



**الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني من وجهة نظر مسيري
المنصات التفاعلية: استطلاع آراء القائمين على حسابات المكتبات العامة
الجزائرية بموقع فيسبوك**

**The digital presence of the public libraries in the
cyberspace in the view of the interactive platforms
managers : Opinion poll of the supervisors on the
counts of The Algerian Public Libraries on facebook**

الطالبة. شيماء رايس

chaimarais15@gmail.com

أ.د. محمد كريم فريحا

Kaim.friha@univ-annaba.org

جامعة باجي مختار - عنابة

تاريخ القبول: 2021-02-14

تاريخ الإرسال: 2020-08-25

I. الملخص:

أبرزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطورات وتحديثات جديدة في الفضاء السيبراني، التمسّت قطاعات حيوية وحساسة منها قطاع المعلومات ومؤسساته المختلفة، إذ تعتبر المكتبات العامة أحد أبرز مؤسسات المعلومات التي أثرت وتأثرت بالصناعات التكنولوجية الجديدة والمتمثلة في تطبيقات الجيل الثاني للويب وشبكات التواصل الاجتماعي على حد خاص بالنظر إلى أدوارها الاتصالية والمعرفية والخدماتية التي يمكن تقديمها لجمهور المستفيدين عبر صفحاتها، ويهدف البحث إلى دراسة تواجد المكتبات العامة الجزائرية في شبكات التواصل الاجتماعي وإشكالاته من وجهة نظر القائمين على



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
حساباتهم الرسمية، بتطبيق المنهج الوصفي واعتماد الاستبيان أداة جمع البيانات، وقد
خلصت الدراسة إلى أن موقع فيسبوك يستخدم بشكل متزايد في المكتبات العامة
الجزائرية بهدف التسويق لأنشطتها وخدمات المعلومات.
الكلمات المفتاحية: مكتبات عامة؛ فضاء سيبراني؛ مسير؛ منصات تفاعلية؛ فيسبوك؛

ABSTRACT:

The media technology led to new developments and updates in the cyberspace. These developments were on vital and important sectors such as the data sector and its several institutions, so the public libraries are considered as one of the main information institutions that influenced and were influenced with the new technological industries which are represented in the second generation applications on the web and mainly on social media. This was due to their communication, knowledge and service roles that can be served to the beneficiaries through their pages. The search aims – through the descriptive method and the questionnaire as a data collection tool- to study the presence of The Algerian Public Libraries on social media, its problems according to the supervisors on their formal counts , The study concluded to that facebook is used increasingly in The Algerian public libraries in order to market their activities and the data service.

Keywords : public libraries; cyberspace ; manager ; interactive platforms ; facebook

1. المقدمة:

تلعب المكتبات العامة دورا هاما في تمكين جسر التواصل والاتصال مع المستفيدين
بهدف نشر وإتاحة المعرفة لدى جميع شرائح المجتمع دون الامتثال للاختلافات البيولوجية
والدينية والتوجهات والميولات الفكرية، ما ألزم المكتبات العامة ضرورة البحث عن



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
منافذ جديدة لتفعيل الاتصال الدائم مع المستفيدين وتسخير مكوناتها المادية والوثائقية
والخدمائية بما يتماشى وتوجهاتهم المعرفية خاصة في ظل ما أفرزته تكنولوجيا القرن
الحادي والعشرين من أدوات وتقنيات وتطبيقات حديثة أصبحت جزء من حياتنا
اليومية، هذا الأمر دفع المكتبات العامة إلى حتمية التعامل مع التطورات الجديدة وتقليص
الهوة بين المكتبة والجمهور المتعطش للبحث والتقصي عن المعلومات في بيئات عمل
مختلفة ومختصرة.

وتمثل منصات التواصل الاجتماعي أحد أبرز المحطات الجديدة التي اتجهت إليها
المكتبات العامة لما لها من مميزات تساعد في تشكيل قنوات اتصال وتفاعل ومشاركة
عامة للمستفيدين وإختصاصي المعلومات وذوي الاهتمامات والتوجهات العلمية
المشتركة كما تساعد في تبادل الخبرات والمعارف من خلال الإمكانيات التي توفرها على
صفحاتها والتي تأخذ قوالب مختلفة تبعا لخصوصية كل موقع. والمكتبات الرئيسية
للمطالعة العمومية الجزائرية كغيرها من المكتبات العامة التي تأثرت بهذه الموجة الجديدة
واتجهت نحو بناء صفحات رسمية في موقع فيسبوك واستثماره بهدف خدمة المستفيدين
في ظل إشكالية التباعد الجغرافي بين المكتبات العامة الجزائرية وصعوبة الوصول إليها كما
نلاحظ أن الشبكات الاجتماعية أضحت ضمن يوميات الأفراد في وقتنا الراهن مما يدعو
إلى ضرورة تنصيب المكتبات في دائرة تواجد الجمهور والتعريف بها وذلك من خلال
جهود الموارد البشرية المؤهلة في الفضاء الاجتماعي وإستخداماتها في خدمة المكتبات
والمستفيدين بالمثل، ومن هذا المنطلق تبلور السؤال الرئيسي للدراسة في مايلي: **ما واقع
إستخدام المكتبات العامة الجزائرية للمنصة التفاعلية فيسبوك في تقديم خدماتها
للمستفيدين في الفضاء السيبراني؟**

وينبثق من السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي كالآتي:



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

1. ما هي شبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها المكتبات العامة الجزائرية؟
2. ما هي مظاهر إستخدام المكتبات العامة الجزائرية لخدمات فيسبوك؟
3. ماهي الإضافات التي قدمتها تواجد المكتبات العامة في موقع التواصل الاجتماعي، فيسبوك؟
4. ما هي عوائق إستخدام خدمات موقع فيسبوك في المكتبات العامة؟

فرضيات الدراسة:

تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي لها صلة بموضوع الدراسة وهي على النحو الآتي:

الفرضية الأولى: إن الحضور الرقمي للمكتبات العامة في المنصة التفاعلية، فيسبوك قائم على إدارة ومتابعة مدروسة من جانب متخصصين مؤهلين.

الفرضية الثانية: إن خدمات المكتبات العامة الجزائرية في المنصة التفاعلية، فيسبوك محدودة في الإتصال مع المستفيدين في ظل الإشكالات الفنية التي تحد من الإفادة منها.

أهداف الدراسة:

- الوقوف إلى طبيعة تواجد المكتبات العامة الجزائرية في الفضاء الاجتماعي، وقنواته.
- دراسة مدى معرفة القائمين على حسابات المكتبات في شبكات التواصل الاجتماعي بأساسيات إستخدام المواقف التفاعلية في المجال المهني.
- معرفة القيم المضافة من تواجد المكتبات العامة في موقع فيسبوك والإمكانات الملائمة لها.



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

➤ الوقوف إلى صعوبات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة الجزائرية.

أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الموضوع من أهمية شبكات التواصل الاجتماعي كأحد مفرزات الثورة الجديدة والتي ساهمت في ظهور بيئة عمل جديدة مبنية على ثنائية العلاقات حيث تربط بين المستفيدين والمكتبات العامة على الصعيد الشخصي والعلمي والمهني، وبالنظر إلى أهمية الموضوع إرتأينا في دراستنا إلى إلقاء الضوء على أحد التطبيقات المهمة للجيل الثاني للويب 2,0 من حيث نطاق تواجدها ومواطن الاستخدام وفعاليتها في المكتبات من وجهة نظر القائمين على إدارة ومتابعة صفحاتها الرسمية في الفضاء السيبراني بما يساهم في توضيح ملامح التواجد الرقمي للمكتبات العامة الجزائري من جوانب عدة ومدى دعمه للإتصال وتحقيق الإفادة العامة لجمهور المكتبات.

ضبط المفاهيم والمصطلحات:

❖ **المكتبات العامة:** هي مؤسسات ثقافية تعليمية وتثقيفية ذات تمويل عام، تعمل على حفظ التراث الثقافي والإنساني والفكري ليكون في خدمة القراء والمواطنين في كافة الطبقات الاجتماعية والمهنية على اختلاف أعمارهم ومهنتهم وثقافتهم وتساعد في إثراء المناهج الدراسية بالقراءة الحرة لروادها وتساند في جهود محو الأمية وتشجيع التعليم المستمر كما تساعد أيضا في تربية الأطفال تنشئتهم التنشئة الاجتماعية السلمية كما تساهم في التكوين السياسي والثقافي



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

للمواطنين وإبراز القيم والعادات والتقاليد الخاصة بالاجتمع¹.

- **مكتبات المطالعة العمومية:** تعرف بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007 بأنها: مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تنشأ بمرسوم تنفيذي بإقتراح من وزير الثقافة².

❖ **الفضاء السيبراني:** مجال إفتراضي من صنع الإنسان يعتمد على نظم الكمبيوتر وشبكات الأنترنت وكم هائل من البيانات والمعلومات والأجهزة³.

❖ **المنصات التفاعلية:** بيئة إفتراضية تفاعلية توظف تقنيات الجيل الثاني للويب في إدارة ونشر وتحرير المحتوى الرقمي وإتاحته كما تساعد في تبادل الأفكار والآراء بين المستخدمين ومشاركة المحتوى والتفاعل معه من خلال التعليقات والإقتراحات والملاحظات.

منهج الدراسة: إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي للوقوف على واقع استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة الجزائرية والإشكالات التي تمس نطاق الإفادة منها بإعتباره الأنسب لمعالجة الموضوع بطريقة منظمة بهدف إكتشاف حقائق جديدة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها والجوانب التي تحكمها⁴.

¹-Aldosoky, Mohamed Ibrahim. Strategic Performance Management for Egyptian Public Libraries as a portal for national sustainable development: Greater Cairo library as a model. Cybrarians Journal. N.47,2017.P.28

²- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. ع.58. السنة الرابعة والأربعون. الجزائر: الأمانة العامة للحكومة، 2007. ص.37

³- زوقة، إسماعيل. الفضاء السيبراني والتحول في مفاهيم القوة والصراع. مجلة العلوم القانونية والسياسية. مج.10، ع.01، أبريل 2019. ص.2017

⁴- سلاطنية، بلقاسم . منهجية العلوم الإجتماعية. عين مليلة: دار الهدى. 2004، ص.169



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

مجتمع وعينة الدراسة: يتحدد مجتمع وعينة الدراسة في مسيري المكتبات العامة الجزائرية في المنصة التفاعلية، فيسبوك والتي تعول عليها المكتبات في إدارة ومتابعة النشاط الرقمي في الفضاء الاجتماعي، والمقدر عددهم بـ (31) مفردة (25) ذكر و (02) أنثى، تم إختيار عينة قصدية لجميع مسيري المكتبات العامة ل يتم جمع المعلومات التي تجيب أن الأسئلة الفرعية والتحقق من صحة الفرضيات. وتتحدد المكتبات العامة الجزائرية ذات الحضور الرقمي في موقع فيسبوك في مايلي:

رقم	اسم المكتبة	رابط الصفحة
01	مكتبة الشلف العامة	https://www.facebook.com/المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-/1472047176360255/
02	مكتبة تبسة العامة	http://ar-ar.facebook.com/المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-تبسة-/
03	مكتبة عين الدفلى العامة	https://www.facebook.com/biblio44/posts
04	مكتبة بسكرة العامة	http://ar-ar.facebook.com/pages/category/Library/المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-المجاهد-محمد-عصامي-لولاية-بسكرة-/
05	مكتبة تلمسان العامة	http://Web.fb.com/bpltelemcen/?_rdc=1&_rdr
06	مكتبة تيسمسيلت العامة	http://ar-ar.facebook.com/bibtissemsilt/
07	مكتبة قسنطينة العامة	http://ar-ar.facebook.com/biblplpc/
08	مكتبة وادي سوف العامة	http://Ar-ar.facebook.com/pages/category/Bookstore/المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-لولاية-الوادي-320206431502953/
09	مكتبة تيارت العامة	http://www.facebook.com/pages/category/Nonprofit-Organization/المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-لولاية-تيارت-/
10	مكتبة بشار العامة	https://ar-ar.facebook.com/bplpbechar/



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

www.fb.com/Bibliothèque-المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-غليزانان	مكتبة غليزان العامة	11
http://web.fb.com/bplpa-drar/?_rdc=1&_rdr	مكتبة أدرار العامة	12
http://ar-ar.facebook.com/BPLPO/	مكتبة ورقلة العامة	13
http://ar-ar.facebook.com/pages/category/Library/-المكتبة الرئيسية-للمطالعة-العمومية-مالك-بن-نبي-أم-البواقي- 587205974623299/	مكتبة أم البواقي العامة	14
http://Web.fb.com/bibliothèque principale LPskikda/?_rdc=1&_rdr	مكتبة سكيكدة العامة	15
http://web.facebook.com/907122622666880-العمومية-النعام- /?rc=p&_rdc=1&_rdr	مكتبة النعام العامة	16
http://ar-ar.facebook.com/pages/category/Community	مكتبة تندوف العامة	17
http://ar.facebook.com/pages/category/Library/bibliothèque- de-Mostaganem	مكتبة مستغانم العامة	18
http://ar-ar.facebook.com/BPLP.DJELFA/	مكتبة الجلفة العامة	19
Web.fb.com/bplphamlaBatna/?-rdc=1&_rdr	مكتبة باتنة العامة	20
http://ar-ar.facebook.com/pages/category/Comic- Bookstore/-المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-بودراي-بلقاسم-المسيلة-	مكتبة مسيلة العامة	21
http://www.facebook.com/biblioeltarf/	مكتبة الطارف العامة	22
http://ar-ar.facebook.com/pages/category/Library/-المكتبة الرئيسية-للمطالعة-العمومية-لولاية-سيدي-بلعباس-محمد-القباطي-	مكتبة سيدي بالعباس العامة	23
http://www.facebook.com/bplp.jijel/posts	مكتبة جيجل العامة	24
http://ar-ar.facebook.com/pages/category/Local-	مكتبة البيض العامة	25



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

Business-المكتبة-الرئيسية-للمطالعة-العمومية-ولاية-البيض-		
http://p.facebook.com/BplpAintemouchent/	مكتبة عين تموشنت العامة	26
http://ar-ar.facebook.com/bibliotipasa/	مكتبة تيبازة العامة	27
http://www.facebook.com/BibliothequeBachiribrahimi/	مكتبة الأغواط العامة	28
http://ar-ar.facebook.com/maktabatMila/	مكتبة ميلة العامة	29
http://www.facebook.com/bplpsaida/	مكتبة سعيدة العامة	30
http://ar-ar.facebook.com/groups/	مكتبة غرداية العامة	31

الجدول رقم 01: إجمالي المكتبات العامة الجزائرية التي تتوفر على صفحة فيسبوك

رسمية.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: إشمملت المكتبات العامة الجزائرية المتوزعة في التراب الوطني

(الجزائر)

الحدود الزمنية: دامت الدراسة حوالي (2) أشهر خلال فترة زمنية الممتدة من 20

ديسمبر 2018 إلى 01 فيفري 2019 تخللتها مراحل عدة بداية ببناء الموضوع وهيكله أداة

البحث وتوزيعها على مفردات الدراسة، حيث إمتد توزيعها وتجميعها (15) يوم ثم تجميع

الردود وتحليلها.

الحدود البشرية: شملت الدراسة (31) مسير لحسابات المكتبات العامة الجزائرية

في موقع التواصل الاجتماعي، فيسبوك.

أدوات جمع البيانات



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريحة

الاستبيان: وتعد من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا في البحوث الإنسانية والاجتماعية، وتعرف بأنها: "أداة مفيدة من أدوات البحث العلمي وهي مستعملة على نطاق واسع للحصول على الحقائق والتوصل إلى الوقائع والتعرف على الظروف والأحوال ودراسة المواقف والاتجاهات والآراء"¹، تم الاعتماد على الاستبيان الإلكتروني باستخدام تقنية Google drive موجه إلى القائمين على حسابات المكتبات العامة الجزائرية في موقع فيسبوك بهدف معرفة حدود الممارسات المكتبية في البيئة الاجتماعية، وتضمن الاستبيان إلى محورين أساسيين وهي:

❖ البيانات الديمغرافية: شملت كل من (الجنس، سنوات الخبرة)

❖ المحور الأول: يناقش مبررات التواجد الرقمي للمكتبات العامة الجزائرية في المنصة التفاعلية، وخصائص القائمين على الحسابات الرسمية والسياسات المعتمدة في مرحلي التوجه والاعتماد.

❖ المحور الثاني: حول مواطن إستخدام فيسبوك في تقديم خدمات المكتبات العامة الجزائرية والعوائق المترتبة عنها.

ولقد بلغت عدد الردود الواردة بعد مرحلة التوزيع (27) رد من معدل (31) إستمارة إلكترونية مرسلة.

2. الإطار النظري للدراسة

1.2 مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي

إن مصطلح شبكات التواصل الاجتماعي غير مستقر على المستوى المفاهيمي، نظرا لتفتحه على حقول معرفية وتعدد ميادين استخدامها منها الجانب الاجتماعي

¹ - بوحوش، عمار. منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية. 2019، ص. 71



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
والسياسي والإعلامي والتجاري والتربوي حيث أشار إليها الزبون والشديفات¹ بنوع
من التفصيل إلا أن الكثير من نقاط الاتفاق تجمع هذه التعريفات وفقا لمداولها.
حيث يعرفها Kaplan و Haenlain بأنها مجموعة تطبيقات تستند على شبكة
الانترنت مبنية على أسس إيديولوجية وتكنولوجية للويب 2.0 تسمح بإنشاء وتبادل
المحتوى² هذه الأسس يوضحها تيم أوريلي بشكل مفصل في شرحه للمبادئ السبعة (7)
للويب 2.0 والذي يمثل مفهوم أوسع لشبكات التواصل الاجتماعي، تجتمع أغلب
تطبيقاته على تسليط الضوء على الطبيعة الاجتماعية للشبكة العنكبوتية العالمية وتطبيقات
الجيل الثاني للويب والتي تعرف بألها في مواقع ويب مبرمجة من قبل شركات لكن إثراء
محتواها يعتمد على المشاركة المستمرة من قبل مستخدميها³
في حين عرفها Semode بأنها مواقع تفاعلية تمكن الأشخاص من الاتصال
والمشاركة وتشكيل مجتمعات افتراضية في الانترنت تقدم لزوار صفحاتها فرص للتفاعل
من خلال إرسال رسائل ونشر تعليقات بناء محتوى الويب والمحدثات المباشرة⁴

¹ - الزبون، عبد الكريم. الشديفات، منيرة سليم. واقع توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في العملية
التعليمية في الجامعة الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج.11، ع.34.
2018، ص.83

² -Maria k.-b. Social Media and Public Libraries:Exploring Information
Activities of Library professionals and Users. Abo Akademik University.
Finland, 2014. P.25

³ -عباس، فاضل شروق . صرخان، كاضم حمدان. تطبيقات الإعتداء على حقوق الشخصية بواسطة
النشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي. مجلة كلية الحقوق، مج.19، 2017، ص.76

⁴ -Semode, D F. Social Networkig Sites:Changing Roles,Skills and Use by
Librarians in Tertiary Institutions in Nigeria. Library Philosophy and Practice,
2017. P.03



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

ومن خلال ما سبق ذكره، يمكن بلورة تعريف إجرائي لشبكات التواصل الاجتماعي بأنها: مواقع إلكترونية تفاعلية مبرمجة من قبل شركات خاصة بإتاحة ونشر المحتوى الرقمي تتيح لمستخدميها إمكانية إنشاء صفحات خاصة مزودة بمضامين شخصية وعملية وتوجهات واهتمامات معينة للتفاعل والمشاركة العامة عبر أدوات اتصالية مختلفة، ويعد موقع فيسبوك أكثر المواقع اعتمادا وإستخداما من بين المواقع التفاعلية المختلفة وفقا لإحصائيات شبكة فيسبوك، في ديسمبر 2016¹ ضم موقع فيسبوك 1.23 بليون مستخدم نشط يوميا، و1.15 بليون مستخدم نشط يوميا في الهاتف المحمول، و1.74 بليون مستخدم نشط شهريا عبر الهاتف. وقد سجلت الجزائر نمو هائل في استخدام شبكة الانترنت سنة 2019 بنسبة 41,9% مقارنة بالسنوات الماضية فيما بلغ عدد المشتركين في موقع فيسبوك إلى 19 مليون مشترك²، كما يوضحه الجدول الآتي:

Africa 2019 Population and Internet Users Statistics						
Africa	Population (2019 Est)	Internet Users 31Dec2000	Internet Users 31Mar2019	Penetration %Population	Internet Growth% 2000-2019	FB Subscribers
Algeria	42.679.018	50.000	21.000.000	49,2%	41,900%	19.000.000

الجدول رقم 02: عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر 2019

1.1.2 مفهوم موقع فيسبوك

¹-Amandeep, Dhir. Why do young people tag photos on social networking sites ? Explaining user intentions. International Journal of Information Management. Vol.38, 2018.p.117,Online:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401217302396>

²-www.Internetworldstatus.com/stats1.htm .visited(24-04-2019/ 15:30)



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
لقي موقع فيسبوك استحسانا من جميع مستخدمي شبكة الانترنت حول العالم
منذ تأسيسه من قبل مارك زوكربيرغ بالتعاون مع زميله هيوز وموسكوفيتز عام 2003.
ولفظ فيسبوك في مدلولها اللغوي هي كلمة أعجمية مكونة من جزئين: فيس وبوك
وتعني كتاب الوجوه¹

أما من الناحية الاصطلاحية فإن: فيسبوك موقع تواصل اجتماعي مجاني يضم أكثر
من 845 مليون مستخدم نشط، يسمح للأفراد الأكثر من 13 سنة من إنشاء وتطوير
ملفاتهم الشخصية، وإضافة اصدقاء، وتبادل الرسائل والردشة على الخط. يقدم للأعضاء
فرصة تنظيم مجموعات تتعلق بالانتماءات الشخصية والمهنية، والانتماءات التعليمية
وأماكن العمل والاهتمامات والهوايات والمعتقدات السياسية والدينية².

3.2 خصائص فيسبوك:

من مميزات شبكة فيسبوك أنه يدعم خاصية الاتصال مع الآخرين عبر الصفحات
المفتوحة أو مجموعة الأعضاء المغلقة، حيث أصبحت أداة يستخدمها الأفراد بدرجة كبيرة
في التفاعل الاجتماعي ومواكبة الأنشطة الاجتماعية عن طريق التفاعلات الشخصية
ومهارات الاتصال، والملاحظ أن العلاقات الاتصالية تتنوع من واحد إلى متعدد ومن
متعدد إلى متعدد وهو ما يجعل دائرة التواصل فيما بينهم أكثر تأثيرا وفعالية. كما يلعب
فيسبوك دورا هاما في الترويج لأنشطة والخدمات المنشورة، حيث أن أغلب مستخدميهم
ينفقون أكثر وقت في مراقبة والاطلاع على محتوى الموقع وتصفح مضامينه ومشاركتها

¹ - قمحية، أحمد حسان. الفيسبوك تحت المجهر. الجيزة: دار النخبة، 2017. ص. 58

² -Salmi, Aydin . A review of research on facebook as an educational environment, Educational Technology Research and Development. Vol.60, N.06, December 2012,Online:
<http://www.jstor.org/stable/23356895.P.1091>



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
مع الآخرين إضافة إلى خاصية دعم إنتاج المعلومات إذ تعتمد الشبكة على مستخدميها
في تشغيلها وتغذية محتواها حيث تتيح للمستخدم إمكانية النشر والتعديل وإضافة
التعليقات والمشاركة وتبادل المحتوى في الصفحة العامة للموقع¹، ويتراوح المحتوى ما بين
رسائل نصية وصور يتم تبادلها إلى مقاطع فيديو تحظى بالمشاهدة، ويعد خاصية الفيديو
الحي أو البث المباشر من بين الخصائص الجديدة في موقع فيسبوك.

3.2 أهمية منصات التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة

إن استثمار تطبيقات الويب 2.0 في مجال خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات
يمكن أن يحقق نقلة نوعية في درجة تفاعل المستخدمين مع المكتبات، ويفتح آفاق عمل
جديدة وآليات مبتكرة لإيصال المحتوى الرقمي للمستخدمين²، ويمكن استظهارها في
مواطن استخدام الشبكات الاجتماعية في الممارسات المكتبية حيث أظهرت دراسة السيد
وعبد العال (2009) أن وجود المكتبات والمستخدمين وأهل الاختصاص من مهنيين
وأكاديميين في مواقع التواصل الاجتماعي ساعد في نشر الآراء وتبادل الخبرات والمعارف
وتطوير المهارات³ فالمكتبات العامة في المملكة المتحدة البريطانية أصبحت أكثر تفاعلا

¹-Aydin Salmi . p.1093

²- محمد عثمان آدم أحمد، دور إدارة المعرفة و الأصول الفكرية في تحقيق المنفعة الاقتصادية
للمكتبات الجامعية، المنهل، 2018، ص76. متاح على الخط:
<https://books.google.dz/books?id=8NNVDwAAQBAJ&pg=PA110&lpg=PA110&dq>

³- البورسعيدي، خلود بنت أحمد. توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعات مجلس التعاون لدول الخليج
العربية لخصائص شبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر في تسويق خدمات المعلومات.
Cybrarians Journal، 2017. متاحة على الخط:



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

باستخدام أدوات التواصل الاجتماعي كشبكة Flinker، Face book Twitter وفقا لما أشار إليه مركز الدراسات الإستراتيجية ما يسهم في خلق شبكة تسويقية تعكس الدور التعاوني بين المستفيدين واختصاصي المعلومات، كما تلعب هذه التقنيات دورا هاما في خدمة المكتبات العامة والمستفيدين في البيئة الرقمية وتظهر في مايلي:

❖ تقوية اتصال المكتبة بمجتمع المستفيدين من خلال أدوات الاتصال المتاحة؛ البريد الالكتروني والتراسل الفوري وجماعات المناقشة التي لا حصر لها في المواضيع التي تتناولها وأيضاً تعزيز الاتصال مع مرافق المعلومات المختلفة.

❖ دعم مصادر المعلومات المتوافرة بالمكتبة بصورها التقليدية وغير التقليدية.

❖ تسويق المكتبة وخدماتها عن طريق مشاركة المصادر وتوزيع المطبوعات الالكترونية.

❖ التعرف على فرص العمل وإتاحتها للمستفيدين.

❖ دعم خدمات المعلومات بشكل عام والخدمة المرجعية بشكل خاص مثل خدمة البث الانتقائي للمعلومات وتصفح الموسوعات¹.

4.2 استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة

استثمرت المكتبات العامة كغيرها من المؤسسات خصوصية شبكات التواصل الاجتماعي وسماتها في تقديم الخدمات المعلوماتية المطلوبة لمستفيديها ما أنتج تعدد في مجالات إستعمالها في المكتبات وذلك من خلال الإفادة من خاصية رفع ملفات الصور والفيديو في إتاحة إعلانات ونشر الأخبار واللقاءات والندوات التي يتم عقدها بالمكتبة

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=771:2017-04-13-12-55-51&catid=302:papers&Itemid=110

¹ - العباس، هشام بن عبد الله. واقع النشاط التسويقي لخدمات المكتبات العربية. المعلوماتية، ع.23،



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة وأيضاً تسهيل الربط الإلكتروني بين موقع مجموعات المكتبة المعنية ومواقع المجموعات الأخرى لتبادل الخبرات والمنفعة العامة إضافة إلى التعريف بمصادر المعلومات الجديدة التي تقتنيها المكتبة في شكل تنبيهات أو إشعارات للمستخدمين¹.

5.2 تكنولوجيا المعلومات وتأثيراتها في المكتبات

تعد تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها سلاح ذو حدين للمستخدمين أفراد أو مؤسسات حيث لاقى التواجد الرقمي للمكتبات العامة في الفضاءات الرقمية تأثيرات إيجابية وسلبية في مواطن أخرى فعلى الرغم من اسهامها في توظيف التقنية الحديثة وتطبيقاتها في مجال تقديم خدمات المكتبات وتطوير مستوى وجودة خدمات المعلومات المقدمة من خلال تقديم خدمات جديدة في الشكل والمضمون إضافة إلى تحسيس الفئات المستفيدة والمستهدفة بديمومة الاتصال ووجود متابعة مكتبية من أجل تبسيط نظام التحوار وزيادة فرص التجول المكتبي بهدف الاستفادة من خدمات أخرى² إلا أن سهولة استخدام المحتوى والنشر في البيئة الحديثة جعلها أرضية رقمية خصبة لجرائم النشر الإلكتروني وما ينتج عنها من خرق البيانات والحقوق الشخصية وجرائم الإحتيال الإلكتروني والقرصنة في ظل عدم وجود تشريعات خاصة تنظم عمل المواقع وتحدد مسؤولية مزوديها كما أن غياب رقابة التحرير أو مساعدة مزود الخدمة أفرزت صور من المحتوى غير المشروع والتعدي على حقوق المؤلفين والتعدي على خصوصيات الآخرين³.

3 الجانب الميداني للدراسة

¹ - محي الدين محمد، سالي. تطبيقات برمجيات التواصل الاجتماعي في خدمات المعلومات في

المكتبات. مكتبات نت. مج. 18، ع. 03، 2017. ص. 6-7

² - النوايسة، غالب عوض. النشر الإلكتروني. عمان: دار صفاء، 2011. ص. 288-289

³ - فاضل، شروق عباس. المرجع السابق. ص. 76-77



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

1.3 تفريغ بيانات الدراسة وتحليلها

❖ البيانات الديموغرافية:

■ الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	92,59%
أنثى	02	7,40%
المجموع	27	99,99%

الجدول رقم 03:

توزيع العينة حسب الجنس من خلال إستقراء معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن العينة البحثية غير متجانسة إذ أن متغير الجنس بلغت أعلى نسبة لدى فئة الذكور حيث قدرت بـ 92,59% وقدرت عند فئة الإناث بـ 7,40%، وهذا التباين منطقي إذا ما رصد بتعداد موظفي المكتبات العامة الجزائرية والتي تلمس تواجد كبير لجنس الذكور مقابل الإناث على إختلاف تخصصاتهم ودرجاتهم العلمية في مختلف مصالح وأقسام المكتبات العامة.

■ سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	11	40,74%
من 5-10 سنوات	14	51,85%
من 10-15 سنوات	02	07,40%
أكثر من 10 سنوات	00	/



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

المجموع	27	99,99%
---------	----	--------

الجدول رقم 04: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

من خلال الجدول رقم 04 يتضح توزيع مسيري مواقع المكتبات العامة في موقع فيسبوك حسب سنوات الخبرة والملاحظ وجود تقارب بين الفئتين أقل من 5 سنوات و المقدر بـ 4074% والفئة المتراوحة ما بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة 5185% وهذا التقارب إيجابي كونها يشمل فئة شباب مدرك وأكثر ممارسة في البيئة الاجتماعية التفاعلية التي طرحتها شبكات التواصل الاجتماعي المختلفة والتي لا يستوجب مستخدميها امتلاك مهارات تقنية لتفعيل تواجد المكتبات بها، أما 740% تتراوح سنوات الخبرة من 10 إلى 15 سنة وغياب تام لفئة الأكثر من 15 سنة وربما راجع لعدم إلمامهم بالتكنولوجيات الجديدة.

المحور الأول: شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة الجزائرية: التوجه

والبناء

1. شبكات التواصل الاجتماعي المعتمدة في المكتبات العامة الجزائرية

شبكات التواصل الاجتماعي المستخدمة في المكتبات	التكرار	النسبة المئوية
فيسبوك	27	77,14%
تويتر	02	05,71%
يوتيوب	06	17,14%
فاير	00	/
إنستغرام	00	/
المجموع	35	99,99%



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

الجدول رقم 05: يبين شبكات التواصل الاجتماعي المعتمدة في المكتبات العامة

الجزائرية

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه تنوع وتباين استخدام المكتبات العامة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي ما بين مواقع التحرير والنشر الحر الرسمي عبر صفحات فيسبوك ومشاركة الفيديو والتدوين المصغر، حيث تحتل شبكة فيسبوك المرتبة الأولى من ناحية التواجد والاستخدام بنسبة 77,14% وهذا ما يترجم شعبية موقع فيسوك في الجزائر عامة ومؤسساتها الوثائقية العامة من ناحية الاختصاص كأداة مهنية جديدة لتعريف مستخدمي المكتبات بمضامينها المعرفية وإتاحة البرامج والفعاليات الثقافية المنظمة والإعلانات والأخبار يليها موقع يوتيوب بنسبة 17,14% والذي يساعد المكتبة في إتاحة رسالتها المكتبية في شكل مرئي ومسموع لجميع أفراد المجتمع، أما تواجد المكتبات العامة الجزائرية في موقع تويتر ضئيل جدا حيث قدرت بـ 5,17% وربما يرجع ذلك لسمة الموقع القائم على التدوين والتعليق بالآراء والأفكار فقط.

2. الجهة المسؤولة عن إدارة وإشراف صفحات المكتبات العامة في موقع

فيسبوك

الجهة المسؤولة عن متابعة صفحات المكتبات العامة	التكرار	النسبة المئوية
مدير المكتبة	02	07,40%
إختصاصي الإعلام الآلي	17	62,96%
إختصاصي المعلومات	08	29,62%
المجموع	27	99,98%

الجدول رقم 06: يوضح الجهة المسؤولة عن إدارة وإشراف صفحات المكتبات

العامة الجزائرية في موقع فيسبوك



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

تقع مسؤولية إدارة وتسيير موقع المكتبات العامة في البيئة الافتراضية التفاعلية كما هو مبين في الجدول 06 على عاتق إختصاصي الإعلام الآلي بأغلبية تقدر بـ 62,96 % بالنظر إلى اعتبارات عدة أهمها التخصص العلمي والذي يمثل الأقرب لبناء وهيكله مواقع الشبكة العنكبوتية وتخويرها بما يخدم مسار عمل الأشخاص أو المؤسسات، في حين توجه بعض المكتبات مسؤولية هذا العمل إلى إختصاصي المعلومات كونهم أكثر دراية بالممارسات المكتبية وأحد الحلقات الاتصالية الهامة بين المكتبة والمستفيد المتطلع والباحث عن معلومة أو خدمة ما بنسبة تقدر بـ 29,62 % مسير، فيما نجد نسبة 7,40 % من مدراء المكتبات العامة يشرفون على هذه المواقع وإحاطة ونشر أنشطة المكتبات وخدماتها للجمهور العام دون المعاينة فقط .

3. دوافع التواجد الرقمي للمكتبات العامة الجزائرية في موقع فيسبوك

مبرات إستخدام موقع التواصل الإجتماعي، فيسبوك	التكرار	النسبة المئوية
خلق فضاء مكمل للموقع الإلكتروني	17	18,05%
التغريد والمشاركة بالرأي	19	20,21%
التعريف بأنشطة وخدمات المعلومات	25	29,7%
بناء شبكة إجتماعية وطنية	10	10,7%
التواصل الإجتماعي مع المستفيدين	23	24,46%
المجموع	94	100%

الجدول رقم 07: مبرات التواجد الرقمي للمكتبات العامة الجزائرية في موقع

فيسبوك



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

من خلال إستقراء معطيات الجدول أعلاه نلاحظ تقارب إجابات الباحثين في أسباب توجه المكتبات العامة الجزائرية إلى توظيف خصائص موقع التواصل الإجتماعي فيسبوك في المجال المهني ويمكن ترتيبها على النحو الآتي: التعريف بالمكتبة وهياكلها وإتاحة برامجها وخدماتها على الشبكة بنسبة 29,7% بما يحقق لها مرتبة للجمهور العام من خلال الاتصال والتواصل مع مستخدمي المكتبات هذا وإن كانت مضامين صفحات المكتبات العامة الجزائرية تخلو من أدلة تعريفية بالمكتبة ومكوناتها الوثائقية والخدماتية على غرار الإعلانات، يليها التواصل مع المستخدمين بنسبة 24,46% والتغريد والمشاركة بالرأي بنسبة 20,21% من خلال خدمة التعليقات وفضاء اقتراحات وتقييم الصفحة، ونلاحظ أن خدمة التراسل الفوري وخلق فضاء مكمل للموقع الإلكتروني قدر بنسبة 18,05% وبحوث حيث نجد أن (06) مكتبات عامة فقط تتوفر على موقع إلكتروني ممثلة في: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية-بسكرة وأدرار والجلفة وعين تموشنت وتمنراست وتسيمسليت من إجمالي المكتبات العامة الجزائرية، في حين تهدف أقلية من المكتبات إلى إنشاء شبكة اجتماعية وطنية مترابطة مع بعضها البعض.

4. أهمية تواجد المكتبات العامة في المنصة التفاعلية فيسبوك

أهمية الحضور الرقمي للمكتبات العامة في فيسبوك	التكرار	النسبة المئوية
مهم جدا	20	74,07%
مهم	05	18,51%
نوعا ما	02	07,40%
المجموع	27	99,98%

الجدول رقم 08: أهمية الحضور الرقمي للمكتبات العامة الجزائرية في موقع

فيسبوك



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

أن تواجد المكتبات العامة في موقع فيسبوك يلقي درجة كبيرة من الاهتمام نظرا للإضافات التي يمكن أن تقدمها للمؤسسة ومستفيديها على المستوى الإعلامي والإجرائي وذلك بنسبة 74,07% حيث حرصت المكتبات العامة الجزائرية على تنويع منشوراتها كالبرامج الثقافية، اللقاءات والندوات العلمية، وإتاحتها في صيغ متعددة: صورة؛ فيديو وإن كان هذا التنوع غلب عليه الطابع الإعلاني في أغلب المواقع، في حين نجد أن 18,51% مسير أشارت إيجاباتهم إلى أن تواجد المكتبة مهم بالنظر إلى مكانة الموقع الإلكتروني، في حين كانت إجابات باقي أفراد العينة نوعا ما بنسبة 07,40% مسير.

5. مرجعية المكتبات العامة الجزائرية في استخدام موقع فيسبوك

مرجعية استخدام خدمات فيسبوك في المكتبات	التكرار	النسبة المئوية
حتمية مواكبة التكنولوجيا الحديثة	13	48,14%
مبادرة شخصية	05	18,51%
التجارب الناجحة	09	33,33%
المجموع	27	99,98%

الجدول رقم 09: مرجعية المكتبات العامة الجزائرية للإستخدام خدمات فيسبوك

نلاحظ تقارب إجابات مسيري مواقع المكتبات العامة حول مرجعية توظيف موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في المجال المهني إذ نجد 48,14% توجهها إلى مبدأ الحتمية التي فرضته التطورات التكنولوجية الحديثة في القطاع وسمات مستفيديها، فيما كانت إجابات 33,33% مسير ناتجة عن التجارب الإيجابية الناجحة وقد أشارت جمعية المكتبات الأمريكية ALA لحالة مكتبات الولايات المتحدة الأمريكية على اختلاف



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
أنواعها¹ واستخدامها للشبكات الاجتماعية، في حين نجد 18,51% مسير ينسبها إلى
جهود ومبادرات شخصية لتوسيع دائرة الاتصال مع المستفيدين إلى خارج جدران
المكتبة.

6. سياسة توظيف خدمات فيسبوك في المكتبات العامة الجزائرية

سياسة استخدام خدمات فيسبوك في المكتبات	التكرار	النسبة المئوية
إستخدام ممنهج	15	55,55%
إستخدام عام	12	44,44%
المجموع	27	99,99%

الجدول رقم 10: يبين سياسة استخدام خدمات فيسبوك في المكتبات العامة

الجزائرية

يتضح من خلال الشكل أعلاه تباين إجابات الباحثين حول سياسة استخدام
شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة حيث نجد 55,55% مبحوث أفادت أن
استخدامها لهذه المواقع تم بطريقة ممنهجة ويراعي الضوابط القانونية والتقنية والأخلاقية
في نشر المضامين والإتاحة والاتصال مع الآخرين إلا أن هذه الضوابط تتبع شروط
وسياسة الموقع على نحو خاص، مع الغياب التام لدليل إرشادي يحدد المهام ومستويات
الخدمة المقدمة والتي يمكن أن تسهم في تشجيع وتمكين اختصاصي المعلومات من
استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بشكل مناسب لتعزيز العمل المكتبي في المواقع
الإلكترونية كالدليل الإرشادي للممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي
في الجهات الحكومية الصادر عن هيئة تنظيم الاتصالات بدولة الإمارات العربية عام

¹-Semode D F, p04



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
2011¹ يهدف هذا الأخير إلى توفير مرجع إرشادي موثق للجهات الحكومية لتحديد كيفية
الاستخدام على نحو مسئول وآمن وفعال لهذه المواقع ما يدل على فعالية هذا النوع من
المواقع في تمثيل الجهات المعنية وتطوير خدماتها المقدمة، أما باقي المكتبات تأخذ استخدام
عام بنسبة 44,44% مبحوث حسب السمات التي يوفرها الموقع.

المحور الثاني: مواطن الاستفادة من خدمات موقع فيسبوك في المكتبات العامة
الجزائرية ، مهارات الاستخدام وإشكالياتها

7. معدلات تحديث وتحسين الصفحات التفاعلية للمكتبات العامة الجزائرية .

تحديث وتحسين صفحات المكتبات العامة التفاعلية	التكرار	النسبة المئوية
يومية	02	7,40%
أسبوعيا	05	18,51%
شهريا	17	62,96%
سداسي	03	11,11%
المجموع	27	99,98%

الجدول رقم 11: معدل تحسين مسيري حسابات المكتبات العامة الجزائرية في

فيسبوك

¹ - هيئة تنظيم الاتصالات TRA، البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة. تم الاسترداد من
الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، 2016،
ص 04، متاح على الخط:

<https://www.government.ae/ar-ae/resources/guidelines>



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
من خلال إجابات المبحوثين في الجدول رقم 11 يظهر أن صفحات المكتبات العامة يتم تحيين مضامينها المعرفية بصفة شهرية بنسبة %62,96 مستجيب ونصف سنوي بنسبة %11,11 مستجيب وهي فترة متباعدة مقارنة مع رزنامة المكتبات العامة في الواقع والمشبعة بالبرامج الثقافية والعلمية وهذا ما يدل على تواجد فعاليات وخدمات ضائعة لم يتم التنويه بها إذا ما تم المقارنة بين موعد التظاهرة وتاريخ الإعلان/النشر في الصفحة، في حين نجد أن نسبة %18,51 تلتزم بالتحديث الأسبوعي لصفحاتها ما يجعل مستخدميها على تواصل مستمر بكل برامج وخدمات المكتبات، أما باقي إجابات المبحوثين تدعم وتطبق التحديث اليومي بنسبة %07,40 مستجيب وهو معدل ضعيف جدا.

8. التكوين على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي، فيسبوك

تكوين مسيري حسابات المكتبات العامة الجزائرية	التكرار	النسبة المئوية
نعم	02	%07,40
لا	25	%92,59
المجموع	27	%99,98

الجدول رقم 12: يبين تلقي مسيري حسابات المكتبات العامة الجزائرية تكوين
يبين الجدول أعلاه غياب شبه تام لبرامج تكوين القائمين على نشاط المكتبات العامة الجزائرية في صفحات فيسبوك حول آليات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العامة وذلك بنسبة تقدر بـ %92,59، حيث يرى تيم برنرزي إلى عدم



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
جدوى امتلاك مهارات تقنية للتعامل مع هذه المواقع¹ وهو ما يضعنا أمام طرح مفاده:
نظرة المكتبات العامة الجزائرية لقنوات التواصل الاجتماعي: تقنية أم مهنية؟
9. مجالات استخدام موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في المكتبات العامة

الجزائرية

النسبة المئوية	التكرار	إستخدام خدمات فيسبوك في المكتبات العامة الجزائرية
35,03%	27	تقديم إعلانات حول المكتبة
15,58%	12	الإتصال بين المهنيين
15,58%	12	التعريف بنشاطات وخدمات المعلومات
32,46%	25	التفاعل مع جمهور المكتبة
1,29%	01	دورات تكوينية مجانية
99,94%	77	المجموع

الجدول رقم 13: يوضح مجالات استخدام خدمات فيسبوك في المكتبات العامة

الجزائرية

من خلال إستقراء معطيات الجدول أعلاه نلاحظ أن مجالات استخدام فيسبوك في المكتبات العامة تتحدد بدرجة كبيرة في تقديم إعلانات عن البرامج المنظمة داخل المكتبة وأيضا التفاعل مع المستفيدين الحاليين والمحتملين في البيئة الافتراضية عبر خدمة

¹ - مبرك، سامي. المكتبة الوطنية في بيئة الويب، 2010 نموذج جيل ثاني للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة إرساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. علوم المعلومات والإتصال ليون، 2010. ص.07



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

التراسل الفوري التي تتيحها صفحة فيسبوك أو في شكل تدوينات وتعليقات في قناتي تويتر ويوتيوب الخاصة بالمكتبات وذلك بنسبة 32,46% مستجيب كما تستخدم عدد من المكتبات العامة من وجهة نظر القائمين على الحضور الرقمي لها في فيسبوك في خدمتي الإتصال بين المهنيين في شكل متزامن وغير متزامن وأيضا التعريف بنشاطات وخدمات المعلومات بنسبة 15,58% مستجيب، وغياب شبه تام لمجموعات النقاش والدورات التكوينية عن بعد.

10. القيمة المضافة من استخدام خدمات فيسبوك في المكتبات العامة الجزائرية

القيمة المضافة من خدمات فيسبوك في المكتبات	التكرار	النسبة المئوية
ارتفاع عدد المنخرطين في المكتبة	03	04,28%
تعديل نشاط او خدمة ما	05	07,14%
تسهيل الاتصال الخارجي	22	31,42%
سهولة الوصول إلى موقع المكتبة	25	35,71%
التفتح على مواقع إلكترونية متنوعة	15	21,42%
المجموع	70	99,97%

الجدول رقم 14: إضافات خدمات فيسبوك في المكتبات العامة الجزائرية

من خلال استقراء الجدول رقم 14 يتضح أن الأدوار الفعلية من التواجد الإلكتروني للمكتبات العامة الجزائرية في موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك تكمن في تسهيل وتيسير وصول المستفيد للمكتبة بنسبة 35,71% مستجيب من خلال بيانات الاتصال المتاحة على صفحاتها ممثلة في عرض النطاق الجغرافي للمكتبة والاتصال المباشر والغير مباشر عبر الهاتف والبريد الإلكتروني وخدمة التراسل الفوري إضافة إلى تسهيل الاتصال الخارجي بنسبة 31,42% مستجيب وربما راجع إلى السعي لتوسيع مجالات



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

البحث للمستفيد واكتسابه لمعارف ورؤى جديدة من خلال المواقع معرفية وبخثية على الشبكة وهو ما دفع ببعض المكتبات العامة إلى توسيع اهتمامها بمواقع تفاعلية أخرى دون الإلزام بموقع واحد لتعزيز مرئيتها لمستفيديها والتعريف بمكوناتها وذلك بنسبة 21,42% مستجيب، في حين نجد أن تفعيل المكتبة لتواجدها الرقمي في مراجعة وتعديل نشاط او خدمة مقدمة ضعيف جدا.

11. إشكالات مسيري حسابات المكتبات العامة الجزائرية في اعتماد خدمة

فيسبوك

إشكالات في استخدام خدمات فيسبوك في المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	37,03
لا	17	62,96%
المجموع	27	99,99%

الجدول رقم 15: يبين إشكالات مسيري حسابات المكتبات العامة الجزائرية في

إعتماد خدمة فيسبوك

الملاحظ في الجدول رقم 15 أن مسيري مواقع المكتبات لا يواجهون إشكالات في توظيف سمات موقع التواصل الاجتماعي فيسبوك في المكتبات العامة بالنظر لسهولة هذه المواقع وتفتحها على كل شرائح المجتمع وإمكانية التطوير والتحديث فيها بما يتكيف مع وظائف وخصوصية المكتبات بنسبة تقدر بـ 4,68%، في حين نجد أن 37,03% مسير تعترضهم مشكلات في اعتماد هذه المواقع وربما يرجع ذلك إلى الإدارة المركزية لهذه الشبكات وما تطرحه من شروط وسياسات جديدة دوريا وغياب سياسة عمل تحدد مواطن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المجال المكتبي.

12. معوقات استخدام خدمة فيسبوك في المكتبات العامة الجزائرية.



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

عوائق توظيف خدمة فيسبوك في المكتبة	التكرار	النسبة المئوية
عدم إمتلاك المهارات الكافية	10	10,75%
المسائل التقنية	23	24,73%
إشكالية الوقت	10	10,75%
غياب سياسة الإستخدام من جانب المكتبة	25	26,88%
الأمن والخصوصية	20	21,50%
عدم الدراية بمواطن الإفادة من استخدام فيسبوك	05	05,37%
المجموع	93	99,98%

الجدول رقم 16: يبين عوائق مسيري حسابات المكتبات العامة في إستخدام

خدمة فيسبوك

يبين الجدول رقم 16 المشكلات التي تعترض الباحثين في توظيف خدمة فيسبوك في المكتبات العامة الجزائرية حيث نجد أن غياب سياسة عمل تضبط وتحدد آليات استخدام هذه الشبكات في مجال المكتبات يحتل المرتبة الأولى بنسبة 26,88% مستجيب، إضافة إلى المشكلات التقنية في التدفق الشبكي والقرصنة بنسبة 24,73% مستجيب، تليها أمن وخصوصية الصفحات من الناحية المهنية وأخلاقية النشر والتعليق الهادف الذي يقدم قيمة مضافة إلى المكتبة بنسبة 21,50% مستجيب، إضافة إلى عدم توفر الوقت الكافي للتغطية الكاملة للممارسات المكتبية داخل وخارج المكتبة بنسبة 10,75% مستجيب وربما يرجع ذلك إلى إلزام القائمين على متابعة صفحات المكتبات في موقع فيسبوك بأداء وظائف أخرى في المكتبة.



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

4. النتائج في ضوء الفرضيات

من خلال البيانات المحصل عليها يمكن تحديد صحة الفرضيات المقترحة من عدمها والإجابة عن تساؤلات البحث والتي جاءت كالآتي:

- **الفرضية الأولى:** إن الحضور الرقمي للمكتبات العامة في المنصة التفاعلية، فيسبوك قائم على إدارة ومتابعة مدروسة من جانب متخصصين مؤهلين.

تعتبر منصة فيسبوك بيئة العمل التفاعلية الأولى للمكتبات العامة الجزائرية على الشبكة بدليل مؤشر التواجد الرقمي للمكتبات في الفضاء الاجتماعي والمرونة في التعريف بالأنشطة والفعاليات المنظمة داخل جدران المكتبة وتسهيل الربط الاجتماعي مع المستفيدين الحاليين والمحتملين وبالنظر إلى المبررات الأساسية من التواجد الرقمي للمكتبات العامة الجزائرية فإن أدوار المكتبات في البيئة الحديثة تمت بإدارة ومتابعة متخصصين مؤهلين يتوزعون بين إختصاصي الإعلام الآلي وإختصاصي المعلومات قائمة على مراعات للظوابط الأخلاقية والتقنية والقانونية للنشر الرقمي وخدمة المستفيدين كما أنها نابعة من حتمية مواكبة التكنولوجيا الجديدة والتي تساعد في بناء جسر متكافئ مع المكتبات المماثلة وتطلعات المستفيدين. وعليه يمكن الحكم على أن الفرضية محققة.

- **الفرضية الثانية:** إن خدمات المكتبات العامة الجزائرية في المنصة التفاعلية، فيسبوك محدودة في الإتصال مع المستفيدين في ظل الإشكالات الفنية التي تحد من الإفادة منها.

من خلال المؤشرات المتحصل عليها إن مجالات إستخدام المنصة التفاعلية، فيسبوك تتحدد بدرجة كبيرة في تقديم الإعلانات ذات الصلة ببرامج المكتبات والتفاعل مع المستخدمين في الفضاء الخاص بالتعليقات وخدمة التراسل الفوري ومجموعات النقاش التي تجمع المستخدمين والمكتبيين ومقترحات رواد الصفحة وخدمات إعلامية بالأخبار



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة وأحداث القطاع وتلقى خدمات المعلومات أدنى مؤشرات والتي تعتبر حلقة وصل بين الباحث والمعلومة مباشرة، كما أن المكتبات العامة الجزائرية لا تستثمر الحضور الرقمي في مراجعة وتعديل نشاط أو خدمة ما في ظل غياب دورات تكوينية للقائمين على صفحات المكتبات العامة التفاعلية في مجال الاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي في خدمة المكتبات وطرق الاستثمار في البيانات الضخمة في ترقية وتطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الإشكالات المهنية والتقنية المتعلقة بالتوظيف الفعال للتقنية في خدمة المكتبات والمستفيدين حيث نجد غياب سياسة عمل تحدد وتضبط استخدام خدمات فيسبوك في البيئة الرقمية من جانب المستفيدين والمكتبيين وأيضا حالات الإختراق وخصوصية البيانات الرقمية التي تعيق مسيري حسابات المكتبات العامة الجزائرية في الإفادة من خدمات منصة فيسبوك. ووفقا وما ورد ذكره بالفرضية محققة.

5. النتائج العامة للدراسة

✚ إن موقع الفيسبوك الأكثر شعبية واستخداما في المكتبات العامة الجزائرية ويتوفر على خصائص وخدمات تدعم مهام المكتبات في خدمة المجتمع. ✚ إن إشراف إختصاصي الإعلام الآلي على مواقع المكتبات العامة بدرجة كبيرة قد يجعل صفحات المكتبات تأخذ طابع إعلامي وتسويقي محظ وتغيب لأدوار المكتبات والمكتبيين في البيئة الرقمية.

✚ تفتقر صفحات المكتبات العامة في منصة فيسبوك من أدلة تعريفية وإرشادية للمستفيدين والمهنيين تحدد الممارسات المكتبية و الخدمات المقدمة مما يجعل الباحث والمستفيد أمام حتمية الزيارة الفعلية للمكتبة للإطلاع والحصول على المعلومات المطلوبة أو توزيع إستثمارات الأبحاث في ظل التباعد الجغرافي بين ولايات الوطن.



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

✚ عدم توفر دورات تكوينية للقائمين على حسابات المكتبات العامة الجزائرية في المنصة التفاعلية، فيسبوك قد يؤثر في النشاط الرقمي للمكتبات ويخلق فضاء رقمي جاف للباحثين والمتخصصين والمهتمين.

✚ إهتمام صفحات المكتبات العامة الجزائرية عبر فيسبوك بتسويق أنشطة المكتبات دون تقديم خدمات معلومات قد ينتج عنه عزوف المستفيد عن متابعة المكتبة. ✚ سهل فيسبوك من الوصول للمكتبات العامة الجزائرية في الفضاء السيبراني من خلال تنويع طرق الاتصال والتفاعل مع ذوي الاختصاص مهنيين وأكاديميين في فضاء اجتماعي واحد.

✚ كثافة المهام الموكلة لمسيرى حسابات المكتبات العامة الجزائرية قد ينتج عنه إهمال التواجد الرقمي لها خاصة وأنه يركز على الإستمرارية والمتابعة الدورية. ✚ عدم التحيين الدوري للمنشورات الرقمية المتاحة في المنصات التفاعلية وعدم إرتباطها بالبيئة الفعلية للمكتبات من شأنه أن يضع المستفيد في شك تجاه المعلومات المتاحة.

✚ إن الحضور الرقمي الفعال للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني يتطلب دراية بالأهداف والمهام وتحديد الفئة المستهدفة في المنصة وملاحمها ونشر رقمي يتلائم مع إهتماماتهم وإحتياجاتهم وأيضاً الديمومة والتقييم الدوري من خلال الردود الواردة في الصفحة والإستثمار الجيد لها في تحسين نشاط أو خدمة وهذا من شأنه أن يشعر المستفيد بأهميته في التغيير والإهتمام بآراءه وينمي شعوره بالولاء تجاه المكتبة.

✚ إن غياب سياسة إستخدام المنصات التفاعلية في المكتبات العامة قد يترتب عنه عشوائية في العمل



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

يواجه القائمين على حسابات المكتبات العامة مجموعة تحديات على شبكات التواصل الاجتماعي في ضمان خصوصية وأمن الصفحة والسرية المطلوبة في الرد على الاستفسارات الواردة.

6. مقترحات الدراسة

- تقترح الورقة البحثية مجموعة من المقترحات والتي يمكن توضيحها في مايلي:
- إنشاء دليل إرشادي للمكتبيين والمستخدمين لشبكات التواصل الاجتماعي حيث يضبط سياسة النشر والخصوصية ويحدد الممارسات المكتبية.
 - توسيع مجال الاهتمام إلى شبكات اجتماعية مختلفة ك: لينكد إن وإنستغرام والإيمو بهدف توسيع نطاق التواصل مع المستفيدين.
 - تفعيل خصائص وخدمات شبكات التواصل الاجتماعي بما يقدم إضافة عملية في المكتبات العامة.
 - ضرورة المراجعة الدورية للمضامين المنشورة وردود المستخدمين والمهتمين واستثمارها في تعديل أنشطة المكتبات.
 - تدعيم الحسابات التفاعلية للمكتبات العامة الجزائرية بمحتوى تعليمي معرفي أكثر منه التركيز على الإعلانات.
 - ضرورة تخصيص فرد أو فريق عمل موكل بإدارة حسابات المكتبات العامة في شبكات التواصل الاجتماعي وأن لا تترك لأوقات الفراغ.
 - إشراك الإدارة العليا والمكتبيين في عملية تطوير حسابات المكتبات في شبكات التواصل الاجتماعي من خلال الربط بين نشاط الموقع ونشاط المكتبة، هذا الأمر يساعد في اتخاذ قرارات رشيدة ويعزز تواجد المكتبات في شبكات التواصل الاجتماعي.



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

7. الخاتمة:

إن الحضور الرقمي للمكتبات العامة الجزائرية في المنصة التفاعلية فيسبوك ومواطن الإستخدام في ظل الإشكالات المترتبة من وجهة نظر مسيري صفحات المكتبات الرسمية يتحدد في الإتصال الدائم مع المستفيدين والتعريف بأنشطتها عن بعد وتتم وفق إستخدام ممنهج قائم على مختصين مؤهلين مختلفين من حيث الرتب الإدارية والتخصصات العلمية ولكن تواجد المكتبات في الفضاء السيبراني يفتقر لرؤية واضحة الأهداف والمعالم ومصادق عليها من الإدارة القيادية تكمل واقع حال المكتبات العامة في بيئتها الفيزيائية وتعزز تواجدها أكثر وهذا ما يدفعني إلى القول بأن المكتبات العامة الجزائرية في حاجة إلى دراسة قاعدية لمكوناتها البشرية والمادية والخدماتية وتحديد الفئات المستهدفة وصياغة أهداف محددة وموثقة مشبعة بمهارات وكفايات التعامل مع التقنيات الحديثة وطرق استثمار وحدات هذه المواقع في إرساء وتفعيل مخرجاتها الخدماتية في خدمة المستفيدين في الواقع الحقيقي وفي البيئة الافتراضية.

8. قائمة المراجع

1. Aldosoky, Mohamed Ibrahim. Strategic Performance Management for Egyptian Public Libraries as a portal for national sustainable development: Greater Cairo library as a model. Cybrarians Journal. N.47,2017.
2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. ع.58. السنة الرابعة والأربعون. الجزائر: الأمانة العامة للحكومة، 2007.
3. زوقة، إسماعيل. الفضاء السيبراني والتحول في مفاهيم القوة والصراع. مجلة العلوم القانونية والسياسية. مج.10، ع.01، أبريل 2019. ص.2017.
4. سلاطنة، بلقاسم. منهجية العلوم الاجتماعية. عين مليلة: دار الهدى. 2004.



- الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة
5. بوحوش، عمار. منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية. برلين: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية. 2019.
6. الزبون، عبد الكريم. الشديفات، منيرة سليم. واقع توظيف مواقع التواصل الاجتماعي في العملية التعليمية في الجامعة الأردنية الحكومية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي. مج.11، ع.34. 2018.
7. Maria k.-b. Social Media and Public Libraries:Exploring Information Activities of Library professionals and Users. Abo Akademic University. Finland, 2014. P.25
8. عباس، فاضل شروق. صرخان، كاضم حمدان. تطبيقات الاعتداء على حقوق الشخصية بواسطة النشر عبر مواقع التواصل الاجتماعي. مجلة كلية الحقوق، مج. 19، 2017.
9. Semode, D F. Social Networkig Sites:Changing Roles,Skills and Use by Librarians in Tertiary Institutions in Nigeria. Library Philosophy and Practice, 2017. P.03
- 10.Amandeep, Dhir. Why do young people tag photos on social networking sites ? Explaining user intentions.International Joutnal of Information Management. Vol.38, 2018. Online: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401217302396>
- 11 . www.Internetworldstatus.com/stats1.htm .visited(24-04-2019/15:30)
12. قمحية، أحمد حسان. الفيسبوك تحت المجهر. الجيزة: دار النخبة، 2017.
13. Salmi, Aydin . A review of research on facebook as an educational environment, Educational Technology Research and Development. Vol.60, N.06, December 2012, Online: <http://www.jstor.org/stable/23356895.P.1091>
14. Aydin Salmi .



الحضور الرقمي للمكتبات العامة في الفضاء السيبراني ----- ط. شيماء رايس و أ.د. محمد كريم فريجة

15. محمد عثمان آدم أحمد، دور إدارة المعرفة و الأصول الفكرية في تحقيق المنفعة الاقتصادية للمكتبات الجامعية، المنهل، 2018. متاح على الخط:

<https://books.google.dz/books?id=8NNVDwAAQBAJ&pg=PA110&lpg=PA110&dq>

16. البورسعيدي خلود بنت أحمد. توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك وتويتر في تسويق خدمات المعلومات. Cybrarians Journal، 2017. متاحة على الخط:

http://journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=771:2017-04-13-12-55-51&catid=302:papers&Itemid=110

17. العباس، هشام بن عبد الله. واقع النشاط التسويقي لخدمات المكتبات العربية. المعلوماتية، ع. 23، 2008.

18. محي الدين محمد، سالي. تطبيقات برمجيات التواصل الاجتماعي في خدمات المعلومات في المكتبات. مكتبات نت. مج. 18، ع. 03، 2017.

19. النوايسة، غالب عوض. النشر الإلكتروني. عمان: دار صفاء، 2011. ص. 288-289.

20. فاضل، شروق عباس. المرجع السابق.

21. Semode D F,

22. هيئة تنظيم الاتصالات TRA، البوابة الرسمية لحكومة الإمارات العربية المتحدة. تم الاسترداد من الدليل الإرشادي لممارسات المشاركة الإلكترونية والتواصل الاجتماعي في الجهات الحكومية، 2016. متاح على الخط:

<https://www.government.ae/ar-ae/resources/guidelines>

23. مبرك، سامي. المكتبة الوطنية في بيئة الويب 0,2 نحو نموذج جيل ثاني للمكتبات الوطنية العربية ودوره في مواصلة إرساء مجتمع المعرفة العربي المعاصر. علوم المعلومات والاتصال ليون، 2010.