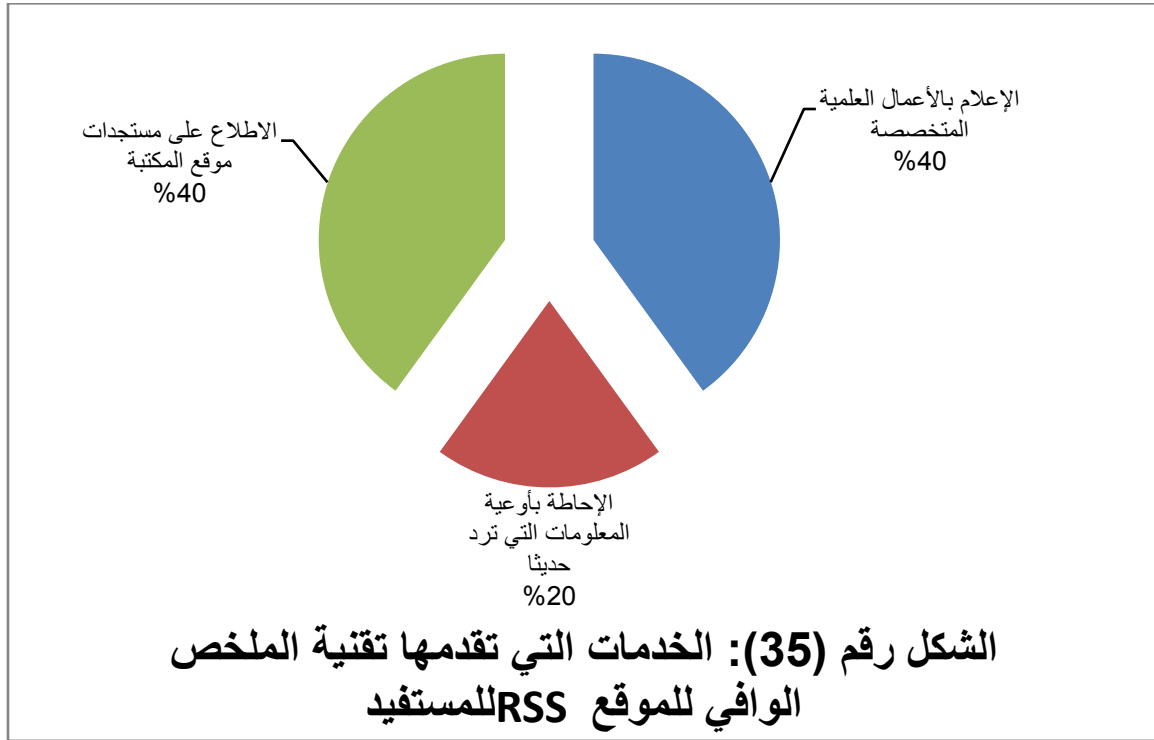


تظهر نتائج الجدول رقم (22) أن أسباب عدم الاشتراك في تقنية الملخص الوافي للموقع RSS يمكن حصرها حسب تصنيفات الباحثين في ثلاثة (3) أسباب رئيسية، وتعتبر عدم المعرفة بتقنية RSS أهم سبب، وقد أقر بذلك 7 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 36.84%، في حين عبر 6 مبحوثين عن وجود سببين رئيسيين هما عدم اهتمام إدارة المكتبة بهذه الخدمة، وضعف التحكم في تكنولوجيا الويب 2.0، وذلك بنسبة تقدر بـ 31.58%.

وتجدر الإشارة إلى أن غياب الاشتراك بهذه التقنية في المكتبات عينة الدراسة وعدم معرفتها من قبل الباحثين يرجع بالأساس لضعف الإطلاع على مخرجات الجيل الثاني من الانترنت (2.0) وإمكانية تطبيق تقنيات جديدة تعود بالنفع على المكتبات غير الفايبروك، إضافة إلى أن تراكم المهام وتداخلها لدى العديد من الباحثين يحول دون الاهتمام والتفكير في استغلال تقنيات الويب 2.0 لتسويق خدمات المكتبات التي يمكن أن تعود بالنفع ليس فقط على المستفيد وإنما على أخصائي المعلومات في حد ذاته، وذلك بتقليل حجم الأعباء التي على عاتقه وتحسن وتطور من الأداء وترفع من جودة الخدمة المقدمة، إضافة إلى غياب الدورات التدريبية في تكنولوجيا المعلومات بشقيها الاتصالي والتخزيني حال دون تمكن الباحثين من التحكم في مختلف جوانب تطبيقات الويب 2.0.

الجدول رقم (23): الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS للمستفيد		
النسبة %	العدد	العبارات
40	2	الإعلام بالأعمال العلمية المتخصصة
20	1	الإحاطة بأوعية المعلومات التي ترد حديثا
40	2	الاطلاع على مستجدات موقع المكتبة
100	5	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 مفردة (عينة مصغرة نظرا لعدم إجابة الباحثين)

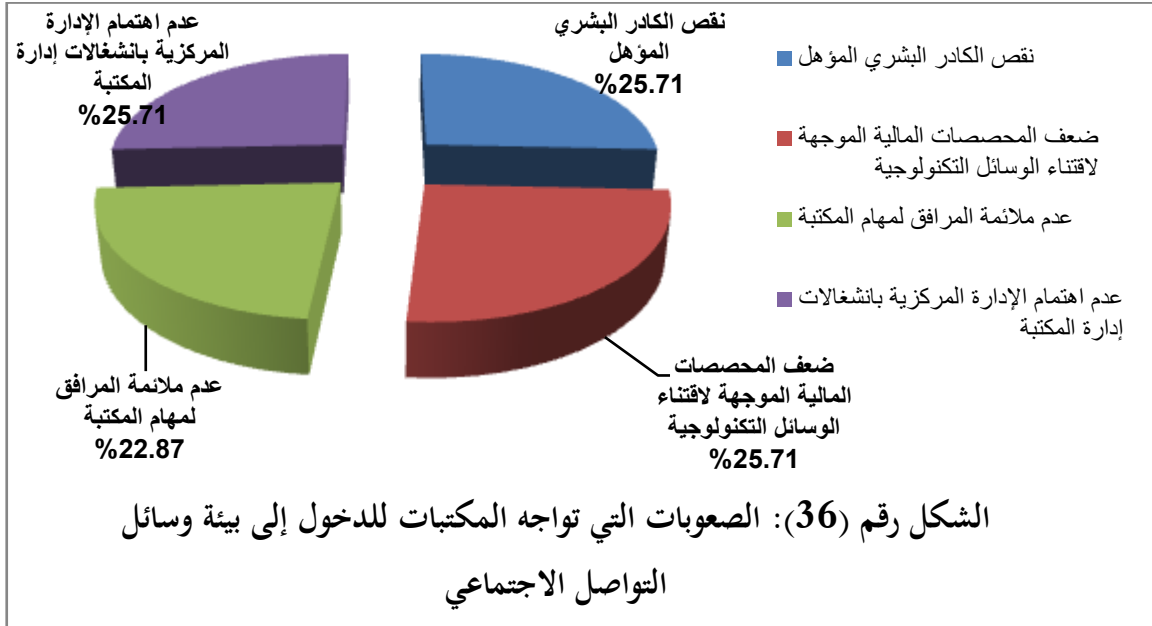


يمكننا حصر إجابات الباحثين الأربعة (4) انظر الجدول رقم (23)، الذين أشاروا لمعرفةهم بتقنية الملخص الوافي للموقع RSS وهم مسؤول مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة تبسة، مدير المكتبة المركزية لجامعة تبسة، رئيس مصلحة المعالجة الفنية للمعلومات للمكتبة المركزية بجامعة سطيف- 1 وكذا مسؤول كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة باتنة-1- الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS عبر موقع المكتبات في 3 خدمات أساسية، تتمثل في الإعلام بالأعمال العلمية المتخصصة والإطلاع على مستجدات موقع المكتبة بنسبة متساوية تقدر بـ 40%، إضافة إلى الإحاطة بأوعية المعلومات التي ترد حديثا بنسبة 20%.

هذه الخدمات الثلاثة (3) اعتبرها الباحثين أهم الخدمات التي يمكن أن توفرها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS، خصوصا مع توفر الأرصد الإلكترونية وقواعد المعلومات وفهارس البحث البيبليوغرافي التي لدى المكتبات الجامعية اشتراك فيها أو الإحالة لروابطها عبر مواقع الويب، هذه الخدمات وغيرها من الخدمات التي لم يذكرها الباحثين تساعد المكتبات الجامعية على تخطي البحث العشوائي، حيث أنها نافذة يطل من خلالها المستخدم على ما يستجد من أخبار وموضوعات على مختلف المواقع فور نشرها دون الحاجة لزيارتها.

الجدول رقم (24): الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي		
النسبة %	العدد	العبارات
25.71	9	نقص الكادر البشري المؤهل
25.71	9	ضعف المخصصات المالية الموجهة لاقتناء الوسائل التكنولوجية
22.87	8	عدم ملائمة المرافق لمهام المكتبة
25.71	9	عدم اهتمام الإدارة المركزية بانشغالات إدارة المكتبة
100	35	المجموع*

* مجموع الإجابات المحتملة لعينة الدراسة المقدرة بـ 11 فرداً (عدد مضخم نظراً لتعدد اختيارات المبحوث)



القراءة المتأنية لإجابات المبحوثين التي تم حصرها حسب ما تظهره معطيات الجدول رقم (24)، تكشف لنا الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي، قد تم تحديدها في أربعة (4) صعوبات اتفق المبحوثين على أنها تشكل عائق ومعوق أساسي خصوصاً لعدم اعتماد وسائل تواصل اجتماعية أخرى بخلاف الفايبرسبوك لتطوير خدمات المكتبات الجامعية، وقد تركزت إجابات المبحوثين حول: نقص الكادر البشري، ضعف المخصصات المالية الموجهة لاقتناء الوسائل التكنولوجية وعدم اهتمام الإدارة المركزية بانشغالات إدارة المكتبة وقد أقر بها عدد متساوي من المبحوثين بنسبة 25.71%، في حين عدم ملائمة المرافق لمهام المكتبة أقر بها 8 مبحوثين بنسبة 22.87% من إجمالي أفراد العينة.

فالكادر البشري للمكتبات الجامعية يضم المكتبيين، المختصين في الإعلام الآلي وكذا الإداريين (أنظر الجدول رقم 1)، حيث أن المكتبيين تتوزع مستوياتهم الإدارية بين سلك المحافظين، الملحقين بالمكتبات الجامعية والمساعدين والأعوان التقنيين، والملاحظ أن المكتبيين العاملين بالمكتبات عينة الدراسة أغلبهم من المساعدين والأعوان التقنيين التي تتركز مهامهم أساسا على خدمة الإعارة وتنظيم وترتيب الأوعية الفكرية على الرفوف، في حين أن القلة قليلة من أخصائي المعلومات المؤهلين ينتمون إلى سلك المحافظين والملحقين بالمكتبات الجامعية، بالتالي وجود ضغط على مهامهم وتداخلها، مما يؤدي إلى الاستعانة بفرقة الإداريين من مختلف الرتب في تقديم خدمات المكتبة، إضافة إلى نقص المختصين في الإعلام الآلي أو عدم تواجدهم، علما أن تواجدهم محصور في المكتبات المركزية الخمسة (5)، إضافة إلى مكتبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسنطينة -2.

أما ضعف المخصصات المالية الموجهة لاقتناء الوسائل التكنولوجية التي أقر بها الباحثين، تعود إلى أن ميزانية المكتبات الجامعية مخصصة إلا لاقتناء الأوعية الفكرية أو الاشتراك في المجالات وقواعد المعلومات، في حين أن الميزانية الإجمالية للجامعة التي لا تستشير ولا تشارك مسؤولي المكتبات الجامعية عند تقدير الميزانية الخاصة بمكتباتهم، هذا ما يعكس عدم اهتمامها بانشغالات إدارة المكتبة الجامعية، إضافة إلى عدم ملائمة المرافق لمهام المكتبة، فأغلب المكتبات الجامعية لا تتواجد في مقرات ملائمة لتقدم أفضل الخدمات، إذ أنها عبارة عن حجرات لا تصلح لأن تكون مكتبة جامعية، هذه الصعوبات وغيرها شكلت عائقا أمام إدارة المكتبات الجامعية في وضع إستراتيجية لتبني تقنيات ووسائل التواصل الاجتماعي لرفع من الخدمة وتسويقها بالشكل الذي يناسب احتياجات المستفيدين وطبيعتهم.

لقد كانت الدراسة الميدانية التي أجريت بالمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالشرق الجزائري التي لها تواجد على مواقع ووسائل التواصل الاجتماعي هي المحك الأساسي للتحقق من الصدق الميداني للفرضيات، ذلك بتطبيق المقابلة نصف الموجهة على عينة الدراسة من مسيري ووسائل التواصل الاجتماعي والمعالجة الإحصائية والتحليل الكيفي حول مختلف المحاور التي أردنا جمع المعطيات حولها، واستنادا إلى ما تم التطرق إليه في الفصول السابقة نتناول فيما يلي مناقشة أهم النتائج المتوصل إليها:

5.5 مناقشة النتائج العامة للدراسة

1.5.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء فروضها

بلغ عدد أفراد العينة إحدى عشرة (11) فردا بما معدله 5 إناث و6 ذكور، ستة (6) منهم حاملين لشهادة ماستر في تخصص علم المكتبات، وأغلب أفراد العينة لهم خبرة تزيد عن 10 سنوات ويحتلون مراكز عليا بالمكتبات

الجامعية عينة الدراسة ما بين رؤساء مصالح أو مسؤولي مكاتب كليات أو مدراء مكاتب مركزية، والجدير بالذكر أن 7 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة مصنّفون برتبة ملحق المكاتب الجامعية من المستوى الثاني لوجود عراقيل في تنظيم مسابقات الترقية المهنية رغم الخبرة والمناصب العليا التي يشغلونها.

توصلت الدراسة الراهنة من خلال طرح فرضية عامة وثلاثة (3) فرضيات جزئية إلى جملة من النتائج العامة والجزئية التي تعكس العلاقة بين مكونات وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكاتب ومراكز المعلومات، ويمكن تحديدها فيما يلي:

1.1.5.5 نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى

يتبين من الشواهد الكمية أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من العلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات في بيئة البرمجيات بالمكاتب الجامعية عينة الدراسة، ويمكن تلخيص أهم النتائج فيما يلي: المكتبات الجامعية تستعمل وسائل تكنولوجياية يختلف نوعها من جامعة إلى أخرى، وأهم هذه الوسائل هي الحواسيب، شبكة الانترنت والطابعات وذلك بنسبة متساوية تقدر بـ 15.95%، بالتالي هي متوفرة في كل المكتبات الجامعية عينة الدراسة، كما أن اختلاف وجود الوسائل الإلكترونية يظهر تباين اهتمام الإدارة المركزية أو إدارة الجامعة بالمكاتب الجامعية وتجهيزها بوسائل إلكترونية للدخول إلى العالم الرقمي، على هذا الأساس على إدارة الجامعات الرفع من المخصصات المالية المرصودة للمكاتب الجامعية وتدعيمها بوسائل إلكترونية حتى تستطيع هذه الأخيرة (المكاتب الجامعية) الارتقاء بخدماتها الإلكترونية، وتنويعها بما يحقق رضا المستفيد، أما المكتبات الجامعية التي تتوفر على عدد أكبر من الوسائل الإلكترونية هي المكتبات الجامعية لجامعات مسيلة، تبسة وسوق أهراس.

كما بينت البيانات الإحصائية أن كل المكتبات الجامعية عينة الدراسة تعتمد في حوسبة أرصدها الوثائقية على البرمجية الامتلاكية المتكاملة Syngob وذلك بنسبة 55%، غير أن اعتماد المكتبات الجامعية على هذه البرمجية لا يلغي اعتمادها على برمجيات أخرى مساعدة سواء كانت امتلاكية مثل برمجية Electre أو برمجيات مفتوحة كبرمجيات PMB، Dspace وبرمجية Moccam.

كما توصلت الدراسة أن عملية الحوسبة مست مرحلة المعالجة من فهرسة وتحليل وثائقي بجميع مكاتب الدراسة بنسبة 47.82%، أما مرحلة الإعلام فتقوم بها إلا عشرة (10) مكاتب جامعية، في حين أن مرحلة الاقتناء والتجميع تقوم بها إلا مكتبتان جامعتان، ومنه فعملية الأتمتة بالمكاتب الجامعية لم تشمل جميع مراحل السلسلة الوثائقية بأغلبية المكتبات الجامعية عينة الدراسة، وهذا راجع أساسا لقلّة المختصين في علوم المكتبات في

بعضها، والتركيز على حوسبة ما ينتج عنه من خدمات للمستخدمين كالبحت الآلي على الخط والإعارة الآلية وغيرها.

أما عن أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية، فقد أوضحت الدراسة إلى تعدد إجابات الباحثين وتعدد أسبابهم، بين تكوين علاقة وثيقة بين أخصائي المعلومات والمستخدمين، كونها أكثر استخداما من طرف المستخدم، مسايرة تكنولوجيا المعلومات، فيما اعتبرت مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة سريعة وفعالة لتبادل المعلومات ومشاركتها، وسرعة التواصل مع المستخدم والمشاركين بالمكتبة داخل الجامعة وخارجها المركز الأول بنسبة 24.39% مقارنة بنسب الأسباب الأخرى.

ويعتبر موقع الفيسبوك أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استقطابا للمستخدمين، تم إنشاؤه بمبادرة شخصية من الباحثين لجعل المكتبة نافذة إلكترونية تطل على جمهور مستخدميها الذين يتم التواصل معهم يوميا، وبعدد مرات متفاوتة حسب ما تقتضيه الضرورة المهنية.

وباعتبار الفيسبوك الوسيلة الوحيدة لتواصل مع المستخدم فقد استغل لتقديم خدمات متعددة ومتنوعة، أهمها خدمة الإحاطة الجارية وخدمة الإعلان عن الفعاليات والأنشطة وذلك بنسبة متساوية تقدر بـ 21.74%، هذه النتائج تؤكد على بقاء المكتبة ومنه أخصائي المعلومات على تواصل دائم مع المستخدم بحكم تفاعله مع ما ينشر على صفحتها عبر الرسائل الفورية.

ويعد ضيق الوقت وتراكم المهام سببان رئيسيان حالا دون إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي، واقتصار الأمر على إنشاء صفحة للمكتبة على موقع الفيسبوك، إذ تم تسجيل نقص في عدد أخصائي المعلومات لغياب سياسة واضحة للتوظيف على المستوى المركزي، مما نتج عنه عدم قدرة مسيري المكتبات الجامعية التوفيق بين المهام الإدارية وبين تفعيل التواصل مع المستخدم عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى ذات الانتشار الواسع.

بالنظر إلى المؤشرات التي تمت مناقشتها في ضوء هذه الفرضية، يمكننا القول أنها تحققت جزئيا وهذا بالنظر إلى الاستخدام الدوري والمستمر لموقع الفيسبوك، وتقديم الخدمات التي يحتاجها المستخدم التي تحقق رضاه وتفاعله مع المحتوى المنشور.

2.1.5.5 نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية

فيما يخص الفرضية الجزئية الثانية والتي مفادها أن المدونات تسهم في زيادة تسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية، دلت النتائج الكمية للدراسة إلى تعدد الخدمات الإلكترونية التي توفرها المكتبة للمستخدمين، إذ

احتلت خدمة الفهرس والاشترك في قواعد المعلومات المركز الأول بنسبة متساوية تقدر بـ 19.24%، تليها خدمات البحث البيبليوغرافي على الخط، خدمات الإعارة الآلية، خدمة الانترنت، والإحالة للروابط الإلكترونية بنسب متساوية تقدر بـ 15.35%، وعليه يتضح أن المكتبات الجامعية اتجهت لاستغلال مختلف التقنيات التكنولوجية المتاحة من أجل تحقيق النفاذ الحر للمعلومات وخلق بيئة أكثر ديناميكية تسهل العمل وتسهم في الترويج لخدمات المكتبة، وتبقي المستفيد على اطلاع دائم على كل ما هو جديد للمكتبة في البيئة الرقمية. كما خلصت الدراسة إلى أن المكتبات الجامعية عينة الدراسة لا تتوفر على أي نوع من أنواع المدونات سواء كانت شخصية خاصة بمسؤولي المكتبات الجامعية أو موضوعية تهتم بالشأن المكتبي، ما عدا المبادرة التي قام بها مسؤول مصلحة المعالجة بالمكتبة المركزية بجامعة سطيف 1 بإنشائه مدونة شخصية تهتم بنشر الفكر المكتبي، إلا أنها توقفت لأسباب تقنية محضة (الاختراق والقرصنة).

يرجع سبب عدم إنشاء مدونات للمكتبات الجامعية حسب ما أقر به المبحوثين يرجع إلى جملة من الأسباب، إذ احتل غياب الدورات التكوينية حول تكنولوجيا الويب 2.0 المرتبة الأولى بين أفراد العينة وقد أقر بها 8 مبحوثين بنسبة 38.09%، في حين احتلت عدم المعرفة ببرمجيات تصميم المدونات الإلكترونية المركز الثاني باتفاق 6 مبحوثين على هذا السبب أي ما يعادل نسبة 28.58%، فيما احتل عدم اهتمام إدارة المكتبة بإنشاء المدونات المركز الثالث باتفاق 4 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة أي ما يعادل نسبة 19.04%، أما المركز الرابع والأخير والمتمثل في ضعف إقبال المستفيدين عليها فقد اتفق عليه ثلاث مبحوثين (3) من إجمالي أفراد العينة بنسبة 14.29%.

وهذا بالرغم من اقتناع المبحوثين بأهمية وجود مدونات خاصة للمكتبات بالنظر إلى الخدمات التي تقدمها باعتبارها مصدرا للمعلومات وأداة فعالة لتسويق مختلف خدمات المكتبات الجامعية، وقد أقر المبحوثين أن عرض العناوين الإلكترونية للكتب وربطها بمواقع الانترنت ذات الصلة، وإحالة المستفيدين لروابط المؤلفين لمقابلتهم مع القراء، تعتبر من أهم الخدمات التي توفرها المدونات لتسويق خدمات المكتبات وذلك بنسبة متساوية تقدر بـ 43.48%.

وعليه تؤكد الشواهد الواقعية أهمية إنشاء المدونات بالمكتبات الجامعية، وهذا بناء على وعي المبحوثين بالإضافة التي تقدمها لزيادة تسويق خدمات المكتبات، في ظل توفر أرضية إلكترونية خدمتية في أغلب المكتبات خصوصا المركزية منها.

بناء على ما سبق، أكدت مختلف النتائج أن المدونات تسهم في زيادة تسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية، والتي تتجسد من خلال الخدمات التي توفرها المدونات للمكتبات الجامعية في حال وجودها.

3.1.5.5 نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة

كشفت النتائج الميدانية المتعلقة بالفرضية الجزئية الثالثة، والتي مفادها أن لاستخدام الملخص الوافي للمواقع RSS دور في تفعيل الإحاطة الجارية للمستخدمين عبر مواقع الويب، أن المكتبات الجامعية إضافة إلى رصيدها الورقي تتيح رصيد إلكتروني متنوع يختلف نوعه من مكتبة جامعية لأخرى، وتشكل الأطروحات والرسائل الإلكترونية أهم رصيد إلكتروني موجود على مستوى 10 مكتبات جامعية بنسبة 27.78%، يليه رصيد الأقراص المدجة CD_Rom وقواعد البيانات الإلكترونية المتاحة على مستوى تسع (9) مكتبات جامعية بنسبة 25%، أما رصيد الدوريات الإلكترونية فمتاح على مستوى خمس (5) مكتبات جامعية بنسبة 13.89%، في حين الكتب الإلكترونية المتاحة على مستوى ثلاث (3) مكتبات جامعية فقط.

هذا يعني توجه المكتبات الجامعية إلى الاهتمام بالمصادر الرقمية بالموازاة مع المصادر الورقية لتلبية لاحتياجات المستخدمين والاشتراك في قواعد المعلومات أو الفهارس البيبليوغرافية الوطنية، المحلية والدولية، ويعد الفهرس المشترك الجزائري CCDZ من أكثر الفهارس اشتراكا فيه، يليه النظام الوطني للتوثيق الإلكتروني SNDL، فيما تمثل البوابة الوطنية للإشعار عن الأطروحات PNST من أكثر المواقع إحالة من قبل المكتبات الجامعية كونها تشكل نافذة لإشعار المستخدمين بالرسائل والأطروحات المنجزة، من قبل الباحثين، تليها المنصة الجزائرية للمجلات العلمية ASJP.

تؤكد الشواهد الواقعية أنه بإمكان المكتبات الجامعية إنشاء بوابات وثائقية موضوعية وبيبليوغرافية عبر موقعها الإلكتروني، من خلال تفعيل خدمات الاشتراك في قواعد وفهارس البحث البيبليوغرافية والإحالة إلى روابط البوابات الوطنية والأجنبية عبر إنشاء خدمة RSS أو الاشتراك فيها والتي تعد الوسيلة الأنسب لتحقيق ذلك. كما توصلت الدراسة إلى وجود ثلاثة أسباب رئيسة لعدم اشتراك المكتبات الجامعية عينة الدراسة في تقنية الملخص الوافي للموقع RSS، تحتل عدم المعرفة بالتقنية المركز الأول، وتتقاسم المركز الثاني عدم اهتمام إدارة المكتبة بالاشتراك في مواقع تطبيقات الويب 2.0، وضعف التحكم في تكنولوجيا الويب 2.0، وعليه فإن ضعف مهارات تحكم أخصائي المعلومات في مختلف تقنيات الويب 2.0 ومعرفتها والتي من بينها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS، يرجع بالأساس إلى تراكم المهام وتداخلها وعدم تحديدها لدى الكثير من الباحثين، الأمر الذي حال دون تمكن المكتبات من استغلال هذه التقنية لتحسين خدمات المكتبة.

أما فيما يخص الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS للمستفيدين فقد حددها الباحثون الذين أشاروا بمعرفتهم بهذه التقنية بـ 3 خدمات أساسية تتمثل في الإعلام بالأعمال العلمية المتخصصة والاطلاع على مستجدات موقع المكتبة، إضافة إلى الإحاطة بأوعية المعلومات التي ترد حديثا. ويمكن تحقيق هذه الخدمات في ظل توفر أرصدة إلكترونية وقواعد المعلومات وفهارس البحث الببليوغرافي لدى المكتبات عينة الدراسة، والتي تمكن المستفيدين من الإحاطة بمختلف المستجدات عبر المواقع المشتركة فيها وذلك بصورة فورية وسريعة.

أما عن الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي، فقد أوضحت نتائج الدراسة إلى أن هذه الصعوبات ترجع في جوهرها إلى ضعف مكانة المكتبات الجامعية ضمن السياسة المتبعة لتطويرها من قبل الإدارة المركزية للمؤسسات التعليمية العالي، إذ كلها تعاني من نقص في الكادر البشري المؤهل، إلى جانب ضعف المخصصات المالية الموجهة لاقتناء الوسائل التكنولوجية وعدم اهتمام الإدارة المركزية بانشغالات إدارة المكتبة، إضافة إلى عدم ملائمة المرافق لمهام المكتبة. وتجاوز هذه الصعوبات مرتبط بإعادة رسم مكانة وسياسة واضحة المعالم للمكتبات الجامعية، وذلك بإعادة الاهتمام بأحصائي المعلومات وتأهيله تأهيلا معرفيا وتكنولوجيا لاكتساب المهارات والقدرات اللازمة، وإعطاء مسؤولي المكتبات الجامعية الصلاحيات الكافية لتسيير المخصصات المالية لاقتناء ما تتطلبه البيئة الرقمية للمكتبات لتمكينها من تسجيل حضورها في بيئة وسائل التواصل الاجتماعي.

مما سبق، وحسب الشواهد الواقعية إن لتقنية الملخص الوافي للموقع RSS دور فعال في إحاطة المستفيدين بأحدث المستجدات عبر مواقع الويب المختلفة في حال جودها، ويبقى على المكتبات الجامعية عينة الدراسة التوجه نحو تبني هذه التقنية كآلية جديدة، وذلك من خلال إنشاء موقع إلكتروني فيها لربط المستفيد بالمكتبة وإبقائه على اطلاع دائم وفوري بكل ما يستجد بالمكتبة من خدمات مباشرة أو غير مباشرة.

بناء على النتائج المتعلقة بالفرضيات الجزئية الثلاثة الخاصة بهذه الدراسة، توصلنا إلى أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من العلاقة التواصلية بين المستفيد وأحصائي المعلومات في بيئة البرمجيات الوثائقية، وأن المدونات تساهم في زيادة تسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية، وأن لاستخدام الملخص الوافي للموقع دور في تفعيل خدمة الإحاطة الجارية للمستفيدين عبر مواقع الويب، وعليه خلصنا إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يزيد من دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري، ومنه تحقق الفرضية العامة، وعليه فاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي كآليات جديدة في المكتبات ومراكز المعلومات لتحقيق جودة الخدمات ومنه رضا المستفيد مرتبط بتوفير بنية تكنولوجيا تتماشى مع بيئة وسائل

التواصل الاجتماعي، فضلا عن اعتماد سياسة ناجعة من قبل إدارة المكتبة ومنه إدارة الجامعة لجعل المكتبات مركزا لمعلوماتيا يتيح النفاذ الحر والمباشر للمعلومات عبر مختلف التقنيات لتلبية احتياجات المستفيد المتغيرة.

2.5.5 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

تباينت وتعددت الدراسات السابقة التي تم التعرض إليها في الفصل الأول من هذه الدراسة من حيث مصدرها والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، وكذا المنهجية المتبعة والنتائج التي توصلت إليها، وبعد تحديد مدى الاستفادة منها في هذه الدراسة، نحاول الآن مناقشة ما توصلت إليه بعض هذه الدراسات في بيئات مختلفة والتي تقترب أو تتقاطع أو تتعارض مع العديد من المواضيع التي تمت إثارتها حول الموضوع الذي نعالجه في هذه الدراسة. ولقد تناولنا في هذه الدراسة ثلاثة عشر (13) دراسة سابقة منها ستة (06) أجنبية، ثلاثة (03) عربية وأربعة (04) جزائرية، مصنفة في ضوء التقسيم الجغرافي وقد تم مراعاة العامل الزمني في استعراضها ضمن كل تقسيم من الأقدم إلى الأحدث.

ضمن هذا الإطار، فقد توصلت دراسة كل من **Frank Boateug, Yan Quan Liu** التي أجريت الأنماط المستخدمة والاتجاهات المعتمدة في تبني أحد وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات الأكاديمية في أفضل 100 جامعة بالولايات المتحدة الأمريكية، إلى أن جميع المكتبات المختارة لها حضور على وسائل التواصل الاجتماعي المتعددة كالفيسبوك، المدونات و RSS وهذا يتوافق بشكل جزئي مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة أن جميع المكتبات المختارة لها حضور على وسائل التواصل الاجتماعي والمتمثل في الفيسبوك لكن دون غيره من الوسائل.

من جهة أخرى تتوافق مع دراسة **حسيان نجوى** التي أجرتها على المكتبات الجامعية لولاية بومرداس، التي أرادت من خلالها توضيح استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات الجامعية والمكتبيين فيها، بأن هناك حضور للمكتبات الجامعية على مواقع التواصل الاجتماعي لكنه يبقى محتشم بالنظر لعدد المكتبات الجامعية ويعد الفيسبوك أكثر مواقع التواصل الاجتماعي استخداما. ويتعارض مع ما توصلت إليه الدراسة التي قامت بها **رحاب فايز أحمد سيد** حول تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات وهذا لأن المكتبات عينة دراستها ليس لها حضور على وسائل التواصل الاجتماعي مهما كان نوعها سواء كانت وطنية أو جامعية لترويج لخدمات المكتبات.

أما الدراسة التي قام بها الباحثان **Aras, Hurige Çoloklar ;Bahar Biçen** التي أجريت حول وسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية في تركيا وتأثيرها التنموي في 66 مكتبة جامعية عامة وخاصة في منطقة مرمره، توصلت إلى أن أقل من نصف المكتبات في الجامعات العامة فقط من تستخدم وسائل التواصل

الاجتماعي، ويعد الفايسبوك أهم وسيلة مستخدمة مع اعتمادها على وسائل أخرى رغم اختلاف نسب الاستخدام من بينها المدونات و RSS، وتستخدم هذه الوسائل لإعلام مستخدميها عن الجديد وكذا إعطائهم معلومات حول تقنية المكتبة والبحث. أما الدراسة الراهنة فخلصت أن المكتبات الجامعية تستخدم إلا الفايسبوك، أما أهم الخدمات التي تقدمها فتتمثل في الإحاطة الجارية وكذا الإعلان عن الفعاليات والأنشطة، وهذا بالنظر إلى طبيعة المستفيد الذي يميل إلى استقبال الرسائل الفورية لكل ما هو جديد من الخدمات التي يوفرها موقع الفايسبوك هذا إضافة إلى خدمات أخرى.

كما خلصت الدراسة الراهنة إلى أن استخدام الفايسبوك دون غيره من وسائل التواصل الاجتماعي بمكتبات جامعات الشرق الجزائري يرجع لكونه بالأساس وسيلة سريعة وفعالة لتبادل المعلومات ومشاركتها وكذا لسرعة التواصل في استخدامه مع المستفيد والمشاركين بالمكتبة داخل الجامعة وخارجها، وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة **A' dillah Mustufa, Intan Nubaizira Zainuddin** التي أجريت عن **Social Media promotional tools in academic labrair** على عينة من 50 طالب في إحدى المكتبات الجامعية الماليزية، الذي اعتبرته أيضا أكبر أداة لترويج ونشر المعلومات، ودراسة **Halimah Odunayo Amuda** التي أجريت حول أنواع وسائل التواصل الاجتماعي التي يعتمد عليها موظفي المكتبات الجامعية في الجنوب الغربي لنيجيريا والتي طبقت على 36 مكتبة جامعية في جنوب غرب نيجيريا.

في حين الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي، فقد خلصت دراسة **Yeni Budi Rachman** التي أجراها حول تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي بالمكتبات الأكاديمية الإندونيسية على عينة من 51 مكتبة جامعية، أن الموارد البشرية المؤهلة كان المشكل الرئيسي في صعوبة إدارة حسابات وسائل التواصل الاجتماعي، وهذا يتقاطع بشكل جزئي مع الدراسة الراهنة التي إضافة إلى هذه المعوقات توجد معوقات أخرى لها، خصوصا ضعف المخصصات المالية الموجهة لاقتناء الوسائل التكنولوجية وكذا عدم اهتمام لإدارة المركزية بانشغالات إدارة المكتبة.

إضافة أن خدمة الإجابة على الأسئلة المرجعية السريعة أقر بها 9 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة المقدر بـ 11 مبحوثا في الدراسة الراهنة، وهي نفس الخدمة الموجودة على مستوى مكتبة جامعية واحدة من أصل 7 مكتبات جامعية سعودية حسب ما خلصت إليه الدراسة التي قامت بها **هنادي حسن البلوشي** حول خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي عينة تقدر بسبعة (7) مكتبات جامعية منها واحدة أهلية وست (6) حكومية، كما توصلت نفس الدراسة إلى أن أغلبية المكتبات الجامعية لا تحدد

أوقات تقديم خدماتها على صفحات الفايسبوك، وهذا لا يتوافق مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة، حيث التواصل مع المستفيد يكون يوميا وبعدد مرات متفاوتة، إذ أكد أغلبية المسيرين أنه يكون لثلاث مرات أو أكثر في اليوم الواحد.

أما **رحاب فايز أحمد السيد** فقد توصلت من الدراسة التي أجرتها حول تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات بمكتبتين (2) وطنيتين وأربع (4) مكتبات جامعية أجنبية، وذلك في محاولة لوضع مقترحات للمكتبات في العالم العربي، أن استخدام تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي يقتصر على إنشاء مدونات لأغراض شخصية سواء لمختصين في علم المكتبات أو مدرسين أو طلبة، دون أن توجد مكتبة تقوم بإنشاء هذه الأدوات لاستخدامها في تقديم مختلف الخدمات، وهذا يتوافق مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة التي خلصت أنه لا توجد مكتبة جامعية تستخدم المدونات لتسويق خدماتها ما عدا المبادرات الشخصية التي قام بها رئيس مصلحة المعالجة الفنية للمكتبة المركزية لجامعة سطيف 1.

كما أن النتائج التي توصلت إليها **خلود بنت أحمد البوسعيدي** بعد دراستها حول توظيف المكتبات الأكاديمية لشبكات التواصل الاجتماعي في العملية التسويقية والتي أجريت على 26 مكتبة أكاديمية للجامعات مجلس التعاون الخليج العربي ، انتهت إلى أن الفايسبوك هو أهم وسيلة لنشر الأخبار العامة عن المكتبة، وأن هذه الأخيرة تقدم العديد من الخدمات تتمثل أساسا في خدمة الإحاطة الجارية عن المقتنيات الجديدة من الكتب ومصادر المعلومات الأخرى كقواعد البيانات، الدوريات، رسائل الماجستير والدكتوراه، والأقراص المدجة DVD، إضافة إلى مختلف الفعاليات العلمية كورش العمل والمحاضرات والمسابقات داخل وخارج الجامعة؛ وهذه النتائج تتوافق مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة والتي أظهرت أن الخدمات المقدمة للمستفيد على صفحة الفايسبوك تتمثل في إتاحة المصادر الإلكترونية وإحاطة المستفيدين عن كل ما هو جديد بصورة دورية، إضافة إلى الإعلانات عن الفعاليات والأنشطة التي تقام داخل الجامعة وخارجها وتقديم إجابات سريعة لمختلف الأسئلة المرجعية التي ترد على صفحة المكتبة على هذا الموقع.

وإذا انتقلنا إلى الدراسات المحلية التي تتقاطع مع الدراسة الراهنة في تناولها لمتغيراتها نجد دراسة **بن زكاة وسام** التي تدور حول جاهزية واستعداد أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية للاستفادة من تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي ورصد أكثرها استخداما في الترويج والإشهار للخدمات المقدمة، والتي أجرتها على خمس (5) مكتبات جامعية، أفضت إلى انعدام الوعي المعلوماتي وثقافة الويب 2.0 عند أخصائي المعلومات، وهذا يتقاطع مع ما توصلت إليه الدراسة الراهنة بأن ضعف التحكم في تكنولوجيا الويب 2.0 من قبل أخصائي المعلومات

يعتبر من بين الأسباب التي حالت دون توظيف وسائل تواصل اجتماعي أخرى غير الفايسبوك في علاقتها مع المستفيد للرقمي بخدمات المكتبات إلى مستوى أفضل.

في حين **عمر شابونية** فقد توصل من خلال دراسته التي أجراها عن الويب 2.0 وتطوير خدمات المكتبات الجامعية بمكتبات جامعة قلمة والمكتبة المركزية لجامعة بومرداس، إلى أنه رغم وعي أفراد العينة بتطبيقات الويب 2.0 وأدواته إلا أن استخدامهم للتقنيات الحديثة محدود نسبياً لغياب الدورات التدريبية حول ذلك، وهذا ما خلصت إليه الدراسة الراهنة أيضاً، حيث أن الوعي بتطبيقات الويب 2.0 لا يعني التحكم في استخدامها لغياب الدورات التكوينية حول تكنولوجيا الويب 2.0، غير أن دراسة **فاروق تمورتيير وسهام حداد** حول تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية خلصت إلى أن أغلبية المتخصصين في المكتبة متمكنين من استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي رغم عدم تلقيهم لدورات تكوينية ولا رسكلة، كما خلصت أيضاً دراسة **عمر شابونية** إلى أن أغلبية أفراد العينة لا يعرفون تقنية RSS، وهذا يوافق ما توصلت إليه الدراسة الراهنة إذ عبر 77 مبحوثين بنسبة 36.84% عدم معرفتهم بالتقنية إطلاقاً، وبالتالي عدم معرفتهم بالإضافة التي يمكن أن تقدمها لخدمات المكتبة الجامعية.

6.5 اقتراحات الدراسة

من خلال ما تم تناوله في الجانب النظري من الدراسة، وما أسفرت عنه نتائج الدراسة، يمكن تقديم جملة التوصيات والاقتراحات الآتية، والتي نأمل أن تؤخذ بعين الاعتبار من قبل القائمين على تسيير شؤون المكتبات من جهة والإدارة المركزية للجامعة من جهة أخرى:

1. تقوية البنية التحتية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات من أجل تمكين المكتبات الجامعية من مواجهة التحديات التي تواجهها.
2. إعادة النظر في التركيبة البشرية للموظفين المتواجدين بالمكتبات الجامعية، وذلك بتوظيف إلا المتخصص في علوم المكتبات.
3. إعادة النظر في كيفية تقديم الخدمات بالمكتبات الجامعية بما يتماشى ودخول الجامعات العصر الرقمي.
4. توصي الدراسة مسؤولي المكتبات الجامعية بتحديد مهام وأدوار كل موظف، تفادياً لتراكم المهام وتداخلها لأن ذلك من معوقات المهنة المكتبية، وتضييق دور المكتبات كمؤسسة علمية ثقافية تربية داخل الجامعة.
5. توصي الدراسة مديري الجامعات إلى ضرورة تنظيم الدورات التدريبية في داخل الوطن وخارجه للمكتبيين على اختلاف مناصبهم الوظيفية ومؤهلاتهم العلمية في مختلف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات.

6. عقد دورات وورش عمل تكوينية لقيادات المكتبات الجامعية حول طرق وأساليب ممارسة الإدارة العلمية في الفضاء الرقمي.
7. توصي الدراسة مسؤولي المكتبات الجامعية محل الدراسة بضرورة التعلم الذاتي حول تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، لأنه يعد من بين المعوقات التي تحول دون دخول المكتبات بيئة الجيل الثاني للويب .
8. ضرورة إلمام أخصائي المكتبات الجامعية عينة الدراسة بآليات التفاعل والتعامل مع تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي باعتبارها بدائل لسد ثغرة ضعف البنية التكنولوجية المتوفرة.
9. إنشاء صفحات فعالة وديناميكية على مختلف وسائل التواصل الاجتماعي، وإدارتها من قبل أخصائي معلومات له المهارات المعرفية والتكنولوجية المطلوبة للتعامل واستخدام هذه الوسائل.
10. إعادة النظر في مواقع بعض المكتبات الجامعية وخاصة مكتبات الكليات، من خلال انجاز هيكل مستقبل خارج الهياكل المخصصة للدراسة تستجيب لمتطلبات العمل المكتبي واحتياجات المستخدمين.

خاتمة

يتضح من خلال الدراسة الراهنة أن التوجه نحو توظيف وسائل التواصل الاجتماعي كآلية في تقديم وتسويق الخدمات والتواصل مع مستهلكيها، أصبح ظاهرة عالمية بالنظر إلى الفلسفة التي تقوم عليها تطبيقات هذه الوسائل وخصائصها، والمتمثلة في حرية النشر والتفاعل والمشاركة دون قيود، إذ أصبحت جميع المؤسسات الاقتصادية والثقافية والمعرفية تنتهجها كأسلوب فعال في سبيل المحافظة على زبائنها وروادها، وتعد مؤسسات المعلومات عامة والمكتبات الجامعية ومراكز المعلومات خاصة أحوج إلى استغلالها وتوظيفها للمحافظة على العلاقة التواصلية مع جمهور المستخدمين، ومرافقتهم زمانيا ومكانيا في ظل تعدد البدائل للحصول على المعلومات، من خلال إيجاد بيئة تكنولوجية متكاملة تستجيب لمتطلبات بيئتها.

وقد مكنتنا هذه الدراسة التي تجسدت في الدعم الذي تقدمه وسائل التواصل الاجتماعي لتكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات من الوصول إلى أن توظيف وسائل التواصل الاجتماعي وتطبيقاتها من مواقع التواصل الاجتماعي، مدونات إلكترونية والملخص الوافي للموقع RSS وغيرها في بيئة المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بات حتمية فرضتها طبيعة هذه الوسائل في حد ذاتها، وتغيّر طبيعة المستخدم لتعدد قنوات الاتصال وطرق إتاحة المعلومة، وهذا ما يتطلب تخطيط وإستراتيجية لاختيار أفضل الوسائل والأدوات التي تدخل في اهتمامات المستخدم، إضافة إلى مهارات وقدرات تكنولوجية يكتسبها أخصائي المعلومات للرفع من جودة الخدمات وزيادة تسويقها في المكتبات الجامعية، وتفعيل خدمات الإحاطة الجارية للمستخدمين، من أجل إبراز وتعزيز مكانة المكتبة العلمية والثقافية والتربوية في ظل التحديات المتعددة التي تواجهها. وفي المقابل توصلت الدراسة الراهنة إلى عدد من النتائج تتمثل في:

- هناك تفاوت في الإمكانيات التكنولوجية والموارد البشري بين المكتبات الجامعية عينة الدراسة.
- تعدد أسباب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي بالمكتبات الجامعية، كتكوين علاقة وثيقة بين أخصائي المعلومات والمستخدم والمحافظة عليها، كونها وسيلة سريعة وفعالة للتواصل وتبادل المعلومات مشاركتها.
- يعتبر موقع الفايسبوك الوسيلة الوحيدة المستعملة من قبل المكتبات عينة الدراسة دون غيرها من المواقع الأخرى، ووسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، كونه أكثر الوسائل استقطابا للمستخدمين، وأكثرها انتشارا بينهم.

خاتمة

- تراكم والمهام وتداخلها ونقص المختصين في المكتبات عينة الدراسة حال دون تفكير المسؤولين بها إلى التنوع في تطبيق الوسائل الأخرى لمرافقة المستفيد بالوسيلة التي يستعملها.
- غياب المهارات المطلوبة من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات عينة الدراسة للتعامل مع مختلف وسائل التواصل الاجتماعي وقلة المعرفة بالتطبيقات المصاحبة لها.
- كما أظهرت الدراسة أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد العلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات في بيئة البرمجيات الوثائقية، وأن تطبيق المدونات الالكترونية يسهم أن زيادة تسويق خدمات المكتبة عبر مختلف الروابط الالكترونية، كما أن لاستخدام الملخص الوافي للموقع دور في تفعيل خدمة الإحاطة الجارية للمستفيد غير مواقع الويب، ومنه لوسائل التواصل الاجتماعي دور في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات وتفعيل خدماتها، غير أن تحقيق ذلك مرتبط بتوفر بنية تكنولوجية تتماشى مع بيئة وسائل التواصل الاجتماعي، فضلا عن وجود سياسة ناجعة من قبل الإدارة المركزية.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

≈ الموسوعات والمعاجم

1. سيد، حسب الله . الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات والحاسبات، انجليزي-عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، 2021.

2. عمر، أحمد مختار. معجم اللغة العربية المعاصرة. ط1. القاهرة: علم الكتب، 2008

3. فيزر، جون؛ بيترجز، بول. دائرة المعارف الدولية لعلم المعلومات والمكتبات (ترجمة محمد فتحي عبد الهادي). القاهرة: المجلس الأعلى للثقافة، 2003. ص. 115

≈ الكتب

4. الترتوري، محمد عوض؛ الرتب، محمد زايد؛ الناصر، بشير مصطفى. إدارة الجودة الشاملة في المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية. ط1. عمان: دار الحامد، 2009

5. الجوهري، أمجد؛ النقيب، متولي. خدمات المعلومات في البيئة الرقمية، القاهرة: دار الجوهرة للنشر والتوزيع، 2009

6. الحداد، فيصل عبد الله. المكتبات الجامعية السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003.

7. الحمزة، منير. صناعة المعلومات الإلكترونية في المؤسسات الوثائقية: الأسس النظرية والممارسات العملية. الجزائر: سوهام للنشر والتوزيع، 2017.

8. الدييس، ماجد مصطفى شومان. حوسبة المكتبات ومراكز المعلومات واستخدام برمجية Winisis/CDS كنظام عملي تطبيقي. ط1. عمان : دار عالم الكتب، 2007.

9. الدلاهمة، سليمان مصطفى. أساسيات نظم المعلومات الحاسوبية وتكنولوجيا المعلومات. ط1. عمان: مؤسسة الوراق، 2008.

10. الرشيدى، غازي عنيزان. المقابلات في البحوث النوعية. ط1. القاهرة : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، 2018.
11. الرماني، زيد بن محمد. اقتصاد المعلوماتية: ثورة وثروة. ط1. الرياض: مكتبة الرشد، 2003.
12. الشبراوي، محمود. دور المكتبة المدرسية في تنمية المهارات والبحث العلمي لدى المعلم والمتعلم. المنصورة: دار الكلمة للنشر والتوزيع، 2006.
13. الشريجي، نجيب. تكنولوجيا المعلومات والمكتبة: الواقع والتحديات، عمان: مؤسسة عبد الحميد شومان، 2000.
14. الصيرفي، محمد. إدارة تكنولوجيا المعلومات، ط1. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2009.
15. الطيب، آلاء جعفر صادق محمد. المكتبة في جيلها الثاني Library 2.0 (الفلسفة، النشأة، المفهوم، البيئة). الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية 2012.
16. العلي، محمد صالح. مهارات التواصل الاجتماعي. أسس ومفاهيم وقيم دار الحامد: عمان، 2015.
17. المبروك، سراج حمادي. تاريخ الحاسوب والانترنت. طرابلس: [د.م.ن.]، [د.س.]
18. المحمودي، محمد سرحان علي. مناهج البحث العلمي. ط 3. اليمن: دار الكتب، 2019.
19. المدداحة، أحمد نافع، عزات، محمد. تسويق الخدمات المعلوماتية في المكتبات. عمان: دار المعتز. 2009
20. المدداحة، أحمد نافع. الخدمات المكتبية والمعلوماتية للمستفيدين. ط1. عمان: المعتز للنشر والتوزيع، 2009.
21. المدداحة، أحمد نافع. الحوسبة في المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع. 2011.

22. الهاشمي، مجد الهاشمي. تكنولوجيا ووسائل الاتصال الجماهيري: مدخل إلى الاتصال وتقنياته الحديثة. عمان: دار أسامة، 2004
23. إبراهيم، رندة إبراهيم. معايير اختيار النظم الآلية المتكاملة في المكتبات الجامعية. الرياض: مكتبة الملك فهد الجامعية. 2009
24. أبو عيشة، فيصل، الإعلام الإلكتروني، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.
25. بامفلح. فاتن سعيد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية، ط1، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2009.
26. برناوي، راضية وآخرون. المكتبات الأكاديمية في ظل البيئة الرقمية: التحديات التكنولوجية لمكتبات المدارس العليا. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2018.
27. بن السبتي، عبد المالك. التكنولوجيات الحديثة في المكتبات ومراكز المعلومات. ط1. قسنطينة: دار بهاء للنشر، 2011.
28. بن مرسللي، أحمد. مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال. ط2. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. 2005.
29. حافظ، أسما حسين. تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في عصر الفضاء الإلكتروني المعلوماتي الرقمي. ط1. القاهرة: الدار العربية للنشر والتوزيع، 2009.
30. خالد وليد، محمود. شبكات التواصل الاجتماعي وديناميكية التغيير في العلم العربي. بيروت: مدارك للنشر، 2011.
31. درويش، عبد الهادي؛ ثكلا، ليلا. أصول الإدارة العامة، مصر: المكتبة الأنجلو مصرية، 1976.
32. زرزار، العياشي. غياد، كريمة. استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية. ط1. عمان: دار صفاء للنشر، 2016.
33. زين الدين، صلاح. تكنولوجيا المعلومات والتنمية: الطريق إلى مجتمع المعرفة ومواجهة الفجوة التكنولوجية في مصر. ط1. القاهرة: مكتبة الشروق الدولية، 2002.

34. سالم، صلاح مصطفى. تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأمن القومي للمجتمع. ط1. القاهرة: عين للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية، 2003.
35. صوفي، عبد اللطيف. علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001.
36. صوفي، عبد اللطيف. المكتبات في مجتمع المعلومات. جامعة قسنطينة: مخبر تكنولوجيا المعلومات ودورها في التنمية الوطنية، 2003.
37. عبادة. حسان حسين. مصادر المعلومات وتنمية المكتبات في المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء. 2004.
38. عبادة، حسان حسين. استخدام الحاسوب في المكتبات ومراكز المعلومات. ط 1. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005.
39. عبد الجواد، سامح زينهم . وسائل التواصل الاجتماعي والجيل الثاني للمكتبات : النظريات والتطبيقات. ج1. القاهرة، دار الكتاب الحديث، 2018.
40. عبد الجواد، سامح زينهم . البودكاست والمدونات في المكتبات ومراكز المعلومات : التخطيط والإنتاج والتسويق. ط1. القاهرة: دار الكتاب الحديث، 2018.
41. عبد الحميد، محمد. المدونات: الإعلام البديل. القاهرة: عالم الكتب. ط1، 2009.
42. عبد الله، إبراهيم. البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . ط2. الدار البيضاء: المركز الثقافي العربي، 2015.
43. عبد الهادي. محمد فتحي. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001.
44. علي، نبيل. العرب وعصر المعلومات. (عالم المعرفة). الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1994.
45. عليان، رجي مصطفى. إدارة وتنظيم المكتبات ومراكز مصادر التعلم. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2002.
46. عليان، رجي مصطفى؛ السامرائي، إيمان فاضل. تسويق المعلومات. عمان: دار صفاء، 2004.
47. عليان، رجي مصطفى، النجداوي، أمين. مبادئ إدارة المكتبات ومراكز المعلومات. عمان: دار صفاء، 2005.

48. غرارمي، وهيبة. تكنولوجيا المعلومات في المكتبات. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2014.
49. غرارمي وهيبة. نظم المعلومات التوثيقية بالجزائر. ط 2. بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2016.
50. غربي، علي. أجدديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية. ط 2. جامعة منتوري قسنطينة : دار الفائز للطباعة والنشر والتوزيع. 2009.
51. قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المكتبات. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2007.
52. قموح، ناجية، وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، 2013.
53. قنديلجي، عامر إبراهيم ، الجنابي، علاء الدين. نظم المعلومات الإدارية. ط 1. الأردن: دار المسيرة، 2005.
54. قنديلجي، عامر إبراهيم؛ السامرائي، إيمان فاضل. حوسبة (أمتة) المكتبات. ط 2. عمان: دار المسيرة، 2010.
55. قنديلجي، عامر إبراهيم. منهجية البحث العلمي. ط 1. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2012.
56. قنديلجي، عامر ابراهيم. البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية . ط 5. الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع، 2014.
57. لعمروسي، أمال. مدخل إلى تسويق الخدمات في المكتبات. بن عكنون: ديوان المطبوعات الجامعية، 2019.
58. يونس، عبد الرزاق مصطفى وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات المدرسية ومراكز مصادر التعلم. الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (إعلم)، 2013.

≈ مقالات الدوريات

59. الدهوي، محمد الهادي. دور المكتبات ومراكز المعلومات في إعداد وتدريب عمال المعرفة في ظل الجودة الشاملة. مجلة المكتبات، ع 21، 2019.
60. المعظوم، نادية مسعود. استخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في شركة (ليبيا نفط): دراسة ميدانية. مجلة المكتبات والمعلومات، ع 21، 2019.
61. بوكرزاة، كمال؛ غزال، عبد الرزاق. استخدام الأنظمة الآلية لمكتبات الأقسام الجامعية. مجلة المكتبات والمعلومات، مج 3، ع 1، 2006.
62. حسنين، مصطفى. استخدام المدونات لبث خدمات المعلومات: دراسة تحليلية تقويمية لمدونات المكتبات والمعلومات. مجلة اعلم. مج 12، ع 33، 2010.
63. عليان، ربحي مصطفى. مراكز المعلومات. مجلة الأمن والحياة. ع 201، 2000.

≈ أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير

❖ أطروحات الدكتوراه

64. بودريان، عز الدين. البحث الوثائقي التربوي في مجتمع المعلومات: دراسة ميدانية في المؤسسات التربوية الجزائرية، ولاية قسنطينة نموذجا. أطروحة دكتوراه دولة. علم المكتبات: جامعة منتوري قسنطينة، 2005.
65. عين أحجر، زهير. تقييم تقنيات الإعلام الآلي التوثيقي المطبقة في المكتبة الوطنية الجزائرية ومركز البحث في الإعلام العلمي والتقني CERIST: دراسة تحليلية لموقعيهما على شبكة الانترنت. دكتوراه علوم. علم المكتبات: جامعة قسنطينة 2، 2010.
66. منصور، فوزي. مساهمة التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في دعم المشاركة التنظيمية: دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيليوميتال - تبسة. دكتوراه علوم. قسم الإعلام والاتصال. جامعة عنابة، 2010.

❖ رسائل الماجستير

67. الزاحي، سمية. المكتبات العامة في الجزائر بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع: المكتبة العامة البلدية لولاية سكيكدة نموذجا. رسالة ماجستير. علم المكتبات. جامعة منتوري قسنطينة. 2006.
68. بخاري، أم هاني. متطلبات وضع والتقاء البرمجيات الوثائقية بالمكتبات الجامعية. دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار-عنابة- رسالة ماجستير: علم المكتبات. جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.
69. قواسمية، عبد الغني. اتجاهات المدونين العرب في تخصص علم المكتبات: دراسة تحليلية تقييمية، ماجستير علم المكتبات والعلوم الوثائقية، جامعة وهران 1، 2015.

≈ أعمال المؤتمرات

70. الرندي، بشاير سعود. وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تسويق خدمات المعلومات في دولة الكويت. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الخط arab.afli.org/main/post_delaits.php?alias=AFLI_28/book (تمت الزيارة يوم 2019/03/12).

71. أبو شريجه، ماجد بن محمد؛ حوكمة معلومات شبكات التواصل الاجتماعي في مؤسسات المعلومات. وقائع المؤتمر السنوي الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي القاهرة 28.29 نوفمبر 2017. متاح على الرابط: <http://fr.scribd.com/document/372344710> (تمت الزيارة 2018/11/28).

72. أحمد، أسامة سلامة. أساسيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العربية. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الخط :

(تمت الزيارة يوم <http://fr.scribd.com/document/372344710>)
(2019/04/25).

73. أمين، منال وليم جرجس. دور اختصاصي المكتبات والمعلومات والأرشيف في عصر شبكات التواصل الاجتماعي. وقائع المؤتمر السنوي (الثامن والعشرون) للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي. القاهرة 27.29. نوفمبر 2017. ص.6. متاح على الخط:

(تاريخ الزيارة يوم <http://fr.scribd.com/document/372344710>)
(2019/03/30)

74. حسيان، نجوى. استخدامات اختصاصي المكتبات الجامعية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية لولاية بومرداس. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي 27-29 نوفمبر - القاهرة [على الخط] . 2017 . متاح على الرابط:

(تم الاطلاع <http://fr.scribd.com/document/372344710>) (2018/12/22)

75. خبراني، محمد علي موسى؛ القرقي، عبد الرحمن بن عبد عبيد علي. الملك عبد العزيز. وقائع المؤتمر السنوي لإعلم (الثامن والعشرون) حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الرابط:

(تم الاطلاع <http://fr.scribd.com/document/372344710>) (2018/12/22)

76. دفع الله، حمد النيل؛ محمد، مصطفى محمد. النظم مفتوحة المصدر وتطبيقاتها في الأرشفة الإلكترونية، بالتطبيق على نظام Open KM. المؤتمر الثامن لجمعية المكتبات والمعلومات السعودية، الرياض 31 أكتوبر، 2 نوفمبر 2017، متاح على الرابط:

(تمت الزيارة يوم <http://41.67.4.4:8080/xmlin/handle/123456789/374>)
(2020/09/30).

77. عادل سلمان، أمينة؛ محمد خليفة، هبة. الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الأخصائي والمكتبة: دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيسبوك. وقائع المؤتمر الثالث عشر لأخصائي المكتبات والمعلومات. مصر: الجمعية المصرية للمكتبات والمعلومات 5-7 ماي 2009. متاح على الرابط

type=headings&id=7865.arabe.Afli.org/old/index/php ?page=43
&link=92&sub=93 (تمت الزيارة يوم 2019/04/25)

78. عبد الوهاب، غدير مجدي. سياسات المكتبات المتعلقة باستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأجنبية: دراسة تحليلية مع استنباط سياسة للمكتبات العربية. وقائع المؤتمر الثامن والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حول شبكات التواصل الاجتماعي وتأثيراتها في مؤسسات المعلومات في العالم العربي. القاهرة 27-29 نوفمبر 2017. متاح على الخط :
<http://fr.scribd.com/document/372344710> (تمت الزيارة يوم 2019/04/25).

79. مجاهد، أماني جمال. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. وقائع المؤتمر العشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بعنوان نحو جيل جديد من نظم المعلومات والمتخصصين: رؤية مستقبلية. المغرب. 9-11 ديسمبر 2009، ص 144-145. متاح على الرابط: <https://search.emarefa.net/detail/BIM-374950>. (تمت الزيارة يوم 2019/04/22).

≈ الويوغرافيا

❖ الكتب الالكترونية

80. السويدي، جمال سند. وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في التحولات المستقبلية: من القبيلة إلى الفايبيوك، ط4، 2014. متاح على الرابط:
<https://ia600107.us.archive.org/9/items/yacine-00037/yacine-00037.pdf> (تمت الزيارة يوم 2019/03/11).

❖ مقالات الدوريات الإلكترونية

81. إسماعيل، شيماء إسماعيل عباس. المدونات المصرية على الشبكة العنكبوتية العالمية مصدرا للمعلومات مع إشارة خاصة لمدونات المكتبات ومدونات المكتبيين.- cybrarians journal. ع 13 (يونيو 2007) . - 2021/10/05 . - متاح على الرابط:
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_cont

nt&view=article&id=536:2011-08-22-14-11-
41&catid=230:2011-07-21-09-46-08&Itemid=76
(تمت الزيارة يوم
2019/08/25)

82. البوسعيدي، خلود بنت محمد. توظيف شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية لخدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية لجامعات مجلس التعاون الخليج العربي. المجلة العراقية للمعلومات، المجلد 17. ع 1.2، 2016. ص. ص 117 - 162. متاح على الرابط:
http://www.iasj.net/iasj?.func=fulltext.....12979 (تاريخ الاطلاع
20/11/2018).

83. الزهري، سعد. الأدوار الرئيسية والثانوية للمكتبات العامة السعودية من وجهة نظر القائمين عليها. مجلة دراسات المعلومات. ع 18، 2017، ص. ص 13 - 50. متاح على الرابط
www.academia.edu/36010570/ (تمت الزيارة يوم 2020/03/25).

84. الزهيري، طلال ناظم؛ السعدي، أنير ماجد. نظم المستودعات الرقمية ومعايير تقييمها. المجلة العراقية لتكنولوجيا المعلومات، المجلد 6، ع 2، 2014. ص. ص (25-39). متاح على الرابط:
rescarchgate.net/publication/33169344_nzm_almatwchat_alrqmyt_tqyym
ba. (تمت الزيارة يوم 2020/09/26).

85. الصاوي، السيد صلاح. سمات الويب 2.0 على مواقع الأرشيفات و المكتبات الرئاسية على الانترنت. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية. مج 18، ع 2، مايو- نوفمبر 2012 (216-248)
متاح على الرابط:

https://kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/DocLib/%D8%A
7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D9%85%D9%86%20%D8%B
9%D8%B4%D8%B1/215-248.pdf

86. الصويميل، فيصل. ماهو الويب 3.0. صحيفة الرياض، ع 15797. 24 سبتمبر 2014. متاح
على الرابط: https://www.alriyadh.com/669731 (تمت الزيارة يوم
2021/09/30).

87. العطاب، محمد عبد الله أحمد. التخطيط لتقديم خدمات معلوماتية في المكتبات الجامعية باستخدام بعض تطبيقات الهواتف الذكية. مجلة المركز العربي للبحوث والدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. مج 5. ع 9. ص 12 متاح على الرابط:
[http :acrslis .weebly .com /uploads/1/6/0/7/16070579/9pd](http://acrslis.weebly.com/uploads/1/6/0/7/16070579/9pd)
88. الغامدي، حنين سعود. الحاجة إلى تطبيق وسائل التواصل الاجتماعي في خدمة المكتبة: دراسة تطبيقية على مكتبة الطالبات في جامعة الأعمال والتكنولوجيا. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، مج 25 ع 2. 2019. ص 289. متاح على الرابط :
https://kfnl.gov.sa/Ar/mediacenter/EMagazine/DocLib/25_2/278-308.pdf (تمت الزيارة يوم 2021/12/25).
89. الكسواني، أسامة. ثورة المدونات تحتاج عالم المعلومات. جريدة القبس . 23 نوفمبر 2006. متاح على الرابط : <http://www.alqabas.com.kw/node/214740> (تمت الزيارة في 2021/08/12)
90. الكندي، سالم سعيد على، الصقري، ناصر على. شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات ودور المستفيد في العملية التوثيقية. المجلة العراقية للمعلومات. مج 13، ع 1، 2. 2012. ص 47-80 متاح على الرابط: <http://www.iasj.net/> (تمت الزيارة يوم 2019/03/25).
91. النقيب، متولي محمد. آلية إدارة المحتوى الرقمي للمكتبات: دراسة تقييمية. مجلة الاتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات. مج 13، ع 26، 2006، ص. ص 71-147. متاح على الرابط:
Academia .edu/41160531/Mechanisms_in_Managing_Digital_content_for_libraries_Evolution_Study . (تمت الزيارة يوم 2020/09/22)
92. سيد، رحاب فايز أحمد. تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات. المجلة العلمية. ع 18، 2010، [على الخط] .. متاح على الرابط
<http://www.researchgate.net/publication/279449201> . (تمت الزيارة يوم 2019/08/27).
93. أحمد، رحاب أحمد؛ أحمد، أحمد فايز. الجيل الثاني من الويب وأدواته. مجلة العلوم الانسانية . كلية الآب. مج 2، ع 14، 2009. متاح على الرابط :

https://www.researchgate.net/publication/279449263_aljyl_althany_llwy_b_wadwath_drast_mqarnt_Web_20_and_its_tools_a_comparative_study
تاريخ الزيارة 2020/05/20

94. أحمد، فرج أحمد. تقنيات الويب 2.0 وتوظيف تطبيقاتها في مؤسسات المعلومات. مجلة إعلم، 2010. متاح على الرابط:

https://www.researchgate.net/publication/313859541_tqnyat_alwyb_20_wtwzyf_ttbyqatha_fy_mwssat_almlwmat
(تمت الزيارة يوم 2021/05/12).

95. بابوري، أحسن؛ عكنوش، نبيل. المشروعات الرقمية المؤسساتية بالجامعة الجزائرية: إعداد آلية لبناء وتنفيذ المستودع الرقمي لجامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري. المجلة العراقية للمعلومات [على الخط]. 2017. مج 18، ع 1، 2. ص ص 132 - 168. متاح على الرابط:

<http://www.researchgate.net/publication/312530038/>
(تمت الزيارة يوم 2020-09-29)

96. بن زكة وسام. الجيل الثاني لاختصاصي المعلومات: الخصائص والكفاءات واقع استخدام تطبيقات الويب 2.0 من قبل أخصائي المعلومات بالمكتبات الجامعية الجزائرية. مجلة دراسات أبحاث [على الخط]. 2014، مج 6، ع 15. متاح على الرابط:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/3239>. (تمت الزيارة يوم 2018/12/20).

97. بوكرزازة، كمال؛ غزال، عبد الرزاق. الاستخدامات التواصلية والإشاعات المعرفية لمواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية لفئة الشباب الجامعي، مجلة المكتبات والمعلومات، مج 4، ع 2، 2013، ص 19، متاح على <http://asjip.Cerist.dz/en/article/1372> (تمت الزيارة يوم 12/11/2018)

98. بوكرزازة، كمال. تطورات 2.0 وتثمين الاتصالات العلمية الالكترونية بالكلية الخفية. مجلة المركز العربي للبحوث و الدراسات في علوم المكتبات والمعلومات. مج 1، ع 1، 2014. ص.ص (93-110). متاح على الرابط:

<http://acrslis.weebly.com/15711593158315751583-157516041605158016041577.html>
(تمت الزيارة 2021/09/03)

99. بونيف، محمد ملين. تسويق خدمات المعلومات عبر شبكة الانترنت بالمكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمكتبة الجامعية المركزية بجامعة مسيلة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، مج 1، ع 1،

2011. ص.ص (142-155) متاح على الرابط:
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/62177>. (تمت الزيارة يوم
2020/11/25).
- 100.** تمورتبير، فاروق، حداد سهام. تطبيقات الويب 2.0 في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية
بالمكتبة المركزية لجامعة الجزائر3- دالي إبراهيم- أتمودجا. دراسات وأبحاث، المجلة العربية للأبحاث
والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج 12، ع1 جانفي 2020. ص.ص 426- 442 .
متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/107660>
- 101.** جفاجة، أحمد ماهر. البرمجيات مفتوحة المصدر للمكتبات ومراكز المعلومات. مجلة
Cybrarians journal، ع26، ديسمبر 2014. تاريخ الزيارة (2020/04/25). متاح على
الرابط:
http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=676:opensource&catid=270:studies&Itemid=9
- 102.** خليفة، محمود عبد الستار. الجيل الثاني من خدمات الانترنت: مدخل إلى دراسة الويب 2.0
والمكتبات 2.0. cybrarians journal. ع18 (مارس 2009). تاريخ الاطلاع 2021.09.30
متاح على الرابط: http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=382:-20-20-&catid=141:2009-05-20-09-52-31
- 103.** سلمان، عبد الستار شاكر. استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتشارك المعلومات في التعليم.
مجلة المنصور. 2015، ع23. ص.ص 49-74. متاح على الرابط:
<https://muc.edu.iq/oldwebsite/mucj/23/4-23.pdf>. (تمت الزيارة يوم
2019/03/21)
- 104.** سليم، تيسير اندراوس. دور المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في تسويق خدمات المعلومات
من وجهة نظر العاملين فيها: محافظة أربد. الأردن. - Cybrarians Journal ع 27، ديسمبر
2011. - تاريخ الاطلاع 2019/03/15. - متاح على الرابط:
www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=602:2011-12-01-22-08-45&catid=253:2011-11-28-21-19-37&Itemid=87
- 105.** سليمان، رائد جميل يعقوب. توظيف الانترنت في المكتبات الجامعية: دراسة ميدانية. 2.-
Cybrarians Journal. ع7 (ديسمبر 2005). تاريخ الاطلاع 2020/10/02. - متاح
على

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=575:-----2-----&catid=124:2009-05-20-09-45-53&Itemid=72

106. أحمد سيد، رحاب فايز. تطبيقات الجيل الثاني من المكتبات: دراسة حالة لوضع مقترحات للمكتبات في العالم العربي. دورية العلوم الإنسانية، بني سويف، ع18، 2010. ص.ص 167-251. متاح على الرابط : <https://portal.arid.my/Publications/f43b59e0-1169-4979-bb10-88736dd4ab17.pdf> (تمت تاريخ الاطلاع 11/12/2018)

107. شابونية، عمر. الويب 2.0 وتطوير خدمات المكتبات الجامعية: تقنية Rss أنودجا - دراسة حالة مكتبات جامعة قلمة وبومرادس - الجزائر. حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية [على الخط]. 2017، ع22. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/74748>. (تم الاطلاع 2018/12/22)

108. عبد المعطي، ياسر يوسف. الخرينج، ناصر متعب. رحلة المكتبات من الويب 1.0 إلى 4.0. مجلة إعلم. الاتحاد العربي للمكتبات و المعلومات. 2016، ص. ص 173. 188. متاح على الرابط: www.arab-afla.org/media-library/Journal%20Issues/I3lem-16-2016_Yaser_Nasser.pdf

109. فتوح عمرو حسين. البرمجيات المفتوحة المصدر المفهوم الجديد للمكتبات A3Library. مجلة المعلوماتية [على الخط]. 2009، ع27. متاح على الرابط: <https://www.informatics.gov.sa>. (تمت الزيارة يوم 2020/05/25)

110. فراج، عبد الرحمان. المدونات الإلكترونية مع إشارة خاصة إلى مدونات المكتبات والمكتبيين. مجلة المعلوماتية. ع 14، 2006.

111. قبائي، نسرین عبد اللطيف. نظم بناء المستودعات الرقمية: نظام Dspce نموذجاً. Cybrarians Journal، ع 32، سبتمبر 2013 متاح على الرابط: journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=646.

112. قوالي، نور الدين. تطبيقات الويب 2.0 والمكتبة 2.0. مجلة علم المكتبات. 2018، مج 10، ع02. ص.ص 86-144. متاح على الرابط:

الزيارة يوم 2019/05/10). <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/239/10/2/73872> (تمت

113. محمد، دعاء أحمد خلف. مدى استخدام وسائل الاجتماعي في إدارة المعرفة لدى المكتبة المركزية لجامعة الاسكندرية: دراسة حالة. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات. 2018، مج 5، ع 4. ص.ص 131-187. متاح على الرابط:

https://ijlis.journals.ekb.eg/article_69457_734cb2f682fcc85ea9e4debf7d621efa.pdf (تمت الزيارة يوم 2019/03/20)

114. محمد، مها أحمد إبراهيم. مدونات الأكاديميين العرب: دراسة تحليلية. المجلة العلمية، ع 17، (د.س.ن). ص.ص (391-456). متاح

على <https://portal.arid.my/Publications/7b99609b-0151-41.pdf> (تمت الزيارة يوم 2021/10/10).

115. محمود عبد الستار خليفة: الجيل الثاني من خدمات الانترنت، مدخل لدراسة الويب 2.0 والمكتبات cybrarians Journal 2.0. ع 18 = (مارس 2009) تاريخ الإطلاع 2019/09/02. متاح على الرابط

http://www.journal.cybraians.info/index.php?option?=com_content&vien=article&d=382_20-20&cretid=

116. نجم، محمد فكري. آليات عمل البرمجيات المفتوحة المصدر واستخدامها في المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات. ع 11. 2017. ص.ص 39-72 (ص 39) متاح على الرابط:

<https://library.ajman.ac.ae/eds/detail?db=edshui&an=edshui.781177#panel1> (تمت الزيارة يوم 2020/10/22)

117. هامل، عبد النور. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الوعي الصحي لدى الشباب. مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، مج 3، ع 2018، 4. متاح على الرابط:

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/78672> (تمت الزيارة يوم 2019/0/16).

≈ رسائل الماجستير

118. البلوشي، هنادي حسن. خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفيسبوك facebook، رسالة ماجستير، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، قسم علم المعلومات، جامعة الملك عبد العزيز، 2012. متاح على الرابط: <http://www.kau.edu.sa>. (تاريخ الاطلاع 20/11/2018).

119. الدحوح، علاء أحمد. تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية Facebook في الجامعات الفلسطينية. رسالة ماجستير كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة، 2012، ص 25. متاح على الرابط : <http://dr-alameri.com/wp-content/uploads/2016/10.pdf>. (تمت الزيارة يوم 2021/09/09)

120. العميري، مطلق سعد: تأثير المدونات الكويتية على اتجاهات طلبة قسم الإعلام في جامعة الكويت. رسالة ماجستير، كلية الإعلام. جامعة الشرق الأوسط. الكويت. 2011. ص 53 متاح على الرابط <http://men.edu.jo/librarythess/:585e654bc/e06-1pdf>

≈ المواقع الالكترونية

121. ابراهيم، عفاف محمد الحسن. تطبيقات البرمجيات و المصادر المفتوحة في المكتبات الجامعية السودانية. متاح على الرابط: <https://www.academia.edu/37663421/> البرامج- والمصادر-مفتوحة- المصدر. docx . (تمت الزيارة يوم 2020/08/25)

122. التعريف بالمكتبة. متاح على الرابط: مكتبة العلوم-الإنسانية- . (تم الزيارة يوم <http://www.univ-tebessa.dz/bibliotheque/>والاجتماعية/ 2022/05/15).

123. الداوود، شيخة عثمان عبد العزيز. تطبيقات web 2.0 : المدونات والويكي. متاح على الرابط: <http://www.newtechnology.eb2a.com>. (تمت الزيارة يوم 2020/02/12).

124. الدوي، إبراهيم أحمد. شبكات التواصل الاجتماعي متاح على الخط arabrcrc.org/getattachment. (تمت الزيارة يوم 2019/02/12).

120. الرويسي، جلال، المكتبات في بيئة الويب 2.0. معلومات متاحة على الرابط mineurmajeur.blogspot.com/2013/03/20-21.html. (تمت الزيارة يوم 20/04/2019).
125. الزهري، طلال ناظم. نظم إدارة المكتبات المتكامل Koha: التطبيقات والإجراءات. متاح على الرابط: <http://www.academia.edu/9943079/>. (تمت الزيارة يوم 15/09/2020).
126. الصانع، حنان فيصل. المدونات. متاح على الرابط: <https://www.slideshare.net/HanaSayegh/ss-27836519>. (تمت الزيارة يوم 25/10/2021).
127. المنظمة العربية للتنمية الزراعية. الدورة التدريبية حول النظم المتكاملة في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. الخرطوم 2، 5 ديسمبر 2007. متاح على الرابط: الدورة التدريبية حول النظم الآلية المتكاملة للكتاب. http://aoad-app.org/linked_studies. (تمت الزيارة يوم تاريخ 20/06/2020).
128. بنت النبي، شايب ذراع ثاني. أهمية المدونات الالكترونية في تطوير النشر الالكتروني. متاح على الرابط: <https://www.univ-constantine2.dz/instbiblio/wp-content/uploads/sites/7/pdf/2021/08/12>. (تمت الزيارة يوم 12/08/2021).
129. طويلة، محمد أنس. المصادر المفتوحة خيارات بلا حدود، 2004، متاح على الرابط: [https://librebooks.org/opensource-ultimate-options:](https://librebooks.org/opensource-ultimate-options/). (تمت الزيارة يوم 25/08/2020).
- 130- عبد النعم، عمر. لماذا تستخدم المكتبات وسائل التواصل الاجتماعي متاح على الرابط: <https://academy.aruc.org/blog/index.php?entryid=23>. (تمت الزيارة يوم 20/05/2019).
131. لكريني، إدريس. المدونات الالكترونية العربية: الفرص، الرهانات، والتحديات. متاح على الرابط: <https://www.ammonnews.net/article/53595>. (تمت الزيارة 04/10/2021).
132. لحة عن المكتبة المركزية لجامعة سوق أهراس. متاح على الرابط: <https://www.univ-soukahras.dz/ar/apropos-bib>. تاريخ الزيارة 15/05/2022.

129. ما هو نظام <http://www.arageek.DOS?> (تمت الزيارة يوم 20/08/2020).

133. مشاركة، نور الدين. دور التسويق عبر شبكات التواصل

ل الاجتماعي في إدارة العلاقة مع الزبون. معلومات متاحة على الرابط: http://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/7904/mechara_Nourddine.pdf. (تمت الزيارة يوم 12/09/2019).

134. نبذة تاريخية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة -2. [على الخط]. متاح على الرابط: <https://www.univ-constantine2.dz/facshs/historique>. (تم الزيارة يوم 06/04/2022).

Bibliography in Foreign languages

≈ Dictionary

135. University press.Oxford word power. British: University press,1999.

136 <https://www.merriam-webster.com>. (Consulté le 25/12/2018)

137. <https://www.merriam-webster.com> . (Consulté le 21/03/2021).

138. <http://collinsdictionary.com/dictionary/english/socialmedia>. (Consulté le 27/12/20218).

139. Reidz, Joen M. Dictionary for library and 1 Information Science. Westport, Conn:libraries unlimited,2004. On ligne : Products.abc-clio.com/Odlis-d.aspx.(Consulté le 22/9/2020).

≈ books

140. Ikonne, Nkechi, Chinyere&Ezdukama. Marketing of information services in the social media frome work of communication. Retrived From:<http://www.vnanpublication.com/IJSRM2013/10%20october/1.pdf>.(Consultée le 13/09/2019)

141. Noel, Robert E ;Waugh ,Timathy. Marketing library and information services : comparing experiences at large

On line: institutions. In: putting knowledge to work.
<http://units.sla.org/division/ds/iv-abbott.pdf>.(Consulté le 13/09/2019).

≈ Journal Articles

142. A' dillah Mustufa, Intan Nubaizira Zainuddin, Social Media promotional tools in academic labrairy. IJCTE[en ligne]. 2016, VOL 8. Disponible sur :www.IJCTE.ORG/index.php?in. (Consulté le 13/11/2018).

143. Amuda, Halimah Odunaya& Adeyuida, Tella: Appllication of Social media for Innovative library Services in South Western Nigeria University library [en ligne].2017, journal of Belkanlibrary Union, vol 5,n° 2 p.p 10-16. Disponible sur: <http://balkanlibraries.org/Journal>. (Consulté le 06/11/2018).

144. Aras, Hurige Çoloklar; Bahar Biçen. The Role of Social Media in the Promotion of University Libraries[en ligne]2015 . Journal of library and information sciens. Vol3n2. P.p.79-105 Disponible sur : <http://dx.doi.org/10.15640/jlis.v3n225>. (Consulté le 13/11/2018).

145. Boateug, Frank ; Yan, Guan Liu. : Web 2.0 Application usage and trend, in top US Academic libraries [en ligne].2017; library Hitech, vol 32 issue: 1, p.p 120-138. Disponible sur: <http://doi.org/10.1108/LHT07.2013.0093>. (Consulté le 13/11/2018).

146. Landis, C.A social net working primer for librarians. Journal of access services, v 7, 2010. New York: Neal schuman publishers. On ligne: [Trandf on line.com/doi/abs/10.1080/15367967.2010.508301](http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15367967.2010.508301).(Consulté le13/09/2019).

147. Rachman, YaniBudi . Social media application in Indonesian Academic librais [en ligne]. 2018.Webology, Vol 15.p.p19-29. Disponible sur :[http://webology.org/2018/v18 ...162pdf](http://webology.org/2018/v18...162pdf). (Consulté le 03/12/2018).

≈ Conference Processing

148 Intergovernmental Concil for the information of all programme (IFAP). Proprietary and free and open source Software.Fifth Session UNESCO Hous. Paris. Room 2

(Fontenay Building) 2-4. April, 2008 on line: unisco.org/new/fileaduim/MULTIMEDIA:H&/CI/CI/PDF/info2008_Coucil_ooen_source.pdf.(consulté le 02/10/2020)

≈ University Theses

149. Brochord, Jean Christophe et autres. Utilisation de bibliothèque. Mémoire de Recherche, 2005. On fils RSS en ligne : <https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1045-utilisation-des-fils-rss-en-bibliotheque.pdf>:(Consulté le 12/09/2019).

150. Eunice Nonhlanhla Ngcobo. The use of web 2.0 technologies in academic libraries in South Africa [en ligne]. 2016. Doctoral thesis of philosophy in the information studies program, school of social science, college of humanities, University of Kwazulu, Pietermaritzburg, South Africa Disponible sur: <http://rescarchspace.UKZN.ac.za/xmlui/bitstream/handel/10413/14478/Ngcobo-.pdf>. (Consulté le 06/11/2018).

≈ Websites

151. easy.media.in/7-kegcharateristics-of-social-media (Visited le 27/12/2018).

152. <http://www.tech-wd-com/wd/2011/01/08/wordpress-stads>. (Consulté le 26/07/2019)

153. Lin. Y u. Waiting for web 2.0 : what will the next generation of internet servis mean for china?. Beijing Review, n=19.2006 .[on line]:http://www.bireviewww.com.cn/science/TXT/2006-12/13/content_51410.htm .(Consulté le 27/08/2019)

154. <http://www.wellesley.edu/CWS/students/sublog.html>. accessed: 28/08/2019

155. <http://wcn.edu/discover/blog/>.(Consulté le 28/08/2019)
156. webjunction.org/home.html . (Consulté le 28/08/2019)
157. <http://www.librarystuff.net/>. (Consulté le 28/08/2019)
158. <http://Librarian.net/>. (Consulté le 28/08/2019)
159. Anderson. P. What is web 2.0 ? ideas, Thechnologies and implication for educatio. JISC Technology and standards wotch, Technical report. On ligne:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.108.9995&rep=rep&type=pdf>. (Consulté13/09/2019)
160. [http://ar:m.wikipedia.org/](http://ar.m.wikipedia.org/)(consulte le 20/07/2020)
161. Institutional Sector m'odernisation facility. On ligne :
[. moct.gov.sy /ictsondards/ar.pdf-15.pdf](http://moct.gov.sy/ictsondards/ar.pdf-15.pdf) .
- 162.<http://ar.wikipedia.org/wiki/unix>. (Consultée le 20/08/2020)
163. Aimé, Thierry. A .Practical Guide to using free software in the Public Sector.[Online] .2010,V1.31. Available at :<https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/FAQ-LL-V131-EN.pdf> .(consulté le 08/09/2020)
164. Open-source-naw.blogspot.com/2008/08/blog-post_4602.html 88.(consulté le 18/09/2020)
165. [http :www.gnn .org/licences/liconce.list :html](http://www.gnn.org/licences/liconce.list.html) .(consulté le 08/09/2020)
166. oss-wath.ac.uk/resoures/apache2.(consulté le 18/09/2020).
167. [http://ar.wikipedia.org/wiki.](http://ar.wikipedia.org/wiki/) .(consulté le 18/09/2020).
168. [http.itwadi.com/mozilla ?page=1](http://itwadi.com/mozilla?page=1) .(consulté le 18/09/2020)
169. www.al-gima.com/koha_ar.php
170. [evergreen-ils org/frquently-anticipatex-questions/](http://evergreen-ils.org/frquently-anticipatex-questions/).(Consulté le 18/09/2020).
- 171.Danial Nation: What is social media?. [en ligne] 2021. Disponible sur <https://www.lifewire.com/what-is-social-media-explaining-the-big-trend-3486616>. (Consulté le 21/03/2021).
172. [http// :www.mesrs .dz/universités](http://www.mesrs.dz/universités).(Consulté le 22/04/2021)
173. [http:// www.alqet.com/2020/05/12/ article_1825611.html](http://www.alqet.com/2020/05/12/article_1825611.html). (consulte le 16/05/2021)
174. [http: www.mcit.gov.sa/ar/midia-centre/new/93713](http://www.mcit.gov.sa/ar/midia-centre/new/93713).(Consulté le 16/05/2021)

- 175.** <https://www.internetworldstats.com/stats.htm>.(Consulté le 10/09/2021)
- 176.** Minaev, Artem. What is Blog ? - Definition of terms Blog, Blogging, and Blogger. First Site Guide, 2021. on line : <https://firstsiteguide.com/what-is-blog/> visited 13/09/2021
- 177.** <https://www.investopedia.com/terms/w/web-20.asp>. (Consulté le 29/09/2021)
- 178.** <https://www.investopedia.com/terms/w/web-20.asp>. (Consulté le 29/09/2021)
- 179.** <https://www.affde.com/ar/blogging-statistics-2.html>. (Consulté le 05/10/2021)
- 180.** <https://www.internetworldstats.com/images/world2022USERS1.png>. (Consulté le 12/05/2022).
- 181.** https://tawasulforum.org/upload/posts_images/2022/06/internet-users-over-time.png. (Consulté le 12/05/2022)
- 182.** <https://datareportal.com/reports/digital-2022-algeria> . (Consulté le 12/05/2022)
- 183.** <http://www.xinco.org/index.pd>. (Consulté le 29/09/2022)
- 184.** <http://www.openKM.com>. (Consulté le 29/09/2022)
- 185.** <https://www.geeksforgeeks.org/what-is-a-mashup-in-web-technology/>. (Consulté le 3/10/2022)
- 186.** <https://www.techopedia.com/definition/2531/rich-internet-application-ria>. (Consulté le 05/04/2022)
- 187.** <https://www.computerworld.com/article/2551058/rich-internet-applications.html>. (Consulté le 08/10/2022)

الملاحق

جامعة الحاج لخضر باتنة 1

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات
شعبة: علم المكتبات

دليل المقابلة

دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات

دراسة ميدانية لعينة من المكتبات بالشرق الجزائري

أطروحة مقدمة لنيل شهادة كطوره طور ثالث في علم المكتبات والتوثيق

تخصص: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في المكتبات ومراكز التوثيق

سيدتي / سيدي، الرجاء منكم الإجابة على الأسئلة الواردة في هذا الدليل، بغية إنجاز بحث حول دور وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات بالشرق الجزائري، علما أن المعلومات المقدمة من طرفكم تبقى سرية ولا تستعمل إلا لأغراض علمية. شكرا على تعاونكم

إشراف الأستاذة الدكتورة

خالدة هناء سيدهم

إعداد الطالب

اليزيد مقدم

- التاريخ:

- الساعة:

- صفة المبحوث:

جامعة: كلية: معهد:

- المستوى التعليمي:

- الرتبة الإدارية:

- الخبرة المهنية:

المحور الأول: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي والعلاقة التواصلية بين المستفيد وأخصائي المعلومات في بيئة البرمجيات الوثائقية.

1- ما هي الوسائل التكنولوجية المتوفرة في مكتبكم؟

2- ما طبيعة البرمجية المعتمدة في تسيير مكتبكم؟

3- ما هي مراحل السلسلة الوثائقية المؤتمتة بمكتبكم؟

4- ما هي الأسباب التي دفعتكم لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي؟

5- ما هي مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمونها في التواصل مع المستفيدين؟

6- في تواصلكم اليومي مع المستفيد كم مرة تستخدمون فيها مواقع التواصل الاجتماعي؟

7- ما هي الخدمات التي تقدمونها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة في مكتبكم؟

8- ما هو سبب عدم إنشاء صفحات متعددة للمكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي بما يتوافق والبرمجية المعتمدة؟

المحور الثاني: المدونات الإلكترونية وتسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية

9- ما طبيعة الخدمات الإلكترونية التي تقدمونها للمستفيدين؟

10- هل لديكم مدونة إلكترونية؟ وما نوعها إن وجدت؟

11- في اعتقادكم، ما هي الخدمات التي يمكن أن يوفرها وجود مدونة للمكتبة؟

12- ما هو سبب عدم إنشاء مدونة لمكتبكم؟

المحور الثالث: الملخص الوافي للموقع RSS والإحاطة الجارية للمكتبين عبر مواقع الويب

13- ما نوع الرصيد الإلكتروني المتاح بالمكتبة؟

- 14- ما هي قواعد المعلومات وفهارس البحث البيبليوغرافي التي لديكم اشتراك فيها عبر مواقع الويب؟
- 15- ما هي أسباب عدم الاشتراك في تقنية الملخص الوافي للموقع؟
- 16- في نظركم، ما هي الخدمات التي تقدمها تقنية الملخص الوافي للموقع RSS للمكتبة؟
- 17- ما هي أهم الصعوبات والعراقيل التي تحول دون دخول المكتبات الجامعية إلى بيئة تكنولوجيا وسائل التواصل الاجتماعي؟

Université Hadj Lakhdar Batna 1
Faculté des Sciences Humaines et Sociales
Département des Sciences de l'Information,
De la Communication et la Bibliothéconomie
Filière : Bibliothéconomie

Le Guide d'Interview

Le Rôle des Réseaux Sociaux dans le Soutien à la Technologie des Bibliothèques et Centres d'Information : Etude de Terrain sur un Echantillon des Bibliothèques à l'Est algérien

Thèse de Doctorat L.M.D en bibliothéconomie

Spécialité : Applications des technologies de L'information dans les bibliothèques et les Centres de documentation

Madame/Monsieur, Veuillez répondre aux questions citées dans ce guide, afin de mener une recherche sur le rôle des réseaux sociaux dans le soutien à la technologie des bibliothèques et centres d'information de l'Est algérien, tenant compte que les informations fournies par vous restent confidentielles et sont utilisées uniquement à des fins scientifiques. Merci pour votre collaboration

Elaborée par l'Etudiant:
Mokadem LYazid

Encadré par:
Pr. Sidhom Khalida Hana

-Date:

-Heure:

-Qualité de l'interviewé:

-Université : faculté : Institut:

-Niveau d'études :

-Poste occupé:

-Expérience professionnelle :

Premier axe : l'utilisation des sites de réseaux sociaux et la relation de communication entre le bénéficiaire et le spécialiste de l'information dans l'environnement des logiciels documentaires.

1- Quels sont les moyens technologiques disponibles dans votre bibliothèque?

2-Quelle est la nature du logiciel adopté dans la gestion de votre bibliothèque?

3- Quelles sont les étapes de la série documentaire automatisée dans votre bibliothèque ?

4- Quelles sont les raisons qui vous ont poussé à utiliser les sites de réseaux sociaux ?

5-Quels sites de réseaux sociaux utilisez-vous pour communiquer avec les bénéficiaires ?

6-Dans votre contact quotidien avec le bénéficiaire, combien de fois utilisez-vous les sites de réseaux sociaux ?

7-Quels sont les services que vous fournissez via les sites de réseaux sociaux utilisés dans votre bibliothèque ?

8-Quelle est la raison de ne pas créer plusieurs pages pour la bibliothèque sur les sites de réseaux sociaux conformément au logiciel adopté ?

Deuxième axe : Les blogs électroniques et le marketing des services de bibliothèque via les liens électroniques

9-Quelle est la nature des services électroniques que vous fournissez aux bénéficiaires ?

10-Avez-vous un blog électronique ? Et quel type, s'il en existe?

11-Selon vous, quels sont les services qu'un blog peut rendre à la bibliothèque ?

12-Quelle est la raison de ne pas créer de blog pour votre bibliothèque ?

Troisième axe : La syndication vraiment simple du site RSS et le briefing actuel des bibliothécaires via des sites internet

13- Quel type de banque électronique est disponible à la bibliothèque ?

14- À quelles bases de données et index de recherche bibliographique êtes-vous abonné par le biais de sites Web ?

15- Quelles sont les raisons de ne pas souscrire à la technique de syndication vraiment simple du site ?

16- Selon vous, quels sont les services rendus par la technique RSS à la bibliothèque ?

17- Quels sont les difficultés et obstacles les plus importants qui empêchent les bibliothèques universitaires de pénétrer dans l'environnement de technologie des réseaux sociaux ?

الملخصات

الملخص :

تعتبر هذه الدراسة محاولة لتقصي موضوع وسائل التواصل الاجتماعي وتكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات في سياق المكتبات ومراكز المعلومات الجزائرية التي تسعى إلى دخول العالم الرقمي، بتغيير طرق العمل التقليدية وتعويضها بطرق وأساليب إلكترونية، تستجيب لاحتياجات المستخدمين المتعددة، وخلق بيئة ديناميكية تفاعلية من خلال تسجيل حضورها على وسائل التواصل الاجتماعي، التي تتسم معالمها بتعظيم دور المستفيد، المرونة، والقدرة على الاستجابة لمتغيرات الواقع الافتراضي.

طبقت الدراسة على عينة من المكتبات الجامعية ومراكز المعلومات بالشرق الجزائري، وتدور معالم المشكلة البحثية حول سؤال رئيسي مفاده: ما الدور الذي تلعبه وسائل التواصل الاجتماعي في دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات الجامعية بالشرق الجزائري؟، وقد تمت صياغة فرضية عامة وثلاثة (3) فرضيات جزئية قابلة للاختبار والتقصي والتي تجسد تساؤلات الإشكالية والأهداف التي تم توضيحها خلال مجريات هذه الدراسة. وبما أن الدراسة الراهنة تندرج ضمن الدراسات الوصفية فقد اعتمدت طريقة المسح الشامل، إضافة إلى المسح بالعينة كإجراء تطبيقي للمنهج الوصفي، وقد تبني الباحث إحدى عشرة (11) مكتبة جامعية موزعة على سبعة (7) جامعات بالشرق الجزائري، والتي لها تواجد على مواقع التواصل الاجتماعي. وطبقت الدراسة بطريقة قصدية مع المسؤولين المسيرين للمكتبات الجامعية، وأحصائي المعلومات المكلفين بتسيير أو استخدام مواقع وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة الجامعية، وقد بلغ عددهم 11 مفردة، وقد تم إجراء مقابلة نصف موجهة معهم شملت 17 سؤالاً داخل مكاتبهم، أثناء ساعات العمل الرسمية.

خلصت الدراسة إلى أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي يزيد من دعم تكنولوجيا المكتبات ومراكز المعلومات بالمكتبات الجامعية بالشرق الجزائري، ويتجلى ذلك في أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يزيد من العلاقة التواصلية بين المستفيد وأحصائي المعلومات في بيئة البرمجيات الوثائقية، وهذا بالنظر إلى الاستخدام الدوري والمستمر لموقع الفايسبوك وتقديم الخدمات التي يحتاجها المستفيد التي تحقق رضاه وتفاعله مع المحتوى المنشور والتي تعكس الفرضية الجزئية الأولى، وأن المدونات تساهم في زيادة تسويق خدمات المكتبات عبر الروابط الإلكترونية، والتي تتجسد من خلال الخدمات التي توفرها المدونات للمكتبات الجامعية في حال وجودها والتي تعكس الفرضية الجزئية الثانية، كما أن لتقنية الملخص الوافي للموقع RSS دور فعال في إحاطة المستفيدين بأحدث المستجدات عبر مواقع الويب المختلفة في حال وجودها والتي تعكس الفرضية الجزئية الثالثة.

الكلمات المفتاحية: وسائل التواصل الاجتماعي، المكتبات، مراكز المعلومات، دراسة ميدانية، الشرق الجزائري

Résumé:

Cette étude est une tentative d'enquête sur le sujet des réseaux sociaux, de la technologie des bibliothèques et des centres d'information dans le contexte des bibliothèques et des centres d'information algériens qui tendent à pénétrer dans le monde numérique, en changeant les méthodes de travail traditionnelles et les remplaçant par des moyens et techniques électroniques qui répondent aux multiples besoins des bénéficiaires, et créer un environnement dynamique et interactif à travers leur présence sur les réseaux sociaux, dont les traits se caractérisent par l'optimisation du rôle du bénéficiaire, la flexibilité et la capacité de répondre aux variables de la réalité virtuelle.

L'étude a été projetée à un échantillon de bibliothèques universitaires et de centres d'information de l'Est algérien. Les caractéristiques de la problématique de recherche s'articulent autour d'une question principale à savoir: Quel rôle jouent les réseaux sociaux dans le soutien de la technologie des bibliothèques et des centres d'information universitaires de l'Est de l'Algérie ? Une hypothèse générale et trois (3) sous hypothèses ont été formulées, elles peuvent être testées et investiguées, qui reflètent les questions problématiques et les objectifs qui ont été clarifiés au cours de cette étude. Du fait que la présente étude relève des études descriptives, elle a adopté la méthode de l'entretien compréhensif, en plus du sondage comme procédure applicable de l'approche descriptive. Le chercheur a adopté onze (11) bibliothèques universitaires réparties dans sept (7) universités de l'Est algérien, qui marquent leur présence sur les sites de réseaux sociaux. L'étude a été intentionnellement appliquée auprès des responsables gérants des bibliothèques universitaires et des spécialistes de l'information chargés de gérer ou d'utiliser les sites de réseaux sociaux des bibliothèques universitaires, dont leur nombre a atteint 11 personnes, et un entretien semi-directif a été mené avec eux, comprenant 17 questions, dans leurs bureaux, pendant les heures de travail officielles. L'étude a conclu que l'utilisation des réseaux sociaux augmente le soutien de la technologie des bibliothèques et des centres d'information dans les bibliothèques universitaires de l'Est algérien. Cela se manifeste dans le fait que l'utilisation des sites de réseaux sociaux augmente la relation de communication entre le bénéficiaire et le spécialiste de l'information dans l'environnement des logiciels documentaires, compte tenu de l'utilisation périodique et continue de Facebook et de la fourniture de services indispensables au bénéficiaire qui réalisent sa satisfaction et son interaction avec le contenu publié, ce qui reflète la première sous hypothèse, et que les blogs contribuent à l'augmentation de la commercialisation des services de bibliothèque par le biais de liens électroniques, qui s'incarne à travers les services fournis par les blogs aux bibliothèques universitaires s'ils existent, ce qui reflète la deuxième sous hypothèse. La technique du résumé sur le site RSS a également un rôle primordial en informant les bénéficiaires des dernières nouvelles à travers différents sites web s'ils existent, ce qui reflète la troisième sous hypothèse.

Mots-clés : Réseaux sociaux, bibliothèques, centres d'information, une étude de terrain, l'Est algérien

Abstract:

This study is an attempt to investigate the subject of social networks, technology of libraries and information centers in the context of Algerian libraries and information centers that tend to penetrate the digital world, changing the traditional work methods and replacing them with electronic means and techniques that meet the multiple needs of the beneficiaries, and create a dynamic and interactive environment through their presence on social networks, whose lineaments are characterized by maximizing the role of the beneficiary, flexibility and ability to respond to the variables of virtual reality. The study was applied on a sample of university libraries and information centers in Eastern Algeria. The characteristics of the research problem revolve around a main question, namely: What role do social networks play in supporting the technology of libraries and university information centers in eastern Algeria? A general hypothesis and three (3) sub-hypotheses have been formulated; they can be tested and investigated, which reflect the problematic questions and the objectives that have been clarified during this study. Considering that the present study falls under descriptive studies, it adopted the method of comprehensive interview, in addition to the survey as the applicable procedure of the descriptive approach. The researcher has adopted eleven (11) university libraries found in seven (7) universities in eastern Algeria, which mark their presence on social networking sites. The study was intentionally applied to university library managers and information specialists responsible for managing or using university library social networking sites, the number of which reached 11 people, and a semi-directed interview was conducted with them, including 17 questions, in their offices, during official working hours. The study concluded that the use of social networks increases the support of library technology and information centers at university libraries in eastern Algeria. This is confirmed in the fact that the use of social network sites increases the communication relationship between the beneficiary and the information specialist in the documentary software environment, taking into account the periodic and continuous use of Facebook and the provision of indispensable services to the beneficiary which achieve his satisfaction and interaction with the published content that reflects the first sub-hypothesis, and that blogs contribute to the increase in the marketing of library services through electronic links, which is embodied through the services provided by blogs to university libraries if they exist, which reflects the second sub-hypothesis. The really simple syndication technique RSS also has a key role in informing recipients of the latest news through different websites if they exist, which reflects the third sub-hypothesis.

Keywords: Social networks, libraries, information centers, field study, Eastern Algeria