



جامعة زيان عاشور - الجلفة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات و علوم الإعلام والاتصال



واقع الاتصال الالكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لدى الهيئات العمومية بولاية الجلفة

دراسة مسحية ضمن المكتبة العمومية للمطالعة بالجلفة

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص " اتصال وعلاقات عامة "

إشراف:
د. رقاب محمد

إعداد الطالبتين:
داودي كريمة
داودي مسعودة

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وعرفان

قال رسول الله صل الله عليه وسلم :

(من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معروفا فكافئوه فإن لم تستطيعوا فادعوا له)

و عملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل نحمد الله عز وجل ونشكره على أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

و نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف " رقاب محمد "

الذي رافقنا طيلة هذا البحث وأمدنا بالمعلومات والنصائح القيمة راجين من الله عز وجل أن يسدد خطاه ويحقق مناه فجزاه الله عنا كل خير.

و الشكر موصول إلى كل عمال إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقسم علم المكتبات وعلوم الإعلام والاتصال على المساعدات والتسهيلات والنصائح المقدمة من طرفهم لنا فجزأهم الله كل خير .

و أخيرا لا يفوتنا أن نعبر عن بالغ تحياتنا

إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد

في إنجاز هذا البحث .

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
من طلب العلم سهر الليالي
و خير الطرق طريق العلم
الحمد لله وكفى والصلاة والسلام
على الحبيب المصطفى
الحمد لله على هذه النعم التي بدأت أحصد ثارها بعد سنوات من التعب
والاجتهاد .

شكرا لكل من ساعدنا
إلى من كان دعاءها سر نجاحي
إلى قدوتي وفرحي "أمي الحنونة"
إلى من كان عوناً لي وشجعني ودعمني في هذه المسيرة
أختي "خديجة"
إلى جميع أفراد العائلة كبيراً وصغيراً
دمتم لي .
إلى صديقتي "كريمة"
إلى زوجي .
أهديكم هذا العمل

داودي مسعودة

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
و الصلاة والسلام على أشرف الرسلين
والحمد لله رب العالمين أن أتمننا العمل بفضل
و بعد سنوات من التعب والجهد والصبر،
شكرا لكل من ساعدنا، الى من وضع الله عز وجل
الجنة تحت قدميها "أمي الحبيبة"
و الى صاحب السيرة العطرة والصورة الحسنة فلقد كان له الفضل الأول في
بلوغي ووصولي الى هذا
والذي الحبيب
و أطال الله في أعمارهم .
إلى اخوتي وأخواتي، الى زوجي،
الى جميع أفراد العائلة كبيرا وصغيرا دتم لي ذخراً وسنداً.
و الى صديقتي ورفيقة دربي مسعودة
أهديكم هذا العمل

داودي كريمة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى واقع الاتصال الالكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لدى الهيئات العمومية بولاية الجلفة من خلال دراسة خدمات المعلومات من خلال الشبكات الاجتماعية من جهة والتي ناقشنا فيها الاشكالية الرئيسية ما واقع الاتصال الالكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي ضمن المكتبة العمومية بالجلفة، ومن جهة أخرى معرفة الصعوبات التي تواجههم دون استخدام هذه التقنيات، كما تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن المهارات التكنولوجية للعاملين والتي تمكنهم من استخدام الشبكات الاجتماعية وتم اختيار ميدان لدراستنا حيث كانت العينة القصدية الاحصائية هم العاملين في هذه المكتبات واعتمدنا المنهج الوصفي لتحليل وتفسير الإجابات والنتائج المتحصل عليها في الدراسة، وقد استخدمنا أداة الاستبيان لجمع المعلومات وحزمة Spss لتحليل البيانات.

من خلال تحليل نتائج الدراسة المسحية حول عينة قصدية من موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد ولاية الجلفة تم التوصل من خلال الدراسة أن الموظفين والعاملين المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد ولاية الجلفة محل الدراسة على وعي العاملين بوسائل الاتصال الحديثة ومواقع التواصل الاجتماعية، كما لديهم مهارات وخبرات تكنولوجية تمكنهم من استخدامها إلا أن هناك صعوبات ومشاكل تواجههم في استعمال هذه التقنيات .

الكلمات المفتاحية: الاتصال الالكتروني، شبكات التواصل الاجتماعي، المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية،

الجلفة

Abstract

This study aims to examine the reality of electronic communication via social media networks in public bodies in the state of Djelfa by studying information services through social networks on the one hand, in which we discussed the main problem: what is the reality of electronic communication via social media networks within the public library in Djelfa, and on the other hand Knowing the difficulties they face without using these technologies. This study also aims to reveal the technological skills of workers that enable them to use social networks. A field was chosen for our study, as the statistical sample was the workers in these libraries. We adopted the descriptive approach to analyze and interpret the answers and results obtained in For the study, we used the questionnaire tool to collect information and the Spss package to analyze the data.

By analyzing the results of the survey on a sample of employees of the main library for public reading, Al-Mujahid Jamal al-Din Ibn Saad, in the state of Djelfa, it was concluded through the study that the employees and workers of the main library for public reading, al-Mujahid Jamal al-Din Ibn Saad, in the state of Djelfa, the subject of the study, are aware of the workers' awareness of modern means of communication. And social networking sites. They also have technological skills and experience that enable them to use them, but there are difficulties and problems they face in using these technologies.

Keywords: electronic communication, social networking, main library for public reading, Djelfa

الفهرس

الشكر والعرفان
الاهداء
الملخص
الفهرس

1	مقدمة
3	الفصل المنهجي
4	1. إشكالية الدراسة
4	التساؤلات الفرعية :
5	2/ الفرضيات :
5	3/ أهداف الدراسة :
5	4/ أهمية الدراسة :
5	5/ أسباب اختيار الموضوع :
6	6/ تحديد المفاهيم :
8	7/ منهج الدراسة وادواته :
12	8/ الدراسات السابقة :
16	9/ حدود الدراسة :
16	10. صعوبات الدراسة

الجزء النظري

الفصل الاول : الاتصال الإلكتروني:

18	تمهيد
18	المبحث الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني
18	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإلكتروني
20	المطلب الثاني: خصائص الاتصال الإلكتروني
24	المبحث الثاني: بنية الاتصال الإلكتروني
24	المطلب الأول: دور الاتصال الإلكتروني
25	المطلب الثاني: فوائد الاتصال الإلكتروني
26	المطلب الثالث: أهمية الاتصال الإلكتروني
27	خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : مواقع التواصل الاجتماعي

28	تمهيد
28	المبحث الاول: ماهية مواقع التواصل الاجتماعي :
28	المطلب الاول : تعريف مواقع التواصل الاجتماعي
29	المطلب الثاني ظهور وتطور مواقع التواصل الاجتماعي
29	المطلب الثالث اشكال مواقع التواصل الاجتماعي
32	المبحث الثاني ما هي موقع الفيسبوك:
32	المطلب الاول تعريف الفيسبوك:

33	المطلب الثاني: نشأة الموقع الفيسبوك
34	المطلب الثالث مميزات فيسبوك:
37	أنواع مواقع التواصل الاجتماعي وسلبياتها وإيجابياتها
45	خلاصه الفصل:
	الفصل الثالث : المكتبة العامة في العصر الرقمي
46	تمهيد
46	المبحث الاول : تاريخ المكتبات العامة وتطورها
46	المطلب الاول : تعريف المكتبات العامة
47	أهداف المكتبات:
48	وظائف المكتبات:
50	المطلب الثاني : تاريخ المكتبات العامة وتطورها
57	المبحث الثاني : أشكال وخدمات المكتبة العامة
57	المطلب الأول : أشكال المكتبات العامة
59	المطلب الثاني : خدمات المكتبة العامة :
60	خلاصة الفصل :
62	الجزء التطبيقي
63	المبحث الاول : "بطاقة تعريفية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية
63	التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:
64	الهيكل التنظيمي للمكتبة:
64	مهام أقسام ومصالح مكتبة المطالعة العمومية لولاية الجلفة:
66	الرصيد الوثائقي للمكتبة
67	عدد المنخرطين بالمكتبة:
73	مهام وخدمات المكتبة:
77	المبحث الثاني : أداة الدراسة ونتائج الاستبيان
77	مجالات الدراسة:
78	منهج الدراسة:
78	أدوات جمع البيانات:
79	1- الصدق البنائي والظاهري
79	أ- الصدق البنائي (التحليل العملي الاستكشافي)
79	ب- الصدق الظاهري (المحكمين)
79	2- ثبات أداة الدراسة
79	أ- إختبار الثبات الكلي لمحاوَر الاستبيان
80	ب- إختبار ثبات أداة الدراسة:
81	تفريغ وتحليل النتائج والجداول
118	خاتمة
120	المراجع والمصادر
124	الملاحق
124	الإستبيان

قائمة الجداول

- جدول رقم 01 يبرز كل الملحقات التابعة لمكتبة المطالعة لولاية الجلفة: 64
- جدول رقم 02 : شهادة علم المكتبات والمعلومات، ويقسم الموظفون داخل المكتبة كالتالي: 68
- جدول رقم 03:الصدق والثبات الكلي الفا كرونمباخ..... 79
- الجدول رقم 04: اختبار ثبات اداة الدراسة..... 80
- جدول رقم 05 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الجنس..... 81
- جدول رقم 06 : الوصف الإحصائي للعينة حسب العمر: 81
- جدول رقم 07 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الحالة الشخصية 82
- جدول رقم 08 : الوصف الإحصائي للعينة حسب المستوى الدراسي: 83
- جدول رقم 09 : الوصف الإحصائي للعينة حسب المهنة أو المنصب : 84
- جدول رقم 10 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الخبرة المهنية : 85
- جدول رقم 11 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الأسلوب الذي يقوم عليه عملك ؟ 86
- جدول رقم 12 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الاعتماد على جهاز الاعلام الالي في العمل في : 88
- جدول رقم 13 : الوصف الإحصائي للعينة حسب درجة استخدامك لجهاز الحاسوب ؟ 89
- جدول رقم 14 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الشبكة التي تستخدمها في العمل 91
- جدول رقم 15 : الوصف الإحصائي للعينة حسب كفاية نقاط الولوج الانترنت بالمكتبة ؟ 92
- جدول رقم 16 : الوصف الإحصائي للعينة حسب وسائل الاتصال التي تجيدها المستخدمة على مستوى المكتبة؟..... 93
- جدول رقم 17 : الوصف الإحصائي للعينة حسب تمتك مكتبتكم صفحات إلكترونية خاصة بها مثل ؟ 94
- جدول رقم 18 : الوصف الإحصائي للعينة حسب اهداف المكتبة في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة 96
- جدول رقم 19 : الوصف الإحصائي للعينة حسب ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المكتبة ؟ 97
- جدول رقم 20 : الوصف الإحصائي للعينة حسب القدرة المعتبرة للتعامل مع تكنولوجيايات الاتصال والاعلام 98
- جدول رقم 21 : الوصف الإحصائي للعينة حسب امتلاك المكتبة صفحة في الفيس بوك 100
- جدول رقم 22 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي أعطت القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في انجاز مهامك؟ 100
- جدول رقم 23 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مدى فعالية تأثير استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي على أدائك الوظيفي في المكتبة..... 101
- جدول رقم 24 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتك أثناء أداءك الوظيفي ؟ 103
- جدول رقم 25 : الوصف الإحصائي للعينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة في إنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات بأساليب متطورة..... 104

- جدول رقم 26 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب مساهمة هذه مواقع التواصل الاجتماعي على إحداث توافق بين أهدافها وأهداف موظفيها ؟.....106
- جدول رقم 27 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب اعتماد المكتبة على مواقع التواصل لترويج بعض الأنشطة مثل؟.....107
- جدول رقم 28 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل أدائك الإداري وتحقيق الانسجام بين الموظفين من خلال:109
- جدول رقم 29 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب تشجيع الادارة العمال على إبداء آرائهم و اقتراحاتهم.....110
- جدول رقم 30 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة أدى الى :111
- جدول رقم 31 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب أكثر المشاكل والعراقيل التي واجهتها في استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة بشكل عام ؟.....113

مقدمة

لقد حدثت في عالم اليوم تغيرات هائلة في مختلف المجالات مثل السياسة والمجتمع والاقتصاد، كما جلبت العولمة التدفق الحر لرأس المال المادي ورأس المال البشري وتكنولوجيا المعلومات دون أي قيود. حر حتى يصبح العالم قرية صغيرة متجولة.

وتلعب المعلومات دوراً مهماً في هذا التطور الذي يشهده العالم اليوم، فهي الأساس الذي تقوم عليه الدول في صياغة استراتيجياتها وخططها التنموية في مختلف مجالات العلوم والثقافة. وتتخذ هذه المعلومات أشكالاً عديدة للنشر، التقليدي وغير التقليدي، وصولاً إلى شبكة الإنترنت وإمكانياتها الواسعة التي لا حدود لها.

وتسعى المكتبات بمختلف أنواعها للحصول على تلك الأوعية المختلفة للمعلومات من أجل إقتنائها ومعالجتها وإتاحتها للمستخدمين بأسرع وقت وأيسر الطرق .

إن نجاح المكتبة وفعاليتها يقاس من خلال خدماتها المقدمة لمجتمع المستخدمين، كالخدمة المرجعية، التي تعتبر المرآة الحقيقية التي تعكس نشاط وقدرة المكتبة على إشباع رغبات المستخدمين، فنجاح الخدمات المكتبية في أي مكتبة يعتمد أساساً على قدرة وكفاءة الكادر البشري المؤهل، بالإضافة إلى توفير مجموعة غنية من المصادر والأوعية المرجعية بكافة أشكالها وأنواعها، لذا أصبح على المكتبات الأخذ بالمفهوم الترويجي في خدماتها، فالترويج يعتمد على دراسة حاجات المستخدمين وصولاً إلى ردود الأفعال اتجاه الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى الإرتقاء بمستوى المكتبة الخدمي والمعلوماتي، فهو يعد من أهم الأنشطة التي تقوم بها المكتبات الحريصة على البقاء والمنافسة وإيصال رسالتها للمجتمع، كما أن المكتبات تسعى للإرتقاء بخدماتها للوصول إلى درجة التميز وذلك بالإعتماد على شبكة الانترنت التي عرفت تطورات، الأمر الذي فرض على المكتبات وعلى وجه وتوظيف مختلف تطبيقاته وتقنياته Web بخصوص المكتبات العمومية تبني هذا المفهوم الجديد 2.0 والشبكات الإجتماعية ... الخ، لبناء استراتيجية ترويجية تعتمد عليها المكتبة في إتاحة الخدمات . لهذا جاءت هذه الدراسة محاولة منا إلقاء الضوء حول موضوع ترويج خدمات المكتبات العمومية عبر شبكات التواصل الاجتماعي.

تضمنت هذه الدراسة أربعة فصول، أولها عبارة عن فصل منهجي بينا فيه إشكالية الدراسة إضافة إلى الفرضيات، وتطرقت فيه إلى أهمية الدراسة والأهداف التي نسعى إلى تحقيقها ثم

المنهج المعتمد، ثم سلطنا الضوء على بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة .

أما الفصل الاول فكان بعنوان الاتصال الالكتروني تناولنا فيه لمحة عن ماهية التواصل الالكتروني وابرز مميزاته

تناولنا في الفصل الثاني مواقع التواصل الاجتماعي، أنواع وخصائص، خدمات التواصل الاجتماعي وأهميته، وأشهر المواقع التواصل الاجتماعي .

أما الفصل الثالث فكان بعنوان المكتبات المطالعة العمومية تطرقنا فيه إلى عموميات مكتبات المطالعة العمومية، وأهدافها، وأهميتها، خصائصها، أنواعها، وظائفها، وأهم مقوماتها .

أما الفصل الرابع للجانب الميداني حيث عرجنا على بطاقة فنية لمؤسسة الدراسة، ثم تحديد مجالات الدراسة الثلاثة: المكاني، الزمني، والبشري، والتعرف على مجتمع الدراسة، إضافة إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، سواء النتائج العامة أو النتائج على ضوء الفرضيات، وهذا من خلال تحليل استمارة الاستبيان المعتمدة كأداة لجمع البيانات، والتوصل إلى خاتمة الدراسة التي تشكل حوصلة للموضوع ككل.

الفصل المنهجي

1. إشكالية الدراسة

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا في تحسين الخدمات الالكترونية من خلال التطبيقات الحديثة المتاحة ولقد عرفت السنوات الاخيرة تطورات كبيرة في مجال تكنولوجيا الاتصال واصبح استخدامها ضرورة حتمية في جميع الميادين والانشطة المختلفة .

كما لم يتوقف أثر تكنولوجيا الاتصال على نشاط الافراد فقط بل تجاوز ذلك الى خلق أسلوب جديد الادارة الحديثة، وتوفير المعلومات الالكترونية واعدة من مقومات المؤسسات التي تشمل القطاع الخاص والعمومي والاخير الذي يتمثل في المكتبة العمومية للمطالعة

و في هذا العصر امتزجت فيه تكنولوجيا الاعلام والمعلومات مع وسائل الاتصال الحديثة وتطور الاجهزة تقنيا أصبح الاتصال الكترونيا وتبادل الاخبار ونقل المعلومات بين شبكات الحواسيب مما أتاح بروز نوع اتصالي جد حديث ومتطور عرف بالاتصال الالكتروني ساعد المؤسسات العمومية وسهل العملية الاتصالية على المستويين الداخلي والخارجي، إذ طور أساليب وسائل الاتصال التي تمكن المكتبة العمومية للمطالعة بالجلفة من أداء وظائفها على أتم وجه فتم توظيف الاتصال الالكتروني في عدة أشكال من بينها البريد الالكتروني والفاكس ومواقع التواصل الاجتماعي وغيرها ...

اذ تعزز الخدمات الالكترونية والتطبيقات الحديثة من سياسات تخفيض التكاليف واختصار العامل الزمني .

و انطلاق مما سبق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما واقع الاتصال عبر شبكات التواصل الاجتماعي على المكتبة العمومية بالجلفة؟

التساؤلات الفرعية :

ينتج عن التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها :

ما مدى استخدام المكتبة العمومية للمطالعة لتكنولوجيا وسائل الاتصال ؟

ما مستوى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات بالمكتبة ؟

ما مدى التجاوب مع الاتصال الالكتروني بالمكتبة من خلال مستوى الاداء الوظيفي؟

2/ الفرضيات :

من أهم الوسائل الاتصال المستخدمة في تقديم الخدمات هي الحاسوب وسبكة الانترنت

يعتبر استخدام المكتبة العمومية للمطالعة لتكنولوجيا وسائل الاتصال سمة متجلية ضمن المكتبة .

تتم معظم الخدمات والمعلومات التي تقدمها مكتبة الولاية من خلال شبكات التواصل الاجتماعي .

يساهم الاتصال الالكتروني بالمكتبة الولاية في اضاء الايجابية على مستوى الاداء الوظيفي.

3/ أهداف الدراسة :

التعرف على دور الاتصال الالكتروني بالمكتبة العمومية للمصطلحات بالجلفة قياس تأثير الاتصال الالكتروني في أداء فعالية الموظفين .
محاولة الاطلاع على واقع الاتصال الالكتروني بالمكتبة اعمومية للمطالعة .

4/ أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الموضوع في :
معرفة الدور الذي يؤديه الاتصال الالكتروني في المؤسسات العمومية والمكتبة العمومية للمطالعة على وجه الخصوص من أجل مساعدة المؤسسة على تقديم الخدمات ذات جودة بالاضافة الى انها موضوعا عصريا وهو الاتصال الالكتروني بالمكتبة للمطالعة بالجلفة .

5/ أسباب اختيار الموضوع :

ان لبحث في اي موضوع له أسباب ذاتية وموضوعية نذكر من هذه الاسباب :
أ/ الاسباب الذاتية :

ال غبة والميول الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع المتعلقة بالاتصال

موضوع الاتصال الالكروني من أكثر المواضيع التي لقيت اهتمام كبير في ميدان لادارة والخدمات المختلفة .

محاولة دراسة جودة الاتصال الالكروني في تحسين خدمات المؤسسات العمومية ب/ الاسباب الموضوعية التعرف على كيفية مساهمة الاتصال الالكروني تقديم خدمات للمؤسسات العمومية .

جدية الموضوع وتماشيا على التطورات الحاصلة في مجال الاتصال . معرفة مدى تطبيق الاتصال الالكروني وتأثيره على تحسين الاداء في المكتبة العمومية للمطالعة .

ابرار اهمية استخدام الاتصال الالكروني في المكتبة بالجلفة

6/ تحديد المفاهيم :

1-الاتصال :

لغة : جاء في لسان العرب لابن منظور : الاتصال والوصلة : ما اتصل بالشيء، كل شيء اتصل بشيء ما فيما بينهما وصلة أي اتصال وذريعة، والوصل ضد الهجران والوصل خلاف الفصل وفي التنزيل ولقد وصلناهم القول أي وصلت ذكر الانبياء من معنى بعضها ببعض لعلمهم يعتبرون، واصل الشيء وصولا وتوصل اليه، انتهى اليه وبلغه ووصله اليه وأوله انهاء وبلغه اياه .¹

اصطلاحا :

هرف العلاق الاتصال بانة احد احد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلمت والتعليمات والتوجيهات والامامر والقرارات من فرد او مجموعة أي افراد او مجاميع بغرض الابلاغ أو التأثير أو احداث التغيير باتجاه بلوغ اهداف محددة مسبق² الاتصال الالكروني : هي القرارات او المعلومات الاتصال للعاملين عن طريق التقنيات الحديثة الانترنت او الانترنت او الفاكس، فالاتصالات الحديثة الالكرونية من

¹ سامية عواج، الاتصال في المسسة (المفاهيم ، المحددات ، الاستراتيجيات) ، مذكرات كتاب الاكاديمي ، عمان ، 2020 ، ص7

² حميد الطائي، وبشير علاق، اساسيات الاتصال نماذج و مهارات ، دار اليازوردي العلهة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2020 ،

الممكن ان تقرر نمو وفعالية الاتصال بين العاملين اي انها من الممكن ان تحاط بعدم الفهم الصحيح اذا لم تحتتب بطريقة واضحة مثل الاتصالات الكتابية .¹

التعريف الاجرائي : هو العملية التي يتم فيها تبادل المعومات والاراء بين العاملين في بث الرسائل الاتصالية عن طريق الحاسوب بانواعها والهاتف باستخدام الانترنت .
شبكات التواصل الاجتماعي :

هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت، تتيح التواصل بن الافراد في بيئة مجمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام او شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة، ... الخ) كل هذا يتم عن طريق خدمات التواصل المباشر / مثل ارسال الرسائل أو الاطلاع على الملفا الشخصية للاخرين ومعرفة اخباهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض، او اشكال واهداف الشبكات الاجتماعية، فبعضهم عام يهدف الى التواصل العام وتكوين الصداقات حول العالم وبعضها الاخر يتمحور حول تكوين شبكات اجتماعية في نطاق محدد ومنحصر في مجال معين مثل شبكات المحترفين وشبكات المصورين ومصممي الجرافكس .²

التعريف الاجرائي :

هي مواقع الكترونية تفاعلية تسمح بانشاء مواقع خاصة بالافراد او المؤسسات في بيئة مجتمع افتراضي عبر شبكة الانترنت .

الهيئات العمومية :

اصطلاحا بانها كل مشروع يحجز أو يحجم الافراد والجماعات الخاصة على القيام به، اما لضخامة ما يتطلبه من موارد وامكانيات او للانعدام الريح الممكن تحقيقه، فهي مشرو يمثل منفعة عاة ويستفيد منه المجتمع ككل .³

اجرائيا :

هي مؤسسات عمومية تنشأها الدولة ذات منفعة عاة يستفيد منها المجتمع .

المكتبة العمومية :

¹ عبد الحميد توام ، صرار العتيبي ، مهارات الاتصال ، (د ط) دار البازوردية علمية للنشر ، عمان ، 2021 ، ص 56.

² مصطفى رفعت، الرأي العام في الواقع الافتراضي و قوة التعبئة الافتراضية ، ط1، العربي للنشر والتوزيع ، القاهرة، 2018، ص18

³ بن حاج مونيير، انخبط الاترايجي في الهيئات العمومية ، مذكرة ماجستير قسم علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،

لغة : معجم هارود يقول هي مكتبة توفر لها كلياً او جزئياً اموال عامة، ولا تقتصر خدماتها على أي فئة من الناس في المجتمع ولكنها متاحة للجميع مجاناً .¹
اصطلاحاً : هي مؤسسات ثقافية، يحفظ فيها تراث الانسانية الثقافي وخبراتها ليكون، في تناول المواطنين من كافة الطبقات، والاجناس والاعمار والجهة والثقافات وهي بهذا المعنى من اهم الوسائل التي تعين على نشر المعرفة والارتقاء بمستوى الفن والثقافة في البيئة .

اجرائياً :هي تلك المؤسسة التي تقدمها خدماتها بالمجال لجميع فئات المجتمع دون تمييز واو اختلاف في العصر.²

7/ منهج الدراسة وادواته :

تعريف المنهج :

المنهج بشكل عام هو الطريق الذي يسلكه البحث وتم تعريفه من المعارف وبيئة . هو الدراسة الفكرية الواعية للمناهج المختلفة التي تطبق في مختلف العلوم وفقاً لاختلاف موضوعات هذه العلوم، وهي قسم من اقسام المنطق والمنهج هو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة عن طريق جملة من القواعد العامة التي تسيطر على سير العمل .³

يلعب المنهج البحث دوراً أساسياً في تدوين معلومات البحث، فهو يلزم الباحث على عدم ابداء رأيه الشخصي دون تعزيزه بأراء لها قيمتها فانه يمكن القول بان دراستنا تتدرج ضمنه الدراسات الوضعية والتي تعتمد على المنهج المسحي وهو أحد انواع المناهج المرتبطة بالبحوث الوضعية وهو المنهج الذي يعرف بنه الطريقة او الاسلوب الامثل لجمع المعلومات وعرفت هذه البيانات في صورة يمكن الاستفادة منها سواءً في بناء قاعدة معرفية او تحقيق فروض الدراسة او تساؤلات وعن طريق هذا المنهج يتم تناول تناول الظاهرة العلمية والاعلامية و المراحل التاريخية والمعاصرة التي مرت بها الظاهرة ودراسة صورها واشكالها المختلفة وسعي لبناء العلاقات بين عناصرها المختلفة

¹ محمود احمد ايتميم ، دليل المكتبة العامة مكتبة الاطفال ، ط1، دار يازوردي ، عان ، 2006، ص710.

² محمود احمد درويش / مناهج البحث في العلوم الانساني ، ط 1، مؤسسة الامة العربية للنشر و التوزيع، مصر ، 2018، ص ص

³ سعد سلمان المستهداني ، منهجية البحث العلمي ، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2019 ص132.

في محاولة للوصول الى استدلالات علمية ومنطقية بشأن مسار الظاهرة ومستقبلها .¹
مجتمع البحث وعينته :

لكل بحث علمي مجتمع تدور حوله الدراسة، وتعتبر مرحلة تحديد مجتمع لبحث من اهم الخطوات المنهجية في البحوث، تتطلب من الباحث الدقة البالغة في اختيار مجتمع الدراسة للحصول على احسن النتائج ويشير المجتمع البحث الى جميع مفردات الظاهرة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة ولان المجتمع الدراسة في البحث العلمي يكون كبيرا يصعب على البحث اجراء دراسة مسحية على مجتمع مفردات مجتمع البحث ويلجأ الباحثون في أغلب البحوث العلمية اي ضبط تعريف مفردات بحثهم في عنة واحدة اذ اخترنا المنهج المسحي.
فالعينة عبارة عن الجزء الذي يختاره الباحث وفق طرف محدد لتمثيل مجتمع البحث تمثيل علميا وسليما.

تحديدنا لمجتمع الدراسة الذي يتمثل في الهيئات العمومية بالجلفة قمنا بتحديد عينة الدراسة باستخدام العينة القصدية المتمثلة في موظفي المكتبة المطالعة العمومية بالجلفة أي (يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث ،و حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة مثال ذلك اختيار الطلبة الذين تكون معدلاتهم في الامتحان النهائي جيد جدا فما فوق فقط، لأن هدف الدراسة هو معرفة العوامل التي تؤدي إلى التفوق عند هذا النوع من الطلبة مثلا)² والمتمثلة في موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد بولاية الجلفة .

ادوات جمع البيانات :

تعتبر مرحلة اختيار ادوات جمع البيانات هامة حقا في البحوث العلمية وقدرة الباحث على استغلال التقنيات والادوات المنهجية تساعد في جعل البحث متكاملا وموضوعيا وقد اعتمدنا في دراستنا اداة الاستبيان باعتبارها أكثر أداة ملائمة لموضوع دراستنا (اذ اعتمدنا أوا على الملاحظة و المراسلة لمخاطبة الهيئة (المكتبة) و قمنا

¹ سعيد احمد حسن ، المكتبة العامة و الوعي الثقافي ، ط2، مؤسسة الرسالة للنشر ، الاسكندرية ، 1985، ص11.

² عامر إبراهيم قنديلجي ، ايمان السمراي ، البحث العلمي الكمي والنوعي، عمان، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع 2008

عبر كامل مسار الدراسة بمراقبة الموقع الالكتروني للمكتبة للاطلاع على المستجدات (اما المقابلة فقد تعذر استخدامها نظرا لعدد الموظفين و لكي نتلافى تشعب الموضوع)

الاستبيان : هو اداة او وسيلة لجمع البيانات في شكل استمارة للبحث تتكون من قائمة من الاسئلة توجه للافراد ليقوم المفوض بالاجابة عليها بنفسه من اجل الحصول على معلومات حول موضوع معين¹
الخلفية النظرية للدراسة :

النظرية المعتمدة في دراستنا هي نظرية النسقية التفاعلية
التعريف :

النظرية النسقية التفاعلية هي نسق من الأفكار الذي يبني يرتب، يتحقق من المعرفة بشكل يعيد الاعتبار إلى نظام منظم الظواهر الذي يتمعن فيها "، فالنظرية مفتوحة على العالم، تعيد له الاعتبار وتترسم فيه، وفي حالة وجود معطيات تناقضها تجري تحقيقات حول هذه المعطيات، وتراجع نشاطها وتقوم بتغييرات ومن هذا المنطلق، فإنها عبارة نسق مفتوح على الخارج، تتغير بفعل التفاعلات الداخلية والخارجية، وهي في نفس الوقت نظام ميت في حالة ما إذا تقبل ما فرض عليه وانغلق على نفسه، ومهما يكن فنتائجها تحتاج إلى الملاحظة، فبدون هذه الأخيرة لا يمكن الوصول إلى معرفة الظواهر، وتحتاج الملاحظة كذلك إلى النظرية وإلى مجموعة منسقة من الأفكار، ترتكز عليها لبناء المعرفة وترتيبها حسب درجات الأهمية لتتحقق من صحتها.

ركائز مبادئ المقاربة النظرية

مبدأ الكلية: (totalité la) إن الروابط التي تضم عناصر النسق هي متقاربة لدرجة أي أنه تغيير لأحد عناصرها يحدث تغييرا في العناصر الأخرى
مبدأ عدم التجزئة: (non- sommativité) كنتيجة طبيعة لمبدأ الكلية، النسق ليس عبارة عن مجموعة عناصره،
مبدأ التعديل الذاتي: (l' auto- régulation) أدخل هذا التعبير من قبل لوريا

¹ نبیة صالح السامرائی ، محاضرات فیمنهج البحث العلمی للدراسات الانسانیة ، ب ط، دار الجنان للنشر و التوزیع، الاردن ، 2014، ص 128.

(A.R.Luria) للدلالة على أثر الرقابة والتخطيط الذي يمكن أن تمارسه الإنتاجية الكلامية لشخص ما على نشاطاته الحركية الذاتية

مبدأ الضبط الذاتي: (l'homéostasie) يتجه نحو حالة مستقرة وقاعدية، يتوافق الضبط الذاتي مع إبقاء التوازن الأمثل والتكيفي بين الجسم ومحيطه الداخلي والخارجي، ومفهوم التوازن والثبات الداخلي مدين لكلود برنارد (Claude Bernard) الذي اقترح فكرته بعد سلسلة من الاختبارات المشهورة حول ثبات التوازن والتغيير: هو مفهوم ديناميكي يحرص على التعديلات الضرورية للنسق واستمراره لأن هذا الأخير يميل إلى التحولات والاستقرار،

مبدأ التغذية الراجعة: (feed-back – rétroaction) ونميز نوعين منها السلبية والإيجابية التغذية الراجعة السلبية إلى الحفاظ على النسق في حالته الثابتة، مبدأ المحصلة الواحدة (تساوي الغايات) (l'équifinalité): يدل هذا المبدأ على أن نفس الانعكاسات يمكن أن تكون لها مصادر مختلفة، بمعنى آخر التغييرات الملاحظة في نسق مفتوح هي ليست محددة فقط بالشروط الأساسية، وإنما أيضا بمختلف البارامترات

خصائص المقاربة النسقية التفاعلية

تتميز المقاربة النسقية التفاعلية حسب وجهة النظر الإبيستيمولوجية بأربعة خصائص تتمثل في: النموذج المعقد، المنهج، النظرية وموضوع البحث

النموذج النسقي: "النموذج هو عبارة عن مجموعة من المبادئ والفرضيات التي تركز عليها كل حقبة زمنية التي تنظم فكرها، وتوجهاتها الاستقصائية "

المنهج: ظهر الفكر والطرح النسقي التفاعلية كاتجاه ثالث، يجمع ما بين الاتجاه التحليلي والاتجاه الشامل والمنهج " هو عبارة عن مجموعة من الأساليب العقلانية المتبعة للوصول إلى هدف ما "،

النظرية: جاء في تعريف إ. مورين (E. Morin) أن " النظرية هي نسق التفاعلية من الأفكار الذي يبني يرتب، يتحقق من المعرفة بشكل يعيد الاعتبار إلى نظام منظم الظواهر الذي يتمعن فيها " .

الموضوع: إن التجوال في عالم الأفكار ليس لهوا، فكل شخص له ثقافته الخاصة

يستمدّها ويتعلمها من خلال الملاحظة، والفهم، والتصرف على المستوى الفردي أو الجماعي وسط العالم الذي يعيش فيه وظواهره.

فروض النظرية

لا يمكن تناول دراسة الاتصالات دون ذكر عمل (MRI) في معهد البحوث العقلية بـ (بالو ألتو)¹ الذي قام بوضع هذا التحليل في مركز البحوث بالطب العقلي، بحيث أنهم درسوا التأثيرات العملية للاتصال البشري، بمعنى تأثيرها على السلوك بعلاقاته خاصة بالاضطراب، فقد اهتمت هذه المدرسة بدراسة اضطراب الاتصال والأنساق الأسرية، كما ترى أيضا أن الظواهر الحية وغير الحية تتميز بتركيبية معقدة، والإنسان باعتباره خاضع لهذه النظرة فإن معالجة مشاكله لا تتم إلا في شكلها المعقد، فعلى المعالج أن يركز عمله على النسق أكثر من تركيزه على الاضطراب أو على العرض، وذلك في الإطار الجماعي، ويقصد هنا الأسرة، أحد أفرادها أو أي جماعة انتماء .

8/الدراسات السابقة :

يتطلب على الباحث الذي يرغب في قيام باجراء بحث في موضوع ما ومراجعة الدراسات السابقة التي اجريت في مجال موضوع بحثه، وتجعله يتجنب الاخطاء التي وقع بها الاخرون وان يستفيد من تجاربهم .

الدراسة الاولى :

هي مذكرة لنيل شهادة الماستر في ترويج الخدمات المكتبية للباحثين خمشية نور الدين ولغريب نصر الدين نوقشت سنة 2021 جاءت تحت عنوان :

ترويج الدماات المكتبية عبر شبكات التواصل الاجتماعي - دراسة ميدانية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مالك بن نبي ولاية تبسة 1
هدفت هذه الدراسة الى:

التعرف اعلى مختلف الخدمات التي تروجها المكتبة الرئيسية لمطالعة العمومية مالك بن نبي بتبسة .

معرفة مدى جاهزية مكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي بتبسة في ترويج

¹ - مدرسة بالو ألتو: هي حركة من الأفكار تم نشأتها خلال سنوات (1950) في مستشفى الأمراض العقلية ببالو ألتو (كاليفورنيا) تحت رعاية غريغوري باتسون، وقد ساهمت في تطوير دراسة طقوس التفاعل والتواصل ما بين الجماعات.

الخدمات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي .

اكتشاف الصعوبات التي تحول دن استخدام الشبكات الاجتماعية في تروي
خدمات المعلومات داخل مكتبة المطالعة العمومية مال بن نبي تبسة .

تمثل التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة في :

ما مدى اعتماد المكتبة العامة للمطالعة العمومية مالك بن نبي تبسة - على
شبكات التواصل الاجتماعي لترويج خدماتها .

و تم تفكيك التساؤل الرئيسي الى :

هل تعتمد المكتبة المطالعة العمومية مالك بن نبي لولاية تبسة على استراتيجيات
لترويج خدماتها عبر شبكات التواصل الاجتماعي ؟

هل يمتلك العاملون بمكتبة المطالعة العمومية مهارات تمكنهم من استخدام
الشبكات الاجتماعية في ترويج خدماتها ؟

هل تسمح امكانيات المكتبات المطالعة العمومية في ترويج خدماتها تماشيا مع
احتياجات المستفيدين والمجتمع الذي تخدمه ؟

ما هي الصعوبات التي تواجهها مكتبات المطالعة العمومية في ترويج الخدمات من
خلال شبكات التواصل الاجتماعي ؟

و قدم الباحثين اجابات مؤقتة على التساؤلات تمثلت في :

الفرضية الاولى : تحرص المتبة العمومية للمطالعة مالك بن نبي لولاية تبسة على
اعتمادها شبكات التواصل الاجتماعي في ترويج خدماتها .

الفرضية الثانية : يمتلك العاملون بالمكتبة العمومية للمطالعة على مهارات تمكنهم
من استخدام الشبكات الاجتماعية في ترويج المنصات

الفرضية الثالثة : تواجه المتبة العمومية صعوبات تقنية ادارية في ترويج خدماتها
من خلال شبكات التواصل الاجتماعي .

اجراءات المنهجية للدراسة :

اعتمد الباحثين على منهج الوصفي منهاجا للدراسة وتمثلت الداة الرئيسية للدراسة
استمارة الاستبيان وتمثل مجتمع الدراسة في المكتبة الرئيسية للمطالعة مالك بن نبي
بتبسة وتم الاعتماد على العينة القصدية .

توصل الباحثين لمجموعة م النتائج نذكر منها :

تعتمد المكتبة المركزية على استراتيجية ترويجية الكترونية اكثر من تقليدية .
تمتلك المكتبة موقع الكتروني خاص بها، بالاضافة الى حساب على مواقع شبكات
الاجتماعية مثل الفيسبوك وذلك لترويج خدماتها .

الادوات الالكتونية والتقليدية من اهم الادوات الترويجية التي تعتمد عليها المكتبة
في تقديم خدماتها مثل البريد الالكتروني .
أوجه التشابه والاختلاف مع الدراسة :

تتقاطع دراستنا مع هذه الدراسة في متغيرات وتسليطها الضوء على الشبكات
التواصل الاجتماعي بالمكتبة الرئيسية للمطالعة الذي تعد جزء من دراستنا كما تتشابه
الدراستان من حيث الاجراءات المنهجية بحيث انهما يندرجان ضمن الدراسات الوصفية
واستخدام نفس الاداة لجمع البيانات وكذلك اعتمد لجمع البيانات الباحثان على العينة
القصدية من حيث ان دراستنا تعتمد ايضا على ذلك، في حيث انها تختلف عن دراستنا
في اننا ندرس واقع الاتصال الالكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لدى الهيئات
لعمومية بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالجلفة .

الدراسة الثانية :

هي مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص الصحافة المطبوعة والالكترونية للباحثين
محمد لوفارس وعبد الرحمن بن محمد نوقشت سنة 2021، جاءت بعنوان استخدام
تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترويج الخدمات المكتبية بالجزائر، دراسة ميدانية المكتبة
الرئيسية للمطالعة العمومية

هدفت هذه الدراسة الى :

التعرف على مدى اسهام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تفعيل الترويج والدعاية
والاعلان عن الخدمات المكتبية .

التعرف على أهم الوسائل والاستخدامات المساهمة في ترويج الخدمات المكتبية .

و تمثل التساؤل الرئيسي للدراسة في :

ما هو واقع اتخد متكنولوجيا الحديثة في ترويجها للخدمات المكتبية بالجزائر .

و تم تفكيك التساؤل الرئيسي الى :

ما هي الوسائل التكنولوجية المساعدة في ترويج الخدمات المكتبية ؟
هل تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين اداء الخدمات المكتبية ؟
ما مدى تلبية الخدمات المكتبية لرغبات وتطلعات المستخدمين داخل المكتبة ؟
و قدم الباحث اجابات مؤقّة على تساؤلاته تمثلت في :
الفرضية الاولى : من أهم الوسائل المساهمة في ترويج خدمات المكتبة هي الحاسوب وشبكة الانترنت .
الفرضية الثانية : نعم تسهم تكنولوجيا الاتصال الحديثة، وبشكل كبير في تحسين اداء الخدمات المكتبية .
الفرضية الثالثة : ان مدى تلبية خدمات المكتبة لرغبات واحتياجات المستخدمين اصبح اكثر سهول ووصول للمعلومة في اقرب وقت واقل جهد بفضل استعمال الوسائل الالكترونية كالحاسوب .
و من الاجراءات المهجية للدراسة :
اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي للتحليل كمنهج للدراسة، وتمثلت الاداة الرئيسية في الاستبيان، وتمثل مجتمع الدراسة في المكتبة المركزي للمطالعة العمومية بولاية ادرار وتم الاعتماد على العينة القصدية من المستخدمين الذين يرتادون المكتبة بصفة منظمة كطلبة المتوسط والثانوي والجامعي .
و توصل الباحثين الى مجموعة من النتائج نذكر اهمها :
اغلبية المستخدمين يترددون على المكتبة لاغراض تحضير مذكرات التخرج واعداد البحوث .
مساهمة المكتبة بشكل عام وخدمات المعلومات بشكل خاص في رفع المستوى الثقافي والمعرفي للمستخدمين .
الاقتصار على تقديم بعض الخدمات المعلوماتية والاهمال بعض الاخر، مما يجعل تذبذب في التردد على المكتبة .
أوجه التشابه والاختلا :
تتقاطع دراستنا مه هذه الدراسة من حيث تركيز على تكنولوجيا الاتصال الحديثة في ترويج الخدمات المكتبية الذي ليعد عنصر من العناصر لدراستنا المتمثل في

المتغير المستقل وهو الاتصال الالكتروني .

ما تشابه هذه الدراسة في نفس اداة الدراسة وجمع البيانات وهي الاستبيان .
في حين تختلف دراستنا عنها من حيث المنه المتبع فالباحثين اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي وفي دراستنا اعتمدنا على المنهج المسحي وايضا اختلفنا في العينة القصدية التي تتمثلعينتهم في المستفيدين الذين يرتادون المكتبة بصفة منظمة كطلبة المتوسط والثانوي والامعي، وعينة دراستنا المتمثلة في اموظفين .

9/حدود الدراسة :

الحدود المكانية : فيما يتعلق بالمجال المكاني للدراسة فيتمثل في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد ولاية الجلفة
الحدود الزمنية : انجزت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي 2023/2022 من 19 فيفري الى سبتمبر 2023
الحدود البشرية : موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالجلفة .

10/صعوبات الدراسة

واجهتنا مجموعة من الصعوبات في هذه الدراسة وهي قلة المراجع من وجهة النظر العربية وهذا لنقص الدراسات الوطنية والعربية التي تتناول المكتبات العمومية ومواقع التواصل الاجتماعي وخصوصا الدراسات الميدانية، كذلك كثرة وصعوبة الحصول على المراجع والدراسات الاجنبية بمكتبة الجامعة بخصوص الموضوع، ناهيك عن الظروف الشخصية والالتزامات العائلية.

الجزء النظري

الفصل الاول : الاتصال الإلكتروني:

تمهيد

يعد التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال فرصة تفرض على المؤسسات إجراء تحولات في أدوات وأساليب، ونظم العمل الإداري فيها وهذا محاولة للانسجام مع تطورات ورغبات الزيادة في مستوى أداء الأفراد العاملين فيها، ولعل تطوير وعصرنة نظم الاتصال الإلكتروني بوسائل وتطبيقات التواصل المتاحة في المنصات الإلكترونية والشبكات التقنية.

المبحث الأول: ماهية الاتصال الإلكتروني

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الإلكتروني

المعنى اللغوي للاتصال: يختلف المعنى اللغوي في اللغة العربية عن معناه في اللغات غير العربية وذلك على النحو التالي:

وصل في المعجم الوجيز تعني ما يلي:

الشيء: يصله وصلا ووصله أي ضمه إليه وجمعه أي اتصل به ولم يهجره.

أي أنهاء وأبلغه إياه

الشيء بالشيء أي التأم وصار موصولا به

إليه أي انتهى إليه وبلغه

1-الاتصال : وسائل الاتصال الجماهيري، وهي التي يمكن بها إيصال فكرة أو رأي أي

عدد كبير من الناس المنتشرين في أماكن بعيدة متفرقة مثل الصحافة والاذاعة

المعنى اللغوي للاتصال في اللغات غير العربية: كلمة اتصال تعني في اللغة الإنجليزية

(communication) وهي مشتقة من أصلها اللاتيني (communis) ومعناها شائع أو

عام أو مألوف أي النشاط الانساني الذي يهدف إلى تحقيق العمومية والمألوفية لموضوع أو

قضية أو مسألة ما.

المعنى الاصطلاحي للاتصال: اختلف علماء الإعلام حول مفهوم الاتصال اختلافا كبيرا،

ونورد فيما يلي أهم تعريفات الاتصال:

سمير حسين : الاتصال هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو

الشيوع أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو

الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موجود ومفهوم بنفس المرحلة كل من الطرفين.¹ و يعرفه قاموس أكسفورد الاتصال بأنه نقل وتبادل الأفكار والمعلومات باستخدام الكتابة أو الإشارة.

و تعرف جمعية إدارة الاتصال الأمريكية الاتصال بأنه أي سلوك يؤدي إلى تبادل المعنى و يعرف الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات من شخص لآخر على شكل حقائق وأفكار أو مشاعر لتمكين أطراف الاتصال من تفهم دوافعهم واهدافهم.²

2- مفهوم الاتصال الإلكتروني الرقمي: هي القرارات أو المعلومات التي تصل إلى العاملين عن طريق التقنيات الحديثة مثل الأنترنت أو الفاكس فالاتصالات الالكترونية من الممكن أن تعزز نمو فاعلية الاتصال بين العاملين، إلا أنها من الممكن تحاط بعدم الفهم الصحيح إن لم تكتب بطريقة واضحة مثل الاتصالات الكتابية.³

يعرف كريستي أهو (Kristi Aho) الاتصال بأنه المهارة الأساسية لمعظم الاتصال الرقمي أن يكتسبها الفرد في إطار المفاهيم والانتاج والتوصل والاستقبال لوسائل الاتصال في وظائفهم حياتهم.

حيث ان الاتصال الرقمي هو القدرة على خلق الاتصال بواسطة الوسائل الرقمية، ولا يبتعد هذا كثيرا عن مفهوم الاتصال بالكمبيوتر او الاتصال الكمبيوتر، أو الاتصال القائم على الكمبيوتر وكلها مفاهيم تؤكد دور الكمبيوتر في عملية الاتصال بحيث لا يمكن أن نغفلها بوصفها وامتدادها وعلاقتها من خلال النظم الرقمية.

حسب عصام مكاوي: الاتصال الرقمي بوصفه التحول من أسلوب التعامل مع المعلومات على أساس تناظري أي الأسلوب الرقمي، ورقمنة المعلومات وتحويل المعلومات (نص، صورة، فيديو) إلى موجات كهربائية طرق يسهل عملية إرسالها وتخزينها ومعالجتها وتخزينها ويتم التعبير عن المعلومة في شكل سلسلة من إشارات التشغيل والإيقاف وتتخذ كل الحروف

¹ محمد كمال القاضي، العلاقات العامة (الاتصال ، التنظيم ، الإدارة) ، ط2، المركز الاعلامي للشرق الاوسط، القاهرة ، 2008 ، ص ص 62-63

² السعيد ميروك ابراهيم، الاتصال الاداري، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الاسكندرية، 2013، ص 111

³ احمد ميلي سمية ، واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في بنوك التجارية الجزائرية، مجلة البحوث و الدراسات ، مجلد 18، عد 02، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2020، ص165.

والرموز والأرقام والصور والرسوم والأصوات شكل أرقام الصفر والواحد، فالواحد مثلا يقابل التشغيل ON والصفر يقابل التوقف Off، ويطلق على كل زوج من أرقامه اسم Bit ومعنى حرف ويطلق على مجموعة من الرموز Bintes وعادة ما تحتوي الرموز birtes على ثماني رموز.¹

المطلب الثاني: خصائص الاتصال الإلكتروني

1/ السرعة: حيث تتضمن الاتصالات الإدارية الإلكترونية بالسرعة الفائقة أجزاء من الثانية ويتم قياس ذلك بوحدة القياس Second bit per فكما ارتفع معدل القناة زادت كفاءة الشبكة الحاسوبية.

2/ اتجاه النقل: هناك ثلاث اتجاهات للنقل في الاتصال الإلكتروني:

- نقل مفرد (أحادي) ويتم النقل عبره في اتجاه واحد كالبيث التلفزيوني.
 - نقل نصف مزدوج ويتم تدفق البيانات عبره في اتجاهين ولكن النقل في اتجاه في وقت الواحد
 - نقل كامل الازدواج ويتم تدفق البيانات عبر اتجاهين في نفس الوقت.
- 3/ اشارات النقل :

حيث هناك نوعان من اشارات النقل في الاتصالات الالكترونية وهي:
اشارات الرقمنة: وهي التي تحصل البيانات في صورة ثنائية صفر واحد وهي المستخدمة في الحاسوب الآلي.

اشارات تناظرية : وهي التي تحمل البيانات في صورة كالمحادثة عبر الهاتف.
السيطرة على التكاليف: الاتصال الإلكتروني مكلف جدا في مرحلة التأسيس ولكنه يمكن للمنظمة السيطرة على الكثير من بنود التكاليف فيما يعود ومن ثم العمل على ضبطها بشكل كبير ولكي تحقق المنظمة ذلك) بشرط أن يتم تبادل أنظمة الاتصالات وبنية شكل سليم²

¹ نبيل ماضي و طالب كيجول، دور الاتصال الرقمي في تجسيد مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية ، المجلد 7 ، العدد 01 ، 2023 ، ص 79-80

² يمينة زقط و عفاف أرجيلوس، دور الاتصال الإلكتروني في التعريف بالسياحة في الجزائر

المطلب الثالث: أشكال الاتصال الإلكتروني

لقد ساعدت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في أداء الموظفين داخل المؤسسات حيث أنها سهلت عليهم العديد من الأمور كانت عائق أمام إنجازهم، فوسائل الاتصال الإلكتروني يسرت التعامل بين الموظفين الاتصال سيرورة العمل سلسلة ومن بين هاته الأشكال نذكر ما يلي:

1/ الكمبيوتر (الحاسوب):

الكمبيوتر هو آلة يمكنها حل المشاكل بسرعة وسهولة فله ذاكرة تخزن فيها كميات كبيرة من المعلومات والكلمات والرسومات والأصوات أيضا ويؤدي الكمبيوتر المهام برمج أدائها بدون تعب أول كلل أو إرهاق، كما أنه لا يقترب أخطاء عند عمله. فإذا عذى ببيانات صحيحة فإنه يولد ويخرج اجابات بالضبط والطاقة المحركة له هي التيار الكهربائي العادي الذي يوصل به، أي الكمبيوتر يمكن أن يعتبر بأنه أداة اختارها الإنسان الإداري تاريخ من العمليات عبر البيانات المقدمة له بطريقة منظمة ومنظمة وسرعات عالية ويعمل بدون تدخل العامل البشري خلال وقت تشغيله ويمتاز الكمبيوتر بعدة خصائص منها:

- الدقة في أداء العمليات
- السرعة العالية التي تساعد على توفير الوقت في أداء العمليات
- المرونة في تأدية العديد من الأعمال وعدم الاقتصار على أداء عمل واحد فقط
- السرعة الكبيرة في تخزين كميات كبيرة من البيانات والسرعة في استرجاعها عند الطلب
- قابلية التوسع والنمو في ذاكرته الأصلية والذاكرة الثانوية التي تلحق به وإضافة ملحقات مساندة¹

2/الهاتف : من هو (النقال، الخليوي، الجوال)

هو احد وسائل الإعلام الجديد ووسائل الاتصال يعتمد اللاسلكي عن طريق شبكة أبراج موزعة ومعينة، والهاتف عام 1947 بشكل عام هو وسيلة اتصال بين الناس بواسطته

¹ محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها ، ط1، دار الشروق ، القاهرة ، ص 58

يسهل تسهيل قضاء حاجات وو تحقيق تبادل بين الناس، يمكن بدون استعمال الهاتف ان تستغرق وقتا طويلا يتطلب قطع مسافات واستهلاك أوقات وجهود كبيرة.¹ الهاتف من أهم وسائل الاتصال الإلكتروني وأوسعها وأكثرها انتشارا بين الناس لدرجة النادر أن تجد بيتا أو مؤسسة لا خطا هاتفيا وخاصة في المجتمعات ليس أداة للتواصل بين الأفراد والجماعات تلعب دورها في الإنتاجية والتسويقو ايصال الخدمات للكبير من المؤسسات وينظر عليه أنه اتصال غير مباشر بين المرسل المرسل عند مزاوله عملية الاتصال، هذا ما يشمل العمل داخل المؤسسات باختصار المسافات.

3/الفاكس

يطلق على جهاز الفاكس الاستنساخ عن بعد أو نقل عن بعد وكان يعد من أسرع الخدمات البريدية في عام الاتصالات وأكثرها تطورا ويعرف الفاكس هي أنه جهاز طباعة إلكتروني موقع يمكن به نقل الرسائل والمستندات المخطوطة باليد والمطبوعة بكامل محتواها وتمدها عن طريق شبكة الهاتف الموازية وسرعة قياسية وهوم جهاز نقل المستندات والصور ويطلق عليه ناسوخ هو الفاكس وهو اختصار فاكسيمللي بالانثيه وهو جهاز يعمل عن طريق توثيق الاتصالات وويقوم ببعث الصور طبق الأصل من الوثائق التي يود بعثت إلى الطرف الآخر ويستخدم الناسوخ لبث واستلام النسخ ولهذا فإن النواسخ تصف النسخ الصغيرة.²

لقد اصبح البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال استخداما في يومنا الحاضر سواء على مستوى المنظمات ويعتمد استخدام البريد الإلكتروني على وجود أجهزة حاسوب شخصي مربوطة مع بعضها من خلال نظام معين وبرنامج معين.

البريد الإلكتروني:

يشير البريد الإلكتروني إلى مجموعة الرسائل التي يتم ارسالها من خلال جهاز الحاسوب إلى جهاز حاسوب في أي مكان آخر حول العالم وتتضمن هذه الرسائل شيء ابتداء من الملاحظات العرضية ووسائل متعددة الوسائط.³

¹ علي خليل شقيرة، الاعلام الجديد (سيكات التواصل الاجتماعي)، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص84.

² صباح حميد علي و غازي فرحان ابوزبيتون، الاتصالات الادارية (أسس و مفاهيم و مراسلات الاتصال) ط1، دار حامد للنشر، 2007، ص141.

³ علي خليل شقيرة، نفس المرجع، ص ص 89-97

و يسمى الایمیل mail وهو أسلوب لتبادل وسائل واستقبال عبر نظم الاتصالات الالکترونية وشبكة الأنترنت أو عبر شبكات الاتصال الخاصة بمنظمات وشركات ومؤسسات معينة.

البريد الإلكتروني البريد العادي من حيث أن لكل شخص صندوق بريد برقم خاص، وفي عالم الأنترنت هناك صناديق بريد تمثلها مجلدات او وحدات تخزين على جهاز الخادم والوصول إليها تحتاج إلى كلمة سر الخاصة بصاحب البريد واسم المستخدم وأحيانا بعض الترتيبات والبرامج.

وببمايل webmail ويمكن استخدامه من خلال أي متصفح ومن أي مكان في العالم مثل

بريد Hotmail

بريد ferwarching ويمكن عن طرق المراسلة بدون أن يعوق أحد بريد المرسل الشخص، بحيث يقوم الشخص بإرسال الرسالة إلى بريد forwarching وعن طريق هذا يتم إعادة إرسال هذه الرسالة أي بردي إلكتروني الخاص بك، فالشخص الذي أرسل هذه الرسالة لا يعرف عنوانك البريدي أي الایمیل الخاص به، وهو يرسلها إلى forwarching الذي يتولى إعادة الإرسال إلى عنوانك الإلكتروني الخاص بك.

بريد الـ 3POP يشبه بريد الـ WEB في حالة هذا البريد يجب استخدام برنامج مساعد مثل PAGADUS ثم يقوم بتمهيد هذه البرامج لإرسال واستقبال الرسائل.¹

مواقع التواصل الاجتماعي: تعد مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن تكنولوجيا مستندة إلى الويب وتفاعل بين الناس وتسمح بنقل البيانات والمعلومات وتبادلها بسهولة وتوفر للمستخدمين امكانية العثور على الآخرين ويتشاركون في نفس المعلومات الافتراضية حيث يستطيع المستخدمين التجمع في كيانات اجتماعية تشبه الواقعية.

و مواقع التواصل الاجتماعي هي مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الأنترنت وقد ظهرت هذه المواقع مع الجيل الثاني للويب، لتساند الافراد على التواصل

¹ علي خليل شقرة، نفس المرجع، ص ص 89-97

والتفاعل في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم حسب مجموعات اهتمام وانتماء أو مشاركة في قضية بعينها.¹

المبحث الثاني: بنية الاتصال الإلكتروني

المطلب الأول: دور الاتصال الإلكتروني

تلعب تكنولوجيا الاتصال دورا استراتيجيا في المؤسسات الحديثة حيث يمكن استخدامها في تحقيق الأهداف ويتمثل هذا الدور في ما يلي:

- يساعد استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحقيق عمليات وأنشطة المؤسسة وتخفيض تكلفتها وذلك من خلال تحسين الخدمات المقدمة للعميل نتيجة للاستخدام الأمثل للمعلومات مما يسمح بتوفير منتجات وخدمات بطابع متعدد البدائل ويسهل عملية الاختيار

- ان اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا الاتصال ويساعدها على فتح أسواق جديدة من خلال تقديم السلع والخدمات عبر هذه التكنولوجيات الحديثة.

- يؤدي استخدام تكنولوجيا الاتصال في كثير من الأحيان إلى تغيير التوازن بين الموردين والمؤسسة لصالح هذه الأخيرة من خلال زيادة قوة المفاوضات للمؤسسة على الموردين.

- تساعد تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في خلق التكامل والتفاعل بين جميع موارد المؤسسة

- زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال التنسيق للاتصالات المطلوبة بالطريقة الصحيحة والقضاء على الازدواجية في أداء العمل

- الابتكار والتجديد المستمر للبقاء في الخدمة وكذا التركيز على الإبداع لأنه ركيزة التنمية وذلك من خلال خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة.... الخ.

- إنشاء علاقات مثالية مع الموردين والانفتاح الكبير على المحيط.

- تساهم في التعريف بالمؤسسات بتسهيل التعريف بالمنتجات العالمية والعامة

¹ محمد العوض محمد و داية الله ، مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي، ط1، دار خليج للنشر و التوزيع ، الاردن ،

كل المعلومات التي تخص المؤسسة والتي يريد معرفتها من منتجات وخدمات وكل نشر الإيجابية التي تكون متاحة لهم دون الذهاب الى المؤسسة وبالتالي جذب العملاء يكون كبيرا.

المعلومة في الوقت المناسب كأنه يوجد المعلومات يتطلب نشرها في وقت محدد والتأخير في آجال نشرها يفقدها أهميتها وقيمتها.

انتاج المؤسسة على السوق المحلي والإقليمي والعالمي تحقيق الانسجام والتفاعل الإيجابي بين المؤسسة من ناحية والمتعاملين معها من جهة أخرى ورصد تحركات المنافسين والتفاعل معها بكفاءة.¹

المطلب الثاني: فوائد الاتصال الإلكتروني

عززت تكنولوجيا الاتصال من القدرات الاستراتيجية لنظم الاتصالات فضلا عن تحقيق عدد من الأهداف والفوائد من أهمها ما يلي:

- تقليل الحاجة إلى المقابلات (الاعتماد على تكنولوجيات الإعلام والاتصال)
- حددت أعمال الروتينية وذلك بتوفير الوقت للمستهلك في أداء الأنشطة التي لا تساهم في زيادة الإنتاجية مثل البحث عن الملفات التقليدية
- توفير العمالة كنتيجة لاستخدام النظم الآلية أو حذف بعض الإجراءات أو خطوات منها
- تقليل الاعتماد على الوحدات الأخرى بالمنظمة (مثل ذلك المعالجة المركزية للمعلومات)
- تبسيط الإجراءات وتقليل النماذج اللازمة لتسيير وتدقيق العمل في المنظمة
- التحسين المستمر في أوضاع ومعنويات العملاء وزيادة درجة الارتياح والرضا عن العمل (تنمية الوعي الوظيفي)
- تقليل الاعتماد على التفاعل المألوف والمتكرر بين الأفراد الحدوث بين الافراد لضمان تحقيق الإدارة الفاعلة.

¹ مهيبه زينب ، تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في العمليات الادارية بالمؤسسة ، مذكرة دكتوراه قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020، ص ص 140-141.

- لذا فالاتصال الإلكتروني يشاهم بشكل فعال التقليل من الاجراءات الروتينية والاعمال الادارية التقليدية كما يساهم أيضا في سرعة تبادل المعلومات نظرا للخصائص التي تتميز بها الوسائل التكنولوجية مما يخلق درجة من الوعي الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة والذي يؤثر على أدائهم وبالتالي فالاتصال الإلكتروني دخل بقوة إلى المؤسسات الحديثة التي أصبحت تعتمد على التكنولوجيا الحديثة في اتصالاتها وذلك من خلال وسائل اتصالية حديثة وكذا استخدام أحدث البرامج المتخصصة في ذلك.¹

المطلب الثالث: أهمية الاتصال الإلكتروني

لقد ساهم التطور العلمي والتكنولوجي في رفاة الأفراد، ومن بين التطورات التي تحدث باستمرار وذلك المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وما تبلغه أهمية توفير خدمات الاتصال بمختلف أنواعها وخدمات التعليمية والتثقيفية وتوفير المعلومات اللازمة للأشخاص والمؤسسات، حيث جعلت من العالم قرية صغيرة يستطيع أفرادها فيما بينهم بسهولة وتبادل المعلومات في أي مكان.

و تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا في تحديث وتطوير إدارة الأعمال وتؤدي إلى نشاط أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئات العمل ويمكن ملاحظة هذا من خلال أنها:

- تحقق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية
 - توفر قوة عمل فعلية داخل التنظيم
 - تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين الإدارات
 - توفر الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية
 - تساعد على تقليص حجم التنظيمات الإدارية
- عملية جمع وتحليل المعلومات فضلا عن تحقيق آلية في تخزينها وبالتالي ضمان توفير المعلومات اللازمة التي تحتاجها المؤسسة تتيح للمؤسسة التقرب من زبائنها وتوفير احتياجاتهم وانتظاراتهم لاسيما تفرزه شدة المنافسة من تنوع في المنتجات وبالتالي تعدد وتنوع الخيارات للمستهلكين، الى جانب تقديم حلول للمشاكل التي

¹ عبد الحكيم عمارية و رشيد بني ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و حتمية التحول الالكتروني للمؤسسات ، مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 35، جامعة الجزائر ، كلية العلوم الاعلام و الاتصال ، 2018، ص979.

يواجهونها وبالتالي تتمكن من تحسين صورتها لدى الزبائن، ويمنحها ميزة تنافسية مقارنة بمنافسيها

الاتصال بين المؤسسة ومختلف المتعاملين فضلا عن التنسيق بين مختلف هياكلها وتوجيهها حاجات وانتظارات الزبائن المتطورة باستمرار بما يحقق أهدافها بشكل عام وبالتالي تلاشي الحدود بين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسات كمشاركة موظفي المؤسسة عبر شبكات التواصل الاجتماعي التي تجعل منهم شكلا جديدا من أشكال الاتصال الخارجي

تساهم في التنمية الاقتصادية تؤدي الثورة الرقمية إلى نشوء هياكل جديدة تماما للتفاعل الاجتماعي والاقتصادي وقيام مجتمعات جديدة.

تمكين الأفراد والمجتمعات والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكنا في السابق.

تلعب دورا في تنمية العنصر البشري خلال البرامج التي تعرض من خلالها التدريب وبرامج التعليم وغيرها.¹

خلاصة الفصل:

نستنتج مما سبق أن الاتصال الإلكتروني ضرورة حتمية داخل المؤسسات بالاختلاف مواد كانت عمومية أو خاصة فهو يعتبر المحرك الأساسي لأي تطور داخلها نظرا لما يحمله من تقنيات حديثة سهلت القيام بالعمل والاتصال بين الموظفين وبالتالي شبكة الانترنت والحاسب الآلي والهاتف هاته الوسائل الحديثة التي تساعد في تحسين خدماتها وتقليل الجهد والوقت.

¹ أمال حفناوي سايجي الخامسة ، التسويق الإلكتروني للخدمات، د ط، دار اليازوردي للنشر ، عمان ، 2022، ص ص 56-57

الفصل الثاني : مواقع التواصل الاجتماعي

تمهيد

ظهرت في السنوات الاخيره مواقع جديدة على شبكة الانترنت جذبت ملايين المستخدمين اليها اشتركت جميعها في خصائص معينة وتسمى مواقع التواصل الاجتماعي واصبح اي فرد بإمكانه ان ينشأ موقعه على هاته الشبكات بالاضافة الى المؤسسات سواء كانت خاصة او العمومية فهذا الفضاء الالكتروني قرب المسافات بين الافراد والغي الحدود الجغرافية بحيث تتيح هذه المواقع خدمات متنوعه تختلف من موقع الى اخر .

المبحث الاول : ماهية مواقع التواصل الاجتماعي :

المطلب الاول : تعريف مواقع التواصل الاجتماعي

هي منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشارك فيها بإنشاء حساب به ومن تربطه من خلال نظام اجتماعي الكتروني مع اعضاء اخرين لديهم نفس الاهتمامات وعند الإشارة الى مواقع التواصل الاجتماعي على انها الاعلام الجديد, فيمكن تعريفه على انه مصطلح ظهر فعليا مع نهاية القرن 20 وبداية القرن 21 بسبب ظهور وسائل اعلام الكتروني متقدمة جدا قادرة على ربط الناس في كل الظروف والاحوال بالمعلومة وتقدم هذه الفلسفة على مبداء استقلال بين الوسائل المحوسبة والشبكات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصالات المتقدمة للوصول لاكبر عدد ممكن من الجمهور المهتم بالمعلومة التي تقدمها مؤسسة الاعلام باقل تكلفة واقصر طريقة واسرع نقل زمنيا.

ويعرف ايضا الاعلام الاجتماعي على انه المحتوى الاعلامي الذي يتميز بالطابع الشخصي, والمتناقل بين الطرفين احدهما مرسل والاخر المستقبل عبر وسيلة او شبكة اجتماعية مع حرية الرسالة للمرسل وحرية التجاوب معها للمستقبل الشبكات الاجتماعية هي مواقع على الانترنت يلتقي عبرها اشخاص او جماعات او منظمات تتقاطع اهتماماتهم عند نقطه معينة او اكثر سواء تعلق الامر بالقيم او الرؤى او الافكار التبادلات المالية الصداقة العلاقات الحميمة القرابة الهواية التجارة وغيرها.

هي خدمة المواقع الالكترونية الاجتماعية التفاعلية التي تتيح لمستخدميها في اي وقت يشاؤون وفي اي مكان من العالم ظهرت على شبكة الانترنت منذ اواخر القرن 20 وغيرت

مفهوم التواصل والتقارب بين شعوب والمكتسب اسمها الاجتماعي كونها تعزز العلاقات بين بني البشر وتعدت الاونه الاخيره وظيفتها الاجتماعي لتصبح وسيله تعليميه.¹

المطلب الثاني ظهور وتطور مواقع التواصل الاجتماعي

بدأت مجموعه من الشبكات الاجتماعيه في الظهور في اواخر التسعينات مثل عام 1995 للربط بين الزملاء الدراسه وموقع 6 ديغري كوم عام 1997 وركز ذلك الموقع على الروابط المباشره بين الاشخاص وظهرت في تلك المواقع الملفات الشخصي للمستخدمين وخدمه ارسال الرسائل الخاصه لمجموعه من الاصدقاء وبالرغم من توفير تلك المواقع لخدمات مشابهه لما توجد في الشبكات الاجتماعيه الحاليه الا ان تلك المواقع لو تستطع ان تعذر ربحا لما بكيها وتم اغلاقها بعد ذلك ظهرت مجموعه من الشبكات الاجتماعيه التي لم تستطع ان تحقق النجاح الكبير بين الاعوام 1999 و2001 مع بدايه عام 2005 ظهر موقع يبلغ عدد مشاهدات صفحاته اكثر من جوجل وهو موقع ماي سبيس الامريكي الشهير ويعتبر من اوائل واكبر شبكات الاجتماعيه على مستوى العالم ومعه منافسه الشهير فيسبوك في عام 2007 باتاحه تكوين التطبيقات للمطورين وهذا ما ادى الى زياده اعداد مستخدمي فيسبوك بشكل كبير.²

المطلب الثالث اشكال مواقع التواصل الاجتماعي

تتعدد اشكال مواقع التواصل الاجتماعي ويمكن تقسيمها وفق وظائفها نذكر منها

الفيسبوك

هو شبكه اجتماعيه استعثرت بقبول وتجاوب كبير من الناس خصوصا من الشباب في جميع انحاء العالم وهي لا تتعدى حدود مدونه شخصيه في بدايه نشاتها بشباط عام 2004 في جامعه هارفرد في ولايات الامريكه المتحده من مثل طالب يدعم مارك فتخطت شهرتها حدود الجامعه وانتشرت في مدارس ولايات الامم المتحده المختلفه وظلت مقتصله على اعداد من الزوار حتى عام 2007 حيث حقق القائمون على الموقع مكانه جديده لهذه الشبكه منها واتاحه فرصه للمطورين مما زادت هذه الخاصيه من شهره موقع الفيسبوك بحيث

¹ بن عجايمة بوعبدالله، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي ، على المتمردين زمن كورونا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي ، مجلد 9، العدد 01 ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2022، ص 269.

² مروى عصام صلاح ، الاعلام الالكتروني، ط1، دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، 2015، ص 246-247.

تجاوز حدود الولايات ميم الف الى كاه دول العالم وتجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الاول من تموز 2010 النصف مليار شخص يزورها باستمرار ويتبادلون فيها بينهم الملفات والصور والمقاطع الفيديو يعلقون على ما ينشر في صفحاتهم من اداء او اراء وافكار وموضوعات متنوعة وجديده ويضاف الى ذلك المشاركة الفعالة وغالبا ما تكون من المحادثات والدرشات وتحثل شبكه الفيسبوك حاليا من حيث الشهره والاقبال المركز الثالث بعد موقعي جوجل وميكروسوفت وبلغ عدد المشتركين فيها اكثر من 800 مليون شخص

تويتر:

تويتر احدى الشبكات التواصل الاجتماعي, التي انتشرت في السنوات الاخيرة, ولعبت دورا كبيرا في الاحداث سياسية في العديد من البلدان واخذ تويتر اسمه من مصطلح (تويت) الذي يعني (تغريد) واتخذ من عصفوره رمزا له, وهو خدمة مصغرة تسمح المغردين بارسال رسائل نصية لا تتعدى 140 حرف للرسالة واحدة. ويجوز للمرء ان يسميها نصا موجزا مكثفا التفاصيل كثيرة ويمكن لمن لديه حساب في موقع تويتر ان يتبادل مع اصدقائه تلك التغريدات (التويتات), من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية, او في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة, ويتنافس المستخدمون تويتر بعدد المتابعين لهم. كما تتيح شبكة تويتر خدمة تدوين المصغرة هذه امكانية الردود والتحديثات عبر البريد الالكتروني, كذلك اهم احداث من خلال الخدمة (RSS) عبر رسائل (SMS)).

كانت بدايات ميلاد هذه الخدمة مصغرة (تويتر) اوائل عام 2006, عندما اقدمت شركة (OBVIOUS) امريكية على اجراء بحث تطويري لخدمة التدوين مصغرة, ثم اتاحت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة لعامة الناس الحديثة في اكتوبر من نفس العام, ومن ثم اخذ هذه الموقع في انتشار باعتباره خدمة حديثة في المجال تدوينات المصغرة بعد ذلك اقدمت الشركة ذاتها بفصل هذه خدمة مصغرة عن شركة الام, واستحدثت لها اسما خاصا يطلق عليه (تويتر), وذلك في ابريل عام 2007 م .

اليوتيوب: YOUTOUBE : هو موقع لمقاطع فيديو متفرع من جوجل يتيح امكانية تحميل عليه او منه لعدد هائل من المقاطع الفيديو وهناك اعداد كبيرة يمتلكون حساب به ويزوره الملايين من البشر يوميا وتستفيد منه وسائل الاعلام مختلفة بعوض مقاطع الفيديو التي لم يتمكن مراسليها من الحصول عليها, تاسس موقع اليوتيوب عام 2005 في ولاية كاليفورنيا

في ولايات المتحدة عن طريق) تشاد هيرلي, وستيف تشن, وجاود كريم) وهم موظفون سابقون في الشركة PAYPAL ويشتمل موقع على مقاطع متنوعة من افلام السينما والتلفزيون وفيديو وموسيقى, وقامت جوجل بشراء الموقع مقابل 1,65 مليار دولار امريكي, ويعتبر اليوتيوب من جيل ثاني اي من مواقع الويب (2.0) واصبح اليوتيوب عام 2006 شبكة التواصل الاولى حسب اختيار مجلة تايم الامريكية ويعتبر موقع اليوتيوب موقعا غير ربحي لخلوه تقريبا من الاعلانات الا ان الشهرة التي وصل اليها الموقع تعد مكسبا كبيرا لهؤلاء ثلاثة الذين قاموا بانشائه وتأسيسه, بحيث اصبح اليوتيوب اكبر مستضيف في الافلام فيديو, ان كانت على الصعيد الشخصي او الشركات الانتاج, واصبحت تردد اسم يوتيوب عندما تذكر اسماء شركة تكنولوجيا الكبرى الفاعلة على الصعيد العالمي التي تحتل موقعا مهما على شبكة الانترنت.

الوتساب: Whats app : انتشر استخدام الوتساب بين الشباب لسهولة التعامل مع هذه التقنية من خلال هاتف محمول وامكانية تشكيل مجموعات تواصل وتحويل الرسائل النصية والصور وامكانية الحفظ بل اصبحت وسيلة شعبية للتواصل الاجتماعي والمؤثر فاعل على السلوك الفردي والجماعي. ويسهم الوتساب كذلك في التداول اخبار وفي التعليم اجتماعات ونوعيات والدعوة والارشاد.

انستقرام: Instagram: يعزز الاتصالات السريعة عبر الصور والتعليقات عليها او تسجيل الاعجاب وهو من مواقع التي اكتسبت شعبية على مستوى الفردي والمؤسسي والانستقرام تطبيق متاح للتبادل الصور اضافة الى انهاء شبكة اجتماعية كانت بداية انستقرام عام 2010 حينها توصل الى تطبيق يعمل الى التقاط صور واطافة فلتر رقمي اليها وارسالها عبر خدمات الشبكات الاجتماعية.

المدونات: Blogs : هي دمج كلمتي سجل والويب بالانجليزية, وهي نوع من المواقع الالكترونية او جزء من احد المواقع الالكترونية وتكتب فيها تدوينات نقل الاخبار والتعبير عن الافكار والتسجيل المذكرات ويتولى صاحب المدونة ادارتها واطافة النصوص والوثائق والوسائط متعددة من صور والمقاطع الصوتية والمرئية مع امكانية الحذف والتعديل, وتنشر التدوينات في المدونة وفق تصنيفات يحددها صاحب المدون مع ارفيفها اليها حسب التاريخ النشر ويتم ترتيب محتوى في الاغلب ترتيبا زمنيا من الاحدث الى الاقدم وللمدونات انواع

مختلفة منها مدونات الاخبار /مدونات الشخصية/ ومدونات مذكرات البومية/ ومدونات الصور/ ومدونات المقاطع المرئية.¹

المبحث الثاني ما هي موقع الفيسبوك:

المطلب الاول تعريف الفيسبوك:

هو شبكة اجتماعية استأثرت بقبول كبير بين الناس خصوصا من الشباب في جميع انحاء العالم وهي لا تتعدى حدود مدونة الشخصية في بداية نشاتها في شباط عام 2004 في جامعة هارفرد في الولايات المتحدة الامريكية من قبل طالب يدعى مارك زوكبيرج وكانت مدونته الفيسبوك محصورة في بدايتها في نطاق الجامعة بحدود اصدقاء الطالب, الطالب الموهوس في برمجة كمبيوتر ولم يخاطر ببالة هو وصديقين له ان هذه المدونة ستحتاج للعالم الافتراضي لفترة زمنية قصيرة جدا فتخطت شعراتها شهرتها حدود الجامعة وانتشرت في مدارس ولايات المتحدة الامريكية المختلفة وظلت مقتصرة على اعداد من الزوار ولو انها كانت في زياده مستمرة.

الا ان هذه المدونة لم تحقق تميزا على المواقع الاجتماعية الاخرى التي سبقتها مثل موقع (ماي سبيس) وغيره في عام 2007 حيث حقق القائمون على الموقع امكانيات جديدة كهذه الشبكة ومنها اتاحة فرصة المطورين مما زادت هذه الخاصية من شهرة موقع فيسبوك بحيث تجاوز حدود الولايات المتحدة الامريكية الى كافة دول العالم وتجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الاول من تموز 2010 النصف مليار شخص, يزورونها باستمرار ويتبادلون فيما بينهم ملفات والصور ومقاطع الفيديو ويعلقون على ما ينشر في صفحاتهم من اراء وافكار ومواضيع متنوعة وجديد يضاف الى ذلك مشاركة الفعالة وغالبا ما تكون في المحادثات والدرشات.²

المطلب الثاني: نشأة الموقع الفيسبوك

الفيسبوك سمي بالاصل ذا فيس بوك ومعناه كتاب الوجوه من دلائل مطبوعة المعرفة بكتب الوجوه والتي توزع على الطلاب لمساعدتهم على التعرف على اسماء زملائهم في الصف

¹ عبد الرحمان بن براهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني، ط 1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان ، الاردن، 2015، ص ص 63—66.

² اسماعيل عبد الفتاح

فالفكرة خلف الموقع كانت اصدار الكتروني تفاعلي لكتاب الوجوه التقليدي, مما يسمح للطلبة انشاء نبت خاصة بهم واطفاء طابعهم الشخصي عليها وتحديثها.

في 4 شباط 2004 كان مارك زوكيرج جالسا في حجرته في مسكن الطلبة في الجامعة هارفرد الامريكية يعكفوا على انشاء موقع الكتروني وكان لديه من البداية هدف واضح ومحدد الا وهو تجميع زملائه من الطلبة بعد التخرج ولعل اهم ما في تجربة الفيسبوك والذي هو اساس النجاح اي مشروع هو وضوح الهدف, وتحديدته بدقه مما جعل من الموقع منصة اعلامية عملاقة تجمع اكثر من مليار مستخدم حول العالم فضلا عن تجديد في الطرح الفكرة فلم يستمع عرض اخبار مارك لانشاء موقع لجذب اعلانات كما كان معتادا او عرض اخبار او مشاركة الافلام او الاغاني بل كانت فكرة مختلفة نوعا ما كما انها لم تكن الاولى سبقتها محاولات اخرى نجح بعضها وفشل بعضها الاخر.

لقد كانت مدونة الفيسبوك محصورة في بدايتها في النطاق الجامعة وبحدود اصدقاء مارك, الطالب المبهوس في البرامج الكمبيوتر ولم يخطر بخلده ان هذه المدونة ستحتاج العالم الافتراضي لفترة زمنية قصيرة جدا اذا تخطت شهرتها حدود الجامعة فانتشرت في المدارس الولايات المتحدة الامريكية وظلت مقتصرة على اعداد من الزوار ولو انها كانت في زيادة مستمرة. وقد وصف الموقع نفسه انه موقع يهدف الى منفعة الاجتماعية يساعد على التواصل مع الاشخاص من حولك يسمح الموقع للانضمام الى عدة شبكات فرعية من نفس الموقع نصب في فئة معينة مثل منطقة جغرافية محددة او مدارس معينة وغيرها من الاماكن التي تساعد على اكتشاف المزيد من المستخدمين الذين تواجدون في نفس فئة الشبكة كما انه يعمل على تكوين مجموعات من اصدقاء ونساعدهم على التبادل معلومات والصور ومقاطع الفيديو ويسهل مكانته بتكوين علاقات في فترة قصيرة ويساعدهم على اشتراك في الشبكة او اكثر على الموقع نفسه كالمدراس اماكن العمل او مناطق الجغرافية او مجموعات اجتماعية .

وقد اطلق مارك في بدايه على الموقع اسم The bookcom وقد تسلكه بدائيا وكان عضوية الفيسبوك مختصرة على جامعة هارفرد يشمل جامعة ستانفورد وكولومبيا وفي تسعينيات 2004 امتدت باقي الجامعات وقليل من المدارس, وفي ايلول اضيفت المجموعات تطبيقية. وبحلول كانون الاول من نفس العام بلغ عدد مستخدمي الموقع المليون كما ان

العديد من الجامعات انضمت اليه وفي اب 2005 تغير The racebook وذلك بحذف The من الاسم وفي تشرين الثاني 2005 اضاف الموقع الصور كتطبيق ووصل عدد مشتركيه الى 5.5 مليون مستخدم.

المطلب الثالث مميزات فيسبوك:

يتميز فيسبوك ببعض مميزات وسوف نقوم بذكر جزء منها لما يلي :

العالمية حيث نلقي العالمية حواجز جغرافية ومكانية وتتخطى فيها الحدود الدولية اذا يستطيع الفرد في الشارع التواصل مع الفرد في الغرب بكل بساطة وسهولة التفاعلية ان الفرد فيها كما هو المستقبل وقارئ فهو المرسل وكاتب ومشاركة فهي تلقي سلبية المقيمة وتعطيه حيز للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ التنوع والتعدد الاستعمالات يستخدمها الطالب للتعلم والعالم لبث علمه وتعليم الناس والكاتب للتواصل مع القراء هكذا وهكذا سهولة الاستخدام المواقع الاجتماعية تستخدم الاضافة للحروف وبساطة لغة وتستخدم الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل التوفير والاقتصادية التوفير في الجهد والوقت والمال في ظل مجانية الاشتراك في الفرد بسيط يستطيع امتلاك ميز كل هذا الموقع لان هذه مواقع ليست مكبرا على اصحاب الاموال او على جماعة دون الاخرى.

1. مميزات مواقع التواصل الاجتماعي

تعيد وسائل التواصل الاجتماعي تحديد المشهد العالمي لكل ما نقوم به من الطريقة التي نتواصل بها مع العائلة والأصدقاء، وكيف تجذب العلامات التجارية والمشاهير الانتباه إلى طريقة عمل الصحافة والصحافة. ويستخدم مئات الملايين من الأشخاص حول العالم الشبكات الاجتماعية مثل Facebook و Twitter و LinkedIn. وإذا كانت هناك تقنية وعدت بتحطيم قيود الجغرافيا، والتغلب على المسافة، وتسطيع العالم، فستكون وسائل الإعلام الاجتماعية هي ذلك. حيث أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي سيئة السمعة بسبب اختفاء العديد من الشركات التقليدية. بنك تشيس، على سبيل المثال الذي هو ضحية واضحة للدور المتزايد للتغريد والفيسبوك والرسائل النصية و WhatsApp's. كما ان النمو المرتفع للعمالة قد أثر بالتأكيد على الاقتصاد الكلي في العالم. والذي ساهمت وسائل التواصل الاجتماعي وحدها فيه بنسبة 8.5% في الاقتصاد العالمي منذ عام 2008. وبصرف النظر عن توفير الآلاف من الوظائف، فإن بعض قنوات التواصل

الاجتماعي تخترع أفكارا مبتكرة لكسب الإيرادات. على سبيل المثال، حصل قطاع الألعاب على دعم كبير من وسائل التواصل الاجتماعي في الفترة الاخيرة. وقبل وسائل التواصل الاجتماعي، كان عليك الدفع للحصول على معلومات حول عملك. اما الآن فكل شخص وكل شركة لها علامة تجارية خاصة بها - وهناك حواجز أقل بكثير أمام الوصول إلى الناس. وقبل الهواتف الذكية والتبني الاجتماعي، كان الوصول إلى الأشخاص أكثر صعوبة (ومكلفا)، خاصة إذا كان موقعك في شارع رئيسي. لا تكفي شركة أو شركتان صغيرتان للقلق من وجود علامة تجارية كبيرة، ولكن الملايين منها في جميع أنحاء البلاد يمكن أن يكون له تأثير كبير على حصتها في السوق.¹

تتميز مواقع التواصل الاجتماعية بعدة مميزات منها:

- العالمية: حيث تلغي الحواجز الجغرافية والمكانية وتتخطى فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق الاتصال مع فرد الغرب ببساطة وسهولة.
- التفاعلية: فالفرد فيها مستقل وقارئ فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغي السلبية المقيمة في الإعلام القديم، التلفاز والصحف الورقية، وتعطي حيز للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

- التنوع وتعدد الاستعلامات: فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لبحث علمه وتعليم الناس والكاتب للتواصل مع القراء وهكذا.

- سهولة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي: تستخدم بالإضافة إلى الحروف وبساطة اللغة الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.

- التوفير الاقتصادي: اقتصادية في الجهد والوقت والمال في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل فالفرد البسيط يستطيع إملاك حيز على الشبكة التواصل الاجتماعي، وليست ذلك حكرا على أصحاب الأموال أو حكرا على جماعة أخرى.²

على مدار عدة سنوات مضت، صارت وسائل التواصل الاجتماعي تلعب دورا متزايد الأهمية في الأساليب التي نتواصل بها مع بعضنا البعض. وبظهور منصات رقمية جديدة وجذابة من قبيل (فيس بوك) Facebook وتويرت Twitter و'يوتيوب'

¹ شبكة النبا على الموقع : <https://annabaa.org/arabic/economicarticles/19084> تم الاطلاع عليه 06-09-2023

² سلطان مسفر مبارك الصاعدي، الشبكات الاجتماعية خطر أو فرصة، المملكة العربية السعودية، المدينة المنورة، بحث مقدم لشبكة

الألوكة المسابقة الثانية فرع الدراسات والأبحاث، 1432هـ ، ص87

YouTube و'ورد برس' WordPress، غوّت وسائل إيجاد المعلومات واستخدامها على نحو جذري. وأفسحت قنوات ذات اتجاه واحد، المجال أمام معلومات يُنشئها الأفراد أو الجامعات، ويتبادلها مستخدمو إنترنت، الذين صاروا الآن منتجين نشطين للمعلومات قدر ما هم متلقي سلبي لها.

وبالتزامن مع ذلك، تتزايد توقعات الجمهور بأن يكون للهيئات واملؤسسات الرسمية وجود نشط عف الإنترنت، وبأن تقوم تلك الهيئات واملؤسسات بتفري امعلومات وتوزيعها عرب منصات التواصل الاجتماعي التي يرتادونها. وال تُستثنى من ذلك الهيئات املعنية بإدارة الانتخابات (الهيئات الانتخابية)، التي ليس أمامها بد من أن تستجيب لمطالب الجمهور، إذا أرادت أن تحافظ على أهميتها وفعاليتها. وعلاوة على ذلك، فإن أمام تلك الهيئات الكثير لتفوز به إذا ما استطاعت أن تتعلم كيفية استخدام أدوات التواصل الاجتماعي بنجاح.¹

خدمات مواقع التواصل الاجتماعي:

تقدم مواقع التواصل الاجتماعي أو صفحات الويب خدمات عديدة لمتصفحها، فهي تتيح لهم حرية الاختيار لمن يريدون في المشاركة معهم في اهتماماتهم. وبظهور مواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيس بوك وغيره توسعت الخدمات الموجودة في هذه المواقع ومنحت متصفحها إمكانيات واسعة في تبادل المعلومات في مجالات التعليم والثقافة والرياضة وغيرها وهذه المواقع هي عبارة عن مواقع الكترونية اجتماعية. ومن خلال هذه الخدمات يرى الباحث أن الزوار هذه المواقع تربطهم علاقات معينة واهتمامات مشتركة ومنها ما يتعلق بالتعليم، حيث يتوفر في هذه المواقع الاجتماعية ومن خلال المشاركين فيها، كما كبيرا من المعلومات والأبحاث والمواقع الدراسية التي تهتم الطلبة بشكل أساسي، يضاف إلى ذلك أن التعليم عبر الانترنت تأخذ طابعا حيويا وتفاعليا قياسا بالتعليم الكلاسيكي الذي يخيم عليه الجمود والرقابة، وقد أطلق على هذا النوع الجديد من التعلم اسم التعليم الإلكتروني الذي يحظى باهتمام قطاعات واسعة من الطلبة والشباب، وكذلك من الفئات العمرية الأخرى التي لم تتاح لها فرصة مواصلة تعليمها لأسباب عديدة منها:

¹ شينا كايرس، وسائل التواصل الاجتماعي دليل عملي للهيئات المعنية بالإدارة الانتخابية، دراسات الحالة أريك أسبلوند نيل بورون

س.ي. قريش أندرو ليمو، المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات 2014، ص 04

سياسية واقتصادية واجتماعية.¹

ومن الخدمات التي تقدمها هذه الشبكات هي إتاحة المجال للأفراد في الدخول إلى المواقع الاجتماعية والتعريف بأنفسهم ومن ثم التواصل مع الآخرين الذين تربطهم بهم اهتمامات مشتركة، وتنقسم المواقع الاجتماعية إلى قسمين رئيسيين هما:



القسم الأول: هي مواقع تضم أفراد أو مجاميع من الناس تربطهم إطارات مهنية أو اجتماعية محددة، وتعتبر هذه المواقع مغلقة ولا يسمح بالدخول إليها من عامة الناس، عدا من هم أعضاء في هذه المواقع التي تتحكم فيها شركات أو مؤسسات معينة وهي من تقوم بدعوات المنتسبين إليها.

القسم الثاني: هي مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة للجميع ويحق لمن لديه حساب على الانترنت، الانضمام إليها واختيار أصدقائه والتشبيك معهم وتبادل الملفات والصور ومقاطع الفيديو وغيرها، ومن هذه المواقع شبكة الفيس بوك.²

أنواع مواقع التواصل الاجتماعي وسلبياتها وإيجابياتها

1. أنواع مواقع التواصل الاجتماعي

ومن المنطقي أيضا استخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل أكثر شيوعا في الأماكن التي تتمتع بمستويات أعلى من صناعة التكنولوجيا المتقدمة ومعدلات أعلى من الابتكار. ان العلاقة بين مراكز وسائل الإعلام الاجتماعية وتركيزات صناعة التكنولوجيا الفائقة هي نفسها تقريبا بالنسبة للتنمية الاقتصادية. بينما ترتبط وسائل التواصل الاجتماعي على مستوى المدينة بمعدل الابتكار، الذي يتم قياسه على أنه براءات اختراع، الا ان الارتباط أكثر تواجعا، كما ترتبط مراكز التواصل الاجتماعي أيضا بتركيزات أعلى للوظائف الإبداعية في مجالات مثل العلوم والتكنولوجيا ؛ الأعمال والإدارة والتمويل ؛ الفنون والثقافة والترفيه والرعاية الصحية والتعليم.

¹ السعيد ميروك ابراهيم، التعايش الثقافي وتحديات العصر، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، 2015، ص 80

² السيد محمد علاوة ورجاء عبد العاطي، مرجع سابق، ص 213



وعلى ما يبدو ان هناك دور واضح لشبكة التواصل الاجتماعي في نمو الاعمال التجارية وتسريعها لتوتيرة العمل نتيجة لقوة تأثير على المجتمع، وايضاً دورها الفاعل في انشاء اعمال تجارية جديدة وزيادة تسويق المنتجات عبر التواصل السريع مع الجميع بأقل التكاليف، وبما اننا اليوم نعيش ثورة المعلومات والاقتصاد الرقمي وان كل شيء تقريباً أصبح رقمياً، فأن شبكات التواصل الاجتماعي باتت اداة مهمة في تحقيق التقدم الاقتصادي، وهذا واضح من خلال صفحات الدعاية والاعلان والتسويق الالكتروني على هذه الشبكات، اذ لم يعد يقتصر دورها على بث الافكار والاحداث وماشابه، بل هي الان تمثل منصة اقتصادية خدمتية عالمية لتسويق المنتجات من السلع والخدمات بالسرعة الممكنة وبأقل التكاليف، وهذا قد يعني نهاية عصر التلفاز والقنوات الفضائية، بل وأكثر من ذلك اصبحت هذه الشبكات هي مشاريع اقتصادية بحد ذاتها تنافس تلك المشاريع الموجودة على أرض الواقع¹.

2. إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي

شهد العالم في السنوات الأخيرة نوعاً من التواصل الاجتماعي بين البشر في فضاء الالكتروني افتراضي، قرب المسافات بين الشعوب وألغى الحدود وزواج بين الثقافات وسمي هذا النوع من التواصل بين الناس (مواقع التواصل الاجتماعي) وتعددت هذه المواقع

¹ شبكة النبا على الموقع : <https://annabaa.org/arabic/economicarticles/19084> تم الاطلاع عليه 2023-09-06

واستأثرت بجمهور واسع من المتلقين ولعبت الأحداث السياسية والطبيعية في العالم دورا بارزا في التعريف بهذه المواقع، وبالمقابل كان الفضل أيضا لهذه المواقع في إيصال الأخبار السريعة والرسائل النصية ومقاطع الفيديو عن تلك الأحداث، الأمر الذي ساعد في شهرة وانتشار هذه المواقع أهمها:

-1 الفيسبوك: هو شبكة اجتماعية استأثرت بقبول وتجاوب كبير من الناس خصوصا من الشباب في جميع أنحاء العالم وهي لا تتعدى حدود مدونة شخصية في بداية نشأتها في شباط عام 2004 في جامعة هارفاد في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل طالب متعثر في الدراسة يدعى مارك زوكريج، وكانت مدونته الفيس بوك محصورة في بدايتها في نطاق الجامعة وبحدود أصدقاء زوكريج، الطالب الموهوس في برمجة الكمبيوتر ولم يخطر بباله هو وصديقين له أن هذه المدونة ستجتاز العالم الافتراضي بفترة زمنية قصيرة جدا فتخطت شهرتها حدود الجامعة وانتشرت في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية. وظلت مقتصرة على أعداد من الزوار ولو أنها كانت في زيادة مستمرة والتي قال عنها مؤسسها مارك زوكريج، لقد أضى كما منا يتكلم عن الفيس بوك العام الذي تفكر الجامعة في إنشائه، أظن أنه من السخف أن يستغرق الأمر في الجامعة سنتين من أجل تنفيذ ذلك، وجدت أن بإمكانني تنفيذ أفضل منهم وفي أسبوع واحد.¹

أهم مميزات الفيسبوك التطبيقية:

- الملف الشخصي: من يريد الاشتراك بالموقع فعليه أن ينشئ ملفا شخصيا يعرف بنفسه محتويا على معلوماته الشخصية، صورة، أمور مفصلة عنه.
- إضافة صديق: وبها يستطيع المستخدم إضافة أي صديق وأن يبحث عن أي فرد موجود على شبكة الفيسبوك بواسطة بريد الكتروني.
- إنشاء مجموعة: يستطيع المستخدم إنشاء مجموعة الكترونية على الانترنت لمناقشة قضية معينة سياسية كانت أم اجتماعية.... سواء على مستوى الأسرة أو الأصدقاء أو لكل مهتم بهذه القضايا المطروحة للنقاش والتعليق.
- لوحة الحائط: وهي عبارة عن مساحة مخصصة بصفحة الملف الشخصي لأي مستخدم

¹ محمد منصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور متلقين، دراسة ماجستير في الإعلام والاتصال، مجلس كلية الآداب والتربية الأكاديمية العربية في الدانمارك، 2012، ص 83

بحيث تتيح للأصدقاء إرسال الرسائل المختلفة إلى هذا المستخدم - الصور: وهي الخاصة التي تمكن المستخدمين من تحميل الألبومات والصور من الأجهزة الشخصية إلى الموقع ونشرها. - الحالة: التي تتيح للمستخدمين إمكانية إيداع أصدقائه بمكان تواجدته أو ما يشعر به.

- السوق: وهو المكان الافتراضي الذي يتيح للمستخدمين نشر إعلانات تسويقية مجانية.¹ التويتر²: هو أحد شبكات التواصل الاجتماعي التي انتشرت في السنوات الأخيرة ولعبت دورا كبيرا في الأحداث السياسية في العديد من البلدان وخاصة في منطقة الشرق الأوسط وتصدرت هذه الشبكات في الآونة الأخيرة في منطقة الشرق الأوسط وأصدرت هذه الشبكات في الآونة الأخيرة ثلاث مواقع رئيسية، لعبت دورا مهما جدا في إحداث ما يسمى بثورات الربيع العربي وهي فيس بوك، تويتر، يوتيوب، وأخذ تويتر اسمه من مصطلح تويت، الذي يعني التغريد ويمكن لمن لديه حساب في موقع تويتر أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية، وتتيح شبكة تويتر خدمة التدوين المصغر هذه إمكانية الردود والتحديثات عبر البريد الإلكتروني، كذلك أهم الأحداث من خلال خدمة RSS عبر الرسائل النصية SMS.

كانت بدايات ميلاد هذه الخدمة المصغرة تويتر أوائل عام 2006، عندما أقدمت شركة obvious الأمريكية على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة، ثم إتاحة الشركة المعينة ذاتها استخدام هذه الخدمة العامة للناس في أكتوبر من العام نفسه. ويرى الباحث أن تويتر هو موقع تواصل اجتماعي لا يقل أهمية عن الفيس بوك ويعتبر المنافس الأكبر له ويقدم خدمة مصغرة لمستخدميه من المغردين تمكنهم من إرسال تحدياتهم برسالة لا تزيد عن 140 حرفا للرسالة الواحدة إلى صفحاتهم الخاصة الفيلم مباشرة من الموقع. ولكن يمكن استخدام برنامج أو وصلات خارجية لذلك، كما أتاح الموقع نسخة الجيل الخامس من المشغل بصيغة فيديو وصوت تدعم تلك التقنيات. الملفات المرسلة إلى موقع يوتيوب يجب ألا يزيد طولها عن 15 Kbit للمستفيدين الجدد ولكن يسمح أن تزيد مدتها عن ذلك للمستخدمين آخرين.

¹ جمال أحمد زيد الكيلاني، وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة الفقهيّة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا،

2015، ص 33

² السعيد ميروك ابراهيم، مرجع سابق، ص 147

- الصوت: تحتوي الملفات المرفوضة في يوتيوب على صوتيات بصيغة mp3 وبشكل افتراضي يكون نظام الصوت الفردي mono مع معدل 64 كيلو بايت للثانية مع تخفيض الإشارة الصوتية.

- جودة الأفلام: أبعاد الأفلام تكون بشكل افتراضي 240x320 بكسل وتستخدم Codex سورنسون سبارك H263 معدل البث الإشارة الفيديو هو حوالي 314 كيلو بايت لكل ثانية

أما معدل الأصل فيعتمد: في مارس 2008 أطلق الموقع خاصية جديدة تسمح برفع ملفات أفضل جودة ويتم عرضها بأبعاد 360x480 بكسل، وأطلقت جودات أخرى وهي p720 و p1080. كما تم إضافة تقنية D3 أي مشاهدة هذه المقاطع بالتقنية الثلاثية الأبعاد.

- تحقيق الدخل: يسمح يوتيوب لأصحاب المحتوى يوتيوب الحصول على المال من خلال جوجل أنسلز بوضع الإعلانات القابلة للتخطي.

- التوطين: في 19 يوليو 2007 كان رئيس جوجل ايريك سميث في باريس لإطلاق نظام التوطين الجديد 15، واجهة الموقع متاحة بنسخ موطنه في 22 دولة وإقليم واحد (هويج كونج).

مميزات تويتر:

يتميز تويتر بالعديد من المجالات التي يمكن استخدام حساب التويتر لأجلها حيث يسمح تويتر للمستخدمين بنشر الحياة اليومية الخاصة به والأصدقاء وأفراد العائلة وبقاءهم على تواصل وإنشاء حواء ونقاش لمختلف المواضيع كما أنه يسمح للمتابعين بالبقاء على تواصل مع الأحداث الخاصة بالشركات والأفراد. كما يمكن للأفراد والشركات والمؤسسات استخدام تويتر كمصدر للترويج لأنفسهم ولمنتجاتهم وخدماتهم وجذب الانتباه للأحداث الخاصة بهم.

-3 المدونات: ظهرت المدونات في عام 1997 على يد johnbager إلا أن انتشارها على نطاق واسع لم يبدأ بعد عام 1999 وهو موقع شخصي على شبكة الانترنت بدون فيها آراءه وموقفه حول مسائل متنوعة، وتكون هذه المدونات مؤرخة وصوتية زمنيا تصاعديا وهذه المدونات منظمة تنظيميا ذاتيا تساعد الأفراد على التفاعل من خلال المشاركة والتعلم عبر

تبادل الأفكار والمعلومات فضلا عن حل المشكلات الاجتماعية والسياسية.¹
ومن مميزات مدونات:

- سهولة الإنشاء، فلا تحتاج لمعرفة أو خبرة بلغات المبرمجة فهناك الكثير من القوالب الجاهزة المساعدة في الإنشاء والتصميم.
- سهولة التدوين والنشر، والخروج عن الأنظمة العقيدية والتعبيرية والجهر على الأفكار والآراء.

- كسر حاجز الوقت والمكان، فيمكن للمدون التدوين في أي وقت شاء في ليل أو نهار ومن أي مكان فيه، كل ما يحتاجه جهاز وشبكة وفكر فقط.

- إمكانية التفاعل مع الجمهور، وهو ما يسمى بالتغذية الرجعية feedback فيمكن للجمهور الرد والمشاركة على الموضوع المدون.

- التوفير في الوقت والجهد في التدوين والطباعة والتوزيع.

- إمكانية استخدام الصوتيات والفيديوهات في التدوين. تطور موقع تويتر كثيرا خلال السنوات القليلة الماضية، ولم يعد مجرد أداة تواصل شخصي بين الأصدقاء، بل أصبح نافذة يطل منها مشاهير سياسيين والكتاب والرياضيين وغيرهم مع جمهورهم، كما أصبح منصة إعلامية يتسابق من خلالها الصحفيين مع المدونين في تسجيل السبق، وأصبح منصة تسويقية تحقق الكثير من الفائدة لمن يعرف كيف يستخدمها بشكل سليم ومن الأمور اللافتة للنظر أن تويتر عمل دائما على إضافة إمكانيات جديدة للمستخدميه، ولذلك صار موقع التواصل الاجتماعي تويتر يتيح الفرصة للجميع للقيام بمسؤولياتهم المناطة لهم داخل المجتمع.²

4 -اليوتيوب:

هو موقع لمقاطع الفيديو متنوع من غوغل يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعد هائل من مقاطع الفيديو، وهناك أعداد كبير للمشاركين فيه ويزوره الملايين يوميا وتستفيد منه وسائل

¹رشا أديب محمد عوض، آثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي للأبناء في محافظة طولكرم من وجهة نظر ربات البيوت، قدم هذا البحث كمشروع تخرج استكمالاً للحصول على درجة البكالوريوس في كلية التنمية والاسرية تلخيص خدمة اجتماعية، جامعة القدس المفتوحة، سنة 2014م، ص25

²مركز المحتسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب تويتر نموذجا، ط1، المملكة العربية السعودية، دار المحتسب للنشر والتوزيع، ص 42

الإعلام بعرض مقاطع الفيديو التي تتمكن شبكة مراسيلها من الحصول عليها، كما يستفيد مرتادي الفيس بوك من مقاطع الفيديو التي تتعلق بالانتفاضات الجماهيرية في كل البلدان العربية والشرق الأوسط وعرضها على صفحات الفيس بوك، ويعتبر اليوتيوب من شبكات التواصل الاجتماعية الهامة.

تأسس اليوتيوب من قبل ثلاثة موظفين كانوا يعملون في شركة باي بال عام 2005 في ولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية، ويعتمد اليوتيوب في عرض مقاطع متحركة على تقنية أدوب فلاش، ويشتمل الموقع على مقاطع متنوعة من أفلام السينما والفيديو والموسيقى، وقامت غوغل عام 2006 بشراء الموقع مقابل 1.65 مليار دولار أمريكي ويعتبر موقع اليوتيوب من الجيل الثاني أي من مواقع الويب 2 وأصبح اليوتيوب عام 2006 شبكة تواصل الأولى حسب اختيار مجلة تايم الأمريكية.¹ من أهم مميزاته:

- الفيديو: يستخدم اليوتيوب تقنية أدوبي فلاش لعرض الأفلام، يتطلب مشاهدة الأفلام تحميل البرنامج المشغل لفلاش، رغم أن الشركة تذكر بأن البرنامج موجود حالياً في حوالي 90 % من أجهزة الحاسب في العالم. تحول اليوتيوب الأفلام المرسلة إليها إلى امتداد FLV أو فلاش من فيديو، ولا يمكن تنزيل. ثانياً: إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي: بدون أدنى شك أن تكنولوجيا الشبكات الاجتماعية ومواقع التواصل الإلكترونية أضفت بعداً إيجابياً جديداً على حياة الملايين من البشر بل قد يعزى البعض لها فضل تغيير حياة البشرية للأفضل، من إحداثها التغييرات الثقافية واجتماعية وسياسية واقتصادية في حياة مجتمعات بأكملها. ومن الآثار الإيجابية لها هي:

أ) نافذة حرة ممتلئة على العالم، لقد وجد الملايين من أبناء الشعوب الأجنبية والعربية بشكل خاص في مواقع التواصل الاجتماعية نافذة حرة لهم للاطلاع على أفكار وثقافات العالم بأسره، فقد وفرت هذه المواقع مخرجاً للملايين من أبناء الطبقات الوسطى والفقيرة لكي يتواصلوا مع أمثالهم حول العالم ومجاناً دون الحاجة للسفر، كما وفرت متنفساً للملايين من نساء وشبان العالم الثالث وخاصة من دول العربية للهروب من الواقع المحيط والقمع الاجتماعي وقيود العادات والتقاليد.

¹ محمد منصور، مرجع سابق، ص 94.

ب) تزيد من تقارب العائلة الواحدة، فاليوم ومع تطور تكنولوجيا التواصل، فإنه أصبح أيسر على العائلات متابعة أخبار بعضهم البعض عبر مواقع التواصل الاجتماعي، خاصة وأنها أرخص من نظيرتها الأخرى من وسائل الاتصال المختلفة، ولذلك فقد أصبحت العديد من العائلات العربية مطمئن على أحوال أبناءها أو أقربائهم عبر التواصل من خلال الفيسبوك أو بالتحدث المرئي عبر سكايب وغيره.

ت) التقليل من صراع الحضارات، فقد تعزز مواقع التواصل الاجتماعي من ظاهرة العولمة الثقافية، ولكنها في الآن ذاته تعمل على جسر الهوة الثقافية والحضارية، وذلك من خلال ثقافة التواصل المشتركة بين مستعملي تلك المواقع وكذلك تبيان وتوضيح الهموم العربية للغرب دون زيف الإعلام ونفاق السياسة وكذلك إيصال مخاوف الغرب النابعة من جهله بحقيقة الثقافة العربية والإسلامية مما يفضي بالنهاية إلى تقارب فكري على صعيد الأشخاص، فالجماعات والدول.¹

3. سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي

أ) التلوث الثقافي وانهايار النظام الاجتماعي: من أهم مخاطر مواقع التواصل الاجتماعي أنها تعرض المستخدمين لقيم وسلوكيات المجتمعات الأخرى، مما قد يسبب تلوثاً ثقافياً يؤدي إلى تفسخ اجتماعي وانهايار في النظام الاجتماعي إذا كانت عادات وتقاليد المجتمعات الأخرى متحررة أو لا تتناسب مع عادات وتقاليد الدول الإسلامية.

ب) ضعف التواصل الاجتماعي المباشر: يؤدي إدمان استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لساعات طويلة يومياً إلى ضعف الاحتكاك المباشر مع الأهل والأصدقاء، بالإضافة إلى أنها تشغل الزوج عن الزوجة مما يحد من التواصل الاجتماعي.

ت) إثارة المشكلات النفسية والاجتماعية لدى الأسرة: يترتب على إساءة استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في التواصل بين الرجال والنساء إمكانية ارتكاب جرائم أخلاقية محرمة فضلاً عن تبادل مضامين وصور جنسية فاضحة، مما يؤدي في الغالب لمشكلات أسرية تؤدي في الغالب إلى إصابة الزوجة بالمشكلات النفسية والاجتماعية نتيجة شعورها بتهديد حياتها واستقرارها ومنزلها، فضلاً عن فقدانها حاجتها الأساسية كالحب والدفء العاطفي والاهتمام والتقدير.

¹ خالد غسان يوسف المقدادي، مرجع سابق، ص 68

مما يترتب عليه ردود فعل غاضبة ونزعات عدوانية نحو الزوج تؤدي إلى مشكلات نفسية واجتماعية قد تنتهي بالطلاق ومن ثم تفكك الأسرة.¹

ث) انعدام الخصوصية: تواجه أغلبية المواقع الاجتماعية مشكلة انعدام الخصوصية مما تتسبب بالكثير من الأضرار المعنوية والنفسية على افراد الاسرة وقد تصل في بعض الأحيان لأضرار مادية، ومن ملف المستخدم على هذه الشبكة يحتوي على جميع معلوماته الشخصية بالإضافة إلى ما تحمله من هموم ومشاكل قد تصل إلى يد أشخاص يستغلونها بغرض الإساءة والتشهير.

ج) الاستخدام السلبي لمواقع التواصل الاجتماعي يسبب العديد من المشاكل الأسرية في المجتمعات الإسلامية، فخصوصية المجتمع الإسلامي بسبب ثقافته وتراثه الإسلامي، أو بسبب العادات والتقاليد القبلية فيه يختلف عن نظيره الغربي، فكيف إذا علمنا أن الاستخدام السلبي لمواقع التواصل الاجتماعي استخدامه للتعرف على الجنس الآخر خارج إطار الزوجية أو ممارسة الفاحشة أو لمشاهدة المواقع الإباحية، قد ساهم في تدمير حوالي 65% من العلاقات في الغرب المتفتح، فكيف لأحداث ذلك في مجتمعاتنا المحافظة وخاصة أن الدراسات وجدت أن السبب الرئيسي في ذلك الاستخدام الشيء كان وراءه الملل والفراغ، فانعدام المساهمات المجتمعية والتضييق على افراد الاسرة وقلة البنية التحتية للترفيه والبطالة تركت الملايين من الشباب رجالا ونساء بلا هدف في الحياة سوى التسلية عبر مواقع التواصل.²

خلاصه الفصل:

وختاماً للفصل فإن الشبكات التواصل الاجتماعي لها أهمية كبيرة فقط أصبحت شهرتها واسعة قد عززت جميع المجالات وكثرة التعامل معها بين الناس حيث يتواصلون عبر هذه المواقع للتعرف على بعضهم وارسال والتلقي الموضوعات وكل ما هو جديد كما نجد ان المؤسسات تعتمد على الفيسبوك للتقدم خدماتها وذلك لكسب الوقت والجهد.

¹ تركي عبد العزيز عبد الله السديري، مرجع سابق، ص 28

² خالد غسان يوسف المقدادي، مرجع سابق، ص 75

الفصل الثالث : المكتبة العامة في العصر الرقمي

تمهيد

المكتبة العمومية هي مؤسسة تربوية تعليمية تثقيفية اعدت لاستقبال وتزويد المستفيدين بالمعلومات، اذ تعتبر المكتبة دعامة اساسية للتقدم العلمي والحضاري ومرآة تعكس تاريخ الشعوب وانماط معيشتها وحضرتها.

المبحث الاول : تاريخ المكتبات العامة وتطورها

المطلب الاول : تعريف المكتبات العامة

تعرف المكتبة العامة بانها المكتبة التي تقدم خدماتها بالمجان لجميع فئات الشعب بدون تمييز بسبب اللون او الدين او الجنس او غير ذلك، ولجميع الاعمار، الاطفال والشباب والكبار والشيوخ، رجالا ونساء، وهي تقدم جميع خدماتها لجميع المستويات الثقافية وبالتالي فهي تحصل على المطبوعات والمواد المكتبية في مختلف المجالات الادبية والعلمية والفنية وغيرها،

كما تعرف المكتبة العامة على انها : تلك المكتبة التي وجدت لتجمع وتحفظ مجموعة من الكتب وغيرها من المواد المكتبية، بحيث تقوم بالمحافظة عليها، وتسييرها لاستخدام من قبل الجمهور، ومثل ذلك مكتبة أمانة العامة .¹

هي المؤسسة الثقافية الاجتماعية التي تجمع مصادر المعرفة المختلفة وتحافظ عليها وتسييرها للاستخدام من قبل الجمهور ..

و تعني انها مكتبة تخدم أفراد المجتمع عامة وتقدم خدمة لجميع أفراد الشعب.

اذا المكتبة العامة صارت ظاهرة واضحة في المجتمع الحديث في المدن، وقد اعدت اليونسكو بيان عام 1972م باعتبار العامة قوة حيوية للتربي والثقافة والعلوم، ودعامة أساسية لتعزيز السلام والتفاهم بين الافراد وبين الامم وعلى الدون الاهتمام بالمكتبات العامة².

عرفت المكتبات عند الكثير من المختصين في مجال المكتبات بتعاريف مختلفة كل حسب الزاوية التي يراها منها، وفي مجملها تصب في واد واحد.

¹ محمد عوض الترتوري و آخرون،، ادارة الجودة الشاملة في المكتبات ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص 104-105.

² جمال بدير، المدخل لدراسة علم المكتبات و مراكز المعلومات ، ط 1، دار حامد للنش و التوزيع ، عمان ، 2008، ص 60

و المكتبة الجامعية في تعريفها البسيط: " عبارة عن المكتبة الملحقة بالجامعة، أو بمعهد عال، وظيفتها الأساسية تقديم المواد المكتبية من أجل البحث والدراسة وتقديم المعرفة في عدد كبير من الموضوعات المختلفة، وهي تستقبل روادها من مختلف التخصصات الأساسية في العلوم الإنسانية، الاجتماعية، التطبيقية، البحثية والتاريخية، وكافة التخصصات ذلك لأنه لا يمكن وضع حد نهائي مقرر لحجم موضوعاتها".¹

كما يعرفها حسن الحداد فيصّل في كتابه "خدمات المكتبات السعودية"، بأنها: مؤسسة ثقافية علمية تعمل على خدمة مجتمع من الطلبة والأساتذة والباحثين، وذلك بتزويدهم بالمعلومات التي يحتاجونها في دراساتهم وأعمالهم من الكتب والدوريات والمطبوعات الأخرى إضافة إلى المواد السمعية والبصرية وتسهيل استخدامهم.²

وفي تعريف آخر: " هي عبارة عن مجموعة من الكتب والمخطوطات والوثائق والسجلات والدوريات وغيرها من المواد، منظمة تنظيماً مناسباً لخدمة طوائف معينة".

و عرفها المعجم الموسوعي للمصطلحات المكتبية والمعلومات بأنها : المكتبة أو مجموعة أو نظام من المكتبات تنشئه وتدعمه وتديره جامعة لمقابلة الاحتياجات المعلوماتية للطلبة وهيئة التدريس كما تساند برامج التدريب والأبحاث والخدمات".³

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن المكتبة الجامعية هي أهم مؤسسات التعليم العالي والعصب المحرك لأي جامعة وهي أحد أهم مقومات تقييم الجامعة، فنجاح الجامعة يقاس بمدى نجاح المكتبة في تقديم خدماتها والقيام بوظائفها .

أهداف المكتبات:

تستمد المكتبات وجودها وأهدافها من الجامعة ذاتها، باعتبارها نظاماً فرعياً أساسياً من النظام الكلي للجامعة، وإحدى وسائل حركته واستمراريته، وأكثر الأنظمة الفرعية للجامعة ارتباطاً ببرامجها الأكاديمية والبحثية.⁴

¹ حسن، سعيد أحمد. المكتبات و أثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991، ص.23.

² حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003، ص.83.

³ المرجع السابق، ص.79.

⁴ همشري، عمر أحمد.مدخل إلى علم المكتبات و المعلومات. عمان: دار صفاء، 2008، ص.90.

و لكي نحدد أهداف المكتبات، لابد لنا أولاً من فهم عميق للدور الريادي الذي تلعبه الجامعة في المجتمع، الذي يمس الناحيتين الثقافية والتعليمية، من أجل خدمة أهداف الأمة القومية والاجتماعية والسياسية وغيرها، حيث تقوم الجامعة بالتعليم وإكساب الطلبة المعارف اللازمة لزيادة تحصيلهم الأكاديمي وتنمية شخصياتهم تنمية شاملة متكاملة وإعدادهم للعمل المستقبلي وتكوينهم الاتجاهات الإيجابية.¹

و يمكن حصر أهداف المكتبات في النقاط التالية:

- مساندة العملية التعليمية التعلمية في الجامعة.
- تشجيع البحث العلمي ودعمه.
- خدمة المجتمع.
- إيجاد قاعات دراسية لأعضاء هيئة التدريس وطلبة الدراسات العليا.
- التركيز على بناء مجموعات حديثة، وأنشطة في بعض الحقول المتميزة التي تشتهر بها الجامعة.
- توزيع المكتبات الفرعية بين الكليات توزيعاً متوازناً، بحيث تعم الخدمات المكتبية جميع فروع الكليات والأقسام.
- توظيف المكتبيين ذوي الكفاءات العالية والحاصلين على تخصصات في مختلف مجالات المعرفة البشرية، زيادة على تخصصهم في علم المكتبات والمعلومات.
- الرفع من عدد الموظفين من فئة المساعدين شبه المكتبيين، كي يستطيع المهنيون في المكتبة التركيز على الأعمال الفنية مثل عمليات الفهرسة والتصنيف...

وظائف المكتبات:

تستمد المكتبة الجامعية وظائفها من وظائف الجامعة، حيث أن هناك جملة من الوظائف يجب عليها القيام بها من أجل تحقيق الأهداف المنوط بها تحقيقها، نذكرها في:²

1. اختيار الكتب وغيرها من أوعية المعلومات في جميع التخصصات، واقتنائها عبر مختلف السبل والوسائل، كالشراء والتبادل وغيرها.

¹ المرجع نفسه، ص.90.

² صوفي، عبد اللطيف، مدخل إلى علوم المكتبات و المعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001، ص.103.

2. تنظيم المجموعات وصيانتها وإعارتها للمستخدمين من أساتذة وباحثين وطلبة وإداريين، إغارة داخلية وخارجية، وربطهم بالمعلومات الحديثة عبر شبكات المعلومات والإنترنت.
3. تدريب الطلبة على حسن استخدام المكتبة ووسائلها الفنية الحديثة ومصادرها ومختلف خدماتها وإرشادهم.
4. تهيئة الشروط اللازمة للمطالعة والبحث والدراسة، وتأمين الشروط الصحية اللازمة لذلك.
5. حفظ الرسائل الجامعية للدراسات التي ينتجها المجتمع الجامعي والإعلام عنها عبر الببليوغرافيات والمستخلصات والكشافات، ونشر اللامع منها.
6. العمل على تدريب
- طلبة معاهد علم المكتبات، وتكوينهم ميدانيا على استخدام الوسائل والتجهيزات وتكنولوجيا المعلومات الحديثة، وإقامة الندوات والملتقيات العلمية المفيدة في هذا الاتجاه، والمعارض وما إليها. 7. إصدار الببليوغرافيات المفيدة في دعم البحث العلمي في كافة التخصصات والتعريف بأنشطة المكتبة وخدماتها. 8. إقامة علاقات تعاون وتبادل للمؤلفات والرسائل الجامعية مع المكتبات الأخرى.
- كما يحدد الدكتور أحمد بدر ومحمد فتحي عبد الهادي في كتاب: المكتبات: دراسات في المكتبات الأكاديمية والشاملة" وظائف المكتبات على النحو التالي:¹
- بناء وتنمية المجموعات: وتتمثل في توفير مصادر المعلومات التي تمكن المستخدمين من المجتمع الجامعي بكل فئاته من الاستفادة من المعلومات التي هي أصل ومصدر كل عمل أو بحث يقومون بإعداده.
- تنظيم ومعالجة الرصيد: وتبني هذه الوظيفة على معالجة الرصيد المكتبي وتنظيمه حسب التقانين العلمية المعمول بها دوليا وتشمل مختلف العمليات التقنية كالفهرسة والتصنيف، التكشيف والاستخلاص...
- تقديم الخدمات المكتبية: وتتمثل في مجمل الخدمات المقدمة للمستخدمين كالإعارة والتصوير وخدمات المراجع واسترجاع المعلومات وغيرها .
- التعاون المكتبي: ويتمثل في تبادل المعلومات العلمية بين مختلف المكتبات داخل الوطن وخارجه.

¹ كريم، مراد المرجع السابق، ص.103

• تكوين المستفيدين: وهي عملية يقوم بها المكتبيون وأخصائيو المعلومات لتمكين الرواد من حسن استعمال المكتبة وذلك بتقديم كل المعلومات الخاصة بالبحث واستعمال الفهارس والبحث عن مصادر المعلومات.

و هناك من لخصها في وظيفتين أساسيتين هما : ¹ الوظيفة الأولى: تتمثل في الوظيفة التعليمية والمقصود بها تكوين وتخريج طلاب وأساتذة أكفاء ليساهموا في تنمية المجتمع وتطوير البلاد وفي مجالات الحياة المختلفة. * الوظيفة الثانية: تتمثل في المساهمة في تطوير البحث بالمساهمة في إعداد الإطارات العلمية المتخصصة في البحث العلمي خاصة في مرحلة الدراسات العليا التي تحتاج إلى وسائل وإمكانيات علمية وتقنية متميزة. من خلال ما سبق يمكن اعتبار المكتبات أنها: ² مركزا للمعلومات يمد الطلبة وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والباحثين الآخرين بالمعلومات اللازمة لهم لأغراض البحث العلمي والثقافة العامة والتخصصية (دور معلوماتي).

مركزا للتعلم والتعليم، إذ تعمل مكتبة الجامعة كوسيط فعال بين وسائط التعلم والتعليم في الجامعة (دور تعليمي).

مركزا لخدمة المجتمع، إذ تقدم مكتبة الجامعة خدماتها لمجتمعها الداخلي وتمدها خارج أسوار الجامعة لأفراد المجتمع ككل (دور اجتماعي).

المطلب الثاني : تاريخ المكتبات العامة وتطورها

المكتبة العامة مؤسسة ثقافية تعليمية اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني والحضاري وتنظيمه والد هيل مهمة تقديمه إلى مختلف شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية، كما أنها تمثل مظهراً حضارياً وديمقراطياً على اعتبارها تقدم خدماتها مجاناً لعموم المستفيدين دون تمييز بين دين أو جنس أو طبقة معينة، مما يعطيها الأولوية في التنقيف والتوعية الجماهيرية، وخدمات البحث الحر، والتنقيف الذاتي لجميع المواطنين لعرضة مواصلة التعلم ومتابعة تطورات العلم والمعرفة.

¹ المرجع نفسه، ص.82

² همشري، عمر أحمد. المرجع السابق، ص.92.

ومنذ العصور القديمة وجدت الخزانات والمكتبات في القصور والمعابد في ظل حضارتي وادي الرافدين والنيل وتطورات عبر العصور وبخاصة في أوج ازدهار الحضارة العربية الإسلامية لتمارس دورها الثقافي والاجتماعي والتعليمي فضلاً.

عن ظهور المكتبات العامة في أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية والبلدان الأخرى، وبذلك ازدهرت هذه المكتبات من خلال التطورات الحاصلة في الطباعة، وتطورات صناعة النشر، والتغيرات المستمرة في التربية والتعليم وظهور المبادئ الاشتراكية والنظرة الديمقراطية للإنسان، وتعليم وتنقيف الأجيال وإغناء فكرها وتعميق انتمائها، وتطوير قدراتها في مختلف مجالات الحياة لكي تسهم في بناء وتطوير المجتمع وصنع نهضته الشاملة.¹

1- المكتبات العامة في الحضارة العربية الإسلامية:

كانت المكتبات العامة في الإسلام من أهم المؤسسات الثقافية والاجتماعية التي يفتخر بها الإسلام، وهي المقياس الحقيقي لرقى الشعوب والأمم وان كثرة ارتيادها واستخدامها دليل على ثقافة الشعب وتعلمه وحيه للعلم. وكانت هذه المكتبات منتشرة في معظ أنحاء البلاد الإسلامية وكثيراً ما كانت تقدم العبر والورق مجاناً للقراء، وكان في قسم كبير منها مرشدون يمسعون القراءة في الحصول على المصادر والكتب والمطالعة فيها حرة، وكان عدد من العلماء والوزراء والأغنياء يوقفون بعد موتهم مكتباتهم على مداهم كما فعل صاحب بن عباد الذي أوقف مكنبته على مدينة الري فأصبحت مكتبة عامة.

ومن هذه المكتبات المكتبة التي أنشأها أبو علي بن سوار الكاتب في زمن عضد الدولة البويهى المتوفى عام 372هـ. فقد بلى دار كتب في مدينة رام هرمز على شاطئ الخليج العربي، كما بالي داراً أخرى في البصرة، وجعل فيها إجراء على من قصدهما، ولزم القراءة والنسخ فيهما، وترجح المصادر أن مكتبة البصرة هذه هي المكتبة التي يرد ذكرها في مقامات الحريري على أنها مننتدى المتأدبين، وملتقى القاطنين والمغتربين أما مكتبة سابور بن اردشير فقد أسها وزير بهاء الدولة البويهى سابور وسميت باسمه، وكان تلك علم 382 هـ وسمها (دار) (العلم) ووقفها على العلماء ونقل إليها كتباً كثيرة وبلغ عدد كتبها 10400 مجلد في أصناف المعرفة المخالفة وقد ازدهرت ازدهاراً كبيراً وذاعت شهرتها وخدماتها. وبعد أبو العلاء المعري أشهر من قصد بغداد لزيارة دار العلم للتعرف على محتوياتها وعلى

¹ مجيد لازم مسلم المالكي، المكتبات العامة، د ط، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص ص 11-23.

جمهرة العلماء والأدباء الذين يرتادونها، وكان المشرف عليها آنذاك الشريف المرتضى وكان الخازن أبا منصور وظلت هذه المكتبة حتى عام 451 هـ عندما.

شبت نار هائلة في محلة الكرخ وبين السورين فاحترقت ولهبت مجموعة من كتبها.

لما مكتبة بني عمار في طرابلس الشام فقد اهتم بدو عمار بالعمل على تنميتها وكان لهم وكلاء يجوبون أقطار العالم الإسلامي بحثاً عن الكتب والمخطوطات النادرة. وكانت كتبها مجلد ومزخرفة ومحلاة بالذهب والفضة وقيل أن عدد كتبها بلغ ثلاثة ملايين مجلد أبان عزها ومجدها منها خمسون : ألف نسخة من القرآن الكريم، وثمانون ألف نسخة من التفاسير. وقد أحرق لايبون هذه المكتبة عندما احتلوا طرابلس عام 502هـ/1009م.

وهناك من يعد (بيت) (الحكمة) في بغداد، ودار العلم بالقاهرة من المكتبات العامة، وقد أنشأ الأولى أبو جعفر المنصور وتوسعت فيعصر الرشيد وازدهرت في عهد المأمون. أما الثانية فقد أسسها الخليفة الفاطمي الحاكم بأمر الله وجعلها مؤسسة علمية غنية بالعلوم والآداب لمنافسة مكتبة بيت الحكمة في بغداد، وقد ذكر ابن خلكان في كتابه وفيات الأعيان أن عدد الكتب فيها وصل إلى مليون وستمئة ألف كتاب.

وفي الأندلس ظهرت دارت الكتب بقرطبة التي لسها الخليفة المستنكر بن عبد الرحمن الناصر في قصر الزهراء وضمت المخطوطات النادرة حتى وصلت مجلداتها إلى 400000 مجلد جمعت عن طريق الشراء من مختلف الأقطار.

وكانت المكتبات الإسلامية من أهم المؤسسات التي كان لها الدور الأكبر في نشر الثقافة والمعرفة وارتبط ظهورها بعوامل عديدة وهي:

1 - ظهور حركة التدوين التي اهتمت في البداية بتدوين الأحاديث والسيرة النبوية، ثم اتجهت إلى تدوين التراث العربي الإسلامي.

2- ظهور حركة التأليف.

3- ظهور حركة الترجمة

4- انتشار الورق وظهور طبقة الوراقين.

5 - اتصال المسلمين بالحضارات الأجنبية التي كانت منتشرة في

مختلف البلدان التي تم افتتاحها.

ويمكن إيجاز مميزات هذه المكتبات بالآتي :

1- كانت المكتبات الكبرى توضع تحت إدارة ثلاثة أشخاص.

• المشرف الأعلى يسمى (الوكيل)

• أمين المكتبة ويسمى (الخازن)

• مساعد ويسمى (المشرف)

2 - تولى إدارتها اشهر العلماء والأدباء والشخصيات البارزة المجتمع ومنهم على سبيل المثال (مسكوية) المؤرخ الذي كان خازناً لمكتبة عضد الدولة البويهى والشريف المرتضى الذي كان وكيلاً لمكتبة سابور، وابن الساعي الذي كان مؤرخاً ومحدثاً وشاعراً وابن الفوطي وغيرهم.

3- اهتموا بفهرسة وتصنيف هذه المكتبات لتسهيل مهمة الوصول إلى محتوياتها. والفهارس إما أن تكون مكتوبة في مجلدات كالكتب، وإما أن تكون أسماء الكتب والمؤلفين مكتوبة على لائحة معلقة على كل قسم من الأقسام مثل فهرس مكتبة الري (عشرة مجلات) وسواها.

4- توفر أدوات ووسائل البحث والدراسة والمطالعة كالورق والأفلام والأحبار مجاناً، فضلاً عن تسهيلات إعارة الكتب لمن يحتاجها.

5- لم تكن هذه المكتبات مقتصرة على فئة أو طبقة معينة كالنبلاء أو الأثرياء، بل كانت مراكز إشعاع لجميع الباحثين والدارسين.

6- الصفة الاجتماعية لم تكن المكتبات في الإسلام مكاناً مهماً أو مهجوراً بل كانت منتديات ثقافية واجتماعية يجتمع فيها الأدباء والعلماء والشعراء من أهل البلدة والحي، ويمارسون حياة اجتماعية راقية، كما هو الحال في مكتبة البصرة العامة التي وصفها الحريري في مقاماته في القرن السادس الهجري.

فضلاً عن ذلك فقد كانت هناك اهتمام

1- بالتجليد وترميم الكتب والمخطوطات.

2- التبادل والشراء والهدايا لتنمية المجموعات المكتبية.

3- تخصيص ميزانية خاصة لهذه المكتبات.

4- الاحتفاظ باله خطوطات والكتب النادرة في خزائن خاصة مقفلة وإقامة معارض لها.

5 - استنساخ بعض المؤلفات الثمينة والمترجمة وتبادلها مقابل كتب أخرى.

6 - إقامة الندوات الثقافية لعرض بعض المؤلفات القيمة العلمية

7- إيداع نسخ المؤلف والاحتفاظ بها.

تطور المكتبات العامة في أوروبا : تمثل المكتبات العامة الأوروبية أحد مصادر الثقافة والإشعاع في أوروبا الحديثة ومصطلح المكتبات العامة على اعتبارها مؤسسة ثقافية تمتلكها للدونة وتفتح أبوابها للاستخدام العام وتقول عن طريق الضرائب لم يظهر في الساحة الأوروبية إلا في أواخر القرن التاسع عشر. وتقع المكتبات العامة . في أوروبا في فئتين كبيرتين تسمى الأولى (مكتبات البحث) أو (المكتبات العلمية) وتسمى الثانية (المكتبات الشعبية). وقد تطورت فكرة المكتبة العامة عبر العصور وتحت تأثير عوامل عديدة ذلك أن الثورة الصناعية قد جذبت أعداد كبيرة من العمال الصناعيين إلى المسدن فظهرت الحاجة إلى تثقيفهم ثقافة مهنية وثقافة عامة مما أدى إلى تأسيس مكتبات مهنية وعامة. كذلك أدى انتشار القراءة والكتابة، وتزاي... أعداد المتعلمين ورغبتهم في المطالعة والتسلية إلى تأمين هذه المكتبات على اعتبارها تلبية هذه الاحتياجات المختلفة، وكولها إحدى الوسائل اضبط السلوك وتوجيهه.

ان تاريخ المكتبات العامة في إنجلترا بدأ مع موافقة البرلمان الإنجليزي عام 1847 على قانون يتعيين لجنة المكتبات العامة لبحث الفضل السبل لتأمين مكتبات عامة في البلاد. وقامت اللجنة بدراسة الموضوع وقدمت تقريرها علم 1849 واقترحت تأسيس مكتبات عامة مجانية تعمل على دعمها. ووصل عدد المدن التي أسست في مكتبات عامة بموجب قانون 1850م إلى 300 مدينة وذلك عام 1900م.

وفي علم 1919 صدر قانون جديد للخدمة المكتبية العامة في إنجلترا أدى إلى زيارة ملحوظة في المخصصات المالية لخدمة المكتبية العامة في المدن والأرياف. كما تطورت المكتبة الوطنية المركزية التي است في لندن عام 1916 لتقوم بدور مركز للمعلومات البيلو غرافية ووكالة مركزية لإعارة الكتب. ويوجد في إنجلترا الآن أكثر من خمسمائة وحدة مكتبات إدارية مع مكتبات مركزية، وأكثر من ألفي فرع، وعشرين ألف فرع صغير.

ولا يمكن إنكار جهود جمعية المكتبات التي أسست عام 1877 في تطوير هذه المكتبات والنهوض بالمهنة المكتبية وقد شهد القرن الثامن عشر نمو وتطور ثلاثة أنواع من المكتبات وا والخدم هي مكتبات الأبواب ومكتبات الاشتراك أو كما تسمى المكتبة أحيانا المكتبات الاجتماعية، ومكتبات الإعارة وتعد مكتبة لندن أسست عام 1841 أشهر مكتبات الاشتراك،

فضلاً عن ظهور مكتبات المعاهد المهنية والميكانيكية. ولا يمكن إغفال دور مكتبات العامة المجانية المدعومة بأموال الضرائب العامة والتي تفتتح أبوابها للجميع.

وتدار الخدمات المكتبية في المدن من مكتبة مركزية تنتم أكبر خزير من مصادر المعلومات، وتقوم مقام المركز الإداري النظام كله. فضلاً عن انتشار المكتبات الفرعية في معظم المدن. وته تخدم المكتبات المتنقلة في بعض المدن الكبرى لإيصال الخدمة المكتبية إلى الضواحي والمجتمعات الصغيرة. أما في المقاطعات والخدمات المكتبية تشمل المقاطعة كلها باستثناء المدن التي لها خدماتها المكتبية الخاصة بها.

وفي ألمانيا فتحت المكتبات العامة بشكل واسع بعد عام 1870م وتوحيد ألمانيا، وقد وصل عدد المكتبات في برلين وما حولها 28 مكتبة شعبية لخدمة العمال عام 1900م. وقد وجد في للمانيا عام 1926 أكثر من 356 مكتبة عامة شعبية ولكنها هزيلة وصغيرة. وبعد عام 1945 تم تطوير وإعادة بناء سريع لأبنية المكتبات. وقد وجد في السبعينات من هذا القرن في (ألمانيا الغربية) أكثر من عشرة آلاف مكتبة شعبية تحوي 15 مليون كتاب. ويوجد اتجاهان قويان في حقل للمكتبات العامة هما مكتبات المصادر والبحث العلمي، ومكتبات الشعب العامة. وهناك اهتمام متزايد بالكتب والمكتبات بعد توحيد ألمانيا وعمل ماكل لتطوير هذه المكتبات وتحديثها وإدخال التكنولوجيا المتطورة في خدماتها.

أما روسيا فهي أكثر الشعوب اهتماماً بالمكتبات واله - ير الإحصائيات الروسية الحديثة أن الاتحاد السوفيتي (سابقاً) امتلك في أواخر الستينات من هذا القرن حوالي 400.00 مكتبة من جميع الأنواع إلا أن كثيراً من هذه المكتبات صغيرة إلى حد أن المكتبة لا تحوي إلا عدداً محدوداً من الكتب، كما أن قسماً كبيراً منها نسخ مكررة، ومهما يكن فقد حاول المسؤولون وضع شبكة مزدوجة ومنسقة للمطالعة العامة والإعلام تقدم خدماتها لحوالي 180 مليون قارئ فالمدن والقرى والقرى والمزارع والبوادي والجمهوريات كلها تمتلك مكتبات وتوجد مكتبات للأحداث والأطفال ومكتبات النوادي ولأجه مرات، والنقابات العمالية ومكتبات لنشر الخدمة للمكتبية في المناطق النائية والأرياف.

تطور المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية.

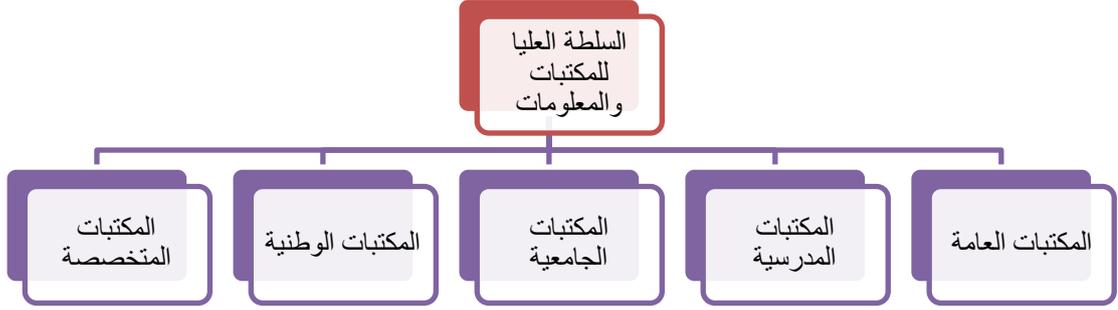
يمكن القول أن فترة تأسيس المكتبات الأمريكية كان بين سنتي 1800 و1900م. ولم ينته القرن التاسع عشر معظم أشكال المكتبات وتوطئت أركانها. وكان منها المكتبات

الاجتماعية، ومكتبات الاشتراك، ومكتبات الإعارة في اغلب المدن الرئيسية. وفي بوسطن لست مكتبة اشتراك عام 1803 من قبل

جماعة من المثقفين لتوفير الدوريات العلمية والأدبية والصحف، العموم المستفيدين. ولست أول مكتبة للأجراء الميكانيكيين في بوسطن عام 1820 وتشكلت مكتبات مركزية رأسمالية التقيف رجال الأعمال والموظفين، وأول مكتبة من هذا النوع تم تأسيسها في بوسطن عام 1820، تبعتها مكتبات أخرى في نيويورك وفيلادلفيا علم 1820، و 1821 وازدهرت المكتبات الاجتماعية، وكانت مكتبات التملك مخصصة كلياً للمساهمة في امتلاكها، أما مكتبات الاشتراك فكانت مفتوحة لجميع المشتركين الذين يدفعون بدل الاشتراك. وعندما تأسست وانتشرت المكتبات العامة المدعمة بأموال الضرائب العامة انتهى عهد المكتبات الاجتماعية ويرجع نجاح المكتبة العامة الأمريكية إلى إدراك القائمين عليها لوظيفتها كامتداد لوظيفة المدرسة وتقديم فرص التعلم والتثقيف للذين توقف تعليمهم المدرسي وتمثل هذه المكتبات مؤسسات حرّة يمولها الناس عن طريق الضرائب العامة. ويعطي قانون الولايات السلطات الحكومية المحلية الحق في فرض الضرائب لدعم المكتبات العامة. وقد ك انت ولاية(نيو هامشير) السياقة في إصدار قانون لفرض الضرائب عام 1849 يخصص ربعها لبناء المكتبات العامة. ومن المكتبات التي وجدت

في أواسط القرن التاسع عشر مكتبة بوسطن حيث طلب المجلس البلدي في الولاية ذاتها من المجلس التشريعي تخويله السلطة لتأسيس مكتبة عامة. إلا أن المكتبة لم تفتح أبوابها إلا في عام 1854م. وتعد الآن مكتبة نيويورك العامة من أهم المكتبات الأمريكية، وقد تطورت عن طريق الهبات والتبرعات فقد منح (اندرو كارنيجي) دعماً كبيراً لحركة تأسيس وانتشار المكتبات العامة في الولايات المتحدة، وقدرت منحه عام 1899 بأكثر من أربعة ملايين دولار وزعت على أكثر من ثلاثين مكتبة، وبلغ ما ساهم به في هذا المجال حتى عام 1920 اكثر من 50 مليون دولار، وساعد في بناء ما لا يقل عن 2500 بناء مكتبة. وقد أدت هذه الإنجازات إلى اللهار المكتبات العامة في مختلف الولايات في أواخر القرن التاسع عشر والعشرين. وقد حدثت ثلاثة تطورات في الربع الأخير من القرن التاسع عشر أ. همت في تطور الحركة المكتبية العامة المجانية وخدمات المكتبات وأول هذه التطورات تأسيس جمعية للمكتبة العامة الأمريكية في فيلادلفيا عام 1876م، وثانيهما نشر التقرير الشد عام

1876 عن الله كتبات العامة، وثالثها منحة كارينجي الكبيرة في هذا المجال. وهكذا كانت هذه المكتبات نتيجة مباشرة للتوسع الصناعي ونمو للتعليم الشعبي واستجابة للحاجات المحلية. وكانت المكتبات العامة الكبيرة منظمة وأبوابها مفتوحة للجميع لساعات طويلة ورفوفها متاحة للاستخدام، فضلاً عن خدمات المستفيدين وإرشادهم لما يحتاجونه من مصادر المعلومات والخدمات الأخرى.



شكل 1 : أنواع المكتبات.

والمكتبات العامة علاقات وثيقة بالأنواع الأخرى من المكتبات؛ فالمكتبة العامة كانت تؤدي دور المكتبة الوطنية في بداية الأمر؛ إذ إن الكتبخانة الخديوية منذ نشأتها كانت تقوم بدور المكتبة العامة والمكتبة الوطنية في الوقت نفسه .

وقد تشتمل المكتبة العامة على أقسام موضوعية قوية. ومن ثم تشارك المكتبة المتخصصة في بعض الأنشطة. أما أكثر الأنواع صلة بالمكتبة العامة فهي المكتبات المدرسية، إذ إنها حليفة المكتبات المدرسية في خدمة المجتمعات المحلية التي تتواجد فيها، وعند نقص الخدمة المكتبية العامة في إحدى المناطق المكتبة المدرسية بتأدية دور المكتبة العامة، وبالعكس فعندما لا توجد مكتبات مدرسية منظمة تعظيماً حسناً تتولى المكتبات العامة الأمر وتقدم خدماتها الطلاب المدارس في المناطق التي توجد بها. وهناك عديد من المشتركة، التي تتم بين المكتبة العامة والمكتبة المدرسية¹

المبحث الثاني : أشكال وخدمات المكتبة العامة

المطلب الأول : أشكال المكتبات العامة

هناك عديد من أشكال أو فئات المكتبات العامة وقبل الدخول في تفاصيل هذه الأشكال أو الفئات، فإنه من المفيد أن نشير إلى مفهومين أساسيين في هذا السياق، أولهما يتعلق بشبكة

المكتبات العامة Public Library Network، وهي التي تضم كافة المكتبات العامة في نسق من أنساق المشابكة.

والثاني هو ما يتعلق بالتشكيل المكتبي Library System أي الذي يضم مكتبة مركزية ومجموعة من المكتبات الفرعية في إطار جغرافي معين. وعموماً فإننا نصادف الأشكال الآتية المكتبات العامة :¹

المكتبة الإقليمية : أو مكتبة المحافظة **Regional Library** : وهي المكتبة التي تقدم خدماتها على امتداد نطاق إقليمي معين أو تكون مكتبة لمحافظة من المحافظات مثل مكتبة محافظة الإسكندرية، أو المكتبة العامة بمحافظة المنيا .

المكتبة المركزية **Central Library** :

المكتبة الرئيسية في تشكيل مكتبي، يتكون من عدد من المكتبات

المكتبات الفرعية **Branch Libraries** :

وهي المكتبات في تشكيل مكتبي، والتي تتبع مكتبة رئيسية أو مركزية. ومن نماذجها المكتبات الفرعية التي تنتشر في أحياء القاهرة، والتابعة لدار الكتب المصرية، مثل : مكتبة البارودي العامة، ومكتبة الزيتون العامة .

مكتبة المدينة **City Library**

المكتبة التي صممت لتخدم المواطنين في إحدى المدن، مثل: المكتبة العامة بالعريش، أو المكتبة العامة بسوهاج.

المكتبة الريفية **Rural Library** :

وهي المكتبة التي تقدم خدماتها للقاطنين في قرية، مثل مكتبة قرية البتانون ومكتبة قرية دنشواي.

مكتبة بيت الثقافة أو قصر الثقافة :

وهي المكتبة التي تتبع جهة تقدم خدمات ثقافية عامة مثل المكتبة العامة ببيت الثقافة الحبانية والمكتبة العامة بقصر ثقافة أسوان.

مكتبات الأطفال **Children Libraries**

¹ محمد فتحي الهادي ونبيلة خليفة جمعة ، المكتبات العامة ، د ط ، دار المصرية ، القاهرة، 2001، ص 27-30.

وهي المكتبات التي تقدم خدماتها للأطفال من قبل سن المدرسة حتى من 15 أو 16 مكتبات

Youth Centers Libraries مراكز الشباب

وهي المكتبات التي قصد بها خدمة الشباب في منطقة معينة مثل مكتبة مركز شباب الشيخ والى بالوادي الجديد.

Women Libraries المكتبات النسائية

وهي المكتبات التي تقتصر في تقديم خدماتها على النساء فقط

Mosque Libraries مكتبات المساجد

وهي المكتبات التي تفتنى مواد متنوعة، وتوضع في أحد المساجد مثل مكتبة المسجد البرهامى بدسوق .

Club Libraries مكتبات الأندية

هي المكتبات التي تخدم أعضاء النوادي الرياضية والاجتماعية، مثل مكتبة النادي الرياضي بمحافظة بنى سويفت ومكتبة نادى الزمالك، ومكتبة النادي الثقافي الاجتماعي بجمعية الشبان المسلمين.

Mobile Libraries المكتبات المتنقلة

روهي المكتبات التي تعتمد على وسائل نقل أبرزها السيارات لإيصال الخدمة المكتبية العامة للقارئ في المناطق النائية أو ما شابه وهي خدمة متحركة تقدم داخل المدينة أو ضواحيها أو المناطق الريفية أو المناطق النائية لكل من الكبار والصغار على السواء¹ وعلى أي حال، فإن الأشكال المختلفة للمكتبات العامة اما مكتبات داخلية في تشكيل مكتبي أو موزعة على أساس الريف والحضر، أو على أساس المراحل السنوية المختلفة، أو على أساس تقديم خدمات لفئات معينة أو في مناطق معينة .

المطلب الثاني : خدمات المكتبة العامة :

هناك ثلاث خدمات على على مستوى كبير من الاهمية تقدمها المكتبة لروادها وهذه الخدمات تتمثل في :

1-خدمات الارشاد القرائي :

يرغب بعض القراء احيانا في الاطلاع على كتب موضوعاتن معينة، لكنهم لا يستطيعون اختيار ما يتناسب مع مستوياتهم الثقافية والعلمية، ولذا فان المكتبة تحاول اختيار الكتب المناسبة لهم ومتابعة قراءاتهم في المستقبل باستمرار .

2-خدمة الاطفال : الاطفال جزء من المجتمع الذي تخدمه المكتبة ولذا فهي مسؤولة عن تقديم الخدمات المناسبة لهذه الفئة من فئات المجتمع .

و تهدف خدمة الاطفال أساسا الى تنمية الميول القرائية عند الصغار، من الوسائل التي تتبعها المكتبة في هذا المجال اي الارشاد القرائي، ساعة قصة، عرض صور متحركة، الافلام الخ.برنامج تعلم الكبار : تقدم المكتبة هذه الخدمة لافراد المجتمع التي لن تتح لهم فرصة متابعة واستكمال تعليمهم الرسمي، ولكن على رغم من ذلك لازالت لديهم الرغبة في مواصلة تعليمهم الذاتي، وتنفذ المكتبة برنامج تعليم الكبار عن طريق النشاطات المتعددة كالارشاد القرائي، واعداد القوائم الببليوغرافية، وكذلك عرض الافلام الثقافية، بالاضافة الى اقامة الندوات والمحاضرات .¹

تحقق المكتبات الأهداف التي وجدت من أجلها يجب عليها أن تقدم مجموعة من الخدمات أو ما يطلق عليها الخدمات المكتبية والتي هدفها الأساسي توفير مصادر المعلومات وتيسير وصول المستفيدين إليها بأسرع وقت وأقل جهد ممكنين .

لقد نشأ مفهوم الخدمات المكتبية وتطور مع تطور المكتبات وذلك من خلال مراحل انتقالها من كونها مجرد مخازن الأوعية المعلومات التقليدية التي تهتم بجمع التراث والمحافظة عليه إلى كونها مقرا يستقبل الرواد والمستفيدين ويقدم لهم الخدمة المكتبية الحديثة وبطرق عصرية.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل تعرفنا على الاثر الاجتماعي والاعلامي والثقافي للمكتبات العامة في المجتمع بكل فئاته من المتعلم الى الجاهل ومن الصغير الى الكبير، لعب العصر الرقمي دورا جوهريا في إثراء وتوسيع أثر المكتبات بمختلف أشكالها وخدماتها التي توفرها للمستفيدين سواء طلبة او باحثين او حتى العوام الذين يرتادون المنصات

¹ منلي النقيب ، مهارات البحث عن المعلومات و اعادة البحوث في البيئة الرقمية ، ط1، دار المصرية اللبنانية ، القاهرة، 2008، ص ص 288-289.

الالكترونية وبالذات مواقع التواصل الاجتماعي، والتي بدورها تستقطب اهتمام الفئات
المجتمعية

الجزء التطبيقي

المبحث الاول : "بطاقة تعريفية بالمؤسسة

التعريف بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

أنشئت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية جمال الدين بن سعد لولاية الجلفة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 08/235 المؤرخ في 26 جويلية 2008، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالاستقلالية المالية والإدارية وتقع تحت وصاية وزارة الثقافة، وقد فتحت أبوابها رسميا بداية شهر أكتوبر من سنة 2011. يتربع مقر المكتبة على مساحة إجمالية قدرها 1866.92 م² ويتكون من ثلاث (03) طوابق تشتمل جميعها على عشر قاعات منها¹:

03 -قاعات للمطالعة

-قاعتان (02) للفرز

-قاعة (01) للمحاضرات

-قاعتان (02) لتخزين الرصيد

-قاعة (01) للانترنت والإعلام الآلي

-قاعة (01) للبحوث

-قاعة (01) قاعة مخبر اللغات

بالإضافة إلى مكاتب الإدارة والاستقبال ورواق المعارض

و تجسيدا للسياسة التي انتهجتها الدولة في تعميم القراءة ورفع نسبة المقرونية تحصلت المؤسسة إلى غاية نهاية سنة 2013 على 244 منصبا موجهة لتدعيم شبكة المطالعة العمومية عبر تراب الولاية ومخصصة لتسيير 23 مكتبة تابعة لها عبر البلديات كلها مجهزة بالأدوات والعتاد والكتب وأبوابها مفتوحة أمام القراء يوميا (ماعدا الجمعة).

والملاحقات الجديدة هي² :

مسعد - زكار - فيض البطمة - قطارة - سلمانة عين الابل - عين وسارة - أم العظام - عين فقه - الادريسية - حاسي فحول - البرين - الزعفران - حاسي بحبح

¹ المكتبة المركزية للولاية، وثائق داخلية (التنظيم الداخلي) 2020، الجلفة، ص10-19
² المكتبة المركزية للولاية، المرجع السابق، ص10-19

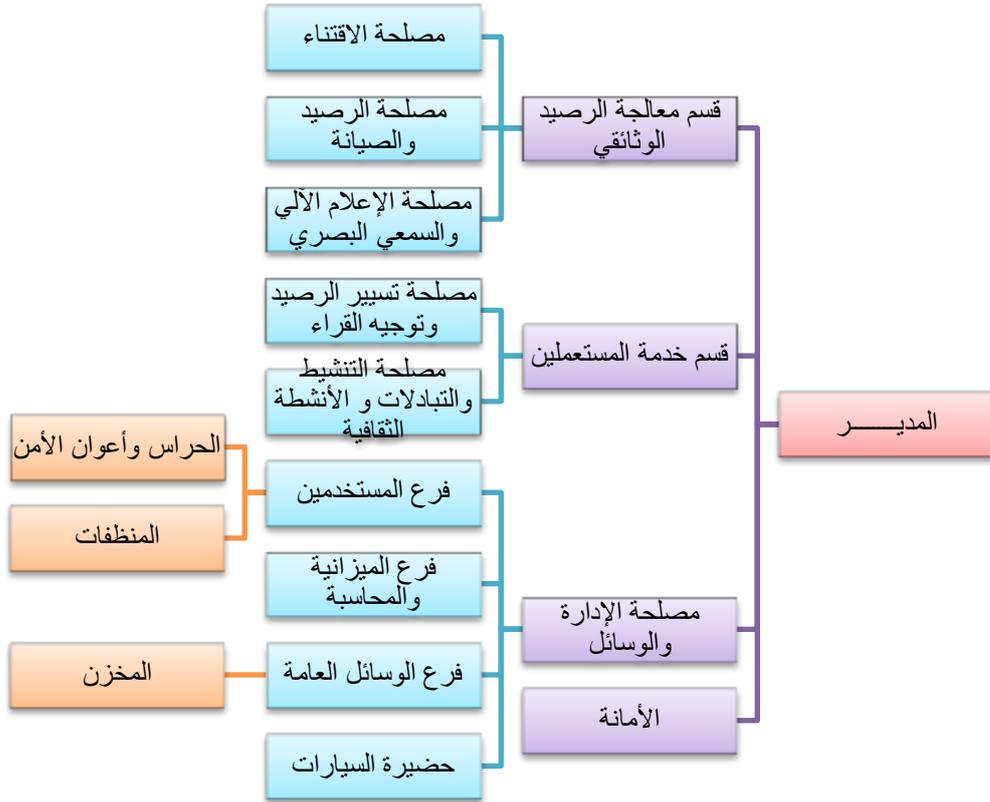
الجزء التطبيقي

دلدول - دار الشيوخ - عين معبد - الشارف.

جدول رقم 01 يبرز كل الملحقات التابعة لمكتبة المطالعة لولاية الجلفة:

دار الشيوخ	عين معبد	مسعد	زكار
قطارة	فيض البطمة	عين الابل	سد الرحال
سلمانة	بنهار	عين وسارة	عين فقه
أم العظام	قرنيبي	البرين	الادريسية
الزعفران	حاسي فدل	الشارف	حاسي العش
حاسي بحبح	دلدول	الخميس	

الهيكل التنظيمي للمكتبة:



شكل 01 : مخطط يمثل الهيكل التنظيمي

مهام أقسام ومصالح مكتبة المطالعة العمومية لولاية الجلفة:

المدير:

يعين مدير مكتبة المطالعة العمومية بقرار من وزير الثقافة وهو الذي يشرف على إدارة وتسيير هذه المكتبة ويعتبر المسؤول الأول على المكتبة وتم تقليده مهام المكتبة نظرا لكفاءته المهنية وروح العمل الجماعي التي يتمتع بها. من مهامه¹ :

- يعد برامج الأنشطة ويعرضها على مجلس التوجيه، ويتصرف باسم المكتبة ويمثلها أعمال الحياة المدنية أمام العدالة وفي جميع
- يمارس السلطة السلمية على كافة المستخدمين، ويوظف المستخدمين الموضوعين تحت سلطته ويعينهم وينهي مهامهم . باستثناء المستخدمين الذين لهم طريقة أخرى في التعيين
- يعد الكشوفات التقديرية للإيرادات والنفقات، ويبرم جميع الاتفاقيات والعقود والصفقات
- يعد مشاريع الهيكل التنظيمي والتنظيم الداخلي.
- يحضر اجتماعات مجلس التوجيه ويضمن تنفيذ مداوالاته
- يعد في نهاية كل سنة مالية تقريرا سنويا عن الأنشطة مصحوبا بجداول حسب النتائج التي يرسلها للسلطة الوصية
- يفوض الاعتمادات إلى مدير الملحقة الذي يتصرف فيها بصفته أمرا بالصرف ثانويا.

قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتنميته² :

- تسيير عملية اقتناء الوثائق
- دراسة إمكانات الاقتناء بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين
- معالجة الرصيد الثقافي والوثائقي والمحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم والحفظ والتجليد.
- ضمان معالجة الكتاب قبل تداوله : الجرد، الفهرسة والدليل
- . تثمين مختلف المجموعات
- . إصلاح الوثائق التي أتلها المستعملون وتدعيمها

¹ المكتبة المركزية للولاية ، المرجع السابق ، ص 10-19

² المكتبة المركزية للولاية ، المرجع السابق ، ص 10-19

- وضع شبكة الإعلام الآلي وضمان سيرها وتسيير الميدياتيك

قسم خدمة المستعملين:

- ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين وكل باحث أو زائر.
- ضمان الاتصال، ووضع تحت تصرف المستعملين الوثائق والوسائل المادية التي تسهل أنشطتهم
- تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة
- القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية والتقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية
- تنظيم تظاهرات وأنشطة ثقافية وعلمية مرتبطة بالكتاب

مصلحة الإدارة والوسائل:

- إعداد مخطط تسيير المستخدمين وتسييره
- توظيف مستخدمي المكتبات وملحقاتها وتسييرهم
- ضمان تنفيذ ميزانيات تسيير مكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها وتجهيزاتها
- تقديم الاحتياجات المالية السنوية.
- تحديد احتياجات المكتبة وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم وضمان اقتنائها
- السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية
- صيانة البنايات والتجهيزات
- السهر على أمن البناية والمستخدمين والرصيد الوثائقي والممتلكات المنقولة والمستعملين

- ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها¹

الرصيد الوثائقي للمكتبة

يتعدد رصيد المكتبة من حيث نوع ولغة الوثيقة، وقد غلب على هذا الرصيد الكتب باللغة العربية وبدرجة أقل اللغة الفرنسية والانجليزية، فيمكن تقسيم الرصيد الوثائقي

¹ المكتبة المركزية للولاية، المرجع السابق، ص 10-19

حسب العناوين التالية إلى ما يلي¹

000 -العموميات : 499

100 -الفلسفة وعلوم النفس : 299

200 الديانات : 726

300 -العلوم الاجتماعية : 1427

400 اللغات : 291

500 -العلوم الطبيعية : 267

600 -العلوم التطبيقية : 362

700 الفنون : 272

800 -الأدب : 1984

900 -الجغرافيا والتاريخ : 910

عدد العناوين الاجمالي هو : 6557

عدد المنخرطين بالمكتبة:

إن المستفيدين من مكتبة المطالعة العمومية هم من كافة فئات المجتمع وشرائحه العامة والمتقفة، من تلاميذ الأطوار الدراسية الثلاث الطلبة الجامعيين ووالباحثين والأساتذة بالإضافة إلى شرائح المجتمع الأخرى، وهذا هو عدد المسجلين حسب أصنافهم

عدد المنخرطين (على مستوى المقر الرئيسي) 4600

ابتدائي: 494

متوسط : 13

ثانوي : 1374

جامعي :1477

موظفون: 221

باحثين 86

¹ المكتبة المركزية للولاية ، احصاء 2022 ، ص10-19

الموارد البشرية :

إن العنصر البشري لأي مؤسسة مهما كان هو الركيزة الأساسية والأداة المحركة والفعالة لجميع الأنشطة والخدمات التي تقدمها المكتبة، كما يعد همزة وصل بين المستفيدين والأوعية الفكرية وذلك على مستوى المكتبات التي تتطلب التأهيل المهني وهي¹

جدول رقم 02 : شهادة علم المكتبات والمعلومات، ويقسم الموظفون داخل المكتبة كالآتي:

العدد	الوظيفة	العدد	الوظيفة
72	متصرف	01	المحافظ
45	مكتبي وثائقي امين محفوظات	04	وثائقي امين محفوظات
09	تقني مكتبي وثائقي امين محفوظات	30	مساعد مكتبي وثائقي امين محفوظات
01	محاسب إداري رئيسي	30	مساعد تقني مكتبي وثائقي امين محفوظات
03	كاتب مديرية	10	ملحق رئيسي بالإدارة
07	ملحق بالحفظ	55	عمال مهنيين متعاقدين
11	تقني سامي في الإعلام الآلي	01	مهندس دولة في الاعلام
04	مساعد مهندس من الدرجة 02	12	مساعد مهندس من الدرجة 01
23	مستشار ثقافي	01	تقني سامي في المخبر والصيانة
01	مساعد منشط ثقافي	02	منشط ثقافي
04	عون ادارة	01	عون ادارة رئيسي
04	عون وقاية الدرجة 01	01	عون مكتب
52	حراس	04	أعوان الأمن

¹ المكتبة المركزية للولاية ، المرجع السابق ، ص10-19

ملف الانخراط بالمكتبة

01 استمارة معلومات

- 01 نسخة من بطاقة التعريف الوطنية

01 شهادة مدرسية أو شهادة عمل أو شهادة ميلاد

-02 صور شمسية

-01 تصريح أبوي بالنسبة للأطفال

الهبة أو الهدايا :

تعتبر كمصدر ثاني بحيث يتطوع بعض الأساتذة والباحثين بمؤلفاتهم للمكتبة للترويج والانتفاع بها، بالإضافة إلى دور النشر المعروفة والمكتبات وكذلك وزارة الثقافة والمعارض الوطنية للكتاب وهذا وفق شروط تحددها المكتبة التبادل : هذه العملية أو المصدر شبه نادرة لكون المكتبة حديثة النشأة وليس لها أي اشتراك في قواعد البيانات.

-مراقبة الفواتير:

بعد الحصول على الكتب التي تم اقتناءها يتم مراقبتها ومطابقتها مع عناوين الكتب وعدد النسخ التي تم إرسالها إلى الناشر أو الموزع، يتم تدوينها في الفاتورة النهائية، ثم يتم التأكد من سلامتها وبعد ذلك يتم جردها وتسجيلها في سجل الجرد الختم:

يتم وضع ختم المؤسسة في صفحة العنوان وثاني صفحة في الكتاب وآخر الكتاب لأن الختم يدل على ملكية المكتبة للوثيقة الجرد:

بعد أن يتم وضع ختم المؤسسة في الكتب المقنتاة يتم تسجيل العناوين الجديدة في سجل الجرد وذلك بطريقة يدوية أو آلية ويتم في هذه العملية تدوين المعلومات التالية

- الرقم : حسب الترتيب

-تاريخ الدخول : أي دخول الكتاب للمصلحة بالضبط.

-عنوان الكتاب¹.

¹ المكتبة المركزية للولاية ، الانخراط و كفيته ، ص10-19

-المؤلف

-دار النشر

-مكان النشر.

-عدد الصفحات.

-الطبعة

-التصنيف

-طريقة التزويد

-السلسلة

التصنيف

يعتبر التصنيف مرحلة أساسية من المراحل التي يمر عليها الكتاب داخل المؤسسة وأصعبها حيث ترتب المواد الوثائقية في المكان المناسب لتسهيل استرجاعها وذلك بعد التكتشف الحر، حيث تعتمد المكتبة على تصنيف ديوي العشري الطبعة العربية 21 ويتم تطبيقه ولكن ليس بشكل كامل أي يراعى فيه القسم الرئيسي الذي ينتمي إليه الكتاب والقسم الفرعي ثم يتم إضافة رقم جرد الكتاب

مصلحة الإعارة

الكتب:

بحكم أنني متربص داخل المؤسسة كان لا بد أن أتعرف على مصلحة الإعارة وكيف تسير الإعارة الداخلية والخارجية للكتب وكما هو معروف أن الإعارة بالمكتبة متاحة لكل شرائح المجتمع بشرط أن يكون منخرط بالمكتبة وقد سبق ذكر ملف التسجيل بالمكتبة سابقا عندما يقدمه المستفيد ينتظر ثلاث أيام ويستلم البطاقة تسجل فيها المعلومات التالية¹:

-رقم التسجيل

-الاسم واللقب

-تاريخ ومكان الميلاد

¹ المكتبة المركزية للولاية، التنظيم الداخلي للإعارة و المطالعة ،

-الصفة

-العنوان والتاريخ .

- ختم المسؤول والصورة

ولإعارة نوعان:

الإعارة الداخلية:

وهي مفتوحة لكل الفئات وطيلة أوقات العمل بالنسبة للمكتبة، حيث يتقدم المستفيد مرفق ببطاقة المكتبة التي تعتبر وثيقة شخصية بالإضافة إلى ملئ استمارة معلومات للحصول على الوثيقة إن كانت موجودة على مستوى الرفوف، ويسمح له بالإطلاع على الوثائق المعارة داخل قاعة المطالعة ولا يسمح له بإخراجها من القاعة ويحق له بأخذ نسختين دفعة واحدة فقط، وتحتوي استمارة الإعارة الداخلية المعلومات التالية:

-الاسم واللقب

- عنوان الكتاب

-المؤلف

-رقم التصنيف

-وفي بعض الحالات يعطينا المستفيد اسم الكتاب ونحن نبحت عنه في الحاسوب الموجود في بنك الإعارة بما أننا استبدلنا رمز التصنيف القديم بالتصنيف الجديد، ثم بعد ذلك نبحت عن الكتاب في الرفوف حسب رمز التصنيف الموجود في الاستمارة وعندما نجده نقدمه إلى المستفيد ويترك بطاقته مع الاستمارة نحفظ بها في الدرج وعندما يرجع المستفيد الكتاب نرجع له البطاقة ونحفظ بالاستمارة ثم ندون المعلومات في سجل خاص بالإعارة الداخلية¹

الإعارة الخارجية :

إن المكتبة لا تحدد أيام خاصة بالإعارة الخارجية بل تتم هذه العملية طوال أيام الأسبوع وفي أي وقت الصباح والمساء وتسمح بإعارة كتاب واحد لكل شخص ويتم إرجاعه بعد

¹ المكتبة المركزية للولاية ، التنظيم الداخلي للإعارة

الجزء التطبيقي

ثلاثة أيام ولا تسمح بإعارة الكتاب إذا كان بنسخة واحدة بل تسمح للمستفيد أن ينسخ عنه عند طلب المستفيد الإعارة الخارجية يجب عليه تقديم بطاقة التعريف الوطنية زائد وبطاقة المكتبة وكذلك ملئ استمارة خاصة بالإعارة الخارجية تحتوي المعلومات التالية:

وزارة الثقافة			
المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية جمال الدين بن سعد			
لولاية الجلفة			
استمارة إعارة خارجية			
اسم ولقب الطالب (ة):			
العنوان الشخصي:			
رقم الهاتف:			
رقم التسجيل:			
مدة الإعارة:			
تاريخ (الإعارة):			
الى تاريخ (الارجاع):			
الرقم	عنوان الكتاب	اسم المؤلف	رقم التصنيف
01			
❖			
❖ اتعهد بان اتحمل المسؤولية عند الإتلاف أو الضياع أو عدم احترام زمن الإعارة .			
التوقيع			

شكل 2 : استمارة اعارة خارجية

بطاقة فنية موجزة للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بالجلفة:

اسم المكتبة : المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد

تاريخ الإنشاء : 26 / 7 / 2008

الهيئة الوصية : وزارة الثقافة والفنون

العنوان : القطب الثقافي حي 5 جويلية الجلفة (17000)

البريد الالكتروني bplp.djelfaob@gmail.com

الموقع الالكتروني www.bplpdjelfa.com

مهام وخدمات المكتبة:

*مهام المكتبة:

- وضع مختلف الأرصدة الثقافية تحت تصرف المستعملين
 - وضع خدمات مكتبة المطالعة العمومية تحت تصرف كل شريحة اجتماعية.
 - تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الأطفال وتشجيعهم
 - توفير فضاء للدراسات وتحضير الامتحانات
 - تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الاعلام والإعلام الآلي
 - توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالمطالعة العمومية.
 - تقديم خدمات وثائقية من أجل التكوين والبحث وتدعيم كل مجالات المعرفة
- *خدمات المكتبة:
- الإعارة الداخلية والخارجية.
 - إمكانية استعمال الفهرس الآلي أو التقليدي
 - توفير رصيد كافي من الكتب في كل التخصصات خاصة الأدبية منها ولكل شرائح المجتمع.

-تلبية الطلبات المتزايدة

-إمكانية النسخ والتصوير

توفير قاعة للإعلام الآلي.

توفير قاعة مخبر اللغات¹.

*موارد المكتبة:

التجهيزات والمعدات:

يوجد بالمكتبة تسعة (09) قاعات تحوي على مجموعة من المعدات والتجهيزات نذكر منها

¹ المكتبة المركزية للولاية ، المرجع السابق ، ص10-19

- أجهزة إعلام آلي
- رفوف (مغلقة ومفتوحة) .
- طاوولات خشبية للمطالعة
- سلاالم ومدافئ للمراقبة.
- مكاتب.
- خزائن لحفظ الوثائق والملفات.
- آلات ناسخة وطابعات
- مضاد للحرائق وكاميرات

النظام الداخلي للمكتبة

يهدف هذا النظام الى ضبط القواعد المتعلقة باستخدام المكتبة وشروط الاستفادة من خدماتها

-يحق لجميع الطلبة والأساتذة وكل فئات المجتمع الانخراط في المكتبة والاستفادة من خدماتها بعد استخراج بطاقة المكتبة:

الملف المطلوب لاستخراج بطاقة المكتبة:

صورتان شمسيتان - نسخة من بطاقة التعريف الوطنية وللأطفال تصريح أبوي شهادة مدرسية او شهادة ميلاد

-بطاقة المكتبة شخصية لا يجوز استعمالها من طرف أي شخص آخر ويجب تقديمها في كل التعاملات

-نظام الإعارة:

نظام الإعارة الداخلية:

للمستفيد الاطلاع على المراجع داخل قاعة المطالعة على أن لا يتعدى عدد يسمح الكتب المطلوبة كتابان دفعة واحدة نظام الإعارة الخارجية:
تتم الاعارة الخارجية بعد تقديم بطاقة المكتبة ولا يمكن للمستفيد استعارة أكثر من كتاب واحد.

مدة الإعارة الخارجية (07) أيام قابلة للتجديد التأخر في ارجاع الكتب وعدم احترام مدة الاعارة يعرض المستعير لعقوبة الحرمان لمدة تحددها إدارة المكتبة تضييع الكتاب أو اتلافه يلزم المستعير بتعويضه أو تسديد قيمة الكتاب ثلاث اضعاف

-يمنع الدخول إلى قاعة الرصيد مهما كان السبب الداعي لذلك¹

نظام قاعة المطالعة:

استظهار بطاقة المكتبة لدخول القاعة أو بطاقة الهوية

التزام الهدوء والمحافظة على النظافة داخل القاعة مسؤولية الجميع يمنع منعا باتا :

- التدخين

¹ المكتبة المركزية للولاية ، المرجع السابق ، ص10-19

- الأكل والشرب داخل القاعة
- استعمال الهاتف النقال
- الوقوف داخل القاعة سواء كانت الأماكن متوفرة أم لا
- احترام أماكن الجلوس لكلا الجنسين التجول داخل أروقة المؤسسة
- تحويل الكراسي والطاولات من أماكنها
- التنقل بين الطاولات دون مبرر
- كل تصرف يخل بالآداب العامة للمكتبة
- كل مخالف لهذه التعليمات تعرض صاحبها الى:
 - التنبيه والدعوة الى مغادرة المكان
 - السحب الفوري لبطاقة المكتبة وحرمانه من خدمات المكتبة لمدة معينة الحرمان من استخدام المكتبة بصفة نهائية للأسباب الداعية إلى ذلك بعد تقرير يحرر من طرف مسؤول مصلحة تسيير الرصيد
 - احترام محتوى هذا النظام ضمان للسير الحسن للمكتبة.

أوقات العمل:

كل أيام الأسبوع ما عدا الجمعة.

أهداف المكتبة:

تهدف المكتبة أساساً إلى دعم المطالعة وتعميمها على كافة فئات المجتمع من خلال توفير الرصيد الوثائقي وفضاءات القراءة وكذا الوسائل السمعية البصرية لإتاحة فرص التواصل والبحث بهدف نشر الوعي والرفع من نسبة المقروئية عبر مكتباتها القارة والمكتبة المتنقلة، كما تهدف إلى تنظيم الأنشطة الثقافية ذات الصلة والمتمثلة في الأيام الدراسية، الندوات، المحاضرات، الأمسيات الأدبية، والملتقيات المحلية والوطنية

مصلحة الاقتناءات ومعالجة الرصيد الوثائقي:

- **الاقتناء:** من مهام قسم معالجة الرصيد ومصلحة التزويد تسيير عملية اختيار واقتناء الوثائق بالتنسيق مع قسم خدمة المستعملين وذلك بعد مشاوره مع لجنة الاختيار ولجنة التنسيق وبالاعتماد على مكتبيين ذوي خبرة بالإضافة إلى دراسة احتياجات المستفيدين

وسجل الاقتراحات الذي يوضع تحت تصرف المستفيدين من المكتبة وكذلك الميزانية المخصصة لعملية الاقتناء، وبالنظر إلى أن المكتبة حديثة وتتمتع بالاستقلالية فان عملية الاقتناء تتم بطريقتين :

الشراء : عملية شراء الكتب تعتبر المصدر الرئيسي للمكتبة وأكثر حصص التزويد في المكتبة ويراعى في هذه العملية المعايير التالية : الطلبات المتزايدة من المستفيدين البرنامج الدراسي للطلبة، التخصصات الأكثر أهمية، الاطلاع على فهارس الناشرين وانتقاء ما هو ملائم لحاجيات المكتبة.¹

المبحث الثاني : أداة الدراسة ونتائج الاستبيان

إن طبيعة الموضوع والاهداف المحددة من خلاله، هي التي تفرض علينا أن نتبع منهج دون آخر، باعتبار أن المنهج هو الطريق الذي يسلكه أو يتبعه الباحث في دراسته لأي مشكلة، حيث يتضمن عدة قواعد وخطوات للإجابة عن الاشكالية البحثية، واختبار فرضياتنا من أجل الوصول إلى اكتشاف الحقيقة، والوقوف على النتائج الدقيقة، ولقد اتبعنا المنهج الوصفي: أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محددة من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، واستخدمنا المنهج الوصفي .

-مجالات الدراسة :

- أ. المجال المكاني: وهو يمثل المحيط الذي أجرينا فيه الدراسة وينحصر في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الجلفة.بلدية الجلفة قرب مقر الولاية
- ب-المجال البشري: وهي الفئة التي تمسهم الدراسة والذين لهم علاقة بموضوع البحث، وهم الأفراد الذين تطبق عليهم الدراسة، وعليه فقد اقتصرنا هذه الدراسة على جميع العاملين (30 عاملا و موظفا) في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية الجلفة .

¹ المكتبة المركزية للولاية ، التنظيم الداخلي

ج-المجال الزمني: تم إنجاز هذه الدراسة خلال العام الدراسي 2022-2023 بالتحديد من بداية الموافقة على الموضوع الى توزيع استمارة الاستبيان وجمعها من طرف المبحوثين وذلك كان من 1 سبتمبر 2023 إلى غاية 10 سبتمبر 2023 .

-منهج الدراسة :

في هذه الدراسة اعتمدت على المنهج الوصفي وهو المنهج الذي أراه ملائماً للمشكلة المراد دراستها في البحث، حيث قمنا بتوظيف المنهج الوصفي في الجانب النظري كما أعتمنا على التحليل في الجانب الميداني وهذا بتحليل الاستبيان .

-مجتمع الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة العاملين التابعين للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية الجلفة، والبالغ عددهم 40 في هذه الدراسة اعتما على اسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة، وذلك لصغر حجم عينة

-أدوات جمع البيانات :

لتحقيق أهداف البحث وجمع البيانات، اعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان كأداة لجمع المعلومات. ويعرف الاستبيان على انه قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة معدة بدقة ترسل إلى أفراد المجتمع الذين يكونون العينة القصدية الخاصة بالبحث.

ولقد تضمن الاستبيان مجموعة من الأسئلة، حيث كانت هذه الأسئلة متنوعة بين ما هو مغلق، نصف مغلق، مفتوحة. وهذه الأسئلة موزعة على ثلاثة محاور هي :

المحور الأول : بيانات شخصية

المحور الثاني: امكانية استخدام المكتبة العمومية للمطالعة تكنولوجيا وسائل الاتصال
المحور الثالث : استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات بالمكتبة العمومية للمطالعة .

تحليل البيانات ونتائج الدراسة :

لقد قمنا بتوزيع 50 استمارة استبيان وذلك حسب عدد العاملين الموجودين في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية بولاية الجلفة، الذين يمثلون مجتمع الدراسة، مع العلم أنني استرجعت 40 منها من أصل كل الاستمارات.

1- الصدق البنائي والظاهري

أ- الصدق البنائي (التحليل العاملي الاستكشافي)

بعد قيامنا بالتحليل في برنامج الحزم للعامل الاستكشافي تم الحصول على 40 عينة تحتوي 27 بنداً تم ادراجه في الاستبيان، ووجدنا بأن هناك تغاير أحرز بنسبة 73 % وهذا دليل على أن البناء العاملي الاستكشافي جيد، وهذا إذا دل على شيء فإنما يدل على أن استخراج العوامل كان دالاً معنوياً تحت مؤشر **KMO et test de Bartlett** أي أن البناء العاملي إجمالاً كان جيداً،

ب- الصدق الظاهري (المحكمن)

لقد تم تحكيم استبيان الدراسة من قبل السيد الدكتور المشرف والدكاترة حيث كانت ملاحظاتهم بأن تكون الاسئلة المتعلقة بالسن والمستوى الاكاديمي في شكل مجالات، وتقسيم متغيرات المتغير المستقل بما يخدم الفرضيات، مع تصحيح بعض الأخطاء التعبيرية .

- ثبات أداة الدراسة

أ- إختبار الثبات الكلي لمحاو الاستبيان

جدول رقم 03:الصدق والثبات الكلي ألفا كرونباخ

قيمة ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة	حجم العينة- ملغاة	الاستمارات الملغاة
0.840	27	40	10

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS .

الفصل التطبيقي

نلاحظ من الجدول أن معامل الثبات الكلي والذي يقدر بـ 84% أكبر من الحد الأدنى للقيمة المقبولة والمقدرة بـ 0.70 وبالتالي يمكن القول أن هذا المقياس ثابت بمعنى المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة التي قصدناها في أسئلة الاستبيان، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر بـ 84%.

من خلال النتائج السابقة والخاصة بقياس الاتساق الداخلي وثبات الاستبانة، نكون قد تأكدنا من صدقها وثباتها مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

ب- إختبار ثبات أداة الدراسة:

الجدول رقم 04: اختبار ثبات أداة الدراسة

البعد	عدد البنود	الفكرومباخ ملاحظة	البيانات الشخصية
	6	0.78	جيد
امكانية استخدام المكتبة العمومية للمطالعة تكنولوجيا وسائل الاتصال	10	0.90	ممتاز
استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات بالمكتبة العمومية للمطالعة	11	0.89	ممتاز
المعالجة	27	0.84	ممتاز

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS ونلاحظ أن الفا كرومباخ للمتغير التابع ككل من السؤال 01 الى السؤال 27 فلاحظنا أن معامل الثبات الداخلي للمتغير التابع والذي يقدر بـ 80% يفوق الحد الأدنى للقيمة المقبولة والمقدرة بـ 0.70 وبالتالي يمكن القول أن هذا المقياس ثابت وعباراته مترابطة مع محورها وصادقة.

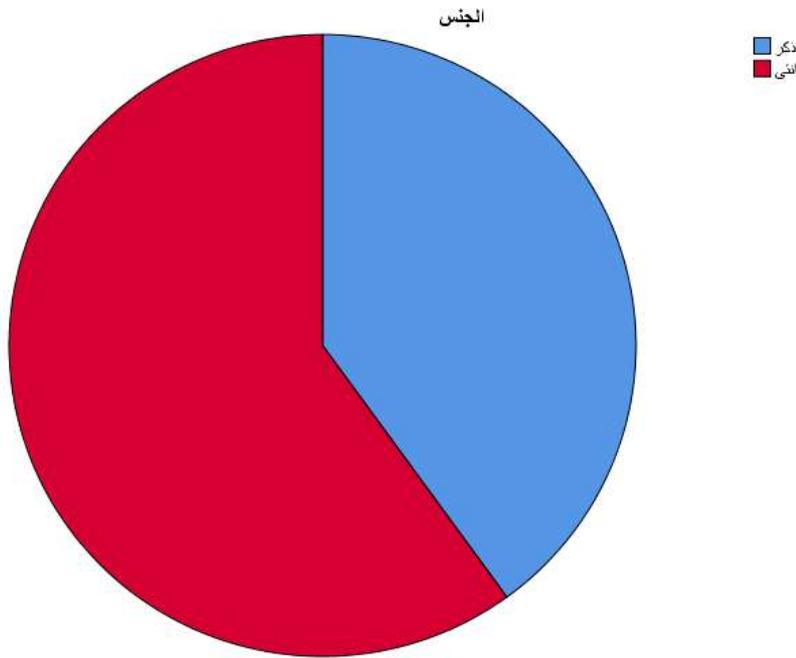
تفريغ وتحليل النتائج والجداول

الوصف الإحصائي للعينة حسب الجنس والسن والمستوى

المحور الأول : البيانات الشخصية

جدول رقم 05 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	
40.0	16	ذكر
60.0	24	انثى
100.0	40	المجموع



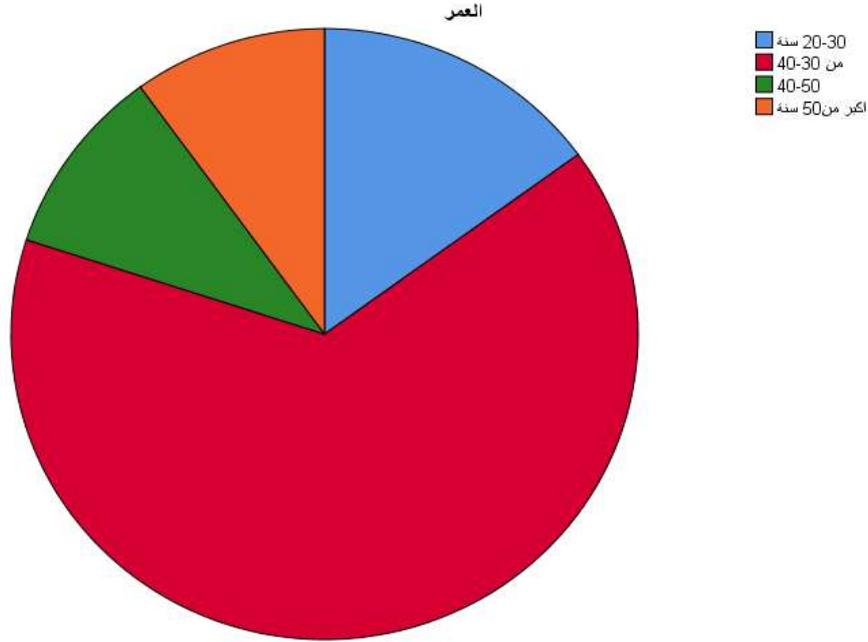
من الجدول نلاحظ أن العينة القصدية متساوية من خلال الجنس 40 % ذكور وفي المقابل 60% إناث.

جدول رقم 06 : الوصف الإحصائي للعينة حسب العمر :

النسبة %	التكرار	
15.0	6	20-30 سنة
65.0	26	من 30-40

الفصل التطبيقي

10.0	4	40-50
10.0	4	اكبر من 50 سنة
100.0	40	المجموع

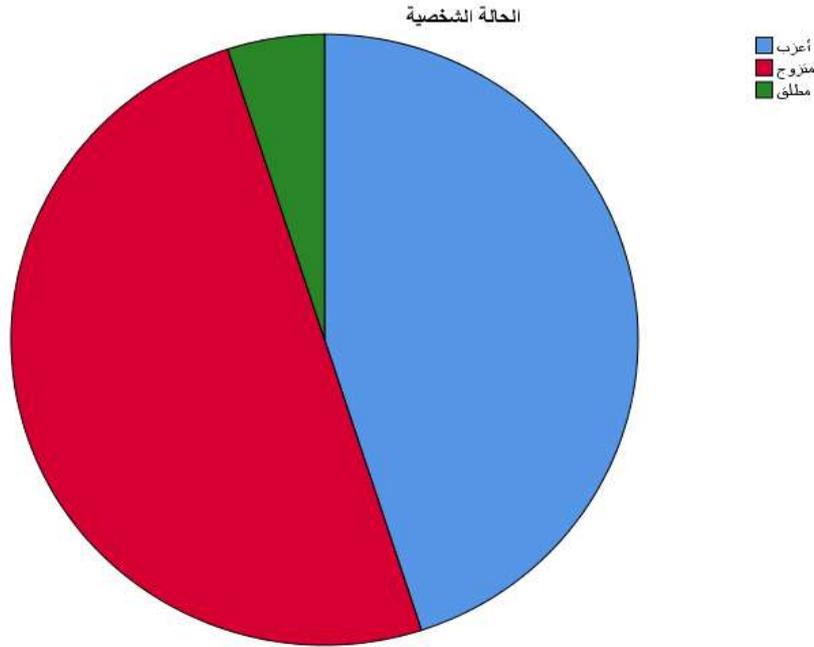


يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة من 20-30 هي (15%) الموجودة في تليها نسبة 65% في الفئة 30-40، ثم فئة 40-50 بنسبة 10%، ثم اكبر من 50 سنة بنسبة 10% أي ان الفئة الغالب هي ما بين الشباب والكهول .

جدول رقم 07 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الحالة الشخصية

النسبة %	التكرار	
45.0	18	أعزب
50.0	20	متزوج
5.0	2	مطلق
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي

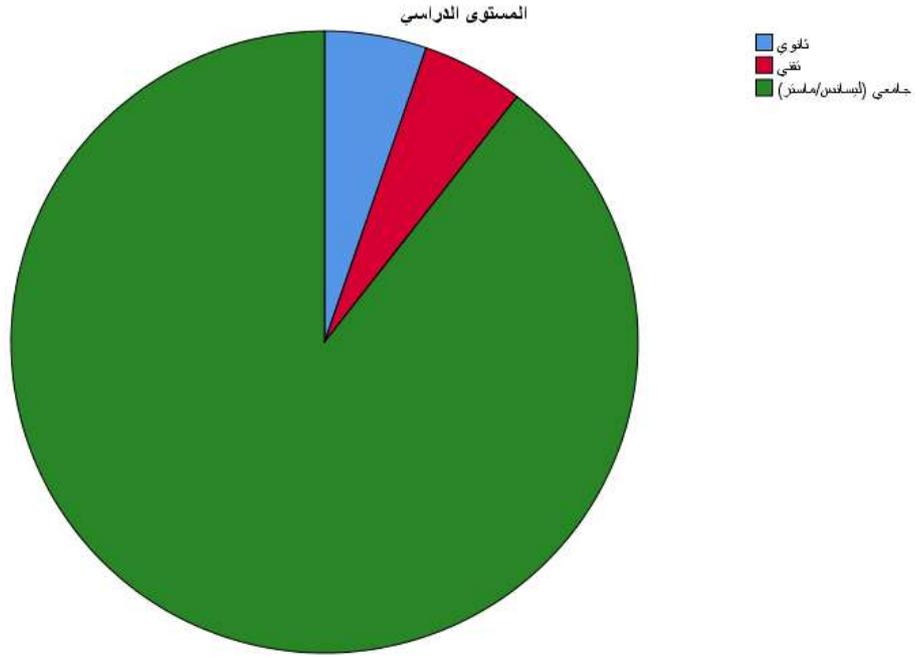


المتأمل للجدول السابق يتضح له أن أفراد العينة العزاب، إذ تقدر نسبتهم بـ 45%، يلي ذلك فئة المتزوجين بنسبة 50%، أما بالنسبة لفئة المطلقون والأرامل فهي 5.

جدول رقم 08 : الوصف الإحصائي للعينة حسب المستوى الدراسي:

النسبة %	التكرار	
5.0	2	ثانوي
5.0	2	تقني
85.0	34	جامعي (ليسانس/ماستر)
95.0	38	المجموع
5.0	2	لا اجابة
100.0	40	

الفصل التطبيقي



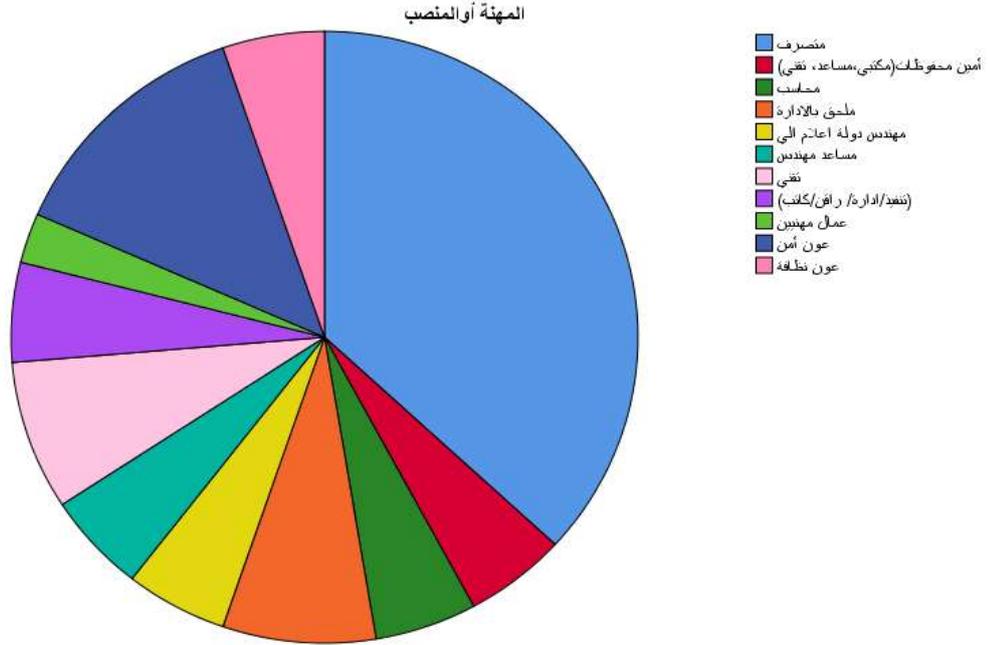
والملاحظ لهذا الجدول يتبين له أن أغلب العينة الإحصائية متحصلين على المستوى ليسانس او الماستر وقدرت نسبتهم بـ 85% على التوالي، اما شهادة تقني كانت بنسبة اقل قدرت بـ 5%، أما فيما يخص المؤهلات الأخرى والمتمثلة في الدراسات العليا أي الدكتوراه وماجستير فقدرت بنسبة 0% و 5% للمستوى الثانوي. ومنه يمكن القول أن جل أفراد العينة متحصلون على شهادة مؤهلات علمية تسهل لهم فهم او الاستجابة للاستبيان.

جدول رقم 09 : الوصف الإحصائي للعينة حسب المهنة أو المنصب :

النسبة %	التكرار	
35.0	14	متصرف
5.0	2	أمين محفوظات (مكتبي، مساعد، تقني)
5.0	2	محاسب
7.5	3	ملحق بالادارة
5.0	2	مهندس دولة اعلام الي
5.0	2	مساعد مهندس
7.5	3	تقني
5.0	2	(تنفيذ/ادارة/ راقن/كاتب)
2.5	1	عمال مهنيين

الفصل التطبيقي

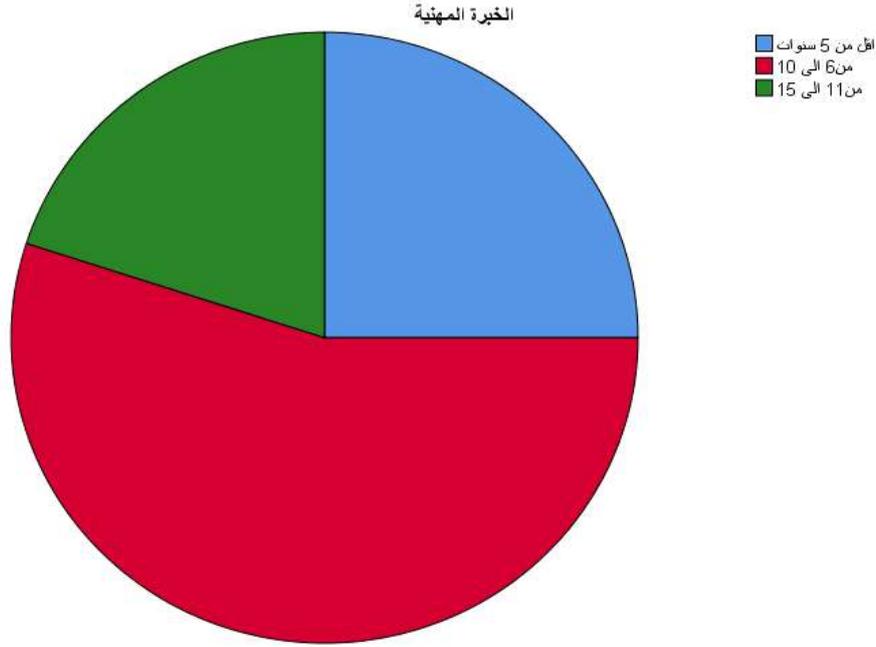
12.5	5	عون أمن
5.0	2	عون نظافة
95.0	38	المجموع
5.0	2	لا اجابة
100.0	40	



جدول رقم 10 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الخبرة المهنية :

النسبة %	التكرار	
25.0	10	اقل من 5 سنوات
55.0	22	من 6 الى 10
20.0	8	من 11 الى 15
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي



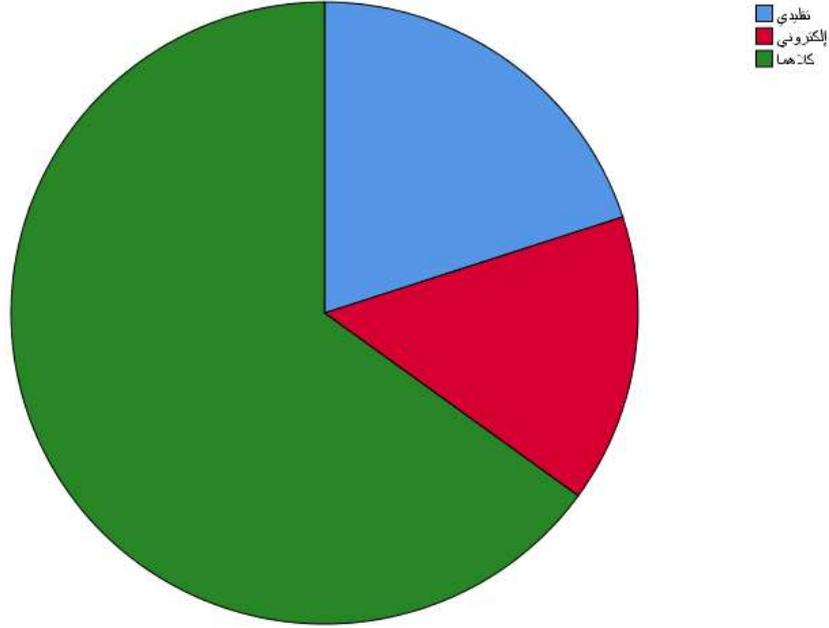
نلاحظ من خلال الجدول ان الخبرة توزع على الشكل التالي الفئة المنحصرة اقل من 5 سنوات نسبة 25.0% اما من 15 سنة بينما نجد اقل نسبة 4% من 1 الى 5 سنة وهذا يوحي بمدى خبرة موظفي مكتبة مطالعة العمومية ان طبيعة العمل تتطلب الخبرة الكافية

المحور الثاني : امكانية استخدام المكتبة العمومية للمطالعة تكنولوجيا وسائل الاتصال
جدول رقم 11 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الأسلوب الذي يقوم عليه عملك ؟

النسبة %	التكرار	
20.0	8	تقليدي
15.0	6	إلكتروني
65.0	26	كلاهما
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي

ما هو الأسلوب الذي يقيم عليه عملك



الجدول أعلاه يعبر عن تفضيلات العينة فيما يتعلق بوسائل الاتصال، وهي تقسم بين التقليدية والإلكترونية وتفاضل بينهما، ويعكس هذا تركيب العينة واختيار الأفراد فيها بناءً على اختياراتهم فيما يتعلق بوسائل الاتصال. العينة هنا تشمل مجموعاً قدره 40 شخصاً.

التقليدي (النسبة 20%): يوضح الجدول أن هناك 8 من أصل 40 شخصاً (أو 20%) يفضلون استخدام وسائل الاتصال التقليدية. هؤلاء الأفراد يعبرون عن تفضيل للوسائل التقليدية مثل الهواتف الثابتة أو وسائل الإعلام التقليدية مثل الجرائد والمجلات.

الإلكتروني (النسبة 15%): هناك 6 من أصل 40 شخصاً (أو 15%) يستخدمون بشكل رئيسي وسائل الاتصال الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل النصية.

الذين يستخدمون كلاهما (النسبة 65%): الجزء الأكبر من العينة يفضل استخدام كلا من وسائل الاتصال التقليدية والإلكترونية. هؤلاء الأفراد يستفيدون من مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال حسب الحاجة والسياق.

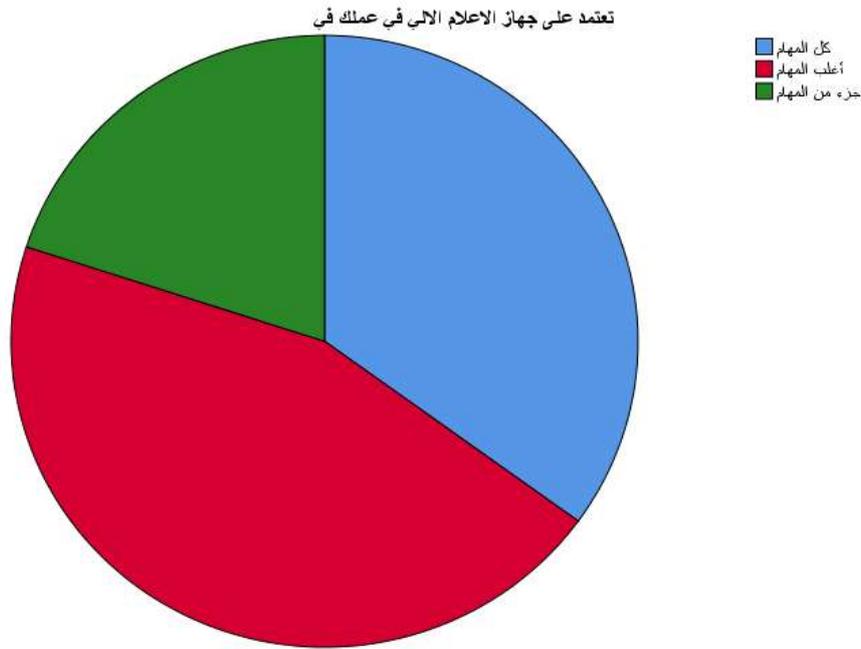
يمكن تفسير تفضيل الأفراد لاستخدام كلا النوعين من وسائل الاتصال بأنه يعكس التوجه نحو التواصل متعدد الوسائط، حيث يتم الاعتماد على الوسائل التقليدية والإلكترونية حسب الحاجة.

الفصل التطبيقي

في علوم الإعلام والاتصال استخدام هذه المعلومات لفهم أنماط استخدام وسائل الاتصال بين الأفراد والتعمق في الأبحاث المتعلقة بكيفية تأثير هذه الاختيارات على تواصل المجتمع وتطور وسائل الإعلام والاتصال.

جدول رقم 12 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الاعتماد على جهاز الاعلام الالي في العمل في :

النسبة %	التكرار	
35.0	14	كل المهام
45.0	18	أغلب المهام
20.0	8	جزء من المهام
100.0	40	المجموع



الجدول أعلاه يعبر عن مدى اعتماد الأفراد على جهاز الحاسوب أو الأجهزة الإلكترونية في أداء مهامهم في مكان العمل. يمكن تقسيم الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية إلى ثلاث فئات:

كل المهام (النسبة 35%): يُظهر الجدول أن 14 من أصل 40 شخصًا (أو 35%) يعتمدون على جهاز الحاسوب أو الأجهزة الإلكترونية لأداء جميع مهامهم في مكان العمل. هؤلاء الأفراد يعتمدون بشكل كامل على التكنولوجيا في أداء مهامهم اليومية.

الفصل التطبيقي

أغلب المهام (النسبة 45%): هناك 18 من أصل 40 شخصًا (أو 45%) يستخدمون جهاز الحاسوب أو الأجهزة الإلكترونية لأغلب مهامهم في مكان العمل. يعني ذلك أنهم يعتمدون بشكل كبير على التكنولوجيا في أداء معظم مهامهم، لكن قد يكون لديهم بعض المهام التي تتطلب استخدام وسائل أخرى.

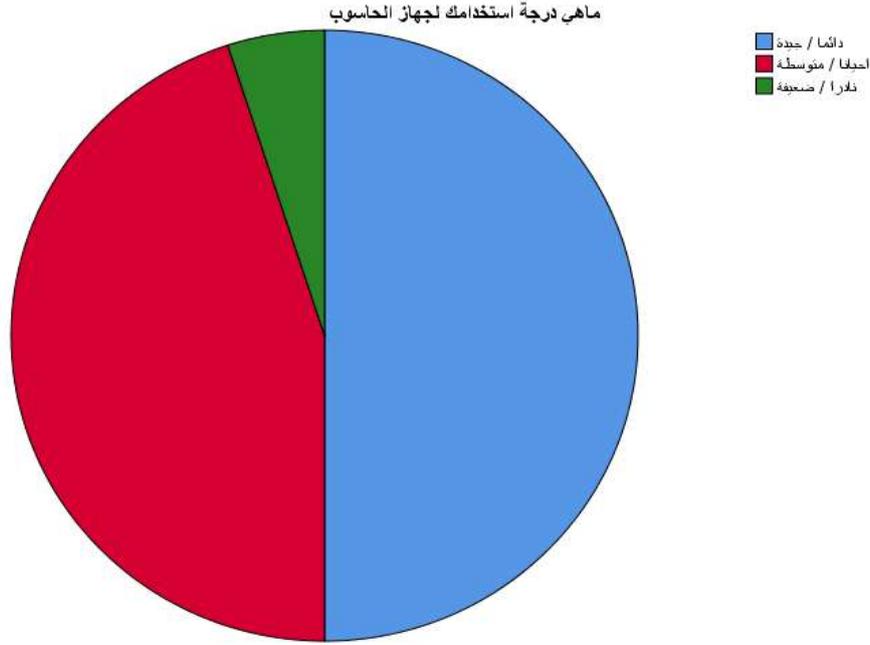
جزء من المهام (النسبة 20%): هناك 8 من أصل 40 شخصًا (أو 20%) يستخدمون جهاز الحاسوب أو الأجهزة الإلكترونية فقط لجزء من مهامهم في مكان العمل. هؤلاء الأفراد يمكن أن يكون لديهم مهام يمكن أداؤها بشكل أفضل أو أسرع باستخدام التكنولوجيا. يُظهر هذا الجدول تفاوتًا في مدى اعتماد الأفراد على جهاز الحاسوب أو الأجهزة الإلكترونية في مكان العمل. هذا التفاوت يمكن أن يعكس اختلافات في نوع العمل أو مهام الوظيفة التي يقومون بها.

استخدام هذه المعلومات لفهم مدى تبني التكنولوجيا في بيئة العمل وكيف يمكن تحسين استخدامها أو تطويرها لزيادة الإنتاجية وتحسين أداء المهام في المكان الذي يدرسه.

جدول رقم 13 : الوصف الإحصائي للعينة حسب درجة استخدامك لجهاز الحاسوب ؟

النسبة %	التكرار	
50.0	20	دائمًا / جيدة
45.0	18	أحيانًا / متوسطة
5.0	2	نادرًا / ضعيفة
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي



الجدول أعلاه يُظهر درجة استخدام أفراد العينة لجهاز الحاسوب، ويُقسم إلى ثلاث فئات تعبر عن ترتيب تكرار استخدام الحاسوب والتقييم الذاتي له من حيث الجودة:

دائماً / جيدة (النسبة 50%): يوضح الجدول أن 20 من أصل 40 شخصاً (أو 50%) يستخدمون جهاز الحاسوب دائماً أو بشكل جيد. هؤلاء الأفراد يعتمدون بشكل كبير على الحاسوب ويرونه كوسيلة فعالة وجيدة لأداء مهامهم.

أحياناً / متوسطة (النسبة 45%): هناك 18 من أصل 40 شخصاً (أو 45%) يستخدمون جهاز الحاسوب أحياناً أو بشكل متوسط. يعني ذلك أنهم يستخدمون الحاسوب بشكل أقل تكراراً مقارنة بالفئة الأولى وقيمون أداءه بشكل متوسط.

نادراً / ضعيفة (النسبة 5%): هناك 2 من أصل 40 شخصاً (أو 5%) يستخدمون جهاز الحاسوب نادراً أو بشكل ضعيف. هؤلاء الأفراد يستخدمون الحاسوب بشكل قليل جداً وقيمون أدائه بشكل ضعيف.

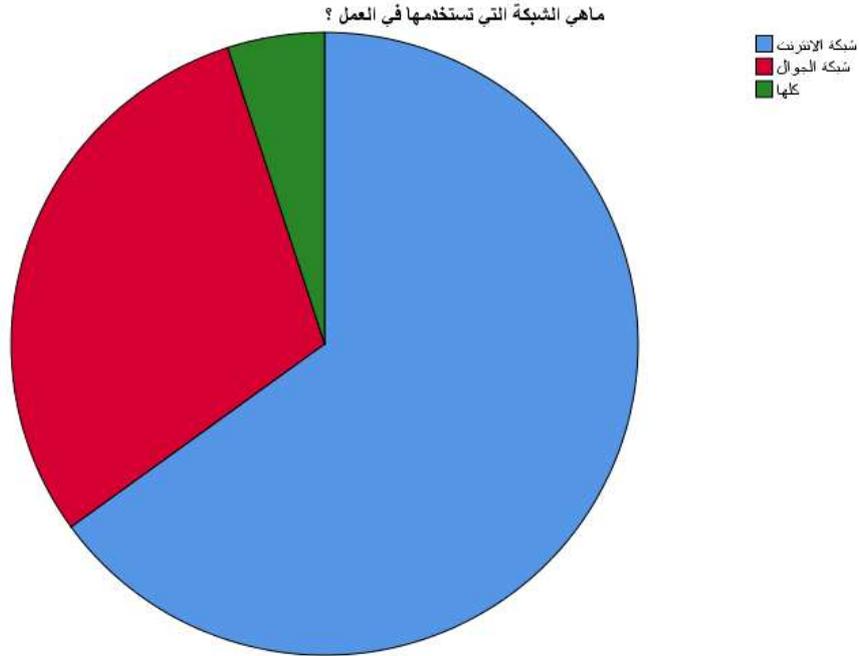
يُظهر هذا الجدول توزيع استخدام الحاسوب بين الأفراد في العينة. يمكن استخدام هذه المعلومات لفهم مدى اعتماد الأفراد على التكنولوجيا وكيف يمكن تطوير استخدام الحاسوب في مكان العمل بناءً على احتياجات الأفراد وتقييماتهم الذاتية.

الفصل التطبيقي

استخدام هذه البيانات لإجراء أبحاث حول تأثير استخدام الحاسوب على أداء المهام والتفاعل الاجتماعي في مكان العمل، وكذلك لتصميم برامج تدريبية أو تطوير سياسات تكنولوجية في المؤسسات.

جدول رقم 14 : الوصف الإحصائي للعينة حسب الشبكة التي تستخدمها في العمل ؟

النسبة %	التكرار	
65.0	26	شبكة الانترنت
30.0	12	شبكة الجوال
5.0	2	كلها
100.0	40	المجموع



الجدول أعلاه يُظهر الشبكات التي يستخدمها الأفراد في العينة في محيط عملهم، ويتضمن ثلاث فئات تعبر عن تفضيلات استخدام الشبكات: شبكة الانترنت (النسبة 65%): يظهر الجدول أن 26 من أصل 40 شخصًا (أو 65%) يستخدمون شبكة الإنترنت كوسيلة رئيسية للاتصال والعمل في مكان العمل. هذا يشير إلى أن الإنترنت تلعب دورًا مهمًا في تنفيذ مهامهم.

الفصل التطبيقي

شبكة الجوال (النسبة 30%): هناك 12 من أصل 40 شخصًا (أو 30%) يستخدمون شبكات الجوال بشكل رئيسي للعمل. هؤلاء الأفراد يعتمدون على أجهزة الجوال للوصول إلى الشبكة وأداء مهامهم.

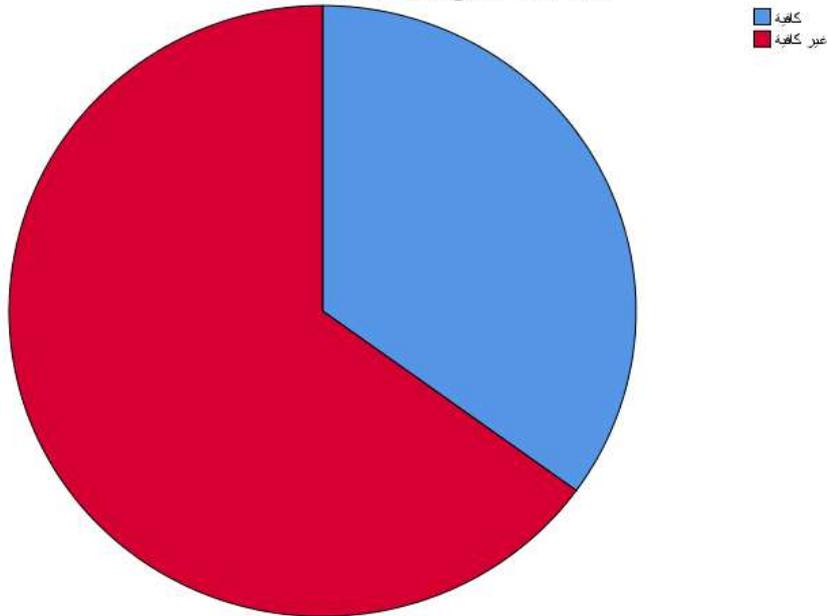
كلها (النسبة 5%): هناك 2 من أصل 40 شخصًا (أو 5%) يستخدمون كل من شبكة الإنترنت وشبكة الجوال. هؤلاء الأفراد يستخدمون مجموعة متنوعة من وسائل الاتصال.

يظهر هذا الجدول كيفية استخدام الأفراد للشبكات في مكان العمل، ويمكن استخدام هذه المعلومات لفهم مدى اعتماد الأفراد على الاتصال عبر الإنترنت وأجهزة الجوال في أداء مهامهم.

جدول رقم 15 : الوصف الإحصائي للعينة حسب كفاية نقاط الولوج الانترنت بالمكتبة ؟

النسبة %	التكرار	
35.0	14	كافية
65.0	26	غير كافية
100.0	40	المجموع

مدى كفاية نقاط الولوج الانترنت بالمكتبة ؟



الفصل التطبيقي

الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب كفاية نقاط الولوج إلى الإنترنت في المكتبة. يتم تقسيم العينة إلى فئتين بناءً على مقياس كفاية الولوج: كفاية (النسبة 35%): هناك 14 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 35%) يرون أن نقاط الولوج إلى الإنترنت في المكتبة كافية. هؤلاء الأفراد يعتقدون أن البنية التحتية الحالية تلبي احتياجاتهم بشكل جيد.

غير كافية (النسبة 65%): هناك 26 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 65%) يرون أن نقاط الولوج إلى الإنترنت في المكتبة غير كافية. هؤلاء الأفراد يشعرون بأن هناك نقصاً في البنية التحتية وأنهم يواجهون صعوبة في الوصول إلى الموارد عبر الإنترنت بشكل كافي. هذا الوصف الإحصائي يعطي فكرة واضحة عن رأي الأفراد في جودة نقاط الولوج إلى الإنترنت في المكتبة. يبدو أن أغلبية الأفراد يرون أن البنية التحتية غير كافية، وهذا يمكن أن يكون مؤشراً على الحاجة إلى تطوير وتحسين تلك البنية التحتية لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل. يمكن استخدام هذه المعلومات لاتخاذ قرارات بشأن تحسين البنية التحتية التكنولوجية في المكتبات أو توجيه الاستثمار في تحسينات أخرى لضمان توفير كفاية الوصول للمستخدمين.

جدول رقم 16 : الوصف الإحصائي للعينة حسب وسائل الاتصال التي تجيدها المستخدمة على مستوى المكتبة؟....

النسبة %	التكرار	
20.0%	8	الاجتماعات
5.0%	2	المؤتمرات
20.0%	8	المقابلات
55.0%	22	الندوات
100.0%	40	

الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب وسائل الاتصال التي تجيدها المستخدمة على مستوى المكتبة. يتم تقسيم العينة إلى أربع وسائل اتصال مختلفة:

الفصل التطبيقي

الاجتماعات (20.0%): يستخدم 8 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 20%) الاجتماعات كوسيلة للاتصال على مستوى المكتبة. هؤلاء الأفراد يعتمدون بشكل رئيسي على الاجتماعات للتفاعل والتواصل.

المؤتمرات (5.0%): هناك 2 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 5%) يستخدمون المؤتمرات كوسيلة للاتصال على مستوى المكتبة. هؤلاء الأفراد يشاركون في المؤتمرات كوسيلة للتواصل الأكاديمي أو الاحترافي.

المقابلات (20.0%): يستخدم 8 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 20%) المقابلات كوسيلة للاتصال على مستوى المكتبة. هؤلاء الأفراد يفضلون التفاعل الشخصي من خلال المقابلات للحصول على المعلومات.

الندوات (55.0%): هناك 22 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 55%) يستخدمون الندوات كوسيلة للاتصال على مستوى المكتبة. يبدو أن الندوات هي الوسيلة الرئيسية للاتصال في هذه العينة.

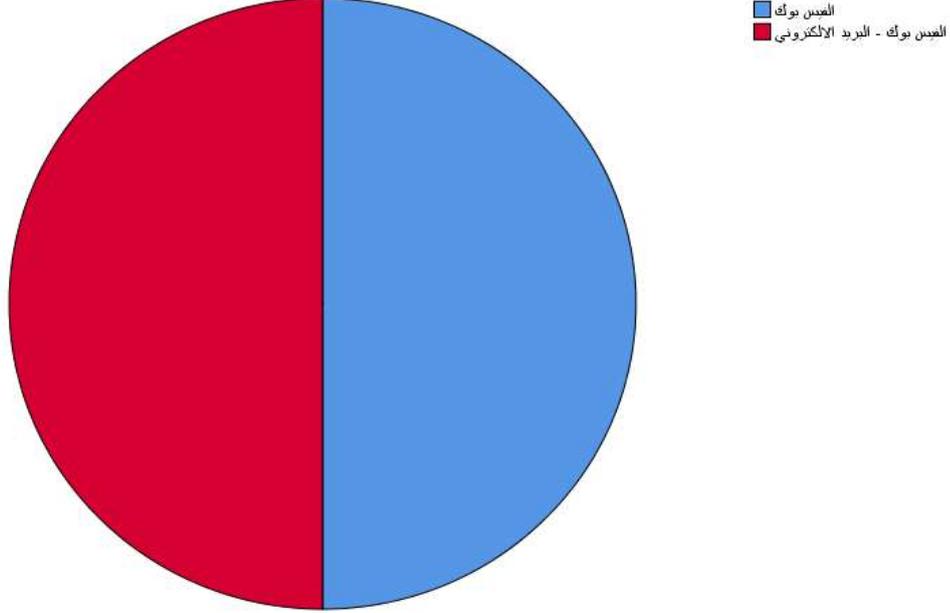
هذا الوصف الإحصائي يساعد في فهم كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال على مستوى المكتبة. يُظهر أن الندوات هي الوسيلة الرئيسية للتواصل في هذه العينة، مع وجود أقل نسبة لاستخدام المؤتمرات والمقابلات. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تنظيم الأنشطة والفعاليات في المكتبة بناءً على تفضيلات المستخدمين.

جدول رقم 17 : الوصف الإحصائي للعينة حسب تمتك مكتبتكم صفحات إلكترونية خاصة بها مثل ؟

النسبة %	التكرار	
50.0	20	الفييس بوك
50.0	20	الفييس بوك - البريد الالكتروني
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي

هل تمتلك مكتبكم صفحات إلكترونية خاصة بها مثل ؟



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب تمتلك مكتبكم صفحات إلكترونية خاصة بها على وسائل التواصل الاجتماعي. يتم تقسيم العينة إلى فئتين استناداً إلى وجود صفحات إلكترونية على موقع: Facebook

الفيس بوك (50.0%): هناك 20 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 50%) يشير إلى وجود صفحات إلكترونية خاصة بمكتبكم على Facebook. يبدو أن Facebook هو الوسيلة الرئيسية للتواصل والتفاعل مع المكتبة عبر الإنترنت.

الفيس بوك - البريد الإلكتروني (50.0%): هناك 20 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 50%) يشير إلى وجود صفحات إلكترونية خاصة بمكتبكم على Facebook بالإضافة إلى البريد الإلكتروني. هؤلاء الأفراد يستخدمون Facebook والبريد الإلكتروني كوسيلتين رئيسيتين للتواصل مع المكتبة عبر الإنترنت.

هذا الوصف الإحصائي يوفر فهماً واضحاً حول كيفية تفاعل المستخدمين مع مكتبكم على وسائل التواصل الاجتماعي. يبدو أن معظم المستخدمين يعتمدون على Facebook كوسيلة رئيسية للتواصل مع المكتبة الإلكترونية. كما يعتبر البريد الإلكتروني أحد الوسائل المهمة أيضاً. يمكن استخدام هذه المعلومات لتطوير استراتيجيات التواصل الاجتماعي والتفاعل مع المستخدمين وزيادة تواجد المكتبة عبر هذه الوسائل الإلكترونية.

جدول رقم 18 : الوصف الإحصائي للعينة حسب اهداف المكتبة في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

النسبة %	التكرار	
25.0%	30	تحقيق أهداف المكتبة
28.3%	34	ترويج خدماتها للجمهور
21.7%	26	تحقيق رضا المستفيدين
25.0%	30	تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي
100.0%	120	

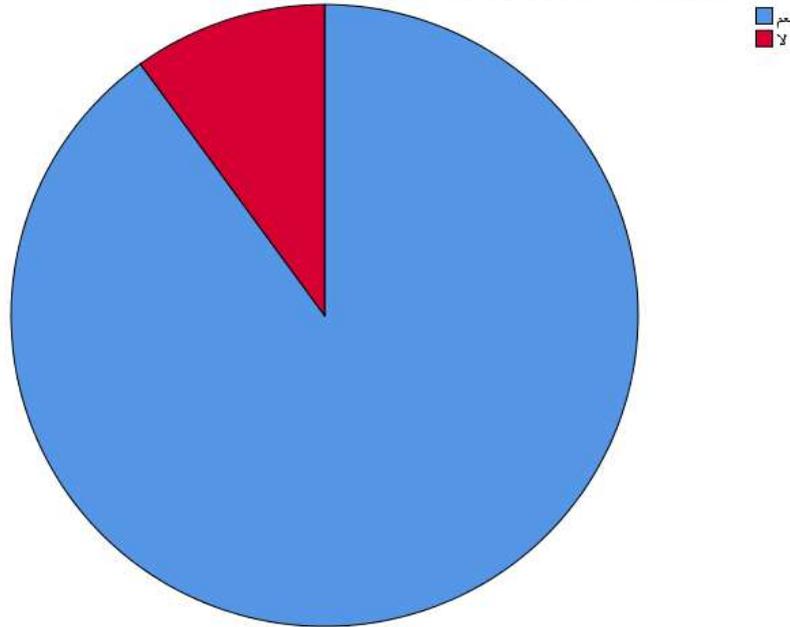
الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب الأهداف التي تسعى إليها المكتبة في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة. يتم تقسيم العينة إلى أربعة أهداف رئيسية: تحقيق أهداف المكتبة (25.0%): هناك 30 من أصل 120 شخصاً في العينة (أو 25%) يشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة تستخدم لتحقيق أهداف المكتبة الأساسية. هذه الأهداف يمكن أن تشمل توفير الوصول إلى المواد والخدمات الببليوغرافية. ترويج خدماتها للجمهور (28.3%): هناك 34 من أصل 120 شخصاً في العينة (أو 28.3%) يرون أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يستخدم لترويج خدمات المكتبة وجذب الجمهور. يمكن أن يكون ذلك عبر وسائل التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية. تحقيق رضا المستفيدين (21.7%): هناك 26 من أصل 120 شخصاً في العينة (أو 21.7%) يشير إلى أن استخدام التكنولوجيا الحديثة يستخدم لضمان رضا المستفيدين من خدمات المكتبة. يمكن أن يشمل ذلك تقديم خدمات أكثر فعالية وتفاعلية. تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي (25.0%): هناك 30 من أصل 120 شخصاً في العينة (أو 25%) يشير إلى أن التكنولوجيا الحديثة تستخدم لتطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي. يمكن أن يكون ذلك من خلال توفير قواعد بيانات ومصادر إلكترونية للباحثين. هذا الوصف الإحصائي يوفر رؤية حول كيفية استخدام المكتبة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة لتحقيق أهداف متنوعة. يظهر أن الترويج للخدمات وتحقيق رضا المستفيدين من بين

الأهداف الرئيسية. يمكن استخدام هذه المعلومات لتوجيه استراتيجيات تطوير التكنولوجيا في المكتبة وضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

جدول رقم 19 : الوصف الإحصائي للعينة حسب ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المكتبة ؟

النسبة %	التكرار	
90.0	36	نعم
10.0	4	لا
100.0	40	المجموع

في رأيك هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المكتبة ؟



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب مدى تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على تحسين خدمات المكتبة. يتم تقسيم العينة إلى فئتين بناءً على هذا التأثير: نعم (90.0%): هناك 36 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 90.0%) يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة ساهمت في تحسين خدمات المكتبة. هؤلاء الأفراد يشعرون بأن استخدام التكنولوجيا أدى إلى تطوير وتحسين الخدمات المقدمة من قبل المكتبة. لا (10.0%): هناك 4 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 10.0%) يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لم تساهم بشكل كبير في تحسين خدمات المكتبة. هؤلاء الأفراد يشكون في الفائدة الحقيقية للتكنولوجيا في تحسين تجربة المستخدمين.

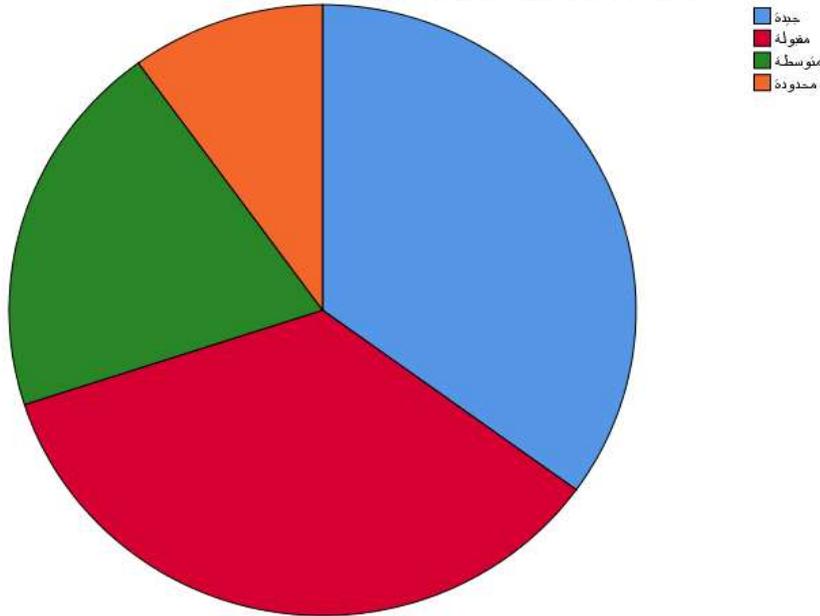
الفصل التطبيقي

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها تأثير إيجابي على تحسين خدمات المكتبة. ومع ذلك، يجب أن نلاحظ وجود أقلية صغيرة تشكك في هذا التأثير. يمكن استخدام هذه المعلومات لتقوية وتطوير استراتيجيات استخدام التكنولوجيا في المكتبة وضمان استفادة أكبر من خلال تحسين خدماتها.

جدول رقم 20 : الوصف الإحصائي للعينة حسب القدرة المعتمدة للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال والاعلام

النسبة %	التكرار	
35.0	14	جيدة
35.0	14	مقبولة
20.0	8	متوسطة
10.0	4	محدودة
100.0	40	المجموع

هل تمتلك القدرة المعتمدة للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال والاعلام



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب القدرة المعتمدة للتعامل مع تكنولوجيا الاتصال والاعلام. يتم تقسيم العينة إلى أربع فئات استنادًا إلى هذه القدرة:

جيدة (35.0%): هناك 14 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 35.0%) يرون أن لديهم قدرة جيدة على التعامل مع تكنولوجيات الاتصال والإعلام. هؤلاء الأفراد يمتلكون مهارات عالية في هذا المجال ويشعرون بالثقة في استخدام التكنولوجيا.

مقبولة (35.0%): هناك 14 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 35.0%) يشعرون بأن لديهم مهارات مقبولة في التعامل مع تكنولوجيات الاتصال والإعلام. هؤلاء الأفراد يمكن أن يستخدموا التكنولوجيا بشكل محدود دون صعوبة كبيرة.

متوسطة (20.0%): هناك 8 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 20.0%) يمتلكون مهارات متوسطة في التعامل مع تكنولوجيات الاتصال والإعلام. هؤلاء الأفراد قد يحتاجون إلى دعم إضافي أو تدريب لزيادة مستوى مهاراتهم.

محدودة (10.0%): هناك 4 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 10.0%) يشعرون بأن لديهم مهارات محدودة في التعامل مع تكنولوجيات الاتصال والإعلام. هؤلاء الأفراد يمكن أن يواجهوا صعوبة كبيرة في استخدام التكنولوجيا.

هذا الوصف الإحصائي يوضح توزيع القدرات على التعامل مع تكنولوجيات الاتصال والإعلام في العينة. يبدو أن نصف العينة (70.0%) يمتلكون مهارات جيدة أو مقبولة في هذا المجال، بينما تكون مهارات البقية (30.0%) متوسطة أو محدودة. يمكن استخدام هذه المعلومات لتصميم برامج تدريب أو دعم لتعزيز مهارات التكنولوجيا للأفراد ذوي القدرات المتوسطة أو المحدودة وضمان تواصل الجميع بفعالية مع التكنولوجيا في سياق المكتبة أو المؤسسة.

المحور الثالث : استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات بالمكتبة العمومية للمطالعة

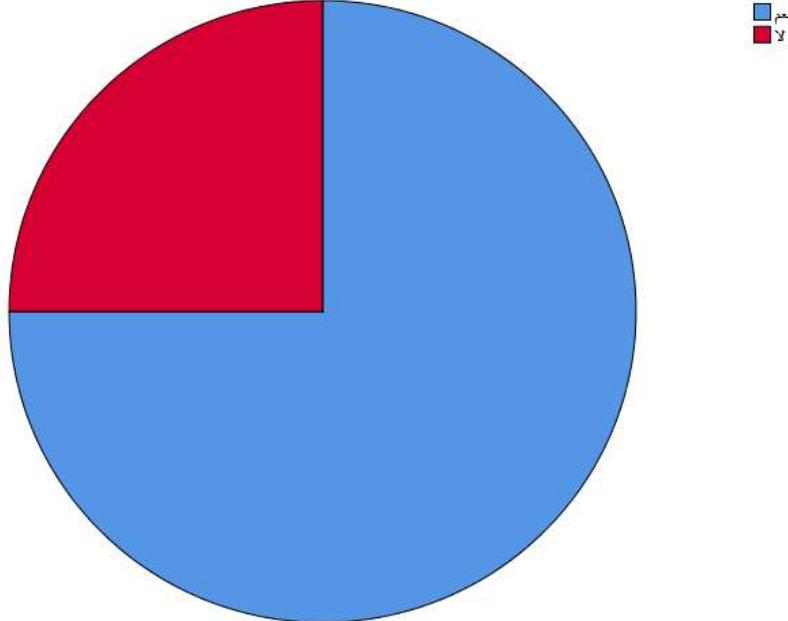
جدول رقم 21 : الوصف الإحصائي للعينة حسب امتلاك المكتبة صفحة في الفيس بوك

التكرار	النسبة %	
40	100.0	نعم

جدول رقم 22 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي أعطت القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في انجاز مهامك؟

التكرار	النسبة %	
30	75.0	نعم
10	25.0	لا
40	100.0	المجموع

هل مواقع التواصل الاجتماعي أعطت القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في انجاز مهامك



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب مواقع التواصل الاجتماعي التي أعطت القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في أداء المهام. يتم تقسيم العينة إلى فئتين استناداً إلى هذه القدرة:

الفصل التطبيقي

نعم (75.0%): هناك 30 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 75.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد أعطتهم القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في أداء المهام. هؤلاء الأفراد يشعرون بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي ساهم في تحسين أدائهم في المهام المختلفة.

لا (25.0%): هناك 10 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 25.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي لم تعطهم القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في أداء المهام بشكل كبير. هؤلاء الأفراد يمكن أن يعتمدوا على وسائل أخرى لأداء المهام. هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي لديها تأثير إيجابي على الأداء في أداء المهام. ومع ذلك، هناك أيضًا نسبة من الأفراد يرون أنهم لا يعتمدون بشكل كبير على مواقع التواصل الاجتماعي في أداء المهام. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين استراتيجيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في الأداء العام للمهام وتقديم الدعم اللازم للأفراد الذين يحتاجون إليه.

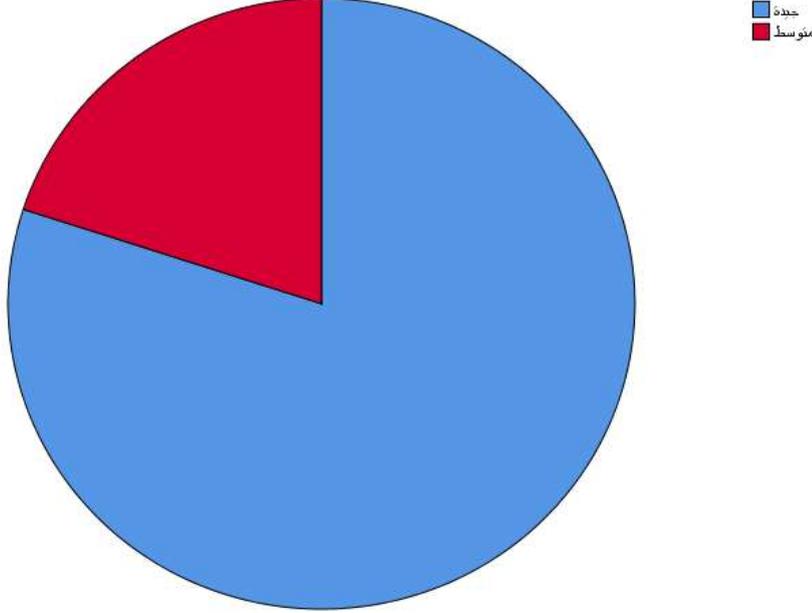
جدول رقم 23 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مدى فعالية تأثير استخدامك مواقع

التواصل الاجتماعي على أدائك الوظيفي في المكتبة

النسبة %	التكرار	
60.0	24	جيدة
15.0	6	متوسط
75.0	30	المجموع
25.0	10	لا اجابة
100.0	40	

الفصل التطبيقي

إذا نعلم ما مدى فعالية تأثير استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي على أدائك الوظيفي في



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب مدى فعالية تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على أدائك الوظيفي في المكتبة. يتم تقسيم العينة إلى فئات استنادًا إلى هذا التأثير:

جيدة (60.0%): هناك 24 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 60.0%) يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد كان له تأثير جيد على أدائهم الوظيفي في المكتبة. هؤلاء الأفراد يشعرون بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهم بشكل كبير في تحسين أدائهم.

متوسط (15.0%): هناك 6 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 15.0%) يرون أن تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على أدائهم الوظيفي كان متوسطًا. هؤلاء الأفراد يشعرون بأن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي له تأثير محدود على أدائهم. لا إجابة (25.0%): هناك 10 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 25.0%) لم يقدموا إجابة حول تأثير استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على أدائهم الوظيفي. قد يشير ذلك إلى عدم وجود رأي واضح في هذا السياق.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد كان له تأثير جيد على أدائهم الوظيفي في المكتبة. ومع ذلك، هناك أقلية صغيرة تشير إلى أن تأثيرها كان متوسطًا. بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض

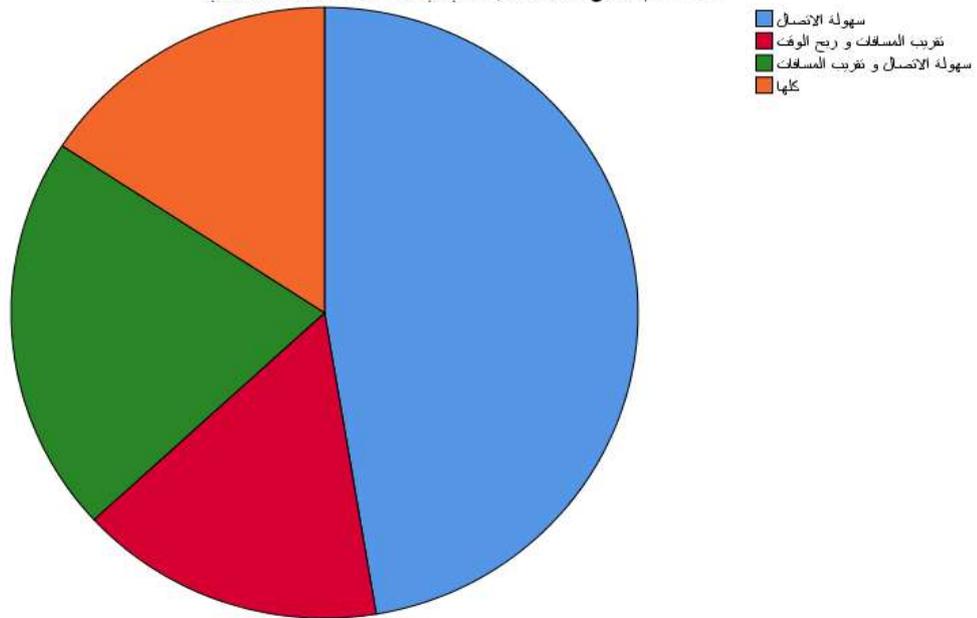
الفصل التطبيقي

الأفراد الذين لم يقدموا إجابة حول هذا التأثير، والذين قد يكونون غير متأكدين من الدور الفعلي لمواقع التواصل الاجتماعي في أدائهم

جدول رقم 24 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتك أثناء أداءك الوظيفي ؟

النسبة %	التكرار	
45.0	8	سهولة الاتصال
15.0	6	تقريب المسافات وريح الوقت
20.0	8	سهولة الاتصال وتقريب المسافات
15.0	6	كلها
95.0	38	المجموع
5.0	2	لا اجابة
100.0	40	

كيف تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتك أثناء أداءك الوظيفي



الفصل التطبيقي

الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعيينة حسب مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتك أثناء أداء وظيفتك. يتم تقسيم العينة إلى خمس فئات استنادًا إلى هذه المساهمة:

سهولة الاتصال (45.0%): هناك 18 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 45.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي سهلة الاتصال وقد ساعدتهم أثناء أداء وظيفتهم. هؤلاء الأفراد يجدون أن مواقع التواصل تساعدهم على التواصل بسهولة مع الآخرين.

تقريب المسافات وريح الوقت (15.0%): هناك 6 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 15.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تساعد في تقريب المسافات وتوفير الوقت خلال أداء وظائفهم. هؤلاء الأفراد يستخدمون التكنولوجيا لتحقيق كفاءة أفضل في العمل.

سهولة الاتصال وتقريب المسافات (20.0%): هناك 8 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 20.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تجمع بين سهولة الاتصال وتقريب المسافات، مما يساهم في تحسين أدائهم.

كلها (15.0%): هناك 6 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 15.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي تجمع بين هذه الجوانب المذكورة أعلاه.

لا إجابة (5.0%): هناك 2 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 5.0%) لم يقدموا إجابة حول مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتهم أثناء أداء وظائفهم.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي لديها تأثير إيجابي على أداء معظم الأفراد في العينة أثناء أداء وظائفهم. تعتمد فائدة هذه المواقع على السياق واحتياجات الأفراد، حيث تتنوع مساهمتها من سهولة الاتصال إلى تقريب المسافات وتوفير الوقت.

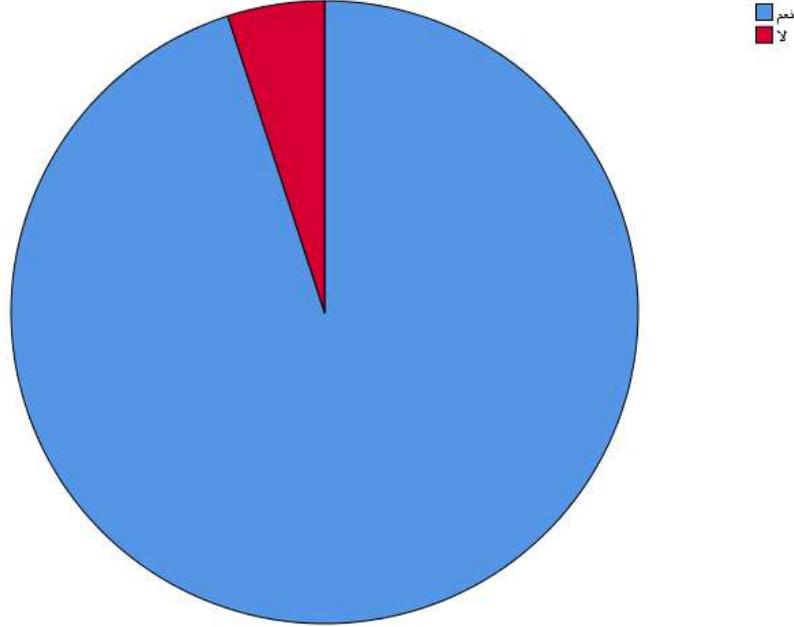
جدول رقم 25 : الوصف الإحصائي للعيينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة في إنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات بأساليب متطورة

النسبة %	التكرار	
95.0	38	نعم

الفصل التطبيقي

لا	2	5.0
المجموع	40	100.0

هل ساعد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة في إنجاز المهام الإدارية و تقديم الخدمات بأساليب متطورة



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعيينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة لإنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات بأساليب متطورة. يتم تقسيم العينة إلى فئتين استناداً إلى هذا الاستخدام:

نعم (95.0%): هناك 38 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 95.0%) يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة لإنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات بأساليب متطورة. هؤلاء الأفراد يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يساعدهم في تحسين كفاءتهم في العمل وتطوير الخدمات.

لا (5.0%): هناك 2 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 5.0%) لا يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة لهذا الغرض. هؤلاء الأفراد قد يعتمدون على وسائل أخرى في أداء مهامهم الإدارية.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة يلعب دوراً مهماً في تحسين أدائهم الإداري وتقديم الخدمات بأساليب متطورة. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة تختار عدم استخدام مواقع التواصل

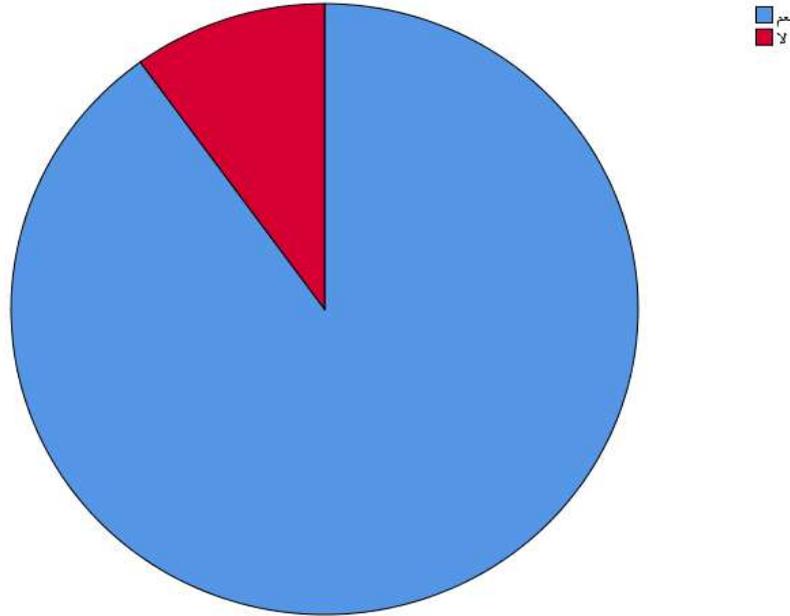
الفصل التطبيقي

الاجتماعي لهذا الغرض، وهذا قد يكون بسبب تفضيلهم لوسائل أخرى أو عدم توفر البنية التحتية اللازمة.

جدول رقم 26 : الوصف الإحصائي للعينة حسب مساهمة هذه مواقع التواصل الاجتماعي على إحداث توافق بين أهدافها وأهداف موظفيها ؟

النسبة %	التكرار	
90.0	36	نعم
10.0	4	لا
100.0	40	المجموع

هل ساهمت هذه مواقع التواصل الاجتماعي على إحداث توافق بين أهدافها وأهداف موظفيها ؟



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في إحداث توافق بين أهداف المكتبة وأهداف موظفيها. يتم تقسيم العينة إلى فئتين استناداً إلى هذه المساهمة:

نعم (90.0%): هناك 36 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 90.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت في إحداث توافق بين أهداف المكتبة وأهداف موظفيها. هؤلاء الأفراد يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهم في تحقيق أهدافهم بشكل فعال.

الفصل التطبيقي

لا (10.0%): هناك 4 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 10.0%) لا يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت في إحداث توافق بين أهداف المكتبة وأهداف موظفيها. هؤلاء الأفراد قد يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لا يلعب دورًا كبيرًا في تحقيق أهدافهم.

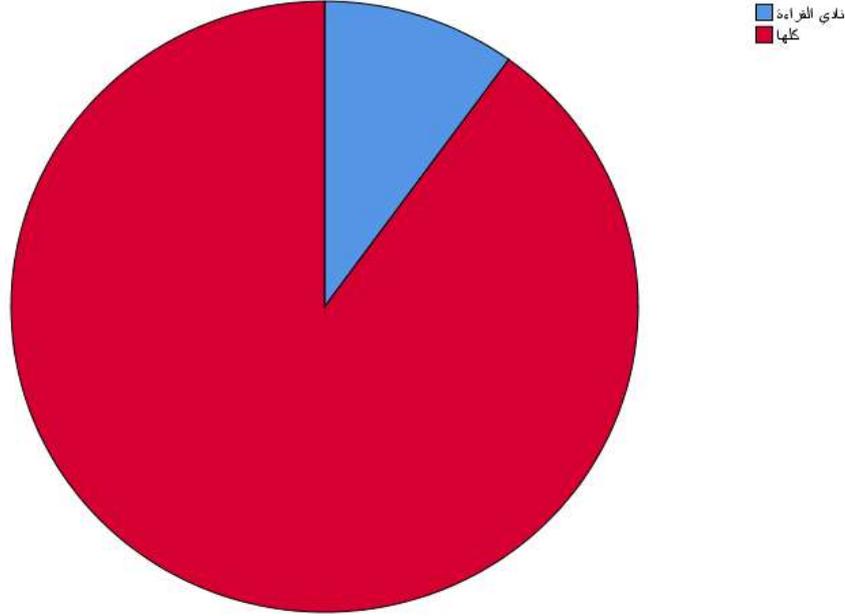
هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت في إحداث توافق بين أهداف المكتبة وأهدافهم الشخصية أو المهنية. ومع ذلك، هناك أقلية صغيرة لا ترون هذا التأثير بنفس القدر. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين استراتيجيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف المكتبة وتعزيز توافقها مع أهداف موظفيها.

جدول رقم 27 : الوصف الإحصائي للعينة حسب اعتماد المكتبة على مواقع التواصل لترويج بعض الأنشطة مثل؟

النسبة %	التكرار	
10.0	4	نادي القراءة
0	0	الأمسيات الشعرية والادبية
0	0	النشاطات المدرسية
90.0	36	كلها
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي

هل تعتمد المكتبة على مواقع التواصل لترويج بعض الأنشطة مثل



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب اعتماد المكتبة على مواقع التواصل الاجتماعي لترويج بعض الأنشطة المكتبية. يتم تقسيم العينة إلى فئتين استناداً إلى هذا الاعتماد:

نادي القراءة (10.0%): هناك 4 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 10.0%) يرون أن المكتبة تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لترويج نشاط نادي القراءة. هؤلاء الأفراد يعتقدون أن مواقع التواصل الاجتماعي تلعب دوراً مهماً في تعزيز هذا النشاط.

الكل (90.0%): هناك 36 من أصل 40 شخصاً في العينة (أو 90.0%) يرون أن المكتبة تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لترويج لكل الأنشطة المكتبية المذكورة في الجدول، بما في ذلك نادي القراءة والأمسيات الشعرية والأدبية والنشاطات المدرسية.

الأمسيات الشعرية والأدبية (0.0%): لا يوجد أي شخص في العينة يرون أن المكتبة تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لترويج الأمسيات الشعرية والأدبية.

النشاطات المدرسية (0.0%): لا يوجد أي شخص في العينة يرون أن المكتبة تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لترويج النشاطات المدرسية.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن المكتبة تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي لترويج جميع الأنشطة المكتبية المذكورة. وبالنسبة لنادي القراءة،

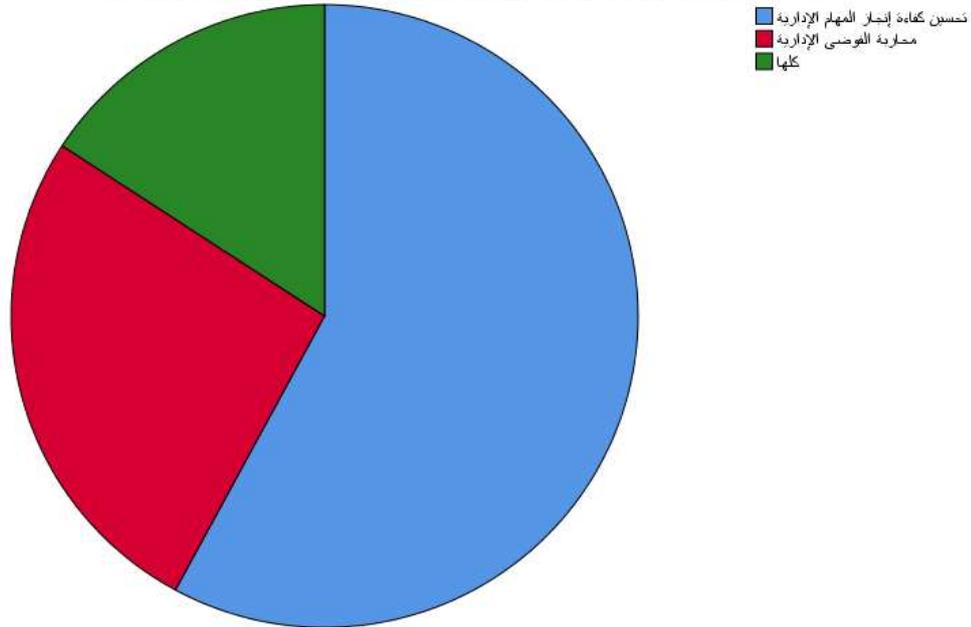
الفصل التطبيقي

يوجد عدد قليل من الأفراد يرون أنه يعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي. وبالنسبة للأُمسيات الشعرية والأدبية والنشاطات المدرسية، لا يوجد أي شخص في العينة يرون أنها تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي.

جدول رقم 28 : الوصف الإحصائي للعينة حسب ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل أدائك الإداري وتحقيق الانسجام بين الموظفين من خلال:

النسبة %	التكرار	
55.0	22	تحسين كفاءة إنجاز المهام الإدارية
25.0	10	محااربة الفوضى الإدارية
15.0	6	كلها
95.0	38	المجموع
5.0	2	لا اجابة
100.0	40	

ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل أدائك الإداري و تحقيق الانسجام بين الموظفين من خلال:



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل أدائك الإداري وتحقيق الانسجام بين الموظفين من خلال: يتم تقسيم العينة إلى فئات استنادًا إلى هذا الإسهام:

الفصل التطبيقي

تحسين كفاءة إنجاز المهام الإدارية (55.0%): هناك 22 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 55.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين كفاءتهم في إنجاز المهام الإدارية. هؤلاء الأفراد يعتقدون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يسهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الإدارية بشكل أفضل.

محاورة الفوضى الإدارية (25.0%): هناك 10 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 25.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في محاورة الفوضى الإدارية وتحقيق الانسجام بين الموظفين. هؤلاء الأفراد يعتقدون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي يمكن أن يسهم في تنظيم وتنسيق الأنشطة الإدارية.

الكل (15.0%): هناك 6 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 15.0%) يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي ساهمت في تحسين كفاءة إنجاز المهام الإدارية ومحاورة الفوضى الإدارية وتحقيق الانسجام بين الموظفين.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت في تحسين كفاءة إنجاز المهام الإدارية ومحاورة الفوضى الإدارية. ومع ذلك، هناك بعض الأفراد الذين يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دور محدود في هذا السياق. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين استراتيجيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق الأهداف الإدارية وتعزيز التواصل والانسجام بين الموظفين.

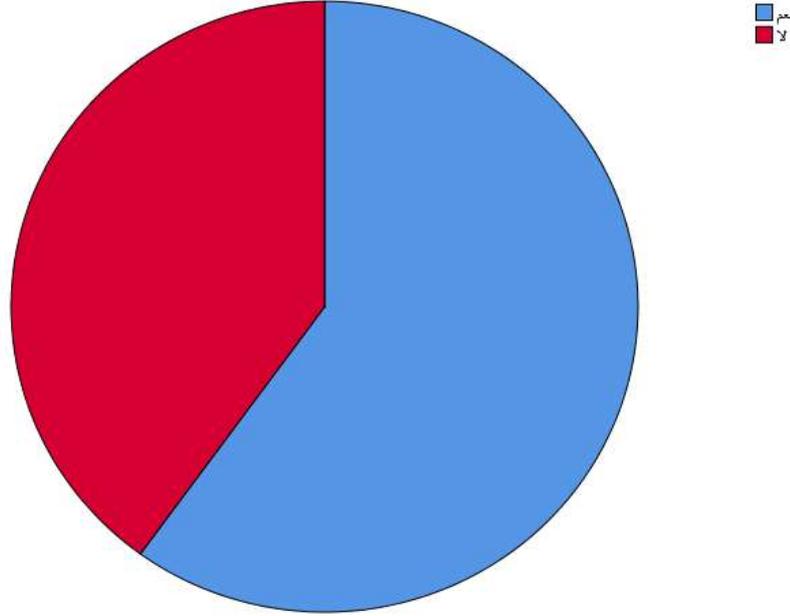
جدول رقم 29 : الوصف الإحصائي للعينة حسب تشجيع الإدارة العمال على إبداء آرائهم

و اقتراحاتهم

النسبة %	التكرار	
60.0	24	نعم
40.0	16	لا
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي

هل تشجع الإدارة العمال على إبداء آرائهم و اقتراحاتهم؟



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب تشجيع الإدارة للعمال على إبداء آرائهم واقتراحاتهم في المكتبة. يتم تقسيم العينة إلى فئتين استنادًا إلى هذا التشجيع: نعم (60.0%): هناك 24 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 60.0%) يرون أن الإدارة تشجع العمال على إبداء آرائهم واقتراحاتهم. هؤلاء الأفراد يعتقدون أن هناك بيئة تشجيعية تساعد في تعزيز المشاركة وتعبير العمال عن آرائهم.

لا (40.0%): هناك 16 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 40.0%) يرون أن الإدارة لا تشجع العمال على إبداء آرائهم واقتراحاتهم. هؤلاء الأفراد يعتقدون أن هناك عوامل تقييدية تمنع التعبير عن الآراء والاقتراحات بحرية.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن هناك نسبة أكبر من الأفراد في العينة يرون أن الإدارة تشجع العمال على إبداء آرائهم واقتراحاتهم. ومع ذلك، هناك أيضًا نسبة من الأفراد يرون أن الإدارة لا تشجع بشكل كبير على ذلك. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين سياسات التواصل والمشاركة في المكتبة وتعزيز التفاعل بين العمال والإدارة.

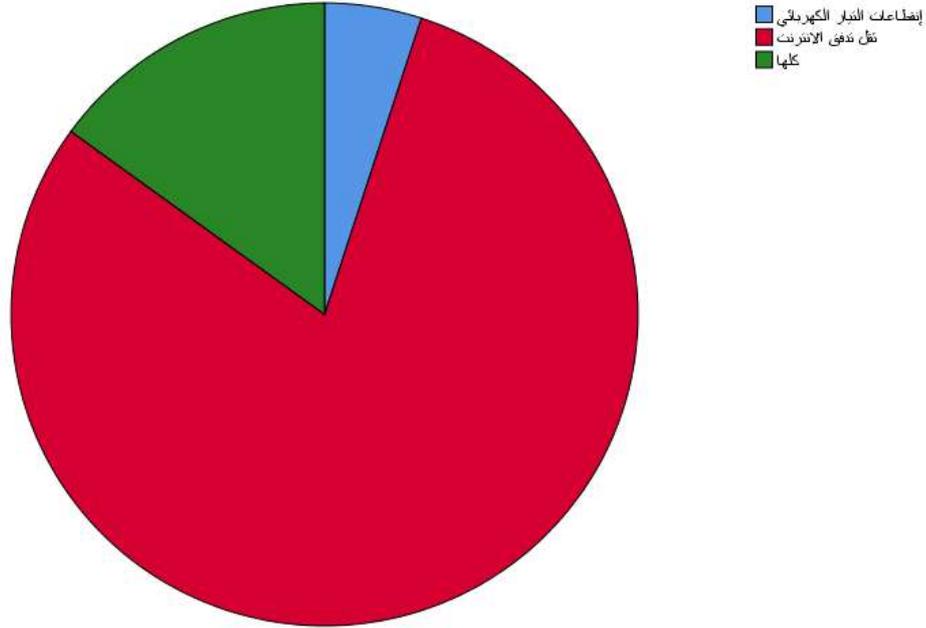
جدول رقم 30 : الوصف الإحصائي للعينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة أدى الى :

النسبة %	التكرار
----------	---------

الفصل التطبيقي

75.0	30	زيادة العمل وارتقاء الأداء
10.0	4	نقص العمل و تراجع الأداء الوظيفي
5.0	2	كلها
90.0	36	المجموع
10.0	4	لا اجابة
100.0	40	

ما هي أكثر المشاكل و العراقيل التي واجهتها في استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة بشكل عام



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعيينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة وتأثيرها على العمل والأداء الوظيفي. يتم تقسيم العينة إلى عدة فئات استنادًا إلى هذا التأثير:

زيادة العمل وارتقاء الأداء (75.0%): هناك 30 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 75.0%) يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة أدى إلى زيادة العمل وارتقاء الأداء الوظيفي. هؤلاء الأفراد يرون أن هذه المواقع تساهم في تعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف بشكل أفضل.

نقص العمل وتراجع الأداء الوظيفي (10.0%): هناك 4 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 10.0%) يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة أدى إلى نقص

الفصل التطبيقي

العمل وتراجع الأداء الوظيفي. هؤلاء الأفراد يرون أن هذه المواقع قد تؤثر بشكل سلبي على العمل والأداء.

الكل (5.0%): هناك 2 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 5.0%) يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة قد أدى إلى كليهما، وهذا يشير إلى رؤيتين متضادتين حيال تأثير هذه المواقع.

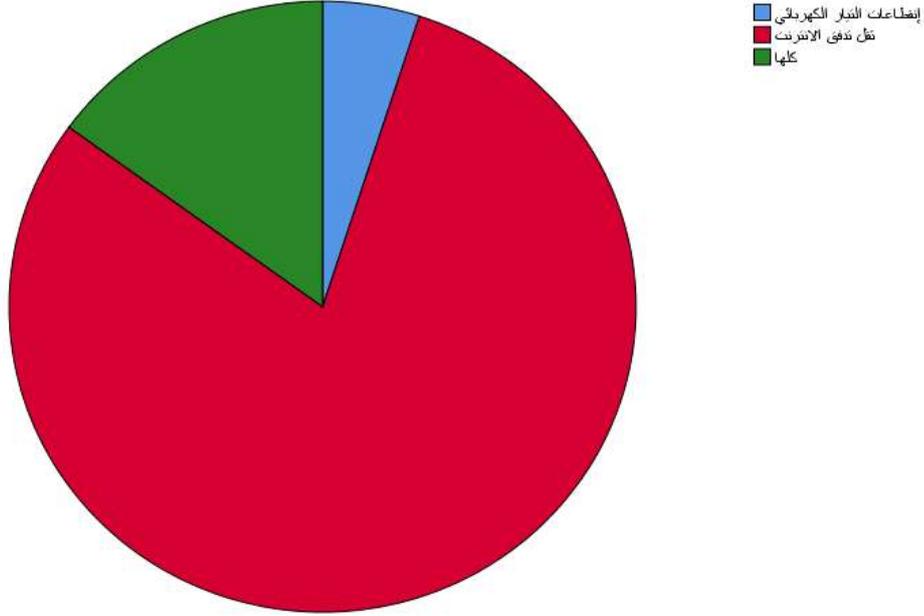
هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة قد أدى إلى زيادة العمل وارتقاء الأداء الوظيفي. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة ترى أن هذا الاستخدام أدى إلى نقص العمل وتراجع الأداء. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة وتحقيق أقصى استفادة منها في تعزيز الأداء والإنتاجية.

جدول رقم 31 : الوصف الإحصائي للعينة حسب أكثر المشاكل والعراقيل التي واجهتها في استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة بشكل عام ؟

النسبة %	التكرار	
5.0	2	إنقطاعات الكهرباء
80.0	32	ثقل تدفق الانترنت
15.0	6	كلها
100.0	40	المجموع

الفصل التطبيقي

ما هي أكثر المشاكل و العراقيل التي واجهتها في استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة بشكل عام



الجدول أعلاه يعكس الوصف الإحصائي للعينة حسب أكثر المشاكل والعراقيل التي واجهتها في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة بشكل عام. يتم تقسيم العينة إلى عدة فئات استنادًا إلى هذه المشاكل:

إنقطاعات التيار الكهربائي (5.0%): هناك 2 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 5.0%) يرون أن إنقطاعات التيار الكهربائي كانت من بين المشاكل التي واجهوها أثناء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة. هذه المشكلة تمثل تحديًا تقنيًا يمكن أن يؤثر على الوصول إلى الإنترنت واستخدام المواقع.

تقل تدفق الإنترنت (80.0%): هناك 32 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 80.0%) يرون أن تقل تدفق الإنترنت كان من بين المشاكل التي واجهوها. هذا يشير إلى أن تأخر تحميل الصفحات وبطء الاتصال بالإنترنت كانا تحديًا رئيسيًا أثناء استخدام مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة.

الكل (15.0%): هناك 6 من أصل 40 شخصًا في العينة (أو 15.0%) يرون أن كليهما، وهذا يشير إلى أن بعض الأفراد قد واجهوا مشاكل متعددة أثناء استخدامهم للتكنولوجيا.

هذا الوصف الإحصائي يشير إلى أن تقل تدفق الإنترنت كان المشكلة الرئيسية التي واجهها معظم الأفراد في العينة أثناء استخدامهم لمواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة. ومع ذلك، كانت هناك أيضًا بعض المشاكل الأخرى مثل إنقطاعات التيار الكهربائي والتي أثرت على

تجربة الاستخدام. هذه المعلومات يمكن استخدامها لتحسين جودة الاتصال بالإنترنت وضمان سهولة وسلاسة استخدام التكنولوجيا في المستقبل.

نتائج الدراسة

لقد توصلت دراستنا إلى جملة من النتائج بعد تفريغ البيانات وتحليلها، حيث ارتأت مجموعة الدراسة تقسيمها إلى نتائج عامة للدراسة احصائيات، وأخرى متعلقة بالدراسات على ضوء الدراسة النظرية .

أن الأغلبية العظمى من الموظفين مشتركون في مواقع التواصل والتي بلغت نسبته 85% .
أغلبية الموظفين يحقق لهم الفيسبوك ومواقع التواصل دائما إشباعا في البحث وذلك بنسبة قدرت ب 75 %

مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات و الفرضيات :

بناء على الإطار المفاهيمي والمنهجي للدراسة وانطلاقا من النتائج المتحصل عليها استنتجنا جملة من النتائج في ضوء التساؤلات تمت صياغتها على النحو التالي :

النتائج المتعلقة بالمحور الثاني: امكانية استخدام المكتبة العمومية للمطالعة تكنولوجيا وسائل الاتصال توصلنا إلى ما يلي :

من خلال الاحصائيات التالية:

وجد أن أغلبية الموظفين يستخدمون موقع التواصل بصفة دائمة وهذا بنسبة 92 %
وجد أن أغلبية الموظفين مشتركين في موقع التواصل الاجتماعي وذلك بنسبة 83%
وجد أن أغلبية الموظفين يستخدمون الشبكات لتصفح التواصل وهذا بنسبة 53.57 %
وجد أن أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى صفحة المكتبة وذلك بنسبة 77% وعدم المنضمين إلى هذه المجموعات بنسبة 23 %.

بناء على استجابة الموظفين لأسئلة المحور :

- فهم أنماط استخدام وسائل الاتصال بين الأفراد والتعمق في الأبحاث المتعلقة بكيفية تأثير هذه الاختيارات على تواصل المجتمع وتطور وسائل الإعلام والاتصال.
- استخدام هذه البيانات لفهم مدى تبني التكنولوجيا في بيئة العمل وكيف يمكن تحسين استخدامها أو تطويرها لزيادة الإنتاجية وتحسين أداء المهام في المكان الذي يدرسه.

- أبحاث حول تأثير استخدام الحاسوب على أداء المهام والتفاعل الاجتماعي في مكان العمل، وكذلك لتصميم برامج تدريبية أو تطوير سياسات تكنولوجية في المؤسسات.
 - كيفية استخدام الأفراد للشبكات في مكان العمل، ويمكن استخدام هذه المعلومات لفهم مدى اعتماد الأفراد على الاتصال عبر الإنترنت وأجهزة الجوال في أداء مهامهم.
 - ان فهم كيفية استخدام الأفراد لوسائل الاتصال على مستوى المكتبة. يُظهر أن الندوات هي الوسيلة الرئيسية للتواصل في هذه العينة، مع وجود أقل نسبة لاستخدام المؤتمرات والمقابلات. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين تنظيم الأنشطة والفعاليات في المكتبة بناءً على تفضيلات المستخدمين.
 - إن الترويج للخدمات وتحقيق رضا المستفيدين من بين الأهداف الرئيسية. يمكن استخدام هذه المعلومات لتوجيه استراتيجيات تطوير التكنولوجيا في المكتبة وضمان تحقيق الأهداف المرجوة.
 - تصميم برامج تدريب أو دعم لتعزيز مهارات التكنولوجيا للأفراد ذوي القدرات المتوسطة أو المحدودة وضمان تواصل الجميع بفعالية مع التكنولوجيا في سياق المكتبة أو المؤسسة.
 - أن مواقع التواصل الاجتماعي لديها تأثير إيجابي على أداء معظم الأفراد في العينة أثناء أداء وظائفهم. تعتمد فائدة هذه المواقع على السياق واحتياجات الأفراد، حيث تتنوع مساهمتها من سهولة الاتصال إلى تقريب المسافات وتوفير الوقت.
- من خلال النتائج التالية نستنتج صحة الفرضية الأولى ومنه نستخلص إمكانية استخدام المكتبة العمومية للمطالعة تكنولوجية ووسائل الاتصال.

النتائج المتعلقة بالمحور الثالث: توصلنا إلى ما يلي

من الأسباب الرئيسية التي تدفع الموظفين لتصفح الفيسبوك في البحث في المكتبة عن الكتب والرسائل العلمية بنسبة 93% من الأسباب التي تدفع الموظفين إلى الاعتماد على الفيسبوك للاداء الوظيفي. فتح نقاشات مع الموظفين بنسبة 83% طبق النتائج الجدول رقم 30% تبين لنا أن الفيسبوك يساهم في الوظيفة بنسبة 66.66%

بناء على استجابة الموظفين لأسئلة المحور :

- أن مواقع التواصل الاجتماعي لديها تأثير إيجابي على أداء معظم الأفراد في العينة أثناء أداء وظائفهم. تعتمد فائدة هذه المواقع على السياق واحتياجات الأفراد، حيث تتنوع مساهمتها من سهولة الاتصال إلى تقريب المسافات وتوفير الوقت.
 - يشير إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن مواقع التواصل الاجتماعي قد ساهمت في إحداث توافق بين أهداف المكتبة وأهدافهم الشخصية أو المهنية. ومع ذلك، هناك أقلية صغيرة لا ترون هذا التأثير بنفس القدر. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين استراتيجيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق أهداف المكتبة وتعزيز توافقها مع أهداف موظفيها.
 - أفراد العينة يعتمدون على مواقع التواصل الاجتماعي. في أمسيات الشعرية والأدبية والنشاطات المدرسية
 - استخدام هذه المعلومات لتحسين استراتيجيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق الأهداف الإدارية وتعزيز التواصل والانسجام بين الموظفين.
 - تشير الدراسة إلى أن غالبية الأفراد في العينة يرون أن استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة قد أدى إلى زيادة العمل وارتقاء الأداء الوظيفي. ومع ذلك، هناك نسبة صغيرة ترى أن هذا الاستخدام أدى إلى نقص العمل وتراجع الأداء. يمكن استخدام هذه المعلومات لتحسين استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة وتحقيق أقصى استفادة منها في تعزيز الأداء والإنتاجية.
 - هناك أيضًا بعض المشاكل الأخرى مثل إنقطاعات التيار الكهربائي والتي أثرت على تجربة الاستخدام. هذه المعلومات يمكن استخدامها لتحسين جودة الاتصال بالإنترنت وضمان سهولة وسلاسة استخدام التكنولوجيا في المستقبل.
- من خلال النتائج السابقة نستنتج صحة الفرضية الثانية الاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات بالمكتبة العمومية للمطالعة.

خاتمة

تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي والاتصال الإلكتروني من أهم الأدوات التي تستخدمها الهيئات العمومية في العصر الحديث لتحقيق أهدافها وتقديم خدماتها بشكل أفضل. قدمت هذه الدراسة مسحية نظرة شاملة على واقع الاتصال الإلكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لدى الهيئات العمومية في ولاية الجلفة، من خلال استقصاء عينة من موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد. من خلال الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها، و من مختلف المتغيرات المتعلقة بتحليل الموضوع تمكنا من تكوين فكرة عنه والإجابة عن الإشكالية الرئيسية، حيث اتضح لنا بشكل عملي الدور الكبير الذي يلعبه ترويج الخدمات المكتبية عبر شبكات التواصل الاجتماعي. وجدنا أنها اعتمدت على عملية الترويج الإلكتروني كأسلوب فعال في زيادة نسبة اقبال المستفيدين .

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج واستنتاجات تعكس واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والاتصال الإلكتروني في الهيئات العمومية بولاية الجلفة:

استخدام واسع: تبين أن معظم موظفي المكتبة الرئيسية يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني بشكل يومي في أداء مهامهم الإدارية والتواصل مع الجمهور.

زيادة الفعالية: أظهرت النتائج أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي والاتصال الإلكتروني قد أسهم بشكل كبير في تحسين خدمات المكتبة وزيادة فعاليتها في التواصل مع الجمهور وتلبية احتياجاتهم.

تحديات التأمين والأمان: كان هناك اهتمام بتعزيز التأمين والأمان على البيانات والمعلومات المرسلة عبر وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني، حيث يتعين على الهيئات العمومية اتخاذ تدابير لحماية المعلومات وضمان سرية البيانات.

اقتراحات :

بعد اجراء الدراسة الميدانية وتحليل نتائج الاستمارة واستخلاص النتائج العامة التي توصلنا إليها باستخدام الأساليب العلمية والإحصائية المناسبة، توصلت الدراسة إلى أن

المستفيدين منقسمين في دوافع الإقبال والتعرض لموقع التواصل الاجتماعي، فمنهم من يقبل أكثر على المجال المعرفي ومنهم من يقبل على المجال النفسي أما التوصيات العامة التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة يمكن إدراجها على النحو التالي :

- الاستفادة الفعالة من الشبكات الاجتماعية في التواصل مع جمهور المستفيدين من أجل التعرف على احتياجاتهم المحتملة والفعالية من المكتبة.
- العمل على تشجيع المكتبيين والاختصاصيين المعلومات لاستخدام تطبيقات الويب 0.2 و خصوصا الشبكات .
- العمل على نشر ثقافة الويب 0.2 و توعية العاملين والموظفين وتأهيلهم بأساليب مختلفة .
- تشجيع وتوعية الموظفين بدور موقع التواصل الاجتماعي في اثناء البحوث العلمية وتحسين جودته والتفتح على مختلف العلوم من العربية والأجنبية من خلال الاشتراك عبر مواقعهم على الفيسبوك مثلا.
- ضرورة التوعية المستمرة في قطاع يف قطاع المكتبات والمعلومات بتطوير ومتابعة كل ما هو جديد من تطورات تقنية من شأنها ان ترفع من مستوى الخدمة المقدمة .
- ضرورة قيام مسؤولي المكتبات ببحث المستفيدين على استخدام تطبيقات الويب 0.2 خلال المقررات والتفاعل معها.

المراجع والمصادر

الكتب

- أمال حفناوي سايحي الخامسة، التسويق الالكتروني للخدمات، د ط، دار اليازوردي للنشر، عمان، 2022،
- جمال بدير، المدخل لدراسة علم المكتبات ومراكز المعلومات، ط 1، دار حامد للنش والتوزيع، عمان، 2008،
- حسن الحداد، فيصل عبد الله. خدمات المكتبات السعودية: دراسة تطبيقية للجودة الشاملة. الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، 2003،
- حسن، سعيد أحمد. المكتبات وأثرها الثقافي، الاجتماعي، التعليمي. القاهرة: دار الفكر العربي، 1991
- خالد غسان يوسف المقدادي، ثورة الشبكات الاجتماعية، ط1، دار النفائس للنشر والتوزيع الاردن، 2013
- سعد سلمان المستهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2019
- سعيد احمد حسن، المكتبة العامة والوعي الثقافي، ط2، مؤسسة الرسالة للنشر، الاسكندرية، 1985
- السعيد مبروك ابراهيم، الاتصال الاداري، ط1، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2013
- السعيد مبروك ابراهيم، التعايش الثقافي وتحديات العصر، ط1، مكتبة الوفاء القانونية، 2015
- صباح حميد علي وغازي فرحان ابوزيبتون، الاتصالات الادارية (أسس ومفاهيم ومراسلات الاتصال) ط1، دار حامد للنشر، 2007،
- صوفي، عبد اللطيف.مدخل إلى علوم المكتبات والمعلومات. قسنطينة: منشورات جامعة قسنطينة، 2001
- عامر إبراهيم قنديلجي، ايمان السمرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، عمان، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع 2008

- عبد الحميد توام، صرار العتيبي، مهارات الاتصال، (د ط) دار اليازورديا علمية للنشر، عمان، 2021،
- عبد الرحمان بن براهيم الشاعر، مواقع التواصل الاجتماعي والسلوك الانساني، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015
- على خليل ششقره، الاعلام الجديد (سبكات التواصل الاجتماعي)، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2014
- متعلي النقيب، مهارات البحث عن المعلومات واعادا البحوث في البيئه الرقمية، ط 1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2008،
- مجيد لازم مسلم المالكي، المكتبات العامة، د ط، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000،
- محمد العوض محمد وداية الله، مواقع التواصل الاجتماعي وقضايا الشباب الجامعي، ط 1، دار خليج للنشر والتوزيع، الاردن، 2020
- محمد عوض الترتوري وآخرون،، ادارة الجودة الشاملة في المكتبات، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008،
- محمد كمال القاضي، العلاقات العامة (الاتصال، التنظيم، الادارة)، ط 2، المركز الاعلامي للشرق الاوسط، القاهرة، 2008
- محمد محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، ط 1، دار الشروق، القاهرة
- محمود احمد إيتيم، دليل المكتبة العامة مكتبة الاطفال، ط 1، دار يازوردي، عان، 2006،
- محمود احمد درويش / مناهج البحث في العلوم الانساني، ط 1، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018،
- مركز المحتسب للاستشارات، دور مواقع التواصل الاجتماعي في الاحتساب تويتر نموذجاً، ط 1، المملكة العربية السعودية، دار المحتسب للنشر والتوزيع
- مروى عصام صلاح، الاعلام الالكتروني، ط 1، دار الاعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2015
- مصطفى رفعت، الرأي العام في الواقع الافتراضي وقوة التعبئة الافتراضية، ط 1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018،

- مهيبة زينب، تأثير استخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة في العمليات الادارية بالمؤسسة، مذكرة دكتوراه قسم علوم الاعلام والاتصال، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020،
- نبيهة صالح السامرائي، محاضرات فيمناهج البحث العلمي للدراسات الانسانية، ب ط، دار الجنان للنشر والتوزيع، الاردن، 2014
- همشري، عمر أحمد.مدخل إلى علم المكتبات والمعلومات. عمان: دار صفاء، 2008،
- يمينة زنقط وعفاف أرجيلوس، دور الاتصال الالكتروني في التعريف بالسياحة في الجزائر

المذكرات والاطروحات:

- بن حاج مونير، اتخطيط الاتراتيجي في الهيئات العمومية، مذكرة ماجستير قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2006
- جمال أحمد زيد الكيلاني، وسائل التواصل الاجتماعي وأثرها على الأسرة الفقهيّة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 2015،
- رشا أديب محمد عوض، آثار استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على التحصيل الدراسي للأبناء في محافظة طولكرم من وجهة نظر ربات البيوت، قدم هذا البحث كمشروع تخرج استكمالاً للحصول على درجة البكالوريوس في كلية التنمية والاسرية تلخيص خدمة اجتماعية، جامعة القدس المفتوحة، سنة 2014م
- شينا كايرس، وسائل التواصل الاجتماعي دليل عملي للهيئات المعنية بالإدارة الانتخابية، دراسات الحالة أريك أسبلوند نيل بورون س.ي. قرييش أندرو ليمو، المؤسسة الدولية للديمقراطية والانتخابات 2014
- محمد منصور، تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور متلقين، دراسة ماجستير في الإعلام والاتصال، مجلس كلية الآداب والتربية الأكاديمية العربية في الدانمارك، 2012،

مقالات :

- احمد ميلي سمية، واقع استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في بنوك التجارية الجزائرية، مجلة البحوث والدراسات، مجلد 18، عد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2020

- بن عجايمية بوعبدالله، تأثير مواقع التواصل الاجتماعي، على المتمدرسين زمن كورونا، المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، مجلد 9، العدد 01، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، 2022،
- سلطان مسفر مبارك الصاعدي، الشبكات الاجتماعية خطر أو فرصة، المملكة العربية السعودية، المدينة المنورة، بحث مقدم لشبكة الألوكة المسابقة الثانية فرع الدراسات والأبحاث، 1432هـ
- شبكة النبا على الموقع : <https://annabaa.org/arabic/economicarticles/19084> تم الاطلاع عليه 2023-09-06
- عبد الحكيم عمارية ورشيد بني، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 35، جامعة الجزائر، كلية العلوم الاعلام والاتصال، 2018
- نبيل ماضي وطالب كبحول، دور الاتصال الرقمي في تجسيد مشروع الجامعة الافتراضية بالجزائر، مجلة الرسالة للدراسات الاعلامية، المجلد 7، العدد 01، 2023

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم المكتبات وعلوم الإعلام والاتصال
الإستبيان

واقع الاتصال الالكتروني عبر شبكات التواصل الاجتماعي لدى الهيئات العمومية بولاية الجلفة

دراسة مسحية حول عينة من موظفي المكتبة الرئيسية للمطالعة
العمومية المجاهد جمال الدين بن سعد ولاية الجلفة

الأخت الكريمة /الأخ الكريم أما بعد: تم إعداد هذا الاستبيان لاستكمال متطلبات بحثنا، ونود إعلامكم بأننا بصدد دراسة مسحية لموظفي المكتبة العمومية للمطالعة بالجلفة لهذا نضع بين أيديكم هذه الاستمارة للمساهمة في إثراء هذا الموضوع بأجوبتكم الصادقة و الموضوعية عن الأسئلة المقترحة، كما نحيطكم علما أن إجاباتكم تحظى بالسرية التامة و لن يتم استخدامها الا لأغراض البحث العلمي فقط ، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا في إثراء هذه الدراسة ، فضلا ضع علامة (X) في الخانة التي تراها مناسبة، دون ذكر اسمك الكريم، ولك جزيل الشكر مسبقا على هذا الجميل..

إشراف:

د. رقاب محمد

إعداد الطالبتين:

داودي كريمة

داودي مسعودة

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر انثى
- 2-العمر: 20-30 سنة من 30-40 40-50 اكبر من 50 سنة
- 3-الحالة الشخصية: أعزب متزوج مطلق أرمل
- 4-المستوى الدراسي: ثانوي تقني جامعي (ليسانس/ماستر)
دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)
- 5-المهنة أو المنصب : المحافظ متصرف أمين محفوظات (مكتبي، مساعد، تقني)
محاسب ملحق بالادارة مهندس دولة اعلام الي مساعد مهندس تقني
عون (تنفيذ/ادارة/ راقن/كاتب) عمال مهنيين عقود ماقبل التشغيل عون أمن
عون نظافة
- 6- الخبرة المهنية : اقل من 5 سنوات من 6 الى 10 من 11 الى 15
من 16 الى 20 21 فأكثر

المحور الثاني : امكانية استخدام المكتبة العمومية للمطالعة تكنولوجيا وسائل الاتصال

- 1- ماهو الأسلوب الذي يقوم عليه عملك ؟
تقليدي إلكتروني كلاهما
- 2- تعتمد على جهاز الاعلام الالي في عملك في :
كل المهام أغلب المهام جزء من المهام
- 3- ماهي درجة استخدامك لجهاز الحاسوب ؟
دائما / جيدة احيانا / متوسطة نادرا / ضعيفة
- 4- ماهي الشبكة التي تستخدمها في العمل ؟
شبكة الانترنت شبكة الجوال
- 5- مدى كفاية نقاط الولوج الانترنت بالمكتبة ؟
كافية غير كافية
- 6- ما هي وسائل الاتصال التي تجيدها المستخدمة على مستوى المكتبة؟....
الاجتماعات المؤتمرات المقابلات الندوات
مواقع التواصل الاجتماعي كلها

- 7- هل تمتلك مكتبكم صفحات إلكترونية خاصة بها مثل ؟
الفيس بوك تويتر يوتيوب بريد الكتروني
- 8- ما هي اهداف المكتبة في استخدامها لتكنولوجيا الاتصال الحديثة
تحقيق أهداف المكتبة ترويج خدماتها للجمهور تحقيق رضا المستفيدين
تطوير وتسهيل عمليات البحث العلمي كلها
- 9- في رأيك هل ساهمت تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين خدمات المكتبة ؟
نعم لا
- 10- هل تمتلك القدرة المعتبرة للتعامل مع تكنولوجيات الاتصال والاعلام
جيدة مقبولة متوسطة محدودة
- المحور الثالث : استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في تقديم الخدمات بالمكتبة العمومية للمطالعة**
- 1- هل تمتلك المكتبة صفحة في الفيس بوك نعم لا
- 2- هل مواقع التواصل الاجتماعي أعطت القدرة على الأداء الصحيح والدقيق في انجاز مهامك؟ نعم لا
- إذا نعم ما مدى فعالية تأثير استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي على أدائك الوظيفي في المكتبة ؟ جيد متوسط ضعيف
- 3- كيف تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في مساعدتك أثناء أداءك الوظيفي ؟
سهولة الاتصال تقريب المسافات و ربح الوقت تصحيح الاخطاء أنيا وسريعا
- 4- هل ساعد استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة في إنجاز المهام الإدارية وتقديم الخدمات بأساليب متطورة ؟ نعم لا
- 5- هل ساهمت هذه مواقع التواصل الاجتماعي على إحداث توافق بين أهدافها وأهداف موظفيها ؟ نعم لا
- 6- هل تعتمد المكتبة على مواقع التواصل لترويج بعض الأنشطة مثل؟
نادي القراءة الأمسيات الشعرية والادبية النشاطات المدرسية

- 7- ساهمت مواقع التواصل الاجتماعي في تسهيل أدائك الإداري وتحقيق الانسجام بين الموظفين من خلال: تحسين كفاءة إنجاز المهام الإدارية □ محاربة الفوضى الإدارية □
- 8- هل تشجع الإدارة العمال على إبداء آرائهم و اقتراحاتهم؟ نعم □ لا □
- 9- في رأيك هل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبة أدى الى :
زيادة العمل وارتقاء الأداء □ نقص العمل و تراجع الأداء الوظيفي □
- 10- ما هي أكثر المشاكل والعراقيل التي واجهتها في استخدامك مواقع التواصل الاجتماعي أو الرقمنة بشكل عام ؟
إنقطاعات التيار الكهربائي □ ثقل تدفق الانترنت □
أعطال الحاسوب □