

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية

علوم إنسانية: علم المكتبات

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إعداد الطالب:

مخاطبة بلقاسم

يوم: 01/07/2019

تفاعل جمهور مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي بولاية بسكرة مع صفحتها
على الفيس بوك-دراسة إحصائية تحليلية-

لجنة المناقشة

مقرر	جامعة محمد خيضر - بسكرة-	أ.مس.أ.	إبراهيم غاشي
رئيسا	جامعة محمد خيضر - بسكرة-	أ.مس.ب.	كمال الصيد
مناقشا	جامعة محمد خيضر - بسكرة-	أ.مس.أ.	مراد سهلي

السنة الجامعية: 2018/2019

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

العلوم الإنسانية والاجتماعية

علوم إنسانية: علم المكتبات

إدارة المؤسسات الوثائقية والمكتبات

إعداد الطالب:

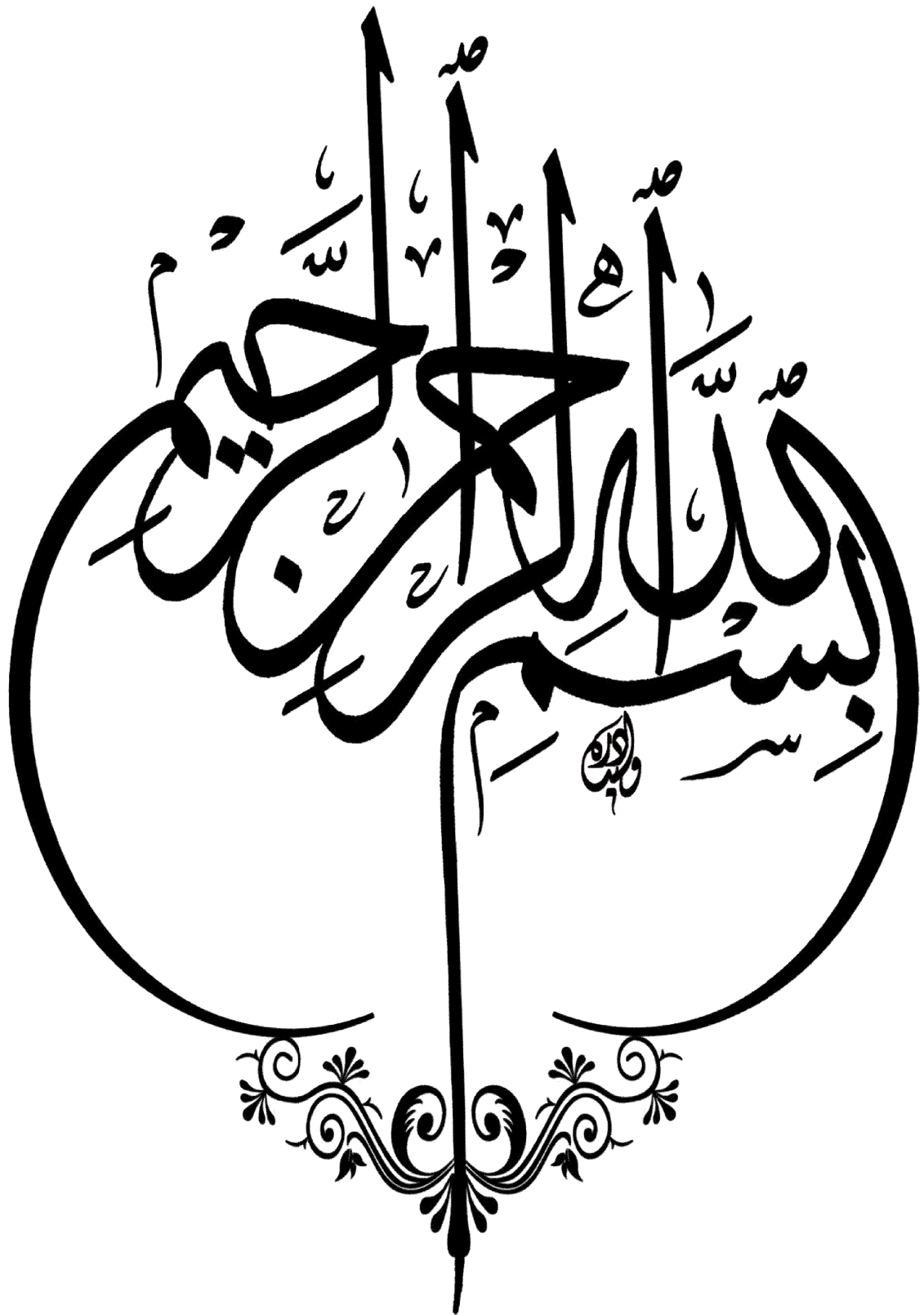
مخاطبة بلقاسم

يوم: 01/07/2019

تفاعل جمهور مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي بولاية بسكرة مع صفحتها

على الفيس بوك-دراسة إحصائية تحليلية-

السنة الجامعية: 2018/2019



شكروك

أول من يشكر ويحمده أثناء الليل وأطراف النهار، هو العليّ القهار، الأول والآخِر والظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، وأنار دروبنا، فله جزيل الحمد والثناء العظيم.

لله الحمد كله والشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر على المساق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع

والشكر موصول الى الذي أفادنا بعلمه، من أول المراحل الدراسية حتى هذه اللحظة

كلمة شكر وتقدير الى الأستاذ المشرف:

الذي ساعدنا في نجاح بحثنا

والذي لم يبخل علينا بنصائحه وإرشاداته القيمة في انجاز المذكرة.

" غاشي إبراهيم "

كما نشكر كل من مدّ لنا يد العون من قريب أو بعيد، ونشكر كل أساتذة شعبة علم المكتبات

وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عزّ وجل أن يرزقنا السداد والرشاد والعفاف

والغنى وأن يجعلنا هداة مهتدين.

إهداء

أهدي تخرجي الجامعي " لأبي و أمي " الغاليين اللذان كانوا لهم أعمق الجهود في تحقق النجاح في هذه الرحلة

العلمية

كما اهدي تخرجي لكافة أفراد أسرتي كلا باسمه وصفته ومكانته.

الى أصدقائي الكرام.. كل التبجيل والتقدير والحب والاحترام والتوقير لكم.

الى :

"مزروع عبد القوي"

"عشور حاتم"

"محمدي محمد الطيب"

الى من سرنا سويا

و فكرنا سويا ونحن نشق طريق العمل سويا

نحو الانجاز والإبداع

والنجاح الى من تكاتفنا يداً بيد ونحن معا الى أغلى الناس والقلب

الى "لحول لامية"

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

الشكر والتقدير

إهداء

كشاف الجداول

كشاف الأشكال

02.....المقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

07.....تمهيد

07.....1.1 إشكالية الدراسة

08.....2.1 فرضيات الدراسة

08.....3.1 أسباب اختيار الموضوع

09.....4.1 منهج البحث

10.....5.1 أهمية الدراسة

11.....6.1 أهداف الدراسة

11.....7.1 ضبط مصطلحات الدراسة

13.....8.1 الدراسات السابقة

الفصل الثاني: مدخل الى الفيس بوك وجمهور المكتبات العامة

19.....1 ماهية الفيس بوك واستخداماته

19.....1.1 مفهوم الفيس بوك ونشأته

- 2.1. خصائص الفيس بوك ومكوناته الأساسية.....23
- 3.1. الخدمات التي يقدمها الفيس بوك واستخداماته.....26
- 4.1. أرقام وإحصائيات حول موقع الفيس بوك.....29
2. جمهور المكتبات العامة ورغباتهم.....31
- 1.2. مفهوم جمهور المكتبات العامة.....31
- 2.2. تحديد هوية جمهور (المنتفعين) المكتبات العامة.....32
- 3.2. الخدمات المقدمة لجمهور المكتبات العامة.....33
- 4.2. آلية تحقيق رغبات جمهور المكتبات العامة.....37
- 5.2. طرق مشاركة الجمهور مع المكتبات العامة.....38
- 6.2. علاقة المكتبة مع جمهورها.....39
- 39.....خلاصة الفصل

الفصل الثالث المكتبة العامة ماهيتها ودورها

- 1.3. المكتبة العامة المفهوم والمهام.....41
- 1.1.3. عوامل ظهور المكتبات العامة.....41
- 2.1.3. مفهوم المكتبة العامة وخصائصها.....42
- 3.1.3. أهداف المكتبة العامة ومبادئها.....45
- 4.1.3. فروع المكتبة العامة.....46

47.....	5.1.3. مهام المكتبة العامة.
49.....	2.3. مرتكزات المكتبة العامة وخدماتها.
49.....	1.2.3. النشاطات الوطنية والدولية للمكتبات العامة.
49.....	2.2.3. الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة.
52.....	3.2.3. مصادر تمويل المكتبات العامة وسياسة تنمية مجموعاتها.
54.....	4.2.3. الموظفون القائمون على المكتبات العامة.
56.....	5.2.3. التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة.
56.....	خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

59.....	تمهيد.
59.....	1.4. التعريف بمكان الدراسة.
59.....	1.1.4. التعريف بالمكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي -بسكرة-.
62.....	2.1.4. الإمكانيات البشرية للمكتبة.
64.....	3.1.4. الإمكانيات المادية للمكتبة.
66.....	4.1.4. الإمكانيات المعلوماتية للمكتبة.
67.....	2.4. اجراءات الدراسة الميدانية.
67.....	1.2.4. مجالات الدراسة.

67.....	1.1.2.4. المجال المكاني.....
68.....	2.1.2.4. المجال البشري.....
68.....	3.1.2.4. المجال الزمني.....
69.....	2.2.4. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة.....
69.....	3.2.4. ادوات جمع البيانات.....
71.....	3.4. نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها.....
71.....	1.3.4. تحليل البيانات.....
87.....	1.3.4. نتائج الدراسة.....
87.....	1.1.3.4. نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات.....
91.....	2.1.3.4. النتائج العامة للدراسة.....
93.....	2.3.4. مقترحات الدراسة.....
94.....	خاتمة.....
99.....	قائمة المراجع.....

الملاحق

الملخصات.

قائمة

الجدد اول

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
62	يوضح إجمالي العاملين بالمكتبة العمومية محمد عصامي - بسكرة- حسب الوظيفة.	01
63	يوضح إجمالي المنخرطين بالمكتبة العمومية محمد عصامي - بسكرة-	02
64	يوضح الطاقة الاستيعابية لقاعات وأقسام المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-	03
65	يوضح تجهيزات المكتبة العمومية-محمد عصامي-	04
66	يوضح إجمالي رصيد المكتبة العمومية حسب التخصص	05
73	يوضح نسبة تفاعل الجمهور مع المنشورات.	06
74	يوضح منشورات أخرى للصفحة من حيث النوع.	07
76	يوضح إحصاء منشورات الصفحة من حيث الشكل.	08
80	نسبة التفاعلات من حيث الإعجاب، التعليق و المشاركة.	09
82	يبين ترتيب نسبة التفاعلات بالنسبة الى النقر على المنشور	10
83	يبين ترتيب نسبة النقر على المنشور الى التغطية المتعلقة به.	11
84	يبين ترتيب نسبة التفاعلات بالنسبة الى التغطية للمنشور.	12

قائمة

الاشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة	61
02	تمثيل بياني إجمالي العاملين بالمكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة- حسب الوظيفة.	62
03	تمثيل بياني إجمالي المنخرطين بالمكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-	63
04	تمثيل يبين الطاقة الاستيعابية لقاعات وأقسام المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-	64
05	تمثيل يبين تجهيزات المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-	65
06	تمثيل بياني يبين إجمالي رصيد المكتبة العمومية حسب التخصص	67
07	يبين صورة الواجهة لصفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة.	71
08	تمثيل بياني يوضح منشورات الصفحة من حيث النوع.	74
09	يبين تمثيل بياني يوضح تفاعلات الجمهور مع منشورات الاخرى .	75
10	تمثيل بياني يوضح منشورات الصفحة من حيث الشكل	76
11	عدد المتابعين بالنسبة لصفحة الفيس بوك لمكتبة محمد عصامي بسكرة بتاريخ 2017/04/21 حيث كان 3510 متابع.	77
12	عدد المتابعين بالنسبة لصفحة الفيس بوك لمكتبة محمد عصامي بسكرة بتاريخ 2019/04/21 حيث كان 5816 متابع.	78

80	يوضح المنشورات الأكثر تفاعلا من حيث النوع.	13
79	يوضح المنشورات الأكثر تفاعلا من حيث الشكل.	14
81	منحنى بياني يبين التفاعلات على مستوى الصفحة.	15

مقدمة

مقدمة:

المكتبة العامة أو مدرسة الشعب واحدة من أهم مقاييس تطور الأمم وارتقاء الشعوب ونموذج واضح لوعيها الفكري ومستواها العلمي والثقافي. فهي مجمع للإنتاج الفكري على اختلاف أشكاله ومواضيعه وقبلة للقراء على اختلاف فئات أعمارهم وأجناسهم. وهي المكان الذي لا يقصي أي فكر أو علم، ولا يقصي صغيراً أو كبيراً، ولا يقصي عربياً أو غريباً؛ المكان الذي تتألف فيه الأفكار وتنمو فيه شخصية الفرد وتتوسع فيه قدراته ومواهبه وتتضح مكتسباته العلمية. فهي مدرسة مفتوحة مدى الحياة يظل الفرد يتشرب منها فلا تتضب أبداء، فهي مؤسسة ثقافية لها رسالة سامية في حياة الشعوب والأمم وتقدمها وهي مركز علمي تربوي، وثقافي للمجتمع يوفر مختلف الموارد البشرية، المادية والمالية من أجل تقديم أحسن الخدمات العلمية والأنشطة التربوية والثقافية لكل أفراد المجتمع بدون تمييز، وبغض النظر عن المعتقدات، أو الجنس، أو اللون، أو المستوى الاجتماعي أو التعليمي. وقد أدركت العديد من الدول أهميتها والتمست أثرها ودورها الإيجابي حقيقة في واقعها ومجالات الحياة فيها، فأصبحت من أهم المؤسسات التي توجه نحوها البرامج والخطط والاعتمادات المالية والكفاءات العلمية.

وقد افرز التطور التكنولوجي المذهل لوسائل الإعلام والاتصال ثورة حقيقية فاقت في إمكانيتها، وباعتبار الاتصال أساس استمرار المجتمعات وكونه يقوم على التفاعل بين الأفراد حيث تطور بشكل متسارع وملفت للانتباه وأصبح له تأثير ملحوظ في حياة الأفراد، وامتدت التقنيات الحديثة الى كافة الأنشطة والمجالات المختلفة.

هذه التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا الاتصال غيرت العديد من المفاهيم فالانترنت مثلا لم تعد تؤدي دور نقل المعلومات، وإنما اصبح لها العديد من الانعكاسات الثقافية باعتبارها مجال تفاعلي يتفاعل فيه الأفراد مع بعضهم البعض، فثورة رقمنة المعلومات، وانتشار تقنيات الويب المختلفة، وتطور وسائل الاتصال الحديثة مكنت المكتبات بصفة عامة والمكتبات

العمومية بصفة خاصة من خلق ونشر المحتوى المقدم عبر نافذة لها من خلال هذه التقنيات الجديدة، وبعد الموقع الإلكتروني للمكتبة النافذة التي يتم فيها تقديم خدمات للجمهور بشكل إلكتروني ومن خارج أسوار المكتبة، إلا أن المواقع الإلكترونية التي تحتوي على صفحات ويب ثابتة لم تعد تكفي في وقتنا الحالي، لذلك فقد توجهت المكتبات نحو تبني تقنيات الويب 2.0 بشكل عام، وشبكات التواصل الاجتماعي بشكل خاص لتعزيز الأنشطة وخدمات المقدمة، وتقديم خدمات جديدة، وتحسين صورتها ومكانتها، والوصول إلى شريحة واسعة من الجمهور.

فقد باتت مواقع التواصل الاجتماعي تشكل واقعا متميزا مفروضا على المجتمع، حيث أصبحت قادرة على اختراق الحواجز الزمنية والمكانية والوصول إلى جميع البشر في شتى بقاع الأرض، والانخراط في المحيط المجتمعي مشكلة بذلك مجتمعا افتراضيا له قوانينه وقواعده الخاصة، والتي تعمل على تسيير حركته وفق لآليات وتقنيات الاتصال الحديثة، والتي حققت سبقاً وتفوقاً على الوسائل الاتصالية.

حيث أصبح الفيس بوك من أهم لمواقع التواصلية الذي داع صيته في الآونة الاخيرة وقد أثر على المؤسسات التعليمية بصفة عامة والمؤسسات الثقافية بصفة خاصة من خلال إنشاء صفحات تعليمية تقوم بعرض أخبارها وتقديم خدماتها والتي تساهم هذه الصفحات الجامعية في التواصل مع جمهورها ومعرفة احتياجاتهم ورغباتهم التي تسعى الصفحة الى تحقيقها.

ولدراسة هذا الموضوع وجب علينا تشخيص مدى تفاعل الجمهور مع الصفحات المتعلقة بالمكتبات العمومية ، هذا بدوره يمكننا معرفة واقع التفاعل ونسبة مستوى عرض خدماتها لجمهورها المختلف وعلى هذا الأساس كان الموضوع المختار لدراسة

موسوم ب تفاعل جمهور مكتبة المطالعة العمومية بولاية بسكرة مع صفحاتها على الفيس

بوك: دراسة إحصائية تحليلية لصفحة المكتبة على الفيس بوك. وفيما يتعلق بخطة

الدراسة؛ فقد قسمت إلى جانب نظري وآخر ميداني، حيث تشكلت من

أربعة فصول على النحو التالي:

-الفصل الأول: الإطار المنهجي لدراسة:

تم فيه تحديد إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وكذا الفرضيات المقترحة للدراسة، ليتم بعدها عرض كل من أسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة وأهدافها، لنحدد بعدها المفاهيم الأساسية للدراسة، لنختم الفصل باستعراض الدراسات السابقة للموضوع.

-الفصل الثاني:مدخل الي الفيس بوك وجمهور لمكتبات العامة:

تطرقنا في هذا الفصل للعديد من الجوانب كانت بدايتها بمدخل إلى الفيس بوك وعرض أهم الخصائص التي يحتويها وكذلك المكونات الأساسية له وعرجنا الى خدماته واستخداماته وانتهى المدخل بأرقام وإحصائيات لموقع الفيس بوك، في حين تناول الجزء الثاني من الفصل الثاني: لعنصر جمهور المكتبات العامة حيث تطرقنا فيه الى مفهومه وتحديد هويته والخدمات المقدمة للجمهور من طرف المكتبات العامة وكذلك طرق مشاركة الجمهور مع المكتبات العامة وانتهى الفصل بعنصر وهو علاقة المكتبة العامة مع جمهورها.

الفصل الثالث: المكتبة العامة ماهيتها ومرتكزاتها.

ولنا في هذا الفصل رسم صورة نظرية موسعة حول المكتبة العامة من مهامها الى أهدافها واهم النشاطات المتعلقة بها سواء على المستوى الوطني او الدولي ومعرفة التشريع والتأسيس القانوني الخاص بها.

الفصل الرابع: تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

عرضنا في هذا الفصل بداية بتعريف مكان الدراسة حيث شمل التعريف بالمكتبة العمومية محمد عصامي- بسكرة- وكل من إمكانياتها البشرية والمالية والمادية والمعلوماتية، ثم انتقلنا إلى استعراض إجراءات الدراسة الميدانية تطرقنا فيه لكل من مجالات الدراسة ومنهج البحث والمجتمع الأصلي وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات، لنتحدث بعدها عن نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها بحيث كانت بدايتها بجدولة وتحليل البيانات، ثم تطرقنا إلى نتائج

الدراسة من نتائج على ضوء الفرضيات ونتائج عامة، لنختم بوضع مجموعة من المقترحات. وفي خاتمة البحث حاولنا إيجاد كل ما اشتملت عليه الدراسة بشكل عام، فكانت كخلاصة عامة للبحث نظريا وتطبيقيا.

لقد اعتمدنا في إنجاز دراستنا على مجموعة من المراجع سواء ما تعلق منها بالجانب المنهجي أو الجانب المعرفي والعلمي ومن أبرزها: مذكرة ماجستير: المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع. للأستاذة " سمية الزاحي" بالاضافة الى مرفق الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الافلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته المبادئ التوجيهية التنفيذية | منظمة الأمم المتحدة للتربية... متاح على الرابط:

www.unesco.org/new/ar/culture/themes/underwater.../2001.../operational-guidelines

ولا أنسى أيضا: دراسة للباحثة "بوسعيدى، خلود بنت أحمد" بعنوان: توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك وتوتير في تسويق خدمات المعلومات / Cybrarians Journal العدد 45، مارس 2017 .

و كأى دراسة أكاديمية لا تكاد تخلو من بعض الصعوبات والعراقيل، فقد واجهتنا خلال بحثنا صعوبة محدودة وقلة الدراسات السابقة خاصة الرسائل الجامعية الجزائرية في تخصص علم المكتبات التي تبحث في موضوع الفيس بوك في المكتبات العمومية. ونرجو في الأخير أن تساهم دراستنا في لفت انتباه متخذي القرار ومسؤولي المكتبات العمومية الجزائرية إلى اليقظة والتفكير في استغلال التطور التكنولوجي في خدمة الهدف الأساسي للمكتبات العمومية ونأمل أن تكون هذه الدراسة بمثابة منطلق لدراسات أخرى وأبحاث مستقبلية إن شاء الله في مجال إدارة الجودة الشاملة في المكتبات العمومية الجزائرية.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1.1. إشكالية الدراسة

2.1. فرضيات الدراسة

3.1. أسباب اختيار الموضوع

4.1. منهج البحث

5.1. أهمية الدراسة

6.1. أهداف الدراسة

7.1. ضبط مصطلحات الدراسة

8.1. الدراسات السابقة.

تمهيد:

يعتبر إختيار صياغة مشكلة البحث وتحديد أهميتها ومبررات اختيارها وتحديد أهدافها، أولى خطواتها وأهمها، وهذا بالنظر الى تأثير هذه المرحلة على جميع إجراءات البحث وخطواته من فرضيات ومناهج والأدوات الواجب اختيارها، كما تُشكل إجراءات تحديد المفاهيم واستعراض الدراسات السابقة خطوتين مكملتين لإحدى الطرق المهمة في تصميم البحوث ويتناول هذا الفصل بالتفصيل مايلي:

1.1. إشكالية الدراسة:

تعتبر المكتبات العامة من أهم أنواع المكتبات، وهي مكتبة الجميع حيث يقصدونها طلبا للمعرفة وسعيا للثقافة وسبيلا للتعلم الذاتي، فقد حظيت هذه المكتبات باهتمام ورعاية كافة الدول، باعتبار انها تمثل خدمة عامة تقدمها لمختلف الفئات على غرار المكتبات الاخرى، ويبدو ان التطورات الحاصلة في مجال المكتبات مكنتها من الدخول الى استخدام أحدث الطرق لعرض خدماتها عن بعد، هذه الاخيرة أصبحت عنصر مهم في تقديم نشاطات المكتبة وخدماتها، ومن بين الطرق الحديثة المنتهجة هي إنشاء صفحات الكترونية خاصة بالمكتبة تتيح من خلالها عرض مختلف أنشطتها لجميع فئات الجمهور. ويعتبر موقع الفيس أشهر موقع للتواصل الاجتماعي غير ان دوره لم يعد مقتصرًا على التواصل مع الأصدقاء وتبادل الأفكار والنقاشات الاجتماعية والسياسية وتحميل الصور والترفيه فحسب بل تجاوز ذلك، حيث استغلت المؤسسات هذه المواقع بما فيها المكتبات باعتبارها قناة جذابة لعرض مختلف نشاطاتها وأخبارها التي تخص جمهورها ومؤسساتها، ويعتبر جمهور المكتبة من بين العناصر المهمة للمكتبة والذي عبارة عن مجموعة من أفراد المجتمع على اختلاف الثقافات والأعمار والجنس، وتعتبر مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي -بسكرة- مؤسسة علمية ثقافية اجتماعية لها صفحة على الفيس بوك التي تنشر فيه جميع خدماتها ونشاطاتها لمختلف الأصناف الجماهيرية وهو الجانب الذي لفت انتباهنا فقررنا دراسته، هذا ما جعلنا

نسلط الضوء على هذه الدراسة الذي يتمحور تساؤلها الرئيسي حول: ما مدى تفاعل جمهور مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي بولاية بسكرة مع صفحتها على الفيس بوك ؟

1.1. تساؤلات الدراسة:

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة وتساؤلها الرئيسي تم وضع بعض التساؤلات الفرعية كما يلي:

- ماهي المنشورات الأكثر تفاعلاً في الصفحة ؟
- ما نسبة تفاعل الجمهور على الصفحة؟
- ما نسبة تفاعل جمهور المكتبة على منشورات الصفحة ؟

2.1. فرضيات الدراسة:

من خلال إشكالية الدراسة والأهداف التي تسعى إليها، تم تحديد الفرضيات التالية كحلول مؤقتة لهذه الإشكالية:

- يتفاعل جمهور المكتبة بدرجة كبيرة مع منشوراتها على الصفحة.
- تتأثر نسبة التفاعل حسب الشكل والنوع وتاريخ النشر.
- تتفاوت نسبة تفاعل جمهور مع منشورات الصفحة من حيث الإعجاب والتعليق والمشاركة.

3.1. أسباب اختيار الموضوع:

لم تكن طريقة اختيارنا للموضوع عن طريق الصدفة أو العشوائية أو مجرد حتمية أو وجوب دراسة فقط، لقد كان وراء هذا الاختيار دوافع وأسباب حفزتنا على محاولة التطرق لهذا الموضوع بصفة جدية وموضوعية، وتتلخص هذه الأسباب والدوافع فيما يلي:

1.3.1. أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع ذات العلاقة بتطبيقات الويب في المكتبات
- الرغبة الملحة في إعداد المزيد من الدراسات حول موضوع الفيس بوك باعتباره إحدى المواضيع الجديدة في مجال المكتبات وخاصة المكتبات العمومية.

- تشجيع الأستاذ المشرف للبحث في هذا الموضوع.
- الرغبة في تعزيز ثقافة الفيس بوك في مؤسسات الثقافية من خلال المكتبات العمومية وتحديد المكتبة العمومية محمد عصامي بسكرة-.

1.3.1. أسباب موضوعية:

- نظرا لمحدودية وقلة الدراسات الاكاديمية خاصة الرسائل الجامعية الجزائرية في تخصص المكتبات التي تبحث في موضوع تفاعل الجمهور المكتبة على الفيس بوك الخاص بها.
- إنجاز دراسة علمية أكاديمية في إطار متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علم المكتبات تخصص إدارة المكتبات والمؤسسات الوثائقية.
- ان يكون هذا الموضوع فاتحة لدراسات وبحوث ميدانية أخرى تثري وتعمق في مختلف جوانب موضوع الفيس بوك في المكتبات العامة.

4.1. منهج البحث:

- لطالما اعتبر البحث العلمي عملية طور أو سير منظم ومقصود وموجه ومضبوط ومميز علميا ونسبي من ناحية النتائج في حقل معين وهذا من اجل إما تجديد أو ابتكار أو تحسين المعرفة في هذا الحقل.¹

وتماشيا مع طبيعة الدراسة وأهدافها، فإنني اعتمدت على المنهج الوصفي القائم على خاصية التحليل وكذلك الإحصاء في بحثي - بشكل أساسي - لأنه الأكثر كفاءة وذلك بغرض كشف حقيقة تفاعل مكتبة المطالعة العمومية بولاية بسكرة مع صفحاتها على الفيس بوك من خلال وصف الصفحة وخدماتها وأهم منشوراتها التي تأهلها لمواكبة تطلعات جمهورها المختلف، وقد تم تطبيق المنهج الوصفي في البحث وفقا للخطوات التالية:

1- المرحلة الاستكشافية:

وتمثل الخطوة الأولى في البحث وشملت:

¹ Jean Marie De ketele et Xavier Rogiers, Méthodologie du recueil d'information Bruxelles édition de la Boeck, , 2009, p77 .

- جمع المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع البحث، وهي ذات أهمية بالغة، حيث تثريه من حيث المصادر والمراجع المتوفرة.
 - استشارة ذوي الخبرة والاختصاص ومحاولة مناقشتهم حول المعلومات النظرية والتساؤلات الأكثر تلاءمًا مع موضوع البحث.
- 2- مرحلة الوصف المعمق:

وقد شملت مايلي:

- تحديد تساؤلات الدراسة وفرضياتها بمعية الأستاذ المشرف، وتحديد مؤشراتها.
- ضبط وتحديد مجتمع البحث وتعيين خصائصه ومميزاته.
- اختيار الأدوات المنهجية المناسبة لدراسة مشكلة البحث.
- عرض وتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها، وتفسيرها ومحاولة الخروج باستنتاجات وتوصيات.

5.1. أهمية الدراسة:

- ان أهمية أي بحث تتوقف على أهمية الموضوع الذي يتم دراسته وعلى قيمة العلمية وما يمكن ان يحققه من نتائج يمكن الاستفادة منها، وما قد تمخض من حقائق يمكن الاستدلال بها في رسم السياسات والاستراتيجيات المناسبة وتكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:
- الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبة العمومية ودورها الثقافي في دفع عجلة الثقافة والتطوير، وهذا ما يستدعي ضرورة معرفة مدى تفاعلها مع جمهورها المختلف.
 - وتكمن أهمية هذه الدراسة في انها تسعى لتوضيح استعدادات المكتبة العمومية نحو القيام بطرق وبرامج جديدة لزيادة تفاعل جمهورها.
 - الأهمية التي يحققها الفيس بوك في ضبط وتطوير النظام وكذا الخدمات وزيادة عدد الجمهور بالاضافة الى تحقيق الهدف المنشود وكسب رضى الجمهور.

➤ كما تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تعالج موضوعاً جديداً نسبياً في وقتنا الحال، من خلال انها تتناول موضوع الفيس بوك في المكتبات العمومية إذ تفتقر المكتبات العمومية الجزائرية لمثل هذه الدراسات.

6.1. أهداف الدراسة:

ان تبني الباحث أي موضوع للدراسة يعني وجود عدة أهداف ستسعى دراسته لتحقيقها، وهذه الدراسة تسعى الى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على نوع من المكتبات التي لها أهمية كبيرة مقارنة لنوعية المكتبات الاخرى وهي المكتبات العمومية باعتبارها جزءاً مهماً من العملية الثقافية المتكاملة في الوطن.
- وجود إمكانية البحث في الموضوع كونه جديد و واسع من جهة، و فتح المجال أمام مختلف الجماهير والطلبة الجامعيين للبحث أكثر في الموضوع.
- محاولة معرفة مدى حضور الصفحة التواصلية لمكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي - بسكرة- بالنسبة لجمهور والمتابعين المعجبين بهذه الصفحة.

7.1. ضبط مصطلحات الدراسة:

ان تناول أي بحث علمي للدراسة يستدعي بالضرورة توضيح المصطلحات والمفاهيم الرئيسية التي تركز عليها الدراسة، ولهذا لا يمكن لأي باحث أن يدخل مباشرة في بحثه دون الإشارة الى المفاهيم المعتمدة في بحثه، وفيما يلي المفاهيم الأساسية للدراسة:

1. الفيس بوك:

هو مجتمع افتراضي شبه متكامل يجمع اهتمامات ومصالح الأفراد والمؤسسات في مكان واحد له استخدامات متعددة تتميز هذه الشبكة بتطبيقاتها المتنوعة والمفيدة.

2.صفحات الفيس بوك :

هي صفحات تحتوي على معلومات المؤسسة وتكون ثابتة على مدار 24 ساعة على 24 ساعة طوال ايام السنة على شبكة الانترنت وهي متاحة لجميع المتصفحين على شبكة الانترنت بمجرد الإعجاب بهذه الصفحة تصبح تتلقى كل ما هو جديد ويمكنك التفاعل معها.

3.الجمهور: مجموعة من الأفراد او مشاهدين او مستمعين تحدده خصائص معينة كالعمر والجنس والاهتمامات لهم دور في عملية اتصالية ما، تربطهم اهتمامات معينة. ونقصد بهذا التعريف الإجرائي جمهور مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي -بسكرة- على صفحة الفيس بوك ويمكن اعتبارهم جمهور المتابعين للصفحة او المعجبين او المتفاعلين معها.

4.المكتبات المطالعة العمومية:

تعرف مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي-بسكرة- "بموجب المرسوم التنفيذي رقم 07-275 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007"¹ بأنها: مؤسسات عمومية ثقافية تربية اجتماعية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. تنشأ بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح وزير الثقافة، ويحدد مقر كل مكتبة بمرسوم الإنشاء، حيث يمكن لمكتبات المطالعة العمومية أن تتوفر على ملحقات تنشأ بقرارات مشتركة بين وزير المالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية.

أما بموجب مرسوم تنفيذي رقم 236 - 08 مؤرخ 23 رجب عام 1433 الموافق 26 يوليو سنة 2008"² تعرف على انها وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية

¹ المرسوم التنفيذي رقم 275 - 07 المؤرخ في 06 رمضان 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007 م والذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية، العدد 58 من الجريدة الرسمية الصادرة في 19 سبتمبر 2007. ص37-40. على الرابط التالي: <http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2007/A2007058.pdf>

² المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق ل 26 يوليو 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية بولاية: أدرار، بسكرة، تلمسان وتيزي وزو، الجلفة، عنابة، قسنطينة، غيليزان، عين تيموشنت، معسكر، بشار، تيارت، تبسة و بجاية.

المعنوية و الاستقلال المالي وهي تحت وصاية وزارة الثقافة . لها هدف سام هو جمع و حفظ وتنظيم تراث الإنسان الثقافي و الحضاري وجعله في متناول أيدي أفراد المجتمع.

8.1. الدراسات السابقة:

" يعتبر البحث العلمي سلسلة مترابطة الأجزاء، ولا يستعين الباحث فيها بالبحوث والدراسات التي تناولت نفس الظاهرة التي تم اختيارها من طرف الباحث، فالدراسات السابقة هي كل الدراسات والأبحاث والأطروحات والرسائل الجامعية التي تناولت نفس الظاهرة التي يتناولها الباحث"¹.

وفي هذا الجزء من البحث سيتم عرض بعض الدراسات التي سلطت الضوء على دراسة موضوع الفيس بوك بصفة عامة وهي كالتالي:

الدراسة الأولى:

للطالبة "سهام طالبي" بعنوان: ديناميكية الهوية على صفحات الفيس بوك " دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الفيس بوك من المجتمع اللبناني والتي قدمت في الملتقى العشرين للأجيال علماء الاجتماع العرب ببيروت التي أقيمت في أيام: 2010/07/26/19 . في هذه الدراسة حاولت الباحثة من خلال شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك تحديد إشكالية العلاقة بين الهوية الاجتماعية والهوية الشخصية في التساؤل عن كيفية بناء الذات داخل حلقة من التفاعل الافتراضي. ومن هنا طرحت الباحثة الإشكالية التالية: هل يمكن للفيس بوك كبرمجة رقمية افتراضية من خلق مجال افتراضي يتجاوز من خلاله الفرد للحواجز وأجهزة مراقبة اجتماعية وتضبطه داخل نماذج ثقافية متضادة مع البيئة الاجتماعية؟ واعتمدت الباحثة على المنهج الكيفي من اجل فهم ديناميكية التواصل على شبكة الفيس بوك المتأرجحة بين الهوية الاجتماعية والهوية المتخفية.

¹ سلاطنية، بلقاسم. الجيالي، حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004. ص.113.

ومن النتائج التي استخلصتها من الدراسة:

- * يعتبر الفيس بوك نظاماً افتراضياً يضع لنفسه قواعد وضوابط يجب على المتصل احترامها وفي المقابل فهو يعبر عن حرية.
- * الفضاء الافتراضي للفيس بوك مجالاً رمزياً يبينه من تفاعلات بين الفاعلين الاجتماعيين من خلال إنتاج لغة مغايرة نوعاً ما عن المؤلف والتي يتم استعمالها في المحادثات المكتوبة.

- * يعتبر الفيس بوك لغة صامتة متضمنة لنظام لغوي غير موازي للغة الشرعية لتعبر عن توليدية بين الواقعي والافتراضي ضمن لغة تعبر عن الهوية المستنبطة بالنسبة للممثلين الاجتماعيين على شبكة الفيس بوك.
- * تكسر اللغة الصامتة على صفحات الحوار اللغة القاعدية من خلال أشكال تعبير اللغة و إشكالية العلاقة بين اللغة الصناعية والمجال الافتراضي لتعبر بذلك عن كيفية تمثيل الفاعلين الاجتماعيين لهوياتهم الشخصية.

الدراسة الثانية:

للطالبة "بن يحي حميدة" بعنوان: الهوية الافتراضية للطالب الجامعي على شبكة الانترنت شبكات التواصل الاجتماعي (face book نموذجاً)، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر نوقشت بقسم علم الاجتماع، جامعة تلمسان 2012-2013. انطلقت الدراسة من الإشكالية التالية: ما هي أسباب تشكيل هوية افتراضية داخل شبكة الفيس بوك؟ وهل هذه الهويات تأخذ الصفات والمسؤوليات من منشئها الأساسي أم أنها تتنوع على حسب طبيعة هذا التفاعل؟ حيث لجأت الباحثة إلى استخدام المنهج التجريبي الذي يقوم بمراقبة أدق التفاصيل المرتبطة بالوضع ولجمع المعلومات استهدفت الباحثة عينة من مستخدمي الفيس بوك في الجامعة وحددت 20 طالب وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج من أهمها:

- * بالرغم من أن إدارة الفيس بوك وضعت بعض المعايير التي يقوم بها المستخدمون بطلب صداقاتهم على الشبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك في المجتمع الجزائري أنهم يقومون بطلب الصداقات من أشخاص لا يعرفونهم ومن جنسيات مختلفة.
- * بينت الدراسة ان الأفراد واعيين بل يضعون الإستراتيجية لاختيار أصدقائهم على المجتمع الافتراضي والتي تخدم مصالحهم وأهدافهم.
- * كذلك من خلال هذه الدراسة نجد ان شبكة التواصل الاجتماعي الفيس بوك يتم من خلالها إنشاء علاقات غرامية افتراضية تحاول ان تتحدى سلطة التقاليد والقيم.
- * وفر الفيس بوك فرصة للجنسين تتمثل في الترفيه والتعارف والتواصل وحتى الزواج.

الدراسة الثالثة:

للباحث " أسامة محمد عبد الرحمن حسانين" بعنوان: دور الفيس بوك في إمداد الشباب الجامعي بالمعلومات حول قضايا الفساد المصري: دراسة ميدانية أجريت لنيل درجة الدكتوراه الفلسفة في دراسات الإعلام وثقافة الأطفال من جامعة عين شمس-معهد الدراسات العليا للطفولة- 2014. هدفت الدراسة الى التعرف على دور الفيس بوك في إمداد الشباب الجامعي بالمعلومات حول قضايا الفساد المصري، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح، حيث استخدمت الدراسة التحليلية استمارة (تحليل المضمون) طبقت على صفحتي في فترة امتدت من (جانفي 2013م حتى مارس 2013م)، وقد تلخصت الدراسة في:

- ان الفيس بوك يأتي في مقدمة مصادر معرفة الأفراد على المعلومات حول قضايا الفساد المصري عبر مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 96.6%.
- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين زيادة اعتماد الشباب الجامعي عينة الدراسة على الفيس بوك وحصولهم على المعلومات حول قضايا الفساد المصري.

- توجد فروق إحصائية بين الشباب الجامعي عينة الدراسة في درجة معرفتهم بقضايا الفساد في مصر باختلاف درجة الكثافة التعرض لتلك القضايا عبر الفيس بوك لصالح أفراد عينة الدراسة.

الدراسة الرابعة:

للباحثة "بوسعيدى، خلود بنت أحمد" بعنوان: توظيف المكتبات الأكاديمية بجامعة مجلس التعاون لدول الخليج العربية لخصائص شبكتي التواصل الاجتماعي فيسبوك وتوتير في تسويق خدمات المعلومات / د. محمد بن ناصر الصقري، د. سالم بن سعيد الكندي .
Cybrarians Journal العدد، 45 مارس 2017. تاريخ الاطلاع < :سجل تاريخ الاطلاع
على البحث - . <متاح في> :أنسخ رابط الصفحة الحالية
حيث هدفت الدراسة الى:

- * التعرف على الخصائص التي تتيحها شبكة التواصل الاجتماعي، Facebook ويمكن تطويعها لتسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية.
- * التعرف على الخصائص التي تتيحها شبكة التواصل الاجتماعي، Twitter ويمكن تطويعها لتسويق خدمات المعلومات في المكتبات الأكاديمية.
- استخدمت الدراسة المنهج النوعي، Qualitative méthode وقد اتبعت أسلوب تحليل المحتوى النوعي، Qualitative Content Analysais والذي يعد واحدًا من العديد من الأساليب المتبعة لتحليل البيانات النصية في المنهج النوعي.
- وتلخصت نتائجها في مايلي:

- كشفت النتائج أيضا إلى أنه لم يتم استخدام خاصية إشارة التوثيق Verified Badge في صفحات المكتبات الأكاديمية لتوثيق صفحاتها على شبكة، Facebook ويرجع السبب في ذلك إلى أن هذه الخاصية تتطلب من المكتبة امتلاك صفحات نشطة، وفي المقابل نجد أن بعض صفحات المكتبات تعاني من قلة عدد المتابعين، أو حتى انخفاض تسجيلات الإعجاب لمنشوراتها على الصفحة.

■ كشفت النتائج إلى أن المكتبات الأكاديمية استخدمت مجموعة من خصائص شبكة ، Facebook وهذه الخصائص هي: خاصية الملفات الشخصية ، Profile Page وخاصية الصور ، Photos وخاصية الفيديو، Vidéo خاصة إرسال الرسائل ، Messages Sent وخاصية المناسبات ، Event وخاصية تطبيقات الطرف الثالث ، Third Party application و خاصية التعليق ، Comment وخاصية الرد ، Reply وخاصية الإعجاب ، Like وخاصية الروابط ، Links وخاصية الملاحظات ، Facebook Note وخاصية طرح الأسئلة Facebook Questions، وخاصية البرامج التحليلية ، Page Insights وخاصية اقتراح تعديلات ، Suggest Edits وخاصية المشاركة ، Sharing وخاصية شاهد الترجمة ، See Translations وخاصية التقييمات والآراء، وخاصية Hashtag ، وخاصية الوسم Publishing Ability ، وخاصية إمكانية النشر Ratings & Reviews الإشارة ، Tag وخاصية الملخص الوافي ، RSS وخاصية منشورات الزوار ، Visitor Posts وخاصية تمييز الأحداث Highlight Stories. كما كشفت النتائج عن أنه لم يتم استخدام خاصية إشارة التوثيق Verified Badge في صفات المكتبات الأكاديمية لتوثيق صفحاتها على شبكة . Facebook.

1.7.1. مناقشة للدراسات السابقة وموقع دراستي منها:

تم الإعتماد على الدراسات السابقة لأنها تتقاطع مع موضوع الدراسة في زوايا معينة، فالنسبة للدراسة التي قامت بها "سهام طالبي" فهي تتقاطع مع الدراسة الحالية في موضوع الفيس بوك الى أنها تطرقت الى موضوع الفيس بوك في بيئة علم الاجتماع (الهوية)، بينما دراستنا الحالية ركزت على الفيس بوك في بيئة المكتبات وبالتحديد المكتبات العامة وهذا ما أضافته دراستنا الحالية لدراسة السابقة.

أما بالنسبة لدراسة للطالبة "بن يحي حميدة" تحت عنوان: الهوية الافتراضية للطلاب الجامعي على شبكة الانترنت شبكات التواصل الاجتماعي (face book نموذجاً)، فإنها تتقاطع مع الدراسة الحالية في موضوع الفيس بوك إضافة الى ذلك ان هذه الدراسة

استخدمت الفيس بوك كنموذج بينما الدراسة الحالية استخدم الفيس بوك كمحور أساسي وعام في الدراسة، وبالتالي فإن الأهمية التي أضافتها دراستنا الحالية لدراسة السابقة هو أن هذه الأخيرة اقتصرت على جانب معين وهو الهوية أما بالنسبة لدراستنا الحالية تمثلت القيمة المضافة في خلق نظام تفاعلي بين الجمهور والفيس بوم بصفة عامة والتفاعل بصفة خاصة.

وتتقاطع دراستنا الحالية مع دراسة الباحث " أسامة محمد عبد الرحمن حسانين " بعنوان: دور الفيس بوك في إمداد الشباب الجامعي بالمعلومات حول قضايا الفساد المصري. في تناول موضوع الفيس بوك من جانب سياسي و زيادة اعتماد الشباب الجامعي على الفيس بوك وحصولهم على المعلومات حول قضايا الفساد المصري. وبالتالي فإن القيمة التي أضافتها دراستنا الحالية هو الكشف على نسبة التفاعل بين صفحة الفيس بوك وجمهورها والكشف عن مدى وجود سبل وطرق لتطوير نسبة التفاعل.

أما الدراسة التي قام بها الباحثة " نهى بنت على الهادي " بعنوان: تحليل محتوى صفحات المكتبات الأكاديمية الخليجية على شبكة التواصل الاجتماعي، فإنها تتقاطع في الدراسة الحالية في بيئة الدراسة حيث طبقت الدراسة السابقة على المكتبات الأكاديمية بينما دراستنا الحالية ستكون على مستوى المكتبات العمومية.

في حين أن الدراسة الخامسة والأخيرة "د. محمد بن ناصر الصقري، د. سالم بن سعيد الكندي" انها تتقاطع في موضوع الفيس بوك فالدراسة السابقة تعتمد على الفيس بوك في تسويق خدمات المعلومات في المكتبات الاكاديمية في حين ركزت دراستنا الحالية على تعتمد على الفيس بوك للتعريف بالمكتبة والتعريف بخدماتها ونشاطاتها و تعد بشكل عام الدراسة السابقة من الدراسات القليلة جداً التي تدرس استخدام خصائص شبكات التواصل الاجتماعي في تسويق خدمات المعلومات بالمكتبات. وبالتالي فهي تعد إضافة علمية للدراسة الحالية.

الفصل الثاني

مدخل الى الفيس بوك وجمهور المكتبات العامة

تمهيد

1.2. ماهية الفيس بوك واستخداماته

1.1.2. مفهوم الفيس بوك ونشأته

2.1.2. خصائص الفيس بوك ومكوناته الأساسية

3.1.2. الخدمات التي يقدمها الفيس بوك واستخداماته

4.1.3. أرقام وإحصائيات حول الفيس بوك

2.2. جمهور المكتبات العامة وتحديد رغباتهم

1.2.2. مفهوم جمهور المكتبات العامة

2.2.2. تحديد هوية جمهور (المنتفعين) المكتبات العامة

3.2.2. الخدمات المقدمة للجمهور من طرف المكتبات العامة

4.2.2. آلية تحقيق رغبات جمهور المكتبات العامة

5.2.2. طرق مشاركة الجمهور مع المكتبات العامة

6.2.2. علاقة المكتبة العامة مع جمهورها.

تمهيد:

في عالم تسوده العولمة في كل الميادين أصبح هدف كل مؤسسة اليوم يرتكز على الاستجابة لاحتياجات الجمهور منها بطريقة أحسن من المؤسسات الأخرى، وفي هذا السياق يجب على أي مؤسسة ان تتبنى ادوات وتطبيقات تبرز نشاطاتها المختلفة، وتعتبر الشبكات الاجتماعية بصفة عامة وموقع الفيس بوك بصفة خاصة الدور الكبير لهذه المؤسسات في التعريف بخدماتها ونشاطاتها، ومن بين هذه المؤسسات نجد المكتبات العمومية التي اصبح لزاما عليها هي الأخرى الاعتماد على هذا التطبيق كونه يتيح جملة من الخدمات، ولهذا سعت المكتبات العمومية كغيرها من المكتبات والمنظمات والهيئات الأخرى جاهدة من أجل الاستفادة من تطبيق الفيس بوك لارتقاء بمستوى المكتبة على الفيس بوك لتتوافق مع جمهورها ورضاهم عنها، وهذا ما سوف يتم الإحاطة به في هذا الفصل.

❖ ماهية الفيس بوك واستخداماته:تعريف الفيس بوك ونشأته:

الفيس بوك: Facebook: واختصاره (FB) أو (fb) هو: " موقع إلكتروني تم إطلاقه رسمياً في 4 شباط/فبراير 2004م، وهو يُستخدم؛ للتواصل الاجتماعي، ويُعتبر الشبكة الاجتماعية الأكثر شعبية، وشهرة على شبكة الإنترنت؛ حيث وصل عدد المستخدمين النشطين فيه بحلول عام 2012م إلى ما يُقارب مليار مُستخدم،¹ إلا أنه ارتفع في عام 2018م إلى حوالي 2.27 مليار مُستخدم شهرياً،² ويُتيح هذا الموقع إمكانية مشاركة الصور، والرسائل النصية، ومقاطع الفيديو، بالإضافة إلى مشاركة الحالة، والمشاعر، كما أنه موقع مُمتع، ومُتاح بشكلٍ يوميّ بأسلوب مُنظم، حيث لا يُواجه المُستخدم الجديد صعوبة

تمت الزيارة يوم: 2019/06/25 على: 21:48 Retrieved "Facebook", www.computerhope.com

² "Number of monthly active Facebook users worldwide as of 3rd quarter 2018 (in millions)", www.statista.com, .18-12-2018. تمت زيارته بتاريخ 11:46

في فهمه، أو استخدامه؛ إذ إنه بإمكان أيّ شخصٍ حتى لو لم يكن تقنياً، أو مُلمّاً بالتكنولوجيا أن يبدأ بالنشر، ومشاركة المعلومات على الفيس بوك؛ ويعود الفضل في نجاح موقع فيس بوك إلى مقدرته على جذب المُستخدمين من الأفراد، والشركات، بالإضافة إلى مقدرته على التفاعل مع مواقع الويب، من خلال توفير تسجيل دخول واحد يكون فعّالاً عبر مواقع مُتعدّدة.¹

- ويعرف قاموس الإعلام والاتصال dictionary of media and communications الفيس بوك Facebook على انه " موقع خاص بالتواصل الاجتماعي أسس عام 2000 و يتيح نشر الصفحات الخاصة profiles وقد وضع في البداية لخدمة طلاب الجامعة وهيئة التدريس والموظفين لكنه اتسع ليشمل كل الأشخاص."²

هو أحد أشهر المواقع الاجتماعية على شبكة الإنترنت، وعنوانه: www.facebook.com

وتقوم فكرة الموقع على إمكانية إرفاق أي عدد ممكن من الملفات التي تتكون من الصور والنصوص والأصوات ومقاطع الفيديو وغيرها دون أي تكلفة مادية ، فبمجرد أن يقوم المستخدم بالتسجيل في الموقع يستطيع أن يرفق هذه الملفات ليراها الآخرون حول العالم ، كما يستطيع المستخدمون من إدارة حوار حول هذه المرفقات و إضافة التعليقات وبالتالي تكوين رأي حول الموضوع المطروح للنقاش. ويعتبر الفيس بوك من المواقع الاجتماعية على شبكة الإنترنت وأطلق في الرابع من فبراير عام 2004م، ويسمح هذا الموقع للمستخدمين بالانضمام إلى عدة شبكات فرعية من نفس الموقع ، تصب في فئة معينة مثل منطقة جغرافية وغيرها من الأماكن التي تساعد على اكتشاف المزيد من الأشخاص.³

¹ "What Is Facebook?", www.lifewire.com, Retrieved 7-12-2018 11:38 . تم زيارته بتاريخ

² Marcel, Danesi. **Dictionary Of Media and Communication**, Library of Congress

Cataloging Publication Data, United States of America. 2009, p117. [نسخة الكترونية]

³ وفاء، عبد القادر. "الفيس بوك المتهم البريء". مجلة جياذ: دورية تصدر عن مجموعة جياذ الصناعية. العدد العاشر، (2011):ص56.

وهناك تعريف آخر: هو "عبارة عن موقع اجتماعي يعد من أكثر المواقع التي أثرت حولها العديد من التساؤلات وذلك كونها من أكبر المواقع التي يتم التعامل معها من قبل المستخدمين بعد محرك البحث غوغل **Google** وما يلفت النظر إليه أنه يسمح للمطورين بإمكانية الدخول إليه تطويره وتفعيله وكذا إضافة تطبيقات مختلفة ومنتوعة وبعده لغات منها اللغة العربية"¹.

* **يعرف الفيس بوك أيضا Facebook:** "هو موقع الشبكات الاجتماعية، أي أنه يتيح عبره للأشخاص العاديين والاعتباريين أن يبرز نفسه، وأن يعزز مكانته عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع"².

❖ نشأة الفيس بوك وتطوره:

مرّت نشأة موقع الفيس بوك بعدة مراحل رئيسية يمكن تلخيصها فيما يأتي:³

☞ المرحلة الأولى:

أنشأ مارك خلال دراسته في الجامعة موقع ويب أطلق عليه اسم (thefacebook.com) ، وكان ذلك في 4 شباط/فبراير من عام 2004م، حيث استخدم هذا الموقع؛ لإدخال معلومات، وصُور الطلبة، وقد بادر حوالي نصف طلبة الجامعة بالتسجيل في الموقع خلال أسبوعين فقط.

¹ موقع ألكسا. [على الخط] تمت الزيارة بتاريخ. 2012/11/11. معلومات متاحة على الرابط: [http:// www.alexa.com](http://www.alexa.com)

² خالد، غسان. يوسف، المقدادي. ثورة الشبكات الاجتماعية. الأردن: دار النفائس، ط1. 2013. ص.34.

³ تم زيارته بتاريخ 11:30 7-12-2018. Retrieved "Mark Zuckerberg", www.britannica.com.

مرحلة التعديل والتطوير:

أجرى مارك بمُساعدة زميليه في الجامعة: (داستن موسكوفيتز)، (وكريس هيويز) بعض التعديلات على موقعه؛ حيث أضاف بعض الميزات التي تُتيح للمستخدمين إنشاء ملفات شخصيّة، وتحميل الصُور، وغيرها من الوسائط، وركّز فيه على التواصل، ونشر المعلومات مع الأصدقاء، وأصدقاء الأصدقاء، وهو ما أطلق عليه مارك اسم (social graph).

مرحلة تأسيس الشركة: في صيف عام 2004م، ترك مارك جامعة هارفارد، وانتقل برفقة زميليه إلى مقاطعة بالو ألتو في كاليفورنيا؛ للبحث عن مُستثمرٍ يدعم مشروعهم، وقد كان هذا المُستثمر هو رجل الأعمال (بيتر ثيل)، حيث منح مارك رأس المال، ممّا مكّنه من تأسيس شركة ناشئة أطلق عليها اسم (Facebook)، واستلم إدارتها بنفسه، وفي أيار/مايو من عام 2005م دعم المُستثمر (بيتر ثيل) الشركة بشكلٍ جدّي، وبمبلغ قدره 12.7 مليون دولار، وبعد 4 أشهر أنتم مارك إنشاء موقع فيس بوك، حيث استُخدم للتسجيل من قِبَل طُلاب المدارس، والكُلّيات، والجامعات.

مرحلة تعميم استخدام الموقع:

استمرّ مارك في تطوير موقعه إلى أن أتاح في عام 2006م لأيّ شخصٍ (غير طالب) الانضمام إلى شبكة إقليمية تعتمد على المكان الذي يعيش فيه، بشرط أن يمتلك عنوان بريد إلكترونيّ.

مرحلة تلقّي العروض وعقد الصفقات:

في عام 2006م، رفض مارك عرضاً مالياً بقيمة مليار دولار من شركة ياهو، إلا أنّه في عام 2007م عقّد صفقة مع شركة مايكروسوفت (Microsoft): وتقضي الصفقة بحصول الأخيرة على نسبة 1.6% من أسهم فيس بوك مُقابل 240 مليون دولار، كما حصلت شركة (Digital Sky Technologies) على نسبة 1.96% مُقابل 200 مليون دولار، ومع

مرور الوقت، انتشر موقع فيس بوك بشكلٍ كبير، وَحَطِي بتفاعلٍ كبير من الناس، وقُدِّرَت القيمة الشرائية للشركة لعام 2008 م بنحو 1.5 مليار دولار، ووصلت في عام 2012 م إلى حوالي 19 مليار دولار¹.

❖ خصائص الفيس بوك:

- يمتلك موقع فيس بوك عدّة ميّزات، وخصائص ساهمت في جعله الموقع الأكثر استخداماً، وانتشاراً في العالم، وفيما يأتي أهمّ هذه الخصائص²:
- * يُتيح موقع فيس بوك إمكانية الاحتفاظ بقائمة الأصدقاء، واختيار إعدادات الخصوصية التي يُمكن من خلالها التحكم في هوية الأشخاص الذين يُمكنهم رؤية المحتوى في الملف الشخصي.
- * يُتيح موقع فيس بوك خدمة تحميل الصور، والاحتفاظ باليوميات الصور التي يُمكن مشاركتها مع الأصدقاء.
- * يُمكن من خلال موقع فيس بوك إجراء دردشة تفاعلية عبر الإنترنت، وإمكانية التعليق على صفحات الملف الشخصي للأصدقاء؛ لتحقيق الهدف الأساسي من إنشاء الموقع؛ وهو مشاركة المعلومات، والبقاء على اتصال مستمر.
- * يُساهم موقع فيس بوك بشكلٍ كبير في دَعَم صفحات المجموعة، وصفحات المُعجَبين، وصفحات الأعمال، حيث تلجأ إليه الشركات، والمؤسسات، ورؤّاد المشاريع؛ لتسويق الوسائط الاجتماعية، والمنتجات، سواء كانت سلعاً، أو خدمات.
- * يُتيح موقع فيس بوك خيارات مُتقدّمة، ومُميّزة؛ لتحقيق الدخل، والربح المادي.

¹ تم زيارته بتاريخ 11:30 7-12-2018. www.britannica.com, Retrieved "Mark Zuckerberg"

² تم زيارته بتاريخ 11:30 7-12-2018. www.lifewire.com, Retrieved "What Is Facebook?"

* يُمكن من خلال موقع فيس بوك بثُّ فيديو بشكلٍ مُباشر من خلال خدمة (Facebook Live).

وهناك خصائص أخرى يمكن تلخيصها في مايلي:

العالمية: حيث تلغى الحواجز الجغرافية والمكانية، وتتخطى فيها الحدود الدولية، حيث يستطيع الفرد في الشرق التواصل مع الفرد في الغرب ببساطة وسهولة.

التفاعلية: فالفرد فيها كما انه مستقبل وقارئ، فهو مرسل وكاتب ومشارك، فهي تلغى السلبية التي كانت في الإعلام القديم - التلفاز والصحف الورقية - وتعطي حيز للمشاركة الفاعلة من المشاهد والقارئ.

سهولة الاستخدام: فالشبكات الاجتماعية تستخدم بالاضافة للحروف وبساطة اللغة، الرموز والصور التي تسهل للمستخدم التفاعل.

التنوع وتعدد الاستعمالات: فيستخدمها الطالب للتعلم، والعالم لبث علمه وتعليم الناس، والكاتب للتواصل مع القراء.... وهكذا.

التوفير والاقتصادية: الاقتصادية في الجهد والوقت والمال، في ظل مجانية الاشتراك والتسجيل، فالفرد البسيط يستطيع امتلاك حيز على الشبكة للتواصل الاجتماعي، وليست حكرا على أصحاب الأموال، او حكرا على جماعة دون أخرى¹

¹ Dvid, Kirkpatrick. **The Facebook Effect**, The Inside Story Of The Accompany That Is Connecting The World London Schuster Hardcover Edition June 2010. P66-85.

❖ المُكوّنات الأساسية للفيس بوك :

يتكوّن موقع فيس بوك بشكلٍ أساسيٍّ ممّا يأتي:¹

الملف الشخصي: وهو المكان الذي يُتيح للمستخدم التعبير عن هويّته، وما يحصل في حياته، من خلال مشاركة الاهتمامات، والصُّور، ومقاطع الفيديو، والمعلومات الشخصية، مثل: مكان العيش، ومكان العمل، والحالة الاجتماعيّة، وغيرها من المعلومات.

خدمة آخر الأخبار: وتُمثّل قائمة مُحدّثة بشكلٍ مُستمرّ، وهي تشتمل على الأخبار من الأصدقاء، والصفحات، والصُّور، والمجموعات، والأحداث، حيث يُمكن للمستخدمين الضغط على زرّ الإعجاب، أو كتابة تعليق ما على أيّ شيء يروونه.

تطبيق فيس بوك ماسنجر (Messenger): وهو تطبيق يُحمّل على الهواتف الذكيّة، ويُتيح للمستخدم إرسال الرسائل الخاصّة، والمُلتصّقات، وإجراء الدردشة مع المجموعات، وإجراء مكالمات مجانيّة.

المجموعات: وهي قوائم تضمّ مجموعة من الأصدقاء، وتُتيح هذه المجموعات للمستخدم المساحة الخاصّة؛ لمشاركة المعلومات، والصُّور، والوسائط المتعدّدة مع مجموعة أفراد آخرين، مثل: أفراد العائلة، أو زملاء الفريق، أو أفضل الأصدقاء.

المناسبات والأحداث: وهي خدمة تُتيح للمستخدم تنظيم التجمّعات، وإدارة الدعوات، وإرسال الإشعارات، وتذكير الأصدقاء بالمناسبات المهمّة، مثل: تنظيم حفل عشاء، أو جمع التبرّعات للمُجتمع.

الفيديو: يُتيح فيس بوك لمستخدميه إمكانيّة إضافة أيّ مقطع فيديو، ومُشاركته مع الأصدقاء، ومن الجدير بالذكر أنّه وفق الدراسات فإنّ مُستخدمي فيس بوك يُشاهدون يومياً أكثر من 100 مليون ساعة من الفيديو.

¹ تمّ زيارته بتاريخ 15:30 7-12-2018. Retrieved "Products", newsroom.fb.com.

الصُّور: يُمكن لمُستخدمي فيس بوك تحميل عدد غير مَحَدود من الصُّور العالية الدقَّة، بالإضافة إلى إنشاء الألبومات، واختيار الجمهور الذي يرغب الشخص في أن يرى صُوره.

البحث: يُتيح فيس بوك إمكانيَّة البحث عن الأشخاص، والمُشاركات، والصُّور التي شاركها الأصدقاء.

الصفحات: وهي ملفات تعريفية عامَّة يَستخدمها المشاهير، والشخصيات العامَّة، والشركات، والعلامات التجاريَّة، والمنظَّمات، والمُؤسَّسات غير الربحيَّة؛ بهدف التواصل مع مُستخدمي الفيس بوك، والوصول إلى أكبر عدد مُمكن من الناس.

برنامج أساسيات مجانية من فيس بوك : Basics by Facebook Free: ويُتيح هذا البرنامج إمكانيَّة تصفُّح مواقع التوظيف، والصحة، والمعلومات المحليَّة المُحدَّدة، وذلك دون رُسوم على البيانات..

برنامج فيس بوك لايت: Facebook Lite: وهو برنامج يُستخدم في حالة الشبكات الضعيفة في المناطق التي لا تصلها شبكة الإنترنت؛ بحيث يستهلك بيانات أقل، إلا أنَّه يعمل بشكلٍ جيِّد.¹

❖ الخدمات التي يقدمها الفيس بوك:

الصفحة الشخصية:

تتضمن صفحة كل مشترك ملفاً يتضمن صورته الشخصية ومعلومات تتعلق بالجنس والسن وتاريخ ومكان الميلاد والمهنة...، تحتوي الصفحة الشخصية أيضاً على جدار يكتب فيه صاحب الصفحة ما يشاء، وألبوم صور وملفات أخرى، ولكل مشترك قائمة أصدقاء يضيفهم أو يضيفونه يمكنهم مشاهدة ما يعرضه هو، كما يشاهد هو ما يعرضونه حسب ما تسمح لهم الخصوصيات المتاحة من طرف صاحب الصفحة.

الملفات الشخصية profile:

وهي ملفات يقدم فيها الفرد بياناته الأساسية، مثل الاسم والسن وتاريخ الميلاد والبلد

¹ المرجع نفسه: .تم زيارته بتاريخ 15:30 7-12-2018. Retrieved Products", newsroom.fb.com,

والاهتمامات، والصور الشخصية. ويُعد الملف الشخصي بوابة للوصول إلى أي شخص.
المجموعات Groups:

يمكن لكل مشترك في الموقع أن ينشئ مجموعة ويدعو أصدقائه للانضمام إليها.
الصفحة الرئيسية Home:

يظهر بهذه الصفحة كل جديد، مثل: تعليقات والصور وروابط الأصدقاء. كما قد تظهر صور وتعليقات أصدقاء الأصدقاء إن أتاح المستخدم عبر إعدادات الصلاحية ذلك.
الألعاب GAMES:

يحتوي الفيس بوك على العديد من الألعاب المختلفة، على غرار مغامرات وكرة القدم والمزرعة السعيدة.. يستطيع المستخدم اختيار مراحلها الواحدة تلو الأخرى، كما يمكنه دعوة أصدقائه للعبة جماعية.

المناسبات Event:

يمكن للمستخدم دعوة أصدقائه أو أعضاء مجموعة معينة لحدث هام أو عمل جماعي أو اجتماع على أرض الواقع، يوضح فيه عنوان الحدث وتاريخ بدايته ونهايته وتحديد الأعضاء المدعويين له، وبعض المناسبات Event تكون مفتوحة لأي عضو في الفيس بوك، وتُتيح للمشاركين إمكانية الإعلان عن حدث ما جاري حدوثه وأخبار الأصدقاء والأعضاء.

آلية التشبيك:

المشارك الجديد في الفيس بوك يلاحظ أن الموقع يقترح عليه إضافة أصدقاء يعرفهم وله معهم تواصل، مما يثير استغراب المستخدم كيف عرفهم الموقع؟، تفسير ذلك أن الموقع يمتلك عناوين معارف كل مشترك في البريد الإلكتروني الخاص بكل مستخدم، إن كان في Hotmail أو Yahoo أو Gmail ثم يقترح عليه دعوتهم للانضمام للموقع¹.

التعليقات:

خاصية التعليقات متاحة بين الأصدقاء والمجموعات والصفحات المنضمين لها- يعتمد ذلك أيضا على الصلاحيات الممنوحة- يمكن للمستخدم أن يكتب تعليقا في مساحة التعليقات

¹ نور الهدى، عبادة. العلاقات الاجتماعية الافتراضية لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر: الفيس بوك

نموذج. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال، تخصص دراسات الجمهور، جامعة

الجزائر، 2016/2017، ص102-105.

بالضغط على زر comment كما يمكنه أيضا إضافة رابط أو صورة.

الإشارة Tags :

خاصية الإشارة متاحة في الصور والفيديوهات و الاشعارت بحيث تُتيح لفت انتباه صديق ما عبر الإشارة إليه في صورة أو مقطع فيديو محمل عبر الفيس بوك، وهو ما يعتبر بمثابة تنبيه لأي تحديث جديد.

الإعجاب: Like

خاصية أعجبنى، متاحة أيضا بنفس آلية التعليقات نفسها أي أنها موجودة بين الأصدقاء والمجموعات والصفحات المنضمين لها- يعتمد ذلك أيضا على ما يمنحه المستخدم من صلاحيات وهي متاحة لأي نص أو صورة أو فيديو.

خاصية Wall أو لوحة الحائط:

مساحة مخصصة في صفحة الملف الشخصي لأي مستخدم يكتب أو ينزل فيها ما يشاء كما يمكن للأصدقاء الكتابة على حائط مستخدم ما، ما سمح هو بذلك في إعداداته.

الغمازات poker

تحدث فقط بين الأصدقاء يقوم مستخدم ما بإرسال غمزه poke إلى صديق آخر ويرد الآخر عليها كما قد يمتنع عن الرد وتشبه إلى حد ما تحية مرحبا. الغرض منها هو جذب انتباه صديق ما.

خاصية الصور photos:

تتيح هذه الخاصية للمشارك إمكانية إعداد ألبوم صور خاص به.

خاصية الفيديو Vidéo:

توفر للمشارك إمكانية تحميل فيديو أو فيديوهات خاصة به ومشاركتها على الموقع بالإضافة إلى إمكانية تسجيل لقطات مباشرة وإرسالها كرسالة مرئية (الصوت والصورة).

خاصية الإعلان: Market place¹

أطلق موقع الفيس بوك في 17 ماي 2007 خدمة Market place التي مكنت المشتركين فيه من الإعلان عن أي منتج يرغبون في إعلانه أو البحث عن أي سلعة يرغبون في شرائها وهذه الخدمة تُتيح للمستخدمين نشر إعلاناتهم مجانا.

¹ نور الهدى، عبادة. مرجع سابق. ص104.

الإشعارات: Notification

تُستخدم الإشعارات للحفاظ على بقاء المستخدم على اتصال بأخر التحديثات التي قام بالتعليق عليها سابقاً.

الهدايا: Gifts

يتيح موقع الفيس بوك خدمة تبادل الهدايا الافتراضية بين المستخدمين التي تظهر على ملف المستقبل الشخصي كما يمكن أن تُرفق الهدية برسالة شخصية.

❖ استخدامات الفيس بوك:

- ✓ **الاستخدامات التعليمية:** ان الدور الذي يقوم به الفيس بوك في مجال نقل المعارف وتنمية التعليم الرقمي بالغ الأهمية، حيث يعمل على الحفاظ على القيم الاجتماعية فيها وإتاحة الفرصة ليساهم الجميع في نقل خبراتهم وتطوير مدركاتهم عن طريق تشاركتهم في تحليل ونقد المنظومة التربوية، والمناهج، والأدوات التعليمية، ويفتح المجال لإثراء المكتبة الالكترونية بالمزيد من المراجع والتجارب، والفيس بوك أتاح للخبراء والمحللين وحتى الناقدین تشارك أفكارهم حول المواضيع التعليمية، كما انه بات مع التنامي المذهل لاستخدامه بين الناس بات هناك صفحات خاصة بالمواد التعليمية او المقررات الدراسية.
- ✓ **الاستخدامات الإدارية:** اتجهت الكثير من الدوائر الحكومية والمؤسسات العمومية والخاصة الى الفيس بوك، قصد الوصول الى اكبر قدر ممكن من الجمهور بهدف قياس توجهاتهم وتطوير خدماتهم، وقد تطور الأمر تدريجياً لحد الوصول الى اعتباره مؤشراً على مدى التزام المسيرين وورغبتهم في تطوير مؤسساتهم، و تتميز هذه الخدمة بقلّة التكلفة والتغذية الراجعة المباشرة والوصول المباشر للجمهور.
- ✓ **الاستخدامات الإخبارية:** اصبح الفيس بوك واحداً من مصادر الأخبار لكثير من المهتمين، وهي أخبار غالباً ما تكون سريعة جداً دون تأثيرات تتميز بأنها من المصدر الخبر كما هو دون تحليل، وهذا ما يبعد قليلاً التخوف على الخلفية المذهبية او العقيدية او السياسية¹ التي قد يحرر بها الصحفيون مقالاتهم او تعليقاتهم، ويوفر غيرها من الاستخدامات الإخبارية "

¹ بدر الدين، بلعباس. **شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين**. مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة

الماجستير في علم الاجتماع. تخصص: علم اجتماع التربية. جامعة بسكرة، 2014/2015، ص50

الإعلامية" في مجال الألعاب والترفيه والسياحة او الجوانب الاخرى المتعلقة بالاستخدامات الدينية او السياسية او الإيديولوجية للإشهار والتسويق¹.

❖ أرقام وإحصائيات حول الفيس بوك:

إليك بعض إحصائيات Facebook الحالية:

- * اعتبارًا من أبريل 2018، أفاد موقع Facebook أن عدد المستخدمين النشطين يقدر بنحو 2.2 مليار مستخدم شهريًا و 1.4 مليار مستخدم نشط يوميًا.
- * هناك أكثر من 300 مليون صورة تم تحميلها على Facebook كل يوم.
- * في المتوسط، يتم إنشاء 5 حسابات Facebook في كل ثانية.
- * ما يقرب من 30 ٪ من مستخدمي Facebook تتراوح أعمارهم بين 25 و 34 سنة.
- * لا يزال الطلب على مقاطع الفيديو في Facebook مرتفعاً حيث يبلغ عدد مشاهدات الفيديوهات حوالي 8 مليارات يوميًا.
- * الفيس بوك لا يزال هو المسيطر على مشهد مواقع التواصل، حيث حققت منصات الفيس بوك تقدماً رائعاً في عام 2017 ليصل إلى 2.17 مليار في بداية عام 2018.²

¹ بدر الدين، بلعباس. المرجع السابق.ص50.

² إحصائيات وسائل التواصل الاجتماعي 2018 - متاح على الرابط <https://www.expandcart.com/ar/21383> تم الزيارة بتاريخ: 2019-05-25 على الساعة 21:42.

❖ تفاعل جمهور المكتبات العامة ورغباتهم:تعريف الجمهور:

لغة: جاء في قاموس "لسان العرب" أن جمهور كل شيء معظمه وقد جمهره وجمهور الناس: جلهم وجماهير القوم: أشرفهم، وفي حديث "ابن الزبير" قال معاوية: "إنا لا ندع مروان يرمي جماهير قريش بمناقشة". أي جماعاتها، واحدها: جمهور، وجمهرت القوم له إذا جمعتهم، وجمهرت الشيء إذا جمعته ومنه حديث النخعي أنه أهدي له بختج، قال هو الجمهوري وهو العصير المطبوخ الحلال وقيل له الجمهوري لأن عامة الناس يستعملونه أي أكثرهم، وعدد مجهر: مكثروا والجمهرة: المجتمع والجماهير: الضخم¹.

والجمهور الرمل الكثير المتراكم الواسع، وقال الأصمعي: هي الرملة المشرفة على ما حوله... وجمهر التراب إذا جمع بعضه فوق بعض، ومنه قوله "جمهروا قبري، جمهرة وجمهرت القوم إذا جمعتهم، وجماهير القوم: أشرفهم، وعدد مجهر: مكثروا"².

اصطلاحاً: إن كلمة "mass" بالإنجليزية والتي يقابلها بالعربية كلمة "جمهرة و حشد" مستمدة من الكلمة الإغريقية "maza" وتعني (وجبة الشعير)، وهي بالتأكيد غير معناها المتداول الآن فكلمة "maza" القديمة كانت كيله وزنيه، مكيال للشعير ولا زالت تستخدم أحيانا للتعبير عن الكمية الكبيرة غير القابلة للعد، و استعملت في النظم الاجتماعية للتعبير عن عدد كبير من الأفراد، حشد أو جمهرة كما في اللغة العربية وبتعبير معاصر "جماهير أو جمهور"³.

أما المستوى الأوربي فإن مصطلح (الجماهير)، ارتبط تاريخه باللغة الفرنسية وهو

¹ ابن منظور، لسان العرب. لبنان: دار صادر، المجلد 4، ط 1، 1994، ص 149. [نسخة الكترونية]

² الأزهرى. تهذيب اللغة. مصر: دار الصادق للطباعة والنشر، الجزء 6، 1976، ص 113، 112. [نسخة الكترونية]

³ خضرة، واضح. اتجاهات جمهور مستخدمي الانترنت في الجزائر نحو الإعلانات الإلكترونية. دراسة ميدانية بنوادي

الانترنت بولاية قسنطينة. مذكرة ماجستير. قسم علوم الإعلام والاتصال. جامعة منتوري، قسنطينة، 2010/

2009، ص 74.

تعبير يوحي بالخوف و الاحتقار، ولنا في العربية توصيف آخر (الغوغاء أو الرعاع).¹ وقد جاء في "المعجم الإعلامي" لمؤلفه "محمد جمال الفار" أن الجمهور: الجمهور مفهوم اجتماعي يختلف بين مجتمع و آخر حسب طبيعة وظروف كل مجتمع، وهم مجموعة من الناس يجمعهم موطن معين و مصالح واحدة و ظروف بيئية واحدة، يمكن توجيههم و السيطرة عليهم و إسقاط المعلومات إليهم بهدف أن يكون سلوكهم بالاتجاه المرغوب فيه² ، وهناك من يعرف الجمهور بأنه : "مجموعة من الناس يسهل السيطرة عليهم وتوجيههم و إسقاط المعلومات إليهم بحيث يكون سلوكه هذا، وفي تعريف آخر: "الجمهور كالتقطيع تجمعه مساحة واحدة أو نزعة واحدة ، ليس له رأي واحد ، وهو يتحرك طبقا لما يوجهه له. و "الجمهور" عدد كبير من الأفراد يشتركون في وحدة المصالح ولذلك يتولد لديهم شعور بالوحدة و تحقيق الذات ، و يختلف مقدار هذا الشعور من جمهور إلى آخر، ورغم أن معظم أعضاء الجماهير لا يتصلون غالبا اتصالا مباشرا ببعضهم البعض إلا أنهم يشتركون فيما يقرؤون و فيما يحصلون عليه من معلومات وفي نواحي النشاط المشتركة".

❖ تحديد هوية جمهور (المنتفعين) * المكتبات العامة:

لكي تحقق المكتبة العامة النجاح في الوفاء بأهدافها، يجب ان تكون خدماتها متاحة لجميع الجمهور او المنتفعين بها، فيجب عليها تلبية احتياجات المجتمع المحلي الذي تخدمه من الكتب والمعلومات، وفي مايلي نذكر جماهير المنتفعين من المكتبات العامة:

● السكان من جميع الأعمار وفي شتى مراحل الحياة:

* الأطفال

* اليافعين

¹ خضرة، واضح. المرجع نفسه. ص75.

² محمد جمال، الفار. المعجم الإعلامي. دار أسامة للنشر و التوزيع، و دار المشرق الثقافي، ط1 عمان، الأردن. 2006 ، ص. 130 .

- * الكبار.
- الأفراد والجماعات من ذوي الاحتياجات الخاصة
- ـ المنتمون لأي ثقافات مختلفة بمن في ذلك السكان الأصليون.
- * ذوي العاهات، كالمكفوفين وضعاف البصر او السمع.
- * الملازمون لبيوتهم
- * نزلاء المؤسسات، كالمستشفيات والسجون.
- المؤسسات داخل إطار شبكة المجتمع المحلي الأوسع:
- * منظمات المجتمع المحلي ومجموعاته التربوية والثقافية والتطوعية.
- * دوائر الأعمال.
- * مجلس إدارة المنظمة الأم مثل السلطة المحلية.
- ❖ الخدمات المقدمة للمنتفعين (جماهير) المكتبات العامة:

1/ توفير الخدمات:

- استعارة الكتب وغيرها من الوسائط.
- توفير الكتب وغيرها من المواد لاستعمالها داخل المكتبة.
- خدمات المعلومات عبر الطباعة والوسائط الالكترونية.
- تقديم الخدمات الاستشارية للقراء بما في ذلك ما يتعلق بحجز المطلوبة.
- خدمات المعلومات التي تستهدف المجتمع المحلي.
- تنفيذ المنتفعين بما في ذلك دعم برامج محو الأمية.
- إعداد البرامج وإحياء المناسبات.¹

¹ الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل 2001. ص18.

2/ الخدمات الموجهة للأطفال:

تتيح المكتبات العامة للأطفال بتوفيرها تشكيلة واسعة من المواد والأنشطة، فرصة المرور بخبرة الاستمتاع بالقراءة والبهجة الناشئة عن استكشاف المعارف والأعمال الإبداعية، وينبغي ان يعلم الأطفال وذووهم أفضل سبل استخدام المكتبة وكيفية تنميه مهارات الاستفادة من الوسائط المطبوعة والالكترونية.

وتنهض المكتبات العامة بمسؤولية خاصة لدعم عملية تعلم القراءة والترويج للكتب وغيرها من الوسائط الموجهة الى الأطفال، وعلى المكتبة أن تحيي مناسبات خاصة للأطفال لسرد القصص مثلا او للقيام بأنشطة ذات صلة بخدمات المكتبات ومواردها¹. وينبغي ان يُشجع الأطفال الى سن مبكرة على الانتفاع بخدمات المكتبة نظرا لان ذلك من شأنه ان يرجح احتمالات انتفاعهم بما فيها يقبل من سني حياتهم، وفي البلدان متعددة اللغات ينبغي ان تتاح الكتب والمواد السمعية البصرية للأطفال بلغاتهم الأم.

3/ الخدمات الموجهة الى اليافعين:

ينمو اليافعون الذين تتراوح أعمارهم بين الطفولة والرشد باعتبارهم أعضاء في المجتمع وثقافتهم الخاصة بهم، وعلى المكتبات العامة ان تقدّر احتياجاتهم وتوفر الخدمات التي تلبيها، فينبغي ان تقدم المواد بما في ذلك سبل الوصول الى موارد المعلومات الالكترونية التي تعكس اهتماماتهم وثقافتهم، واقتناء مواد تمثل الثقافة الشبابية في وساط متنوعة لا تشكل تقليدا جزءا من موارد المكتبة، مثل الروايات الشعبية، وسلاسل الكتب والمسلسلات التلفزيونية والموسيقى وأشرطة الفيديو وكذلك مجلات سني المراهقة والملصقات والعباب الفيديو والقصص الموضحة بالرسوم. ومن المهم انها تضمن انها تعكس اهتماماتهم. ومن شأن ذلك أن يساعد اليافعين على الإحساس بأن المكتبة تخصهم كما يساعدهم في قهر

¹ IFLA. Section of Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Children's Services*. [Anticipated publication date 2002] .

إحساسهم بأنهم غرباء عنها وهو إحساس منتشر بين هذه الفئات من الأعمار. وينبغي أيضا توفير برامج وأحاديث مناسبة لليافعين.¹

4/ الخدمات الموجهة للكبار:

لل كبار متطلبات مختلفة من مرفق المعلومات والمكتبة تتعلق بتشكيلة من الأوضاع التي يواجهونها في دراستهم و وظائفهم وحياتهم الشخصية. وينبغي تحليل تلك المتطلبات و تنمية الخدمات على ضوء نتائج ذلك التحليل، وان تتضمن الخدمات دعما مايلي:

- * التعلم مدى الحياة إذ تعمل مع المدارس وغيرها من المؤسسات التعليمية على مساعدة التلاميذ من جميع الأعمار في الحصول على التعليم النظامي.²
- * اهتمامات وقت الفراغ حيث تكون المكتبات العامة على دراية بما يقع من تغيرات ثقافية واجتماعية واقتصادية في المجتمع المحلي وان تنمي هذه الخدمات بحيث يكون لها مرونة ما يمكنها من التواءم مع هذه التغيرات.
- * أنشطة مجتمعية.
- * أنشطة ثقافية.

5/خدمة المعلومات:

- * إتاحة الوصول الى المعلومات على جميع المستويات.
- * إرشاد الجماهير الى المصادر المناسبة للمعلومات.
- * تدريب الناس من جميع الأعمار على استخدام المعلومات وما يتصل بها من تكنولوجيات.

6/الخدمات الموجهة الى جماعات خاصة من المنتفعين(الجمهور):

¹ IFLA. Section for Libraries for Children and Young Adults. *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague. IFLA.

² الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرجع سابق.ص30.

* من المنتفعين المحتملين من يعجزون لسبب من الأسباب عن الانتفاع من الخدمات العادية للمكتبة وبحق لهم الوصول الى خدمات المكتبة على قدم المساواة مع غيرهم، ومن ثم ينبغي للمكتبة ان تقرر سبلا لتسيير وصول هؤلاء المنتفعين الى ما لديها من مواد وما تقدمه من خدمات من بينها مايلي:

* وسائل نقل خاصة يذكر منها المكتبات المتنقلة وقوارب الكتب وغيرها من وسائل النقل المستخدمة لتزويد ساكني المناطق المعزولة.

* الخدمات التي تنقل الى بيوت الأشخاص الملازمين لبيوتهم.¹

* الخدمات التي تنقل الى المصانع والمنشآت الصناعية لصالح العاملين فيها.

* الخدمات الموجهة الى نزلاء المؤسسات مثل السجون والمستشفيات.

* المعدات ومواد القراءة الخاصة لمن يعانون من معوقات بدنية او حسية مثل ضعاف السمع وضعاف البصر.

* الخدمات الخاصة الموجهة الى ما يعانون من صعوبات في التعلم، ومنها مثلا المواد سهلة القراءة والأشرطة المسجلة.

* الخدمات الموجهة الى المهاجرين والمواطنين الجدد لمساعدتهم على تحسس طريقهم داخل مجتمع مختلف وتمكينهم من الوصول الى وسائط نقل ثقافتهم الأصلية.

7/الخدمات الموجهة الى جماعات المجتمع المحلي:

ينبغي أن تحتل المكتبة العامة مكانا مركزياً من المجتمع المحلي إذا أريد لها ان تلعب دورها كاملا في أنشطتها، وينبغي لها بناء على ذلك ان تعمل في تعاون مع سائر الجماعات والمنظمات في المجتمع المحلي، وتشمل هذه المصالح الحكومية ودوائر الأعمال والمنظمات التطوعية، وينبغي إجراء تحليل لاحتياجات تلك الهيئات من المعلومات وتقديم الخدمات اللازمة لتلبية تلك الاحتياجات، ولن تقتصر نتيجة ذلك على مساعدة المنظمات المعنية بل سيثبت أيضا بطريقة علمية قيمة المكتبة العامة لأناس في المجتمع المحلي، ويُرجح ان يكون

¹ الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. المرجع السابق. ص33.

لهم نفوذ وتأثير على مستقبل مرفق المكتبة، ومن ذلك مثلا ان كثيراً من المكتبات العامة تقدم خدمات معلومات الى الساسة والموظفين الحكوميين المحليين معطية بذلك الدليل على قيمة المكتبة العامة.¹

❖ آلية تحقيق ورغبات إرضاء المنتفعين(الجمهور) من المكتبات العامة:

يجب ان تنتهج المكتبة العامة سياسة ايجابية إزاء العمل على إرضاء المنتفعين حيث يؤدي ذلك ان يتمثل الهدف الرئيسي لتخطيط السياسات وتصميم المكتبات والنظم وإعداد اجراءات التشغيل، وصوغ المعلومات ومواد الإعلان في ترك أثر ايجابي على الجمهور وينبغي ان تتضمن سياسة الجمهور مايلي من عناصر:

- ❖ ان تتسم الصورة التي تسقطها جميع المكتبات بالحياد والموضوعية.
- ❖ ان يكرس الموظفون أصول المجاملة وروح الصداقة واحترام والرغبة في تقديم المساعدة في اقرب الأوقات.
- ❖ ان يوجد على الدوام برنامج لتدريب الموظفين على سبل إرضاء الجمهور(المنتفعين).
- ❖ ينبغي على الموظفين الحرص على المودة والحرص على الوضوح في مكالمتهم الهاتفية.
- ❖ يجب وفير أساليب الاتصال بالمنتفعين: مثل لوحات الإعلانات، النشرات، مواقع الويب.
- ❖ ينبغي الحرص على التخطيط السليم والإعداد الكافي للخدمات المكتبية لكي يمكن الاستعانة بها.
- ❖ ينبغي ان يكون تصميم المكتبة ملائماً وجذاباً بقدر الإمكان.
- ❖ ينبغي ان تكون ساعات العمل ملائمة لظروف المنتفعين.
- ❖ ينبغي ان تتوافر على الانترنت فهارس يستطيع أفراد الجمهور الرجوع إليها لكي يتمكن المنتفعون من الوصول الى الخدمات من بيوتهم وخارج ساعات العمل.
- ❖ ينبغي ان تتسم خدمات تجديد الاعارة وحجزها بالكفاءة.

¹ الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. المرجع السابق.ص32.

- ♣ ينبغي ان يتسنى تقديم الخدمات خارج مبنى المكتبة عندما تقتضي ذلك احتياجات المنتفعين.
- ♣ ينبغي ان يتلقى المستمعون إجابات عن أسئلتهم في أسرع وقت ممكن، وينبغي السرعة والمجاملة في الرد على الخطابات وغيرها من الاتصالات.¹
- ♣ ينبغي توفير المعدات اللازمة لتسيير الانتفاع بخدمات المكتبة، مثال ذلك صناديق إعادة المواد خارج ساعات العمل ومعدات الخدمة الذاتية للمكتبة والرد الهاتفي الآلي لتسيير الاتصال بالمكتبة خارج ساعات العمل.
- ♣ ينبغي ان تكون جميع المعلومات المطبوعة بشأن خدمات المكتبة متوافرة في أشكال بديلة مناسبة، كان تكون مطبوعة بأحرف كبيرة او مسجلة على أشرطة وينبغي أيضا ان تكون متوافرة بلغات الأقليات.
- ♣ عندما تسمح الموارد بذلك ينبغي ان تتوافر بالمكتبة معدات الكترونية جيدة النوعية بما في ذلك المعدات اللازمة لخدمة ضعاف البصر او السمع.

❖ طرق مشاركة الجمهور (المنتفعين) للمكتبات العامة:

- * ينبغي أن يشارك المنتفعون في تنمية المكتبة العامة من خلال:
- * بسؤالهم عبر الاستبيانات أي خدمات يطلبون وأي خدمات يستعملون
- * بتحليل شكاوي المنتفعين والرد عليها.
- * رصد ردود أفعال المنتفعين على الخدمات وعلى المبادرات الجديدة.
- * ضمان أن اقتراحات الواردة من الجماهير توضع في الاعتبار عند تطوير السياسات والإجراءات.
- * توفير " تغذية مرتدة" الى المنتفعين عن تأثير اقتراحاتهم بشأن تنمية الخدمات.
- * توفير صناديق اقتراحات وإقرار إجراء لمعالجة الشكاوي.²

¹ الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. المرجع سابق. ص18.

² الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. المرجع سابق. ص18.

❖ علاقة المكتبة العامة مع جمهورها:

و المكتبة العامة لا تقف مكتوفة الأيدي تنتظر القراء حتى يأتون من تلقاء أنفسهم بل تخرج لتدعوهم إلى القراءة وهي تضع برنامجا واسعا للعلاقات العامة لتعرف القراء بنفسها وتتعرف على القراء لتهيئ لهم ما يناسبهم من المواد القرائية وهذا البرنامج يسير في ثلاثة اتجاهات :

1- علاقات عامة تقوم بها المكتبة داخل المكتبة نفسها من حسن معاملة للجمهور حين يأتي ومن أناقة المبنى ونظافته وتلبية طلبات القراء باستمرار أو الاعتذار بأدب حين يصعب أو يتعذر تلبية طلبات المستفيدين لسبب أو آخر و وضع لوحات إرشادية لترشيد القراء إلى كيفية استخدام المكتبة .

2 - علاقات عامة تقوم بها المكتبة داخل البيئة أو المجتمع الذي تخدمه، حيث تدعو القراء إلى ارتياد المكتبة و الانتفاع بخدماتها ومواردها و وسيلتها في ذلك المحاضرات العامة داخل المؤسسات... الخ وكذلك تدعو الجمهور من خلال الإذاعة والتلفزيون وبعض المطبوعات الخاصة بها .

3 - علاقات عامة يقوم بها الجمهور نفسه داخل المكتبة كالمعارض التي يقيمها داخل المبنى الخاص بالمكتبة الفنانون المحليون والمحاضرات التي يلقيها الأفراد المثقفون في المجتمع المحلي.¹

¹ شعبان عبد العزيز، خليفة. أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع. 1988. ص. 183.

الفصل الثالث

المكتبة العامة ماهيتها ودورها

تمهيد

1.3. المكتبة العامة المفهوم والمهام

1.1.3. عوامل ظهور المكتبات العامة

2.1.3. مفهوم المكتبة العامة وخصائصها

3.1.3. أهداف المكتبة العامة ومبادئها

4.1.3. فروع المكتبة العامة

5.1.3. مهام المكتبة العامة

2.3. مرتكزات المكتبة العامة وخدماتها

1.2.3. النشاطات الوطنية والدولية للمكتبات العامة

2.2.3. الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة

3.2.3. مصادر تمويل المكتبات العامة وسياسة تنمية مجموعاتها

4.2.3. الموظفون القائمون على المكتبات العامة

5.2.3. التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة

تمهيد:

لأن المكتبة العامة مؤسسة ذات قيمة عليا في المجتمع، وذات آثار قوية في عملية التنمية للفرد والدولة ككل، فهي تتطلب في هذه الدراسة مجالاً، يوضح فيه مفهومها، ومهامها حيث ان ما هو معترف به أن مكتبات المطالعة العمومية في الجزائر هي مكتبات عامة، وذلك ما ستتم معالجته في هذا الفصل.

1.3. المكتبة العامة المفهوم والمهام

1.1.3. عوامل ظهور المكتبات العامة:

لقد ازدادت الحاجة والاهتمام بالمكتبات عموماً والمكتبات العامة بصفة خاصة نظراً لعوامل عديدة نذكر منها:

- أ. انتشار التعليم بين الأفراد في كافة المجتمعات البشرية.
- ب. ظهور نظريات جديدة في التربية و التدريس و التعليم.
- ت. ظهور نظرية التعليم الإلزامي لكل المواطنين في عدد كبير من أقطار العالم، إلى جانب برامج محو الأمية وتعليم الكبار.
- ث. اختراع الطباعة وتطور قدراتها على توفير كافة أوعية المكتبة.
- ج. التطور العلمي والتكنولوجي في مختلف حقول المعرفة وتنافس الدول المعنية في هذه المجالات.
- د. رفاهية الإنسان وتقدمه المادي والاقتصادي، وفرت له وقتاً أكثر من ذي قبل للاهتمام بجانبه الفكري والثقافي¹.

¹ الزاحي ، سمية. المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع. مذكرة ماجستير، جامعة قسنطينة، قسم علم المكتبات. 2006/2005. ص39.

2.1.3. مفهوم المكتبة العامة وخصائصها:

المكتبة حسب ما يعرفها القاموس الموسوعي: "مجموعة من الكتب والمواد الأخرى المحفوظة للقراءة و الدراسة والاستشارة."¹ لكن حقيقة المكتبة تتجاوز هذا التعريف البسيط، فهي "مؤسسة عملية حركية، تقتني المعلومات من شتى المصادر، ثم تعمل على تنظيمها وإدارتها وتمييزها دعماً للمؤسسة التي تنتمي إليها، سواء كانت جامعة، أو مصنعا ثم تطوير النظام الذي تعمل بموجبه بصورة متواصلة، كل هذا يكون على حساب راحة المكتبيين الذين يعملون مع كل قارئ للوصول إلى مبتغاه العلمي عن طريق التقنية التي تطورت إلى هذه الدرجة، و أصبحت من الرقي و التعقيد بمكان بحيث لا يمكن استخدامها بكل كفاءة دون المهارات التقنية العالمية."²

والمكتبة العامة واحدة من المؤسسات العاملة في خدمة المجتمع، من خلال أرصدها المتنوعة والمتجددة، وموظفيها الذين يعملون باستمرار على أن تكون المكتبة بخدماتها وأنشطتها في مستوى تطلعات أفراد المجتمع المحلي، وقد حاول الكثير من المنظرين وضع مفهوم واضح ومحدد للمكتبة العامة، حيث تعرف بأنها "مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع في منطقة معينة، وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة"³، وقد قصر هذا التعريف دور المكتبة العامة على تقديم الوثائق والمعلومات، كما ترى كذلك بأنها "المركز المحلي للمعلومات الذي يتيح كافة أنواع المعرفة والمعلومات للمستفيدين منها، وهي مؤسسة ثقافية اجتماعية مكتملة للمدرسة ولها دورها الأساسي في خدمة المجتمع"⁴ ، وبالتالي فالمكتبة العامة تقدم خدمات عديدة للمجتمع، وهي تكمل دور

¹ الشامي، أحمد محمد، حسب الله، سيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات: إنجليزي - عربي.

الرياض: دار المريخ، 1986. [نسخة إلكترونية]

² عزيز، يونس. التقنية وإدارة المعلومات. بنغازي: جامعة قازيونس، 1994. ص428.

³ عبد الهادي، محمد فتحي. جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2001. ص17.

⁴ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التوثيق والمعلومات. المكتبات العامة والمكتبات الوطنية في الوطن العربي.

تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003. ص24.

بعض المؤسسات الأخرى كالمدرسة، لأنها تخدم جمهوراً أوسع فهي لا تضع شروطاً لاستعمالها، لأنها "مؤسسة اجتماعية وثقافية وتربوية لها هدف سام هو جمع وحفظ وتنظيم تراث الإنسان الثقافي والحضاري، وجعله في متناول أيدي أفراد المجتمع، وذلك بغية الارتقاء بمستوى هؤلاء الأفراد فكرياً، وثقافياً وتربوياً من خلال ما توفره من أوعية معلومات، وما تقدمه من خدمات، وما تقوم به من أنشطة هادفة، وهي مدعومة من الدولة أو المواطنين أو منهما معاً، وملزمة بتقديم خدماتها لجميع فئات المجتمع بصرف النظر عن الجنس أو السن أو اللون أو العقيدة أو المستوى التعليمي أو الثقافي، وتكون معظم خدماتها المتاحة لهذه الفئة مجانية"¹، وبالتالي فهي مكتبة الشعب أو مكتبة الجميع لأنها تقدم خدماتها بلا تفرقة على الإطلاق.

يعرفها معجم مصطلحات علم المكتبات والمعلومات "المكتبة العامة لا تقتصر مواد مقتنياتها على مجال معين بل تحتوي على أشكال العلوم والمعرفة المختلفة لتغطي احتياجات شريحة المجتمع الكلي في المنطقة أو المدينة"².

إن المكتبة العامة في المجتمع تعد "جامعة للشعب تهب العلم حراً لكل من يقصدها"³، فهي بذلك مورد ومفتاح للمعرفة على المستوى المحلي، وأداة أساسية للتعليم المستمر، لاتخاذ القرار السليم، وللتطوير الثقافي للفرد والجماعات الاجتماعية. وليست المكتبة أداة فاعلة داخل المجتمع فحسب وإنما هي "قوة حية في خدمة التربية والثقافة والعلم، ووسيلة أساسية لتنمية العقول على الدفاع عن السلام والمشاركة في الرقي الروحي للإنسانية"⁴، والمفهوم الجوهري الذي نستخلصه هو أنها مؤسسة فريدة من نوعها تسعى لتنمية الفكر والروح من

¹ المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، المرجع نفسه، ص24.

² قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم علم المكتبات والمعلومات: انجليزي -عربي. الرياض، 2000.ص.133.

³ قاسم، حشمت. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب.1990ص102.

⁴ Abid, Abdelaziz, Giappiconi, Thierry. La révision du manifeste de l'unesco sur les bibliothèques publiques. BBF. [en ligne]. 1995, vol.40.no4.[accédé le 26/03/2006].

Disponible sur world wide web : <<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-95-4/giappi.doc>>

أجل تحقيق السلام العالمي والعيش في ظروف جيدة من العلم والتربية والثقافة مما يوفر للفرد والإنسانية ككل الرفاه الاجتماعي، الثقافي والاقتصادي.

تعرف المكتبة العامة أيضا "بأنها مؤسسة ثقافية تقدم خدماتها المكتبية والمعلوماتية لجميع أفراد المجتمع من منطقة معينة، وتساندها مخصصات مالية عامة أو خاصة".¹

خصائص المكتبة العامة:

- المكتبة العامة تقدم خدماتها لجميع فئات المجتمع دون تمييز بسبب الجنس أو الدين أو اللون أو غير ذلك، وهي تقدم خدماتها لجميع الأعمار، ولجميع المستويات الثقافية والتعليمية.
- المكتبة العامة تقدم خدماتها بالمجان بصفة عامة، بصرف النظر عن مخصصاتها المالية ومصادرها سواء كانت عامة أو خاصة.
- المكتبة العامة تتوفر على أرصدة علمية ثقافية تربية، لكنها ليست متخصصة إلى حد كبير.
- أن المكتبة العامة ترتبط بالبيئة التي توجد فيها، سواء كانت مقاطعة كبيرة أو مدينة أو حي، مما يقتضي ضرورة الاهتمام باحتياجات تلك البيئة وخصوصياته.
- خدمات المكتبة العامة ليست محدودة في الإفادة من أرصدها فقط، وإنما تتصل كذلك بتنشيط الجو المحلي للمجتمع وتفعيله، وتحقيق الانسجام الاجتماعي.²
- ومختلف هذه الخصائص التي تميز المكتبة العامة عن غيرها من المكتبات، هي التي تكسبها أهمية وقيمة خاصة في المجتمع.

¹ محمد، فتحي عبد الهادي . نبيلة خليفة، جمعة . المكتبات العامة . القاهرة: الدار المصرية اللبنانية ، 2001م. ص18

² العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية،

3.1.3. أهداف المكتبة العامة ومبادئها:

تسعى المكتبات العامة إلى تحقيق العديد من الأهداف نذكر من بينها:

* خدمة العملية التعليمية بدعم الدارسين سواء خارج حدود مدارسهم بتوفير أوعية المعلومات غير المتاحة لهم، أو بدعم المدارس بإعارتها الكتب التي تتفق مع مستويات الطلاب وذلك في دورات متتابعة.

* الإسهام في محو الأمية بتسهيل وصول القارئ إلى الكتب أو وصولها إليه، الأمر الذي يساعد على احتفاظ الكبار حديثي التعلم بمهاراتهم التي اكتسبوها.

* دعم القرارات العامة التي تحقق للفرد النضج الفكري، وتعوده على القراءة وعلى ارتياد المكتبة.

* تحقيق التطور الاقتصادي للمجتمع ورفع مستوى المهارات الفنية اللازمة للصناعات الحديثة من خلال إتاحة الكتابات المهنية والفنية والدراسات العلمية والصناعية.

* المساعدة في التكوين السياسي لأفراد المجتمع الديمقراطي من خلال تقريب الأفكار والمعلومات إلى أولئك الأفراد بوسائل ديمقراطية تؤدي إلى اتساع مداركهم ونضج حكمهم على الأمور.

* مساعدة الفرد على قضاء وقت فراغه بشكل مفيد ومجد، والبعد بالفرد عن الانحدار في طريق الفساد.¹

مبادئ المكتبة العامة:

هناك أربعة مبادئ أساسية تتوافر في المكتبات العامة وهي:

* إنها تقدم خدماتها إلى جميع فئات المجتمع كباراً وصغاراً، ولكافة المستويات الثقافية، دون تمييز للون أو جنس أو دين أو ما سوى ذلك.

¹ أحمد، أنور عمر. المعنى الاجتماعي للمكتبة. القاهرة: مكتبة النهضة المصري، ط 5. 1983ص12.

* إنها بصفة عامة تقدم خدماتها مجاناً دون مقابل مالي سواء كانت تمويل من جهات حكومية عامة أم من جهات خاصة.

* إنها ترتبط بالبيئة التي توجد فيها سواء أكانت قرية أم مدينة، أم حياً، أم غير ذلك، و تسعى لتلبية احتياجات تلك البيئة من أوعية المعلومات بمختلف أشكالها.

* إنها تمثل مكاناً يرتاده المستفيد من تلقاء نفسه دون أن يكون مكرهاً على ذلك.¹

4.1.3. فروع المكتبة العامة:

في معظم الأحيان تخدم المكتبات العامة سكان المنطقة أو الحي المحيط بها، وقد دعت بعض الظروف إلى وجود ضرورة لانفصال بعض أقسام المكتبة العامة لتصبح مكتبة مستقلة؛ بهدف تقديم الخدمة لشريحة أو منطقة ما، فالهدف من إنشاء الفروع هو تسهيل إمداد وصول الخدمات المكتبية لمن يصعب عليهم الوصول إلى المكتبة المركزية، ومن بين فروعها:

✓ المكتبة الفرعية: وهي أحد فروع المكتبة العامة وتتبعها إدارياً وفنياً، وتهدف بشكل أساسي إلى تقديم المعرفة والثقافة لسكان القرى والضواحي، حيث تُقام المكتبات الفرعية في الأماكن القريبة من تجمع السكان كالأسواق والمراكز التجارية ومحطات المواصلات. وتعتبر المكتبة الفرعية صورة طبق الأصل عن المكتبة الرئيسية؛ فهي تحتوي على مجموعة أساسية من الكتب والمطبوعات المختلفة والعديد من الوثائق، ويتم تزويدها بشكل مستمر بالكتب الجديدة التي تحصل عليها المكتبة الرئيسية.

✓ مكتبة الطفل: وهي أحد أجزاء المكتبة العامة، وتتميز بتصميم مختلف عن باقي مرافق المكتبة، وتحتوي على كافة الخدمات الخاصة بالأطفال، ويُراعى عند تصميمها أن تكون سهلة الوصول أي في الطابق الأرضي أو الأول، وأن يتم تصميم أجزائها بصورة تتناسب مع اهتمامات الأطفال كالاهتمام بالألوان الجذابة وتزيين الجدران برسومات يُحبها الأطفال.

¹ العلي، أحمد عبد الله. المصدر السابق . ص17.18

وتهدف مكتبة الأطفال إلى استثمار أوقات الفراغ بطريقة فعّالة، وتنمية المواهب والمهارات الفكرية لدى الأطفال.¹

✓ المكتبة المتنقلة: ففي بعض الأحيان لا تتوفر كثافة سكانية تسمح ببناء مكتبة رئيسة أو فرعية في منطقة ما، كأطراف المدن والقرى النائية والبعيدة؛ لهذا الغرض توجد المكتبات المتنقلة التي تهدف إلى إيصال الخدمات المكتبية إلى المناطق المحرومة، وتتضمن المكتبة المتنقلة وظائف متعددة كإعارة الكتب، وتعليم القراءة، وقد تعرض التسجيلات العلمية والثقافية.

5.1.3. مهام المكتبة العامة:

ينبغي ان تكون المهام الرئيسية التالية بالإعلام ومحو الأمية والتربية والثقافة في صميم خدمات المكتبة العامة:

- 1- غرس عادات القراءة وترسيخها لدى الأطفال منذ نعومة أظفارهم.
- 2- دعم التعليم الفردي والذاتي والتعليم النظامي على كافة المستويات
- 3- توفير فرص للتطور الشخصي المبدع.
- 4- حفز الخيال والإبداع عند الأطفال والشباب.
- 5- تشجيع الوعي بالتراث الثقافي وتذوق الفنون وتقدير الانجازات والتجديدات العلمية والفنية.
- 6- إتاحة الانتفاع بأشكال التعبير الثقافي لجميع فنون الأداء.
- 7- تعزيز الحوار بين الثقافات وتشجيع التنوع الثقافي.
- 8- دعم التراث الشفهي.
- 9- ضمان انتفاع المواطنين بكل أنواع المعلومات المتداولة في المجتمع المحلي.²

¹ سمية الزاحي، مرجع سابق، ص41.

² IFLA, UNESCO. Manifeste de l'ILFA/UNESCO sur la bibliothèque publique 1994. [en ligne]. [accédé le 12/03/2006]. disponible sur world wide web <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm>>

الوظائف الأساسية للمكتبات العامة:

من أهم الوظائف التي تقوم بها أربعة، كما ذكر أصحاب التخصص :

✓ وظيفة تثقيفية: لأنها تعمل على توفير مصادر المعلومات، التي تسهم في تنمية الثقافة لدى أفراد المجتمع

✓ وظيفة تعليمية: لأنها تعمل على توفير المعرفة لكافة أبناء المجتمع، فهي تعمل على توفير الخدمات للأطفال، خاصة ما قبل المدرسة، ومن ناحية ثانية، تقدم الخدمات والمعلومات للكبار كذلك.

✓ وظيفة إعلامية: لأنها تعمل على توفير الوسائل الثقافية والإعلامية المناسبة، من كتب ونشرات، ومطويات ورقية، تجيب من خلالها على استفسارات الجمهور، وتقديم المعرفة له .

✓ وظيفة ترويجية: وذلك لأنها تعمل على اقتناء مصادر المعلومات، التي يمكن قراءتها لأغراض استثمار أوقات الفراغ بشكل مجد، بدلاً من تضييعها في اللهو واللعب فيما لا ينفع¹.

ومن خلال ما تقدم ذكره، فإننا نستطيع توضيح أهم الأغراض والأهداف التي تحققها المكتبة العامة، وهي :

- العمل على توفير مصادر المعلومات لجميع الراغبين في المطالعة والدراسة .
- أن تكون بمثابة أداة للتوعية، والتنمية الثقافية، وإعداد المواطن المثقف.
- أن تعكس محتوياتها احتياجات المجتمع الحالية، و المستقبلية.

¹ المكتبات العامة ودورها في تنمية الكتاب العربي من وحي تجربة الجامعة الإسلامية: 2019/02/17، متاح على الموقع <https://mawdoo3.Com> تمت الزيارة يوم: 25/05/2019. على الساعة: 21:37.

1 2.3. مرتكزات المكتبة العامة وخدماتها

1.2.3. النشاطات الوطنية والدولية للمكتبات العامة:

على المكتبات ان تسجل نشاطها وحركيتها في الأحداث الوطنية او الدولية مثل اليوم العالمي للكتاب، واليوم العالمي لحقوق المؤلف، ويوم العلم، وغيرها من المناسبات الاخرى. ويمكن للمكتبة برمجة مجموعة من النشاطات لتحقيق برنامجها، نذكر من هذه النشاطات:

- * تنظيم المعارض.
- * تنظيم حملات قراءة.
- * إبراز اللافتات داخل المكتبة وخارجها.
- * إدراج قوائم المكتبات في الأدلة.
- * إنشاء موقع للمكتبة على الويب.
- * تنشيط جماعات أصدقاء المكتبة.
- * إحياء أسبوع سنوي للمكتبة.
- * تنظيم معرض الكتاب.

و مختلف هذه الأنشطة تعتمد على مهارات التنشيط لدى المكتبيين، حيث لا بد يكون للمكتبيين روح الإبداع وخلق نشاطات متجددة من شأنها ضمان احتكاك المستفيدين بعالم المكتبة.¹

2.2.3. الخدمات المكتبية والمعلوماتية التي تقدمها المكتبات العامة:

خدمة الاعارة:

فالمكتبة وجدت من اجل الاستخدام , وعلى ذلك كان لخدمة الاعارة الدور الرئيسي في تنشيط الاستخدام, ومد خدمات المكتبة الى خارجها. وتتم هذه الخدمة مجاناً لجميع الفئات دون استثناء.

¹ مجموعة من المؤلفين، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، مرجع سابق، ص 133.

خدمة الإرشاد المرجعي:

تتطلب مجموعة المراجع الأساسية بالمكتبة خدمة متميزة للتعرف بطرق تنظيمها واسترجاع المعلومات منها، وذلك يتطلب إعداد برنامج مكثف للإرشاد المرجعي سواء باللقاء الشخصي أو إعداد نشرات تعريفية توزع على الجمهور.

خدمة الإرشاد القرائي:

وهي من أهم الخدمات التي تضطلع بها المكتبة العامة وتتمثل في توجيه القراء وإرشادهم نحو المواد التي تقابل حاجاتهم الفعلية، والمبنية على مستوياتهم العلمية والثقافية، ومتابعة قراءاتهم في المستقبل باستمرار.

خدمة التصوير:

وذلك لتوفير صور من المواد التي يسمح بإعارتها خارج المكتبة (المراجع- الدوريات- النسخ الوحيدة) وذلك بمقابل مادي بسيط وذلك انطلاقاً من مبدأ توفير جميع المواد لكل القراء.

خدمات الإحاطة الجارية:

وهي خدمة تتعلق بتقديم المعلومات الخاصة باهتمامات كافة الأفراد بالمجتمع الذي تخدمه المكتبة، أي أنها ترتبط بخدمة قطاع جماهيري عريض وتشمل هذه الخدمات الإعلام السريع بكل جديد يضاف إلى المكتبة إصدار قوائم بالموضوعات التي تهتم المجتمع¹ (موضوعات زراعية- عمالية-صناعية-دينية.. الخ) ويدخل في هذه الخدمات الببليوجرافية.

خدمة المكتبة المتنقلة:

وهي خدمة تنطلق من مبدأ توصيل الخدمة المكتبية لجميع أفراد المجتمع مهما كانت أماكن تواجدهم. وهي خدمة مرحلية تتم لحين إنشاء مكتبة فرعية لخدمة المناطق التي تحتاج إلى مثل هذه الخدمات، وهي في الغالب مناطق نائية بعيدة، أو بها تجمعات سكنية متواضعة (زراعية- صناعية - أو عمالية... الخ) ولا ينبغي حرمانها من هذه الخدمات ومن خلال

¹ حشمت، قاسم . مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . القاهرة : مكتبة غريب ، 1990 . ص 102-103.

برنامج خاص يمكن تشغيل سيارة الكتب فى ايام معينة من الأسبوع لزيارة المنطقة ثم العودة مرة أخرى لاستلام الكتب المعارة ويشترط فى مجموعات سيارة الكتب ان تناسب فى الأساس طبيعة المنطقة التى تخدمها ، او تكوين الجماعات و الأفراد من حيث النوع (الأطفال . الشباب . النساء . الأميين .

كذلك هناك خدمات أخرى نذكر من بينها:

1. إتاحة الأوعية ومستسختاتها من خلال الإعارة الداخلية، والخارجية وتوصيل الوثائق، والاستتساخ، والإعارة المتبادلة بين المكتبات. ويتضمن ذلك إتاحة العتاد والبرمجيات والوسائط التى تجعل من السهولة استخدام مصادر المعلومات، والإفادة لتشمل ذلك إتاحة الأقراص المليزرة CD، DVD، والوسائط التفاعلية ، واللعب والألعاب.
2. المساعدة على حل المشكلات واتخاذ القرار من خلال: الرد على الاستفسارات، وبحث الإنتاج الفكري وقواعد البيانات، وإتاحة البوابات الإليكترونية للوصول إلى القوانين، المعلومات الحكومية، وإعداد قواعد البيانات المحلية.
3. المساعدة على إدراك ومتابعة ما يجرى من تطورات علمية وسياسية واقتصادية واجتماعية وثقافية (تقديم أنباء وتحليلات) على المستويات المحلية والوطنية والإقليمية والدولية، فضلاً عن متابعة الاهتمامات الشخصية للأفراد والمجموعات. وينطوي ذلك على عقد المحاضرات واللقاءات والندوات وورش العمل والعروض الفنية والأنشطة المجتمعية.
4. لا ينبغي أن تخضع هذه الخدمات لأي شكل من أشكال الضغوط الإيديولوجية، أو السياسية أو التجارية.
5. أن تقدم هذه الخدمات من خلال أساليب إتاحة مختلفة تقليدية (مباشرة، لوحة إعلانات، نشرات مطبوعة) ، أو بالتوصيل للمنازل إدراكات التجمعات، أو بالتليفون، أو موقع الويب، بريد الكتروني .. الخ وفى الوقت المناسب.
6. أن تتاح هذه الخدمات مجاناً أو من خلال رسوم رمزية.¹
- 7.

¹ مصطفى حسام الدين. تطوير المكتبات العامة فى مصر: رؤية مستقبلية. cybrarians journal. - ع 6 (سبتمبر 2005) < 2019/02/17 > متاح في :

3.2.3. مصادر تمويل المكتبات العامة وسياسة تنمية مجموعاتها:

- تحصل المكتبات العامة على تمويلها من خلال الجهة المشرفة عليها إلا ان هذا لا يمنع استفادة المكتبة من تمويلات ناتجة عن التبرعات، الهدايا، الوقف، المنح المالية، إلا ان هذا لا بد ان يتم وفق سياسات محددة وهذا حتى يتم تجنب استغلال المكتبة في أمور خارجة عن نطاق تخصصها
- رغم انه ورد في بيان اليونسكو ان المكتبات العامة تقدم خدماتها بدون مقابل، لا انه وفي سبيل زيادة ميزانيتها تستطيع المكتبات العامة فرض مبالغ رمزية على المستفيدين، حيث يمكن ان تفرض رسوم اشتراك بالمكتبة ككل، لكن بشرط ان تكون هذه المبالغ مدروسة وفق قدرة المجتمع الذي تتواجد به المكتبة، ولن يكون غير مبالغ فيه.
- يمكن للمكتبة تنظيم نشاطات للمستفيدين، كمنشآت تمكنها من ادخار بعض المصاريف، ومن هذه النشاطات التي يمكن ان تقدمها نذكر مايلي:
 - * تنظيم دورات تدريبية في مجالات الحاسبة الآلي
 - * تنظيم دورات تدريبية للمستفيدين في اللغات.
 - * تأجير قاعات المكتبة للمنظمات ومؤسسات خارجية لكن بطريقة منظمة، او لدور النشر لإقامة المعارض مثلا وغيرها.
- لا يجوز للمكتبة الصرف في ميزانيتها في أنشطة خارج أهداف المكتبة.
- على الجهاز المالي المسؤول عرض سياسة إيرادات ومصروفات المكتبة على العاملين قبل العمل بها والموافقة عليها.
- على الجهاز المالي إعداد الخطة المالية السنوية للمكتبة في شكل تقرير مكتوب والحفاظ عليه، خصوصا أثناء المطالبة به أثناء عملية المراقبة والتوجيه.
- الضرائب المفروضة على الصعيد المحلي او الإقليمي او المركزي.
- المنح الثابتة المقدمة من المستوى الحكومي المركزي او الإقليمي او المحلي.¹

¹ مجموعة من المؤلفين، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة: (اعلم). جدة، 2013. ص43.

■ تدوين كل مصروفات المكتبة وتقسيمها الى أبواب، والتي يمكن ان تشمل المجموعات بمختلف أشكالها وأنواعها، ووسائل العمل، ووسائل التسويق ادوات الإعلام الآلي، أجر الموظفين، وغيرها من المصاريف، ويقدم أيضا أثناء عملية المراقبة والمحاسبة المالية.

وهناك مصادر أخرى :

- * هبات تمنحها هيئات تمويل او أفراد عاديون.
- * دخل تدره أنشطة تجارية مثل النشر وبيع الكتب والقطع والأشغال اليدوية.
- * دخل رسوم تفرض على المنتفعين، مثل الغرامات.
- * دخل رسوم تتقاضى من المنتفعين لقاء خدمات شخصية منها تصوير الوثائق وطباعتها.
- * رعاية تمنحها منظمات خارجية.¹

سياسة بناء و تنمية المجموعات في المكتبات العامة:

يُحتم على المكتبات العامة تبني سياسة بناء وتنمية مجموعات يمكن من خلالها تحديد طريقة الاختيار والتزويد بمصادر المعلومات، وهذه السياسة تكون بمثابة إستراتيجية او قانون داخلي يقن عملية بناء وتنمية المجموعات، ولا بد أن تكون هذه السياسات مقننة ومحددة بشكل مكتوب، كما يجب ان تستوفى الشروط التالية:

تطوير المجموعات: يجب ان تعتمد المكتبات العامة على سياسة بناء وتنمية مجموعات متطورة تشمل مختلف أشكال مصادر المعلومات سواء كانت مطبوعة، او رقمية.

التوازن: ينبغي إتباع معايير التوازن بين مختلف الموضوعات، ونوع المصادر، وجمهور المستفيدين.

المرونة: ينبغي أن تكون سياسة تنمية المجموعات مرنة، وتتكيف بسرعة والتطورات الحاصلة في مجال مصادر المعلومات.

استفادة المجتمع: لا بد أن تبني سياسة تنمية المجموعات على أساس اهتمامات المجتمع سواء العامة او الخاصة، وهذه الاهتمامات لا يمكن بناؤها على المدى البعيد نظرا للتغير

¹ الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الافلا/الونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل 2001. ص21.

الدائم والسريع للاهتمامات لذا لا بد من اكتساب عملية التوقع على المدى البعيد، لمواجهة التغير والتطور.

تحقيق التكامل بالمجموعات: يفضل في سياسية تنمية المجموعات تحقيق التكامل بين مختلف أنواع المجموعات، وتكامل مجموعات المكتبة مع مجموعات مكاتب أخرى أو منظمات أخرى، أي بطريقة تعاونية تشابكية، وهذا لتجنب إعادة اقتناء نفس الرصيد. **التعليمات:** يجب ان تحتوي سياسة تنمية المجموعات على تعليمات خاصة بالاختيار، الاقتناء، التقييم، والتنقية والاستبعاد، حتى بالنسبة للمجموعات المجانية من الهدايا، والتبادل. **شبكة محلية:** في حالة تواجد المكتبة ضمن شبكة محلية، لا بد ان تحتوي السياسة على بنود لتحديد قواعد التشاطر، والموازنة ودورة المصادر بين مختلف الأطراف.¹ **سياسة الاعتماد:** ينبغي ان تكون سياسة تنمية المجموعات معتمدة بقرارات تنفيذية حالية سواء من طرف مجلس الإدارة او من الجهات المشرفة، او من طرف الإدارة العامة.

4.2.3. الموظفين القائمون على المكتبات العامة:

تحتاج المكتبات العامة لأداء وظائفها الى متخصصين في مجال المكتبات، لكنها في حاجة الى فئات من تخصصات أخرى كذلك، ومن أهم الفئات الضرورية نذكر:

مدير المكتبة: ينبغي ان يكون مدير المكتبة حاصلا على الماجستير في علم المكتبات والمعلومات من إحدى الكليات المعتمدة أكاديميا.

المكتبيين المؤهلون: يوظف المكتبي المؤهل على أساس الشهادة العلمية الحاصل عليها، حيث يشترط في المترشح للوظيفي حصوله على شهادة في تخصص المكتبات والمعلومات، ويتميز المكتبي المؤهل عن غيره من العاملين بالمكتبة بمعرفته الكبيرة والجيدة بمجال المكتبات، وخدماتها، أنظمتها، وأنشطتها ويناط بهذه الفئة من العاملين بالمكتبة مايلي:

* تطوير وتسيير المكتبات وخدمات أنظمة المعلومات، ويشترط حصولهم على مهارات أعلى لتقديم خدمات أكثر تعقيدا.

¹ Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011, p.33-36

- * امتلاك مهارات عالية، للقيادة نحو تحقيق أهداف ورسالة المكتبة، وتطبيق مبادئ الإدارة السليمة الناجحة لتحسين مختلف الخدمات المسكرة.
- * التنسيق والإشراف على إدارة مشاريع المكتبة.
- * ممارسة اتخاذ القرارات في المجال المهني وأخذ المبادرة والعمل بالمهام التشغيلية والمفاهيمية والقدرة على التكيف بشكل مناسب ونظم ومعايير واجراءات حل المشاكل وضمان الأداء الفعال للخدمة المكتبية.

المساعدون:

هذه الفئة لا يشترط حصولها على شهادة في تخصص المكتبات والمعلومات، حيث يكفي حصولهم على معلومات ومعارف في اي مجال آخر، كما يشترط أن تكون لديهم الخبرة¹ والمقدرة على تطوير قدراتهم للتحكم في اجراءات المكتبة، ومن المسؤوليات المنوطة بهذه الفئة مايلي:

- * المساعدة في تنسيق الأنشطة اللازمة لتشغيل وصيانة خدمات المكتبات والمعلومات.
- * أداء وتنسيق الأنشطة اللازمة لتشغيل وصيانة نظم المكتبات ووظائفها.
- * اتخاذ القرار والتعامل مع مجموعة واسعة من المهام المتخصصة والمشاكل.
- * العمل تحت الإشراف العام وتوجيه المتخصصين.
- * معرفة الأدوات الببليوغرافية ذات الصلة، ونظم التصنيف، وسياسات مكتبة، وترتيبات إقامة الشبكات، والنظم الآلية، ومهارات الصيانة الأساسية.

موظفو الدعم المهني:

وتضم هذه الفئة الأشخاص الحاصلين على شهادة تعليمية مثل شهادة الثانوية بالإضافة الى تدعيمها بالتأهيل في حقل موضوعي آخر مثل نظم الحواسيب، حيث اعمل هذه الفئة على الإشراف وإدارة الخدمات تقديم الدعم والاستشارة بالمكتبة على سبيل المثال نذكر المتخصصين بمجال الإعلام الآلي، والميزانية، والمباني وغيرها من المجالات. العمال: وتضم هذه الفئة الموظفين المكلفين بأعمال النظافة، والمتخصصين بمجال الكهرباء.

¹ Beverly P. Lynch and Wenxiang Yang. Evaluation of Public Libraries: The 2001IFLA Standards and the 2003 Standards for Provincial Libraries in China. Libri, 2004,p. 184

المتطوعون:

تعمل المكتبات العامة في كثير من الأحيان مع لمتطوعين وهم فئة من رواد المكتبة معروف عنهم حبهم الكبير للمكتبة بل وعشقهم للكتاب والقراءة العمومية، اذ عادة ما يخصصون جزءاً من وقتهم للعمل بالمكتبة رغبة منهم في مساعدة طاقم المكتبة على تقديم خدمات مكتبية تلبي احتياجات القراء، وحتى تستطيع المكتبة ان تستفيد من هذه الفئة فلا بد ان يكون ذلك وفقاً لمبادئ توجيهية مكتوبة تحدد المسؤوليات والوظائف والعلاقات التي يمكن ان تكون بين هذه الفئة وجمهور المستفيدين.

موظفو الأمن:

حتى لو كان موقع المكتبة العامة في مكان آمن إلا ان هذا لا يمنع من توظيف موظفين لحفظ الأمن، يمكن لهم فهم طريقة عمل المكتبة والكشف عن اي مصدر خطر على المكتبة، وتكون لهم مهمة حماية المجموعات من السرقة والضياع وتمزيق صفحاتها،¹ بالإضافة اي حماية تجهيزات المكتبة خصوصاً المتعلقة بأجهزة الإعلام الآلي، وحماية كل ممتلكات المكتبة. ويطلب من مكتبة مساعدة هذه الفئة في أداء أدوارها من خلال تثبيت أجهزة الإنذار الالكترونية، كما يجب أن تعمل على تثبيت أجهزة كشف سرقة الكتب، كل هذا حتى تسهل مهمة هذه الفئة من العاملين.

5.2.3. التشريع والتأسيس القانوني للمكتبات العامة:

" ينبغي ان تنهض المكتبة العامة على تشريعات تكفل لها استمرارها ومكانتها داخل البنية الحكومية. وتتخذ تشريعات المكتبات العامة أشكالاً شتى. ففي بعض البلدان او المناطق يخص التشريع المكتبات العامة وحدها، في حين أنه يشكل في بلدان ومناطق أخرى جزءاً من تشريعات أوسع على أنواع مختلفة من المكتبات."²

➤ يجب ان يكون للمكتبات العامة نص تشريعي يؤسسها، ويحدد الجوانب الآتية:

■ الجهات المسؤولة إدارياً عن المكتبات العامة

¹ مجموعة من المؤلفين، المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة، المرجع السابق، ص38.

² الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الإفلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل 2001. ص18.

- الأهداف والأسس التي تقدم خدمات المكتبات العامة في إطارها.
- التنظيم الإداري لهذه المكتبات على مستوى المحافظة او على مستوى الدولة.
- أشكال الخدمات التي تقدمها.
- جوانب العلاقات مع المكتبات والهيئات الثقافية الاخرى.
- المعايير التي تحكم إنشائها وتطويرها.
- أساليب تقييم إدارتها.
- التمويل.
- العاملون.¹

إضافة الي التشريعات الأساس التي تؤسس المكتبات العامة وتنظمها، فالمكتبات العامة تخضع كذلك لجملة من لتشريعات الاخرى، كالتي ترتبط بالإدارة المالية وحماية البيانات وبالصحة والأمن والسلامة، وشروط عمل الموظفين وأمر أخرى كثيرة². وينبغي لأمناء المكتبات ومديريها ان يكونوا على دراية بجميع التشريعات التي تؤثر في تشغيل المكتبات.

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق ان المكتبات العامة أضحت أحد المعالم الأساسية الحديثة التي لاقت اهتماما كبيرا في تطويرها من خلال المنظمات والهيئات، حيث أثبتت نفسها من خلال تقديم مختلف الخدمات والنشاطات لجميع الشرائح المجتمع، حيث تعتبر من أهم مقومات الدولة، والتي تسعى من خلالها الى تطوير الخدمات وتحقيق أهدافها المختلفة. حيث أصبحت توفر خدماتها وإمكانياتها وخدمات البحث والثقافة الذاتية وذلك لمعاونة الفرد على النمو الثقافي طبقا لاحتياجاته واهتماماته ورغباته وقدراته، فهي تعمل على تحقيق التعليم الرسمي المدرسي وذلك لان المكتبة تعمل على توسيع أفق الطلاب وحل المشكلات التي تواجههم في دراستهم النظامية.

¹ ناجية، قموح. الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة بالجزائر. دراسة ميدانية بمكتبات الشرق الجزائري.رسالة ماجستير، علم المكتبات،جامعة قسنطينة، 1997.ص55.

² الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات، منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرجع سابق، 18.

الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد

4.1. التعريف بمكان الدراسة

1.1.4 التعريف بالمكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي -بسكرة

2.1.4. الإمكانات البشرية للمكتبة

3.1.4. الإمكانات المادية للمكتبة

4.1.4. الإمكانات المعلوماتية للمكتبة

2.4. اجراءات الدراسة الميدانية

1.2.4. مجالات الدراسة

2.2.4. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة

3.2.4. ادوات جمع البيانات

3.4. نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها

1.3.4. تحليل البيانات

1.3.4. نتائج الدراسة

2.1.3.4. النتائج العامة للدراسة

2.3.4. مقترحات الدراسة

تمهيد:

محاولة تدعيم الدراسة النظرية بالدراسة العلمية الميدانية ، وبناءا على ذلك قمنا باستعراض في هذا الفصل كل من تعريف بمكان الدراسة والإجراءات المنهجية المتبعة لجمع بيانات هذه الدراسة ميدانيا، وذلك بتعريفها وتبرير سبب اختيارها وكيفية بنائها وتوظيفها، وتحقيقا لأهداف هذه الدراسة والإجابة عن تساؤلها الرئيسي يتناول هذا الفصل عرض لبيانات الدراسة وتحليلها وتفسيرها واستعراض النتائج المتوصل إليها.

4.1. تعريف مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي-بسكرة-

1.1.4 التعريف بالمكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي -بسكرة:

تعرف مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي-بسكرة- "بموجب المرسوم التنفيذي رقم 275-07 المؤرخ في 18 سبتمبر 2007"¹ بأنها: مؤسسات عمومية ثقافية تربية اجتماعية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. تنشأ بمرسوم تنفيذي بناء على اقتراح وزير الثقافة، ويحدد مقر كل مكتبة بمرسوم الإنشاء، حيث يمكن لمكتبات المطالعة العمومية أن تتوفر على ملحقات تنشأ بقرارات مشتركة بين وزير المالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية ، أنشأت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محمد عصامي بموجب "مرسوم تنفيذي رقم 236 - 08 مؤرخ 23 رجب عام 1433 الموافق 26 يوليو سنة 2008"² وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي وهي تحت وصاية وزارة الثقافة . لها هدف سام هو

¹ المرسوم التنفيذي رقم 275 - 07 المؤرخ في 06 رمضان 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007 م والذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية، العدد 58 من الجريدة الرسمية الصادرة في 19 سبتمبر 2007. ص37-40. على الرابط التالي: <http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2007/A2007058.pdf>

² المرسوم التنفيذي رقم 236-08 المؤرخ في 23 رجب عام 1429 الموافق ل 26 يوليو 2008 والمتضمن إنشاء مكتبات المطالعة العمومية بولاية: أدرار، بسكرة، تلمسان وتيزي وزو، الجلفة، عنابة، قسنطينة، غيليزان، عين تيموشنت، معسكر، بشار، تيارت، تبسة وبجاية.

جمع و حفظ وتنظيم تراث الإنسان الثقافي و الحضاري وجعله في متناول أيدي أفراد المجتمع وذلك بغية الارتقاء بمستوى هؤلاء الأفراد فكريا وثقافيا و تربويا من خلال ما توفره من أوعية معلومات وما تقدمه من خدمات وما تقوم به من أنشطة هادفة وهي مدعومة من الدولة وملزمة بتقديم خدمات لجميع فئات المجتمع بصرف النظر عن الجنس أو السن أو اللون أو المستوى التعليمي أو الثقافي و تكون معظم خدماتها المتاحة لهذه الفئة مجانية و بالتالي فهي مكتبة الشعب أو مكتبة الجميع لأنها تقدم خدماتها بلا تفرقة على الإطلاق .

مهام المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:

عملا بأحكام المادة 06 من المرسوم التنفيذي رقم : 12-236 المؤرخ 03 رجب عام 1433 الموافق 24 ماي 2012 الذي يحدد القانون الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية (المعدل و المتمم 2007)¹ تقوم المكتبة بالمهام التالية :

- توفير الكتاب بمختلف دعائمه لترقية المطالعة العمومية و تشجيعها .
- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية و الخدمات المرتبطة بالمطالعة العمومية وجميع الخدمات الملحقة الأخرى تحت تصرف المستعملين.
- تخصيص فضاء للمطالعة يتكيف مع احتياجات الطفل .
- توفير فضاء للدراسة و تحضير الامتحانات .
- تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام و الإعلام الآلي.
- توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالوصول للمطالعة العمومية .

¹ المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 03 رجب 1433 هـ الموافق ل 24 ماي 2012 م والذي يحدد الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية.بالعدد 34 من الجريدة الرسمية الصادرة في 03 جوان 2012.ص9-12.

الهيكل التنظيمي للمكتبات المطالعة العمومية الجزائرية:

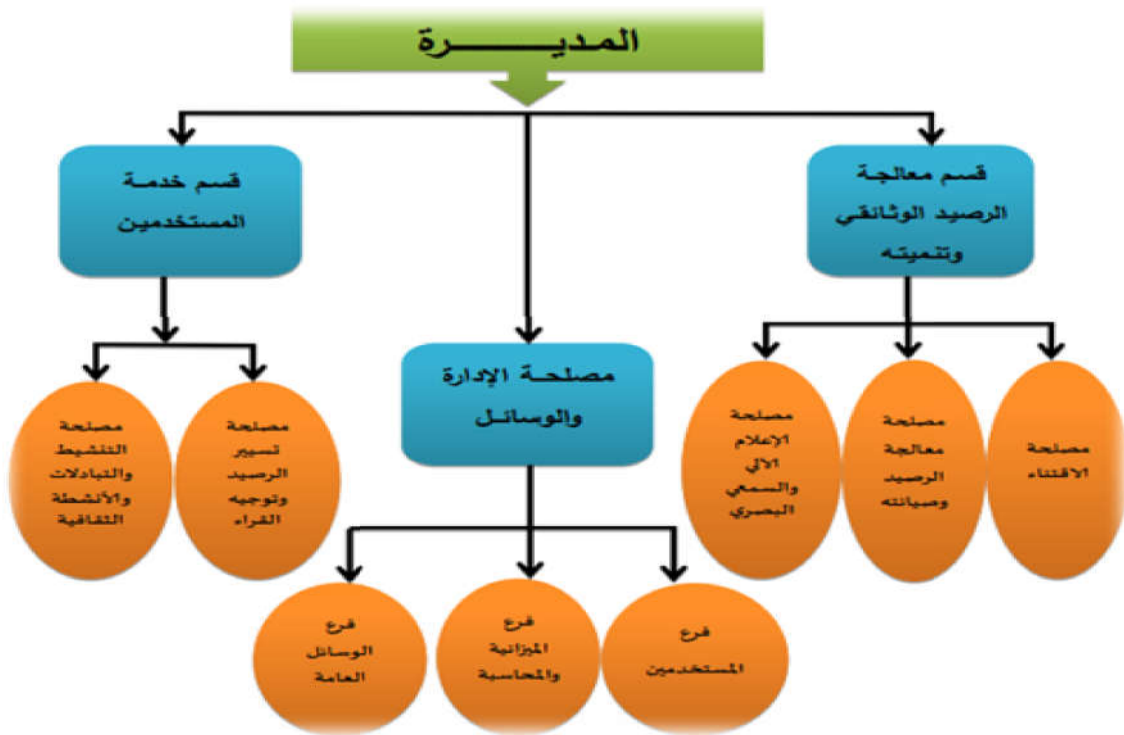
يحدد القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 29 فبراير 2009¹ التنظيم الداخلي لمكتبات

المطالعة العمومية ما يأتي:

*قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه.

*قسم خدمة المستعملين.

*مصلحة الإدارة والوسائل.



الشكل رقم(01): يوضح الهيكل التنظيمي للمكتبة.

¹ قرار وزاري مشترك مؤرخ في 01 ربيع الأول 1430 الموافق ل 26 فيفري 2009 م والذي يحدّد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها، العدد 36 من الجريدة الرسمية الصادرة في 21 جوان 2009. ص 25 و 26.

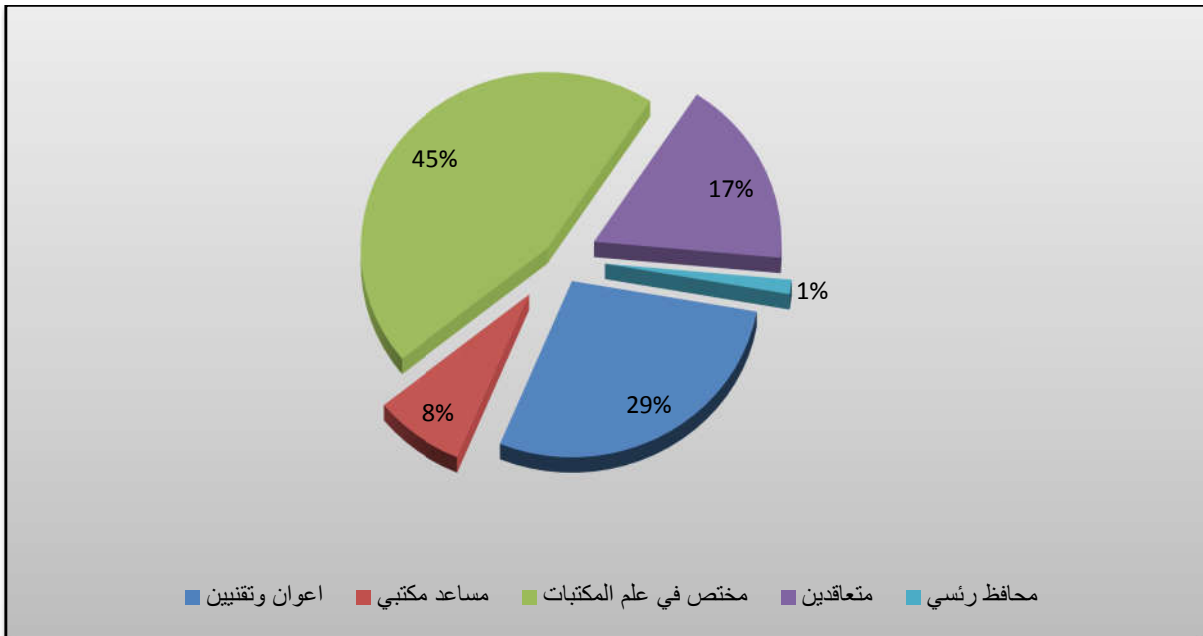
على الرابط التالي: <http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009036.pdf>

2.1.4. الإمكانيات البشرية للمكتبة:

اصبح العنصر البشري من أهم إمكانيات المكتبة، فهو يمثل موردا أساسيا وعنصرا حيويا في ظل الظروف الحالية، ولتحقيق المكتبة أهدافها وتحسين أدائها يتطلب توفيرها على إمكانيات بشرية أكثر كفاءة والتزاما ومهارة وأكثر جودة، ومن خلال الجدول الآتي نستعرض إجمالي العاملين بالمكتبة محل الدراسة:

الجدول رقم(01): يوضح إجمالي العاملين بالمكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة- حسب الوظيفة.

المرتبة	محافظة رئيسي	متعاقدين	مختص في علم المكتبات	مساعد مكتبي	أعوان وتقنيين	المجموع
العدد	1	13	34	6	24	78



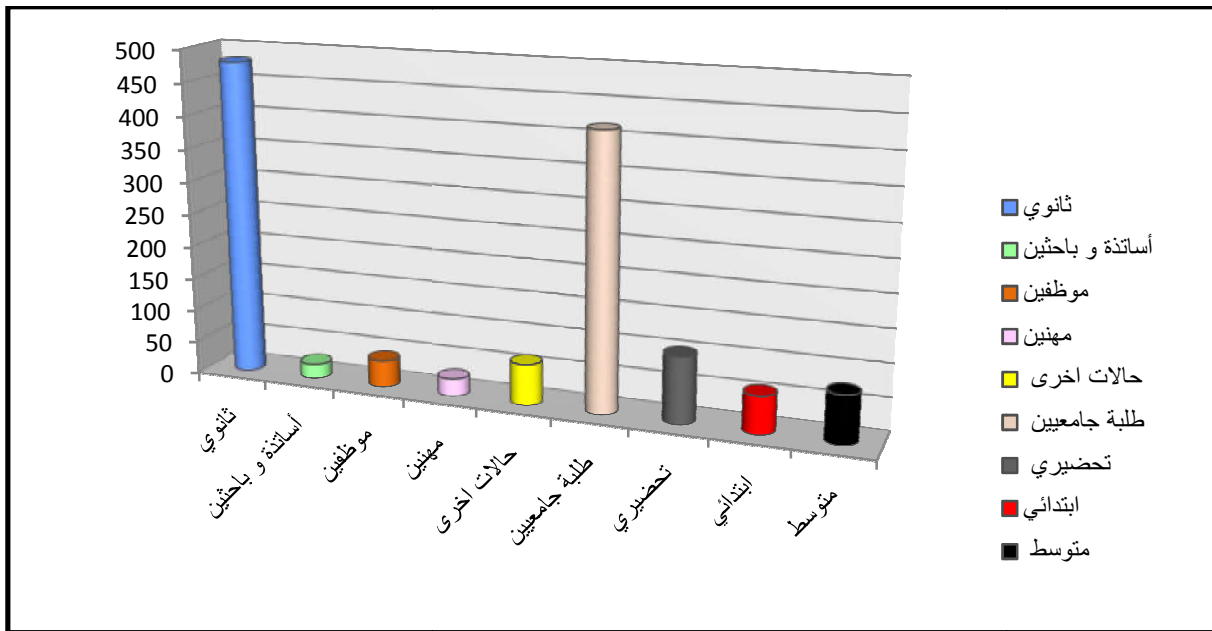
الشكل رقم(02): تمثيل بياني إجمالي العاملين بالمكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة- حسب الوظيفة.

يتضح من الجدول أعلاه أن العدد الإجمالي للعاملين باختلاف وظائفهم ومهامهم داخل المكتبة العمومية محمد-بسكرة- هم 78 عامل، كما يتبين من خلال الشكل الموضح أن

أغلبية العاملين بالمكتبة من اختصاص علم المكتبات حيث قدرت نسبتهم بـ 45% أما باقي الأفراد فهم موزعون على باقي الوظائف الأخرى.

الجدول رقم (02): يوضح إجمالي المنخرطين بالمكتبة العمومية محمد عصامي -بسكرة- للسنة الأخيرة 2018/2019.

ذكور	إناث		
231	250	480	ثانوي
6	17	23	أساتذة و باحثين
24	18	42	موظفين
3	24	27	مهنيين
23	40	63	حالات أخرى
119	297	416	طلبة جامعيين
57	45	102	تحضيري
29	29	58	ابتدائي
29	45	74	متوسط
521	765	1285	
1286			



الشكل رقم (03): تمثيل بياني إجمالي المنخرطين بالمكتبة العمومية محمد عصامي -

بسكرة-

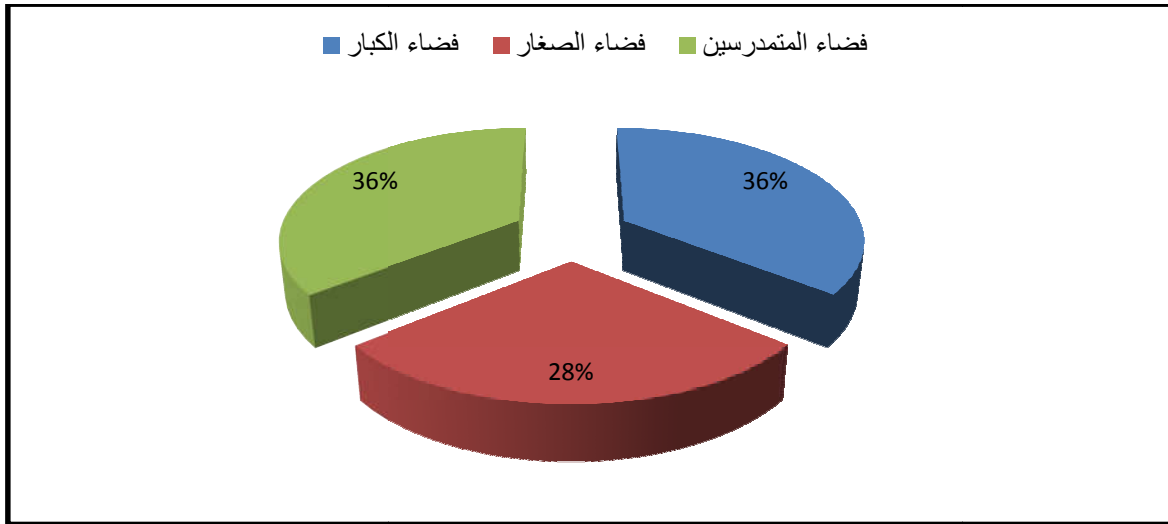
3.1.4. الإمكانيات المادية للمكتبة:

موقع ومبنى المكتبة:

تتمتع المكتبة العمومية محمد عصامي -بسكرة- بموقع يتناسب مع المواصفات الخاصة بمواقع المكتبات العامة الى حد ما، كما يعد المبنى من المرتكزات الأساسية التي تعتمد عليها المكتبة العمومية بقدر كبير في تقديم خدماتها وتأدية وظائفها، فيجب أن يكون مبنى المكتبة العمومية فسيح ويتيح للمكتبة تأدية دورها، كما يجب ان يتميز بالمرونة في التصميم، ونورد في مايلي بعض الأرقام حول الطاقة الاستيعابية لأقسام وقاعات المكتبة موضع الدراسة:

الجدول رقم(03): يوضح الطاقة الاستيعابية لقاعات وأقسام المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-

المجموع	فضاء المتدربين	فضاء الصغار	فضاء الكبار
140	50	40	50



الشكل رقم(04): تمثيل يبين الطاقة الاستيعابية لقاعات وأقسام المكتبة العمومية محمد

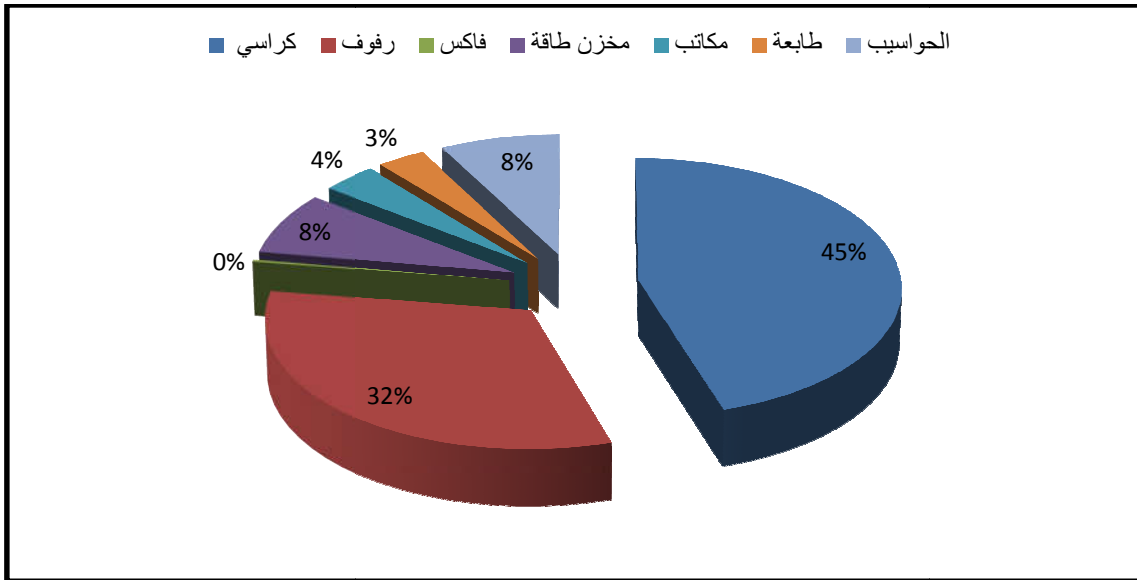
عصامي -بسكرة-.

الأثاث والتجهيزات:

تعمل المكتبة العمومية محمد عصامي على توفير التجهيزات اللازمة التي تسهل العمل في بيئة المكتبة والتي تواكب من خلالها التطورات التقنية الحديثة وتطبيقاتها في المكتبات العمومية، بالنسبة للأثاث الذي تتوفر عليه المكتبة العمومية-محمد عصامي- فهو يشمل الحواسيب وكراسي وطاولات المخصصة لأقسام المعالجة الفنية بالمكتبة، والرفوف المستخدمة في المخزن، مكاتب وكراسي بقاعات المطالعة وفي مايلي نعرض لما تتوفر عليه المكتبة من تجهيزات:

الجدول رقم(04): يوضح تجهيزات المكتبة العمومية-محمد عصامي-

التجهيزات	الحواسيب	طابعة	مكاتب	مخزن طاقة	فاكس	رفوف	كراسي
العدد	30	12	14	30	1	124	174



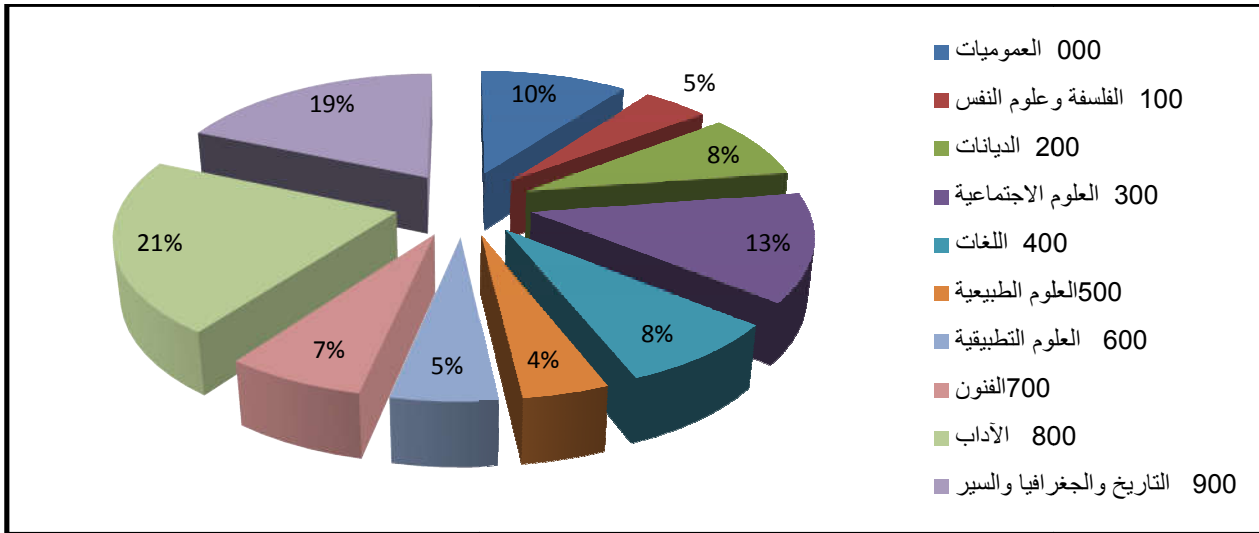
الشكل رقم(05): تمثيل يبين تجهيزات المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-

4.1.4. الإمكانيات المعلوماتية للمكتبة:

ان نجاح الخدمة المكتبية يتحدد وفقا لمدى قوة مصادر المعلومات أو ضعفها فكلما كانت مجموعات المصادر المكتبية شاملة لفروع المعرفة الإنسانية كافة ومتنوعة المستويات ومطابقة للمعايير الكمية والنوعية المتعارف عليها، كانت المكتبات في وضع يمكنها تلبية المتطلبات والاحتياجات التعليمية والتربوية البحثية، ولقد بلغ الرصيد الإجمالي للمكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-13029 عنوان، ويشمل ذلك مصادر المعلومات بمختلف أنواعها، ونورد في مايلي رصيد المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة- حسب التخصص:

الجدول رقم(05): يوضح إجمالي رصيد المكتبة العمومية حسب التخصص.

التخصصات	عدد العناوين	عدد النسخ	نسبة الوعاء مقارنة بالرصيد الإجمالي
000 العموميات	1317	3680	10,11
100 الفلسفة وعلوم النفس	594	1614	4,56
200 الديانات	1043	2435	8,01
300 العلوم الاجتماعية	1723	4848	13,22
400 اللغات	1058	3353	8,12
500 العلوم الطبيعية	544	1975	4,18
600 العلوم التطبيقية	669	2702	5,13
700 الفنون	881	2413	6,76
800 الآداب	2789	9960	21,41
900 التاريخ والجغرافيا والسير	2411	6663	18,50
المجموع	13029	39643	100,00



الشكل رقم (06): تمثيل بياني يبين إجمالي رصيد المكتبة العمومية حسب التخصص

2.4. إجراءات الدراسة الميدانية

تعتبر مرحلة تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، خطوة لا غنى عنها في الدراسة العلمية الصحيحة وذلك قياساً لما تتضمنه هذه المرحلة من خطوات تمثل في واقع الأمر سياقاً يقي الباحث من الانزلاق عن العلمية، أو الحياد خاصة على مستوى المنهج والعينة وأدوات جمع البيانات، فهذه الخطوات الثلاثة تعد والمحددات الأساسية للدراسة وضبطها ضبطاً علمياً معناه بكل اختصار بحثاً علمياً سليماً.

1.2.4. مجالات الدراسة:

كل دراسة تتوفر بالضرورة على مجالات وحدود معينة ترسم المعالم الأساسية لها، وفيما يلي سوف يتم تحديد الحدود البشرية والحدود الزمنية والجغرافية للدراسة باعتبارها العناصر الأساسية التي وضح الإطار العام للبحث.

المجال المكاني: وهو ما يتضح من خلال العنوان الفرعي للدراسة وهو: تفاعل مكتبة

المطالعة العمومية بولاية بسكرة مع صفحتها على الفيس بوك: دراسة ميدانية بالمكتبة

العمومية محمد عصامي -بسكرة-

المجال البشري:

يتضمن المجال البشري عينة البحث، الي تعد " إحدى الدعائم الأساسية للبحث، فهي تسمح بالحصول على المعلومات المطلوبة مع اقتصاد ملموس في الموارد البشرية والاقتصادية والوقت دون ابتعاد عن الواقع المراد معرفته"¹. وللتعرف على مدى تفاعل جمهور المكتبة على صفحة الفيس بوك، تم اختيار مسؤول صفحة الفيس بوك بالمكتبة الرئيسية محمد عصامي-بسكرة- (وظيفته:مساعد مكتبي. تخصص: مساعد تقني).

المجال الزمني:

يقصد بالمجال الزمني " النطاق الزمني لإجراء الدراسة"².

ولقد امتد الجانب الزمني امتدادًا يتوافق مع الطبيعة المنهجية للدراسة، وقد استغرقت الدراسة حوالي 07 أشهر مقسمة بين الدراسة النظرية والميدانية وقد تمت كما يلي:

- تحديد التوجيه النظري للبحث، وكذلك الإلمام بالمادة العلمية، وكل ما يخدم الدراسة النظرية في الفترة الممتدة من (نوفمبر 2018 إلى ماي 2019) مع العلم أنه تواصلت مراجعته الى آخر مرحلة من انتهاء البحث.
- تصميم أداة جمع البيانات في صورها الأولية، وتم عرضها على الأستاذ ، وذلك لكي يتم صياغتها في شكلها النهائي ودامت هذه المرحلة حوالي شهر ونصف.
- مرحلة المقابلة مع مسؤول صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة التي بدأت يوم 22 أبريل 2019 واستمرت العملية الى غاية 30 أبريل 2019.
- مرحلة إحصاء وتفسير وتحليل البيانات بالإضافة الى عرض نتائج الدراسة على ضوء المعطيات المتحصل عليها التي امتدت من أواخر شهر أبريل الى 25 ماي.

¹سلاطنية، بلقاسم. حسان، الجيلالي. منهجية العلوم الاجتماعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004. ص168.

² شفيق، محمد. البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2001،

2.2.4. المجتمع الأصلي وعينة الدراسة:

تعتبر مرحلة تحديد مجتمع الدراسة من أهم الخطوات المنهجية و هي تتطلب من الباحث دقة بالغة حيث يتوقف عليها إجراء البحث و تصميمه و كفاءة نتائجه، ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع سيكون مجتمع البحث هو يتمثل في: "الجمهور المتفاعل مع منشورات المكتبة على صفحتها منذ نشأتها إلى يومنا هذا. وبالتالي وفقا لطبيعة الدراسة وتركيبية مجتمع البحث فإن العينة القصدية هي الأنسب التي عُرف على أنها " العينة الي يعتمد الباحث فيها ان تكون معينة ومقصودة لاعتقاده أنها تمثل للمجتمع بالنسبة الى خاصية ما"¹، أي إختيار عينة بطريقة غير عشوائية فمثلا قد يختار الباحث عينة يرى أنها تمثل المجتمع.² نظرا لحجم المنشورات على الصفحة ومحدودية المدة الزمنية المتاحة لإنجاز هذه الدراسة وإكمال المذكرة قبل الأجل المحدد لها ارتأينا أن نختار عينة قصدية تقتصر على الثلاث (03) السنوات الأخيرة

3.2.4. ادوات جمع البيانات:

إن أدوات جمع البيانات الميدانية مصنفة ضمن الوسائل العلمية البحثية الهامة، التي يستعين بها الباحثون لأجل الكشف عن الوسائل المرتبطة ببحوثهم العلمية، لأنها تساهم بقدر كبير في الاطلاع والتحليل المعمق للظواهر المدروسة. ولأني اعتمدت على " المنهج الوصفي" فإن ذلك استدعى الاستعانة بأدوات ووسائل معينة مكنتنا من الوصول الى المعلومات اللازمة، حيث اعتمدت على تلك التي ستوضح الجوانب الغامضة في الدراسة في جانبها الميداني بالذات.

¹ جليبي، عبد الرزاق وآخرون. البحث العلمي والاجتماعي لغته ومداخله ومناهجه وطرائقه. إعداد وتقديم: سامية محمد جابر. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 2003. ص320.

² غريب، سيد أحمد. الإحصاء والقياس في البحث الاجتماعي " الإحصاء الاجتماعي"، ج2. الإسكندرية: المكتب العلمي، 2002. ص248.

تم الاعتماد بدرجة كبيرة على الإحصاءات التي قدمها لنا مسير الصفحة والمتعلقة بالتغطية والنقر والتفاعل خلال السنتين الأخيرتين، وقد استكملنا باقي المعطيات من خلال تصفح (أداة ملاحظة او مراجعة) الصفحة و استخراج المعطيات بأنفسنا.

3.4. نتائج الدراسة الميدانية ومقترحاتها:

بطاقة فنية حول صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة:



الشكل رقم (07): يبين صورة الواجهة لصفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة.

الجزء الخاص بتحليل الإحصاءات والبيانات والمتعلق بالصفحة:

Publié le	Publication	Genre	Ciblage	Couverture	Interactions	Promouvoir
17/04/2019 23:59	بمناسبة عيد العلم والاصطفاء ل 19 أفريل من كل سنة شاركت المؤسسة	Image	Public	1,3K	414 88	Booster la publication
28/04/2019 21:00	اعتماد مهرجان قراءة في المجال بطليحة الثانية	Image	Public	1,3K	559 39	Booster la publication
28/04/2019 19:40	اليوم الرابع من فعاليات المهرجان قراءة في المجال	Image	Public	895	257 41	Booster la publication
28/04/2019 16:20	مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد محمد عصامي لولاية بسكرة	Image	Public	1,3K	357 134	Booster la publication
28/04/2019 11:00	مكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المجاهد محمد عصامي لولاية بسكرة	Image	Public	1,3K	357 134	Booster la publication



معلومات الاتصال:

العنوان: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، حي بلعياط بجانب حديقة الحيوانات-بسكرة-

الهاتف: 033554642

العنوان الإلكتروني: bibliobiskra@yahoo.Fr

الموقع على الويب: http:// bibliobiskra.Com

تاريخ الصفحة: انضمت المكتبة الى شبكة الفيس بوك في 17 نوفمبر 2012. وهذا ما يتبين

من خلال صفحة الفيس بوك للمكتبة، و وصل عدد المتابعين الى 5816 متابع.

بعض الموضوعات والخدمات المقدمة على الصفحة:

جلسات أدبية وشعرية مع أدباء وشعراء.

احتفالات وإحياء مناسبات مختلفة.

إقامة معارض وكذا مسابقات علمية.

تكريمات لبعض المتفوقين الأوائل.

تنشيط ندوات ومدخلات لبعض الأساتذة والمفكرين.

شرح بعض المصطلحات المتعلقة بالصفحة:

التفاعل: عملية اتصالية بين الصفحة وجمهورها من خلال الرسالة وردة الفعل.

تغطية المنشور: يقصد بذلك الأشخاص الذين وصل إليهم المنشور او عدد المتابعين الذين

مر عليهم المنشور سواء بالتفاعل او عدمه.

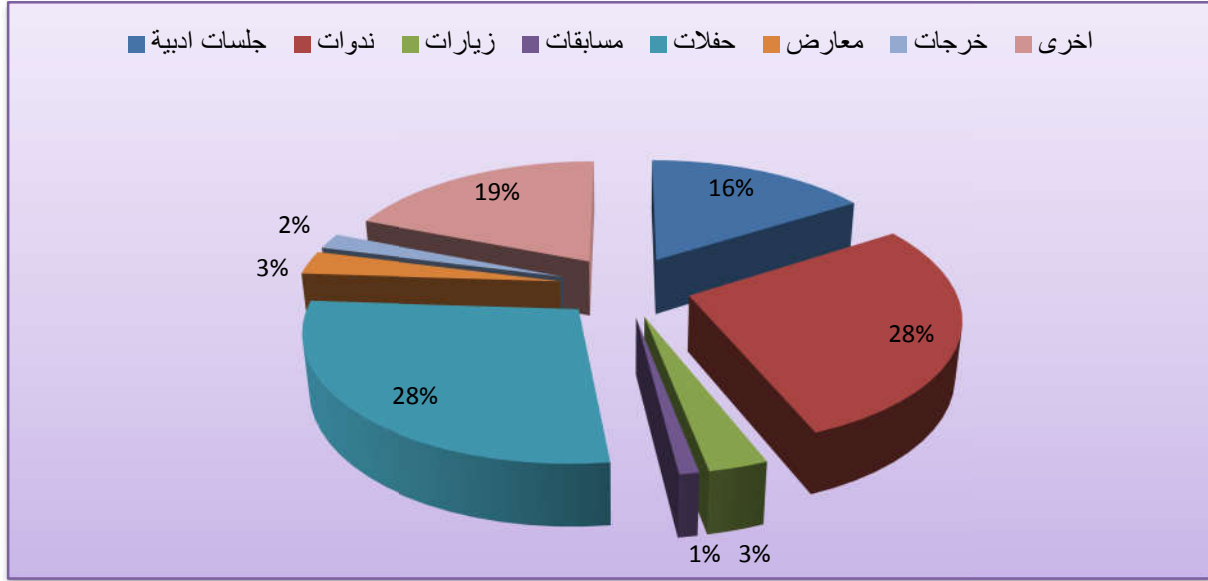
شكل المنشور: ويكون بذلك إما فيديو، نص، صورة، نص/صورة.

نوع المنشور: او طبيعة المنشور سواء أكان ذلك جلسة او ندوة او مسابقة او معرض ...

إحصاء المنشورات الصفحة:*من حيث النوع:الجدول رقم(06): يوضح تفاعل الجمهور مع المنشورات حسب النوع.

النسبة	المعدل	النسبة	التفاعل	النسبة	العدد	
33%	23	6%	856	18%	38	جلسات ادبية
109%	75	11%	1569	10%	21	ندوات
93%	64	3%	510	4%	8	زيارات
191%	131	1%	131	0%	1	مسابقات
104%	71	31%	4542	29%	64	حفلات
52%	36	2%	323	4%	9	معارض
91%	62	2%	249	2%	4	خرجات
136%	93	45%	6695	33%	72	أخرى
100%	69	100%	14875	100%	217	المجموع

من الجدول يتبين لنا أن أعلى معدل في التفاعل كانت المسابقات بنسبة 191% من بين المنشورات الأكثر تفاعلا نسبة مقارنة بنسبة معدل بالمنشورات الاخرى، تليها المنشورات الاخرى المختلفة (إعلانات، ايام تكوينية، دعوات، تهنئات...) بنسبة 136%. تليها الندوات بنسبة 109% بينما كانت الحفلات 104%. و بالتالي يتضح من المعطيات السابقة الذكر أن المنشورات على مستوى الصفحة متفاوتة من جهة ومن جهة أخرى ارتفاع عدد بعض المنشورات على مستوى الصفحة إلا أنه ليس هناك تفاعل جيد على مستواها، بينما كانت المسابقات قليلة أي بمنشور واحد (01) إلا أنه كانت المستحوذة على النسبة الأعلى من مجموع العدد الإجمالي لمعدل التفاعلات.



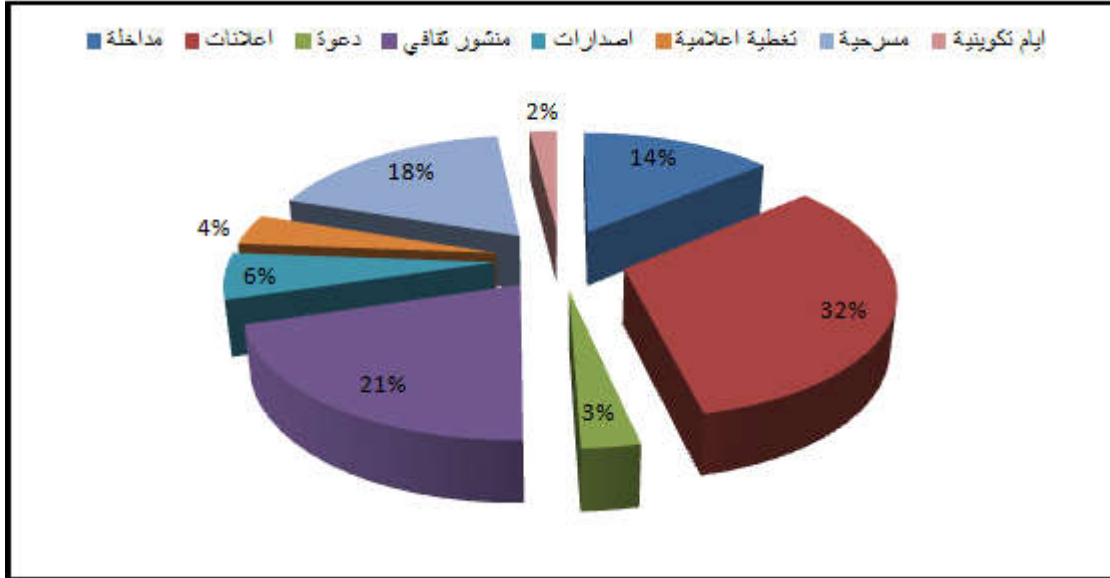
الشكل رقم (08): تمثيل بياني يوضح منشورات الصفحة من حيث النوع.

الجدول رقم (07): يوضح تفاعل الجمهور مع المنشورات حسب النوع التي من نوع آخر.

النسبة	المعدل	النسبة	التفاعل	النسبة	العدد	
282%	121	14%	725	5%	6	مداخلة
142%	61	33%	1760	23%	29	اعلانات
79%	34	3%	135	3%	4	دعوة
187%	80	21%	1119	11%	14	منشور ثقافي
11%	5	6%	300	52%	64	اصدارات
129%	55	4%	221	3%	4	تغطية اعلامية
1113%	477	18%	953	2%	2	مسرحية
227%	97	2%	97	1%	1	ايام تكوينية
	43	100%	5310	100%	124	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه ان جل المنشورات المختلفة او التي كانت من صيغ نوع المنشورات المختلفة قد كانت كل من المداخلات بنسبة كبيرة 282% سواء أكانت أدبية او تاريخية كذلك

تبين النتائج في الجدول أن الإعلانات أيضاً كانت أكبر نسبة في التفاعلات، بينما استحوذت المنشورات ذات الإصدارات الجديدة بنسبة 52%.



الشكل رقم (09): يبين تمثيل بياني يوضح تفاعلات الجمهور مع منشورات الأخرى

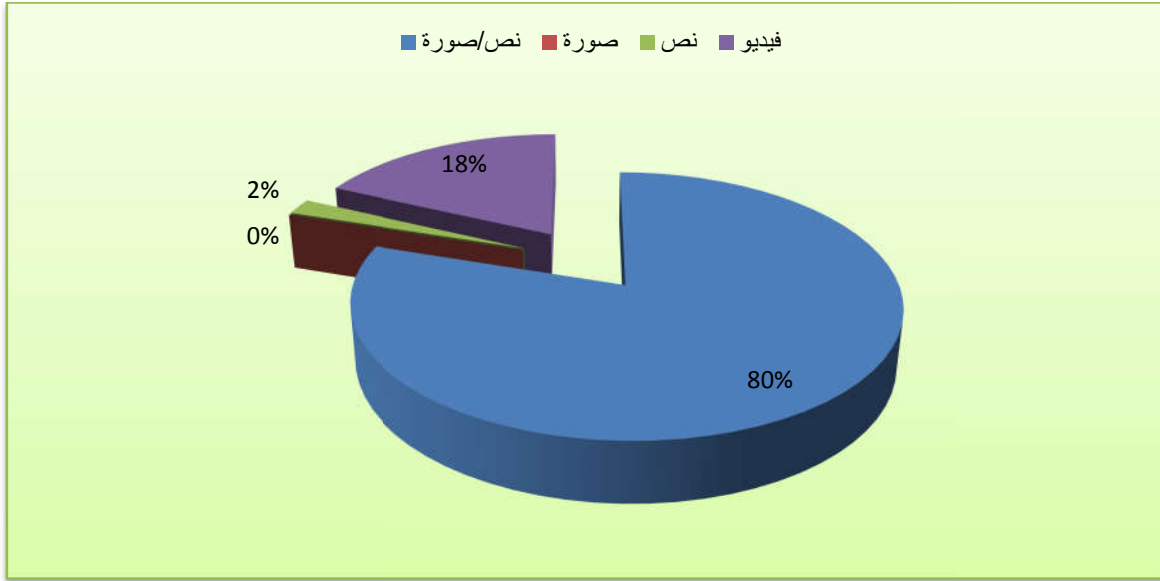
*إحصاء منشورات الصفحة حيث الشكل:

الجدول رقم (08): يوضح إحصاء منشورات الصفحة من حيث الشكل.

النسبة المئوية	المجموع	النسبة 1	نص/صورة	النسبة 1	صورة	النسبة 1	نص	النسبة 1	فيديو	شكل المنشورات العدد
100%	399	80%	318	0%	0	2%	9	18%	72	

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من المنشورات ذات الشكل من "نوع نص وصورة" وذلك بنسبة مقدرة بـ 80% بحيث تشمل هذه النسبة القيمة الإجمالية الكبيرة للمنشورات وهذا ما يبين مدى التعريف المكتبة بمختلف النشاطات بالنص مع الصورة لتوضيح الخدمة حيث يعتبر ذلك قيمة ومصداقية من خلال الصور مع النص، في حين بلغت نسبة الفيديوهات المنشورة في الصفحة بحوالي 18% وهي نسبة لا بأس بها مقارنة مع المنشورات ذات النصوص التي بلغت 2%. وما يفسر اعتماد المكتبة على النقل لفعاليات المناسبات والأحداث داخل المكتبة أو خارجها المتعلقة حيث يعتبر الفيديو من الأشكال التي تبين بها المكتبة في نشاطاتها المختلفة، في حين كانت نسبة 0% كانت ضمن المنشورات التي

تحتوي على صور وهو يعود هذا الى أن المكتبة غير مهتمة بنشر الصور للنشاطات وحتى إن كانت هناك صور فهي ليست صور للمنشورات بل صور تتعلق بالصفحة فقط.



الشكل رقم(10):تمثيل بياني يوضح منشورات الصفحة من حيث الشكل.

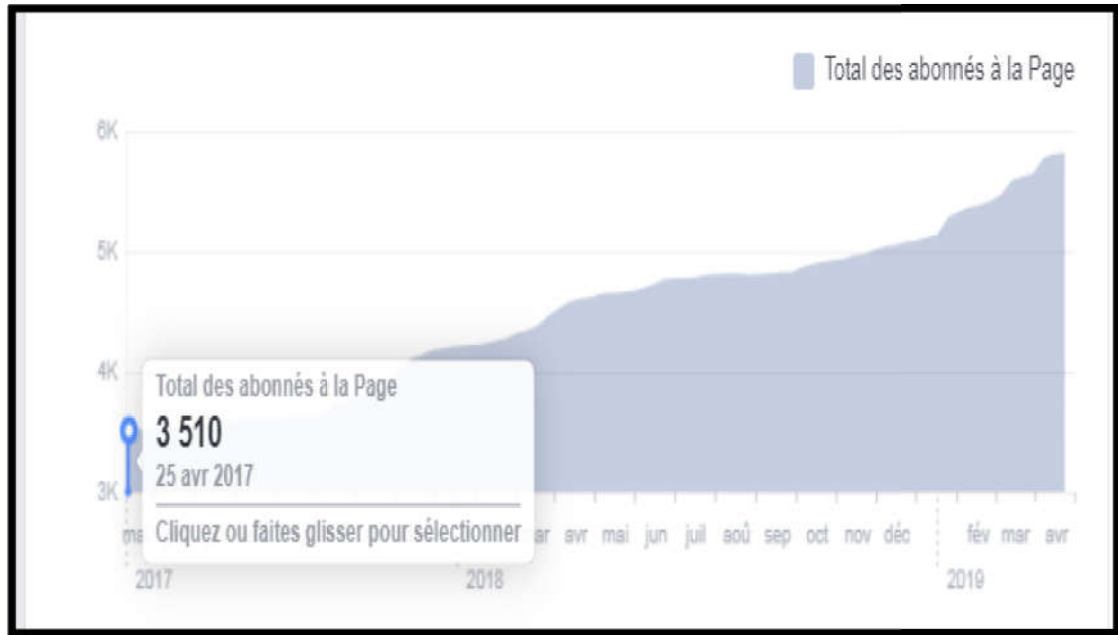
إحصاء عدد المتابعين للصفحة في الفترة الممتدة مابين 2017/04 الى 2019/04:

الجدول رقم(09): يوضح عدد متابعي الصفحة خلال الفترة المحددة.

عدد المتابعين(k)	الشهور	السنوات
3,5	أفريل	2017
3,6	ماي	
3,6	جوان	
3,7	جويلية	
3,7	أوت	
3,75	سبتمبر	
3,8	أكتوبر	
3,9	نوفمبر	
3,95	ديسمبر	
4	جانفي	
4	فيفري	
4,1	مارس	
4,2	أفريل	
4,3	ماي	
4,3	جوان	
4,4	جويلية	

4,6	أوت	2019
4,7	سبتمبر	
4,8	أكتوبر	
5	نوفمبر	
5,1	ديسمبر	
5,6	جانفي	
5,7	فيفري	
5,7	مارس	
5,8	أفريل	

ما نلاحظه من الجدول أن عدد المتابعين في تزايد مستمر في كلا الفترتين، فالجدول يعكس ان الصفحة وصلت الى ما تود الوصول إليه وهو زيادة التفاعل مع جمهورها والجمهور المتابع الجديد. على من عدم توفر عدد لمتابعين لفترة الأولى (2016/2017)، إلا انه نلاحظ في الفترتين الأخيرتين تزايد لعدد المتابعين وهذا ما نفسره ب أن الصفحة أصبحت تغطي عدد معتبر من المتابعين.



الشكل رقم(11): عدد المتابعين بالنسبة لصفحة الفيس بوك لمكتبة محمد عصامي بسكرة بتاريخ 2017/04/21 حيث كان 3510 متابع.



الشكل رقم (12): عدد المتابعين بالنسبة لصفحة الفيس بوك لمكتبة محمد عصامي بسكرة بتاريخ 2019/04/21 حيث كان 5816 متابع.

المنشورات الأكثر تفاعلا:

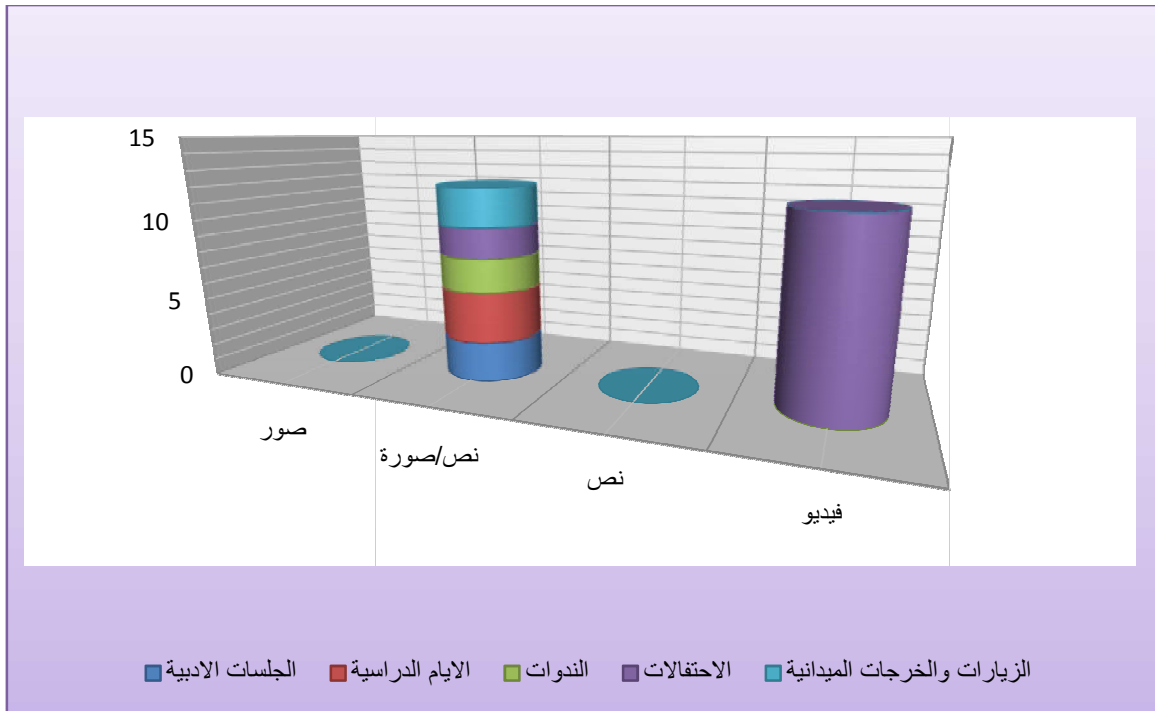
■ من حيث النوع:

من الجدول (الملحق رقم 01) يتبين لنا ان المنشورات المتعلقة بالجلسات الأدبية والشعرية قد كان لها نصيب اكبر من التفاعل وخاصة إذا كانت تلك المنشورات من شكل فيديو (سواء بث مباشر او غيره)، في حين ان الأيام الدراسية كانت هي الاخرى من بين المنشورات الأكثر مشاهدة مثلها مثل الندوات والخرجات الميدانية والزيارات سواء اكانت الزيارات من طرف المكتبة للمدارس والملحقات او من خلال زيارة المدارس او بعض الجمعيات للمكتبة، وهذا ما يعكس للتفاعل الكبير لجمهور الصفحة.

■ من حيث الشكل:

يتبين من (الملحق 02): ان المنشورات التي يتفاعل معها الجمهور بنسبة كبيرة هي كل ما يتعلق بالاحتفالات والندوات والأيام الدراسية والجلسات الأدبية، في حين نجد ان أغلبية التفاعل يكون حينما يكون المنشور من نوع (نص/صورة)، بالإضافة انعدام المنشورات ذات الشكل من نوع نص وكذلك الصورة وحتى ان وجدت فهي موجودة بنسبة منعدمة جدا.

يلاحظ من خلال هذا الجدول والمرتب ترتيب حسب معدل تغطية المنشور سواء أكان من حيث النوع أو الشكل ان المنشورات الموجود جها تستحوذ على تغطية معتبرة من الجمهور، ونستنتج من ذلك أن التفاعلات الخاصة بالصفحة والمرتبطة بالمنشورات ان هناك علاقة متكاملة ما بين منشورات الصفحة المختلفة وكذلك عدد متابعتها.



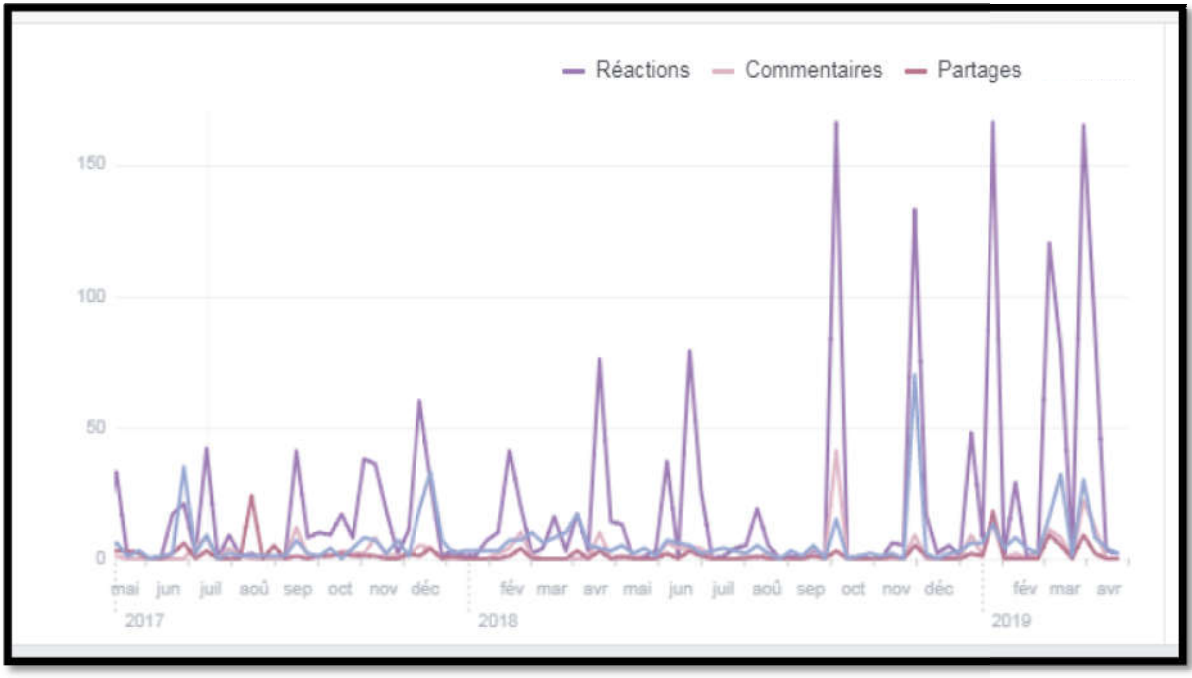
الشكل رقم (14): يوضح المنشورات الأكثر تفاعلاً من حيث الشكل.

الجدول رقم (09):نسبة التفاعلات من حيث الإعجاب، التعليق و المشاركة.

النسبة 1	المجموع 2	النسبة 1	المشاركة	النسبة 1	التعليق	النسبة 1	الإعجاب	الفترة
29%	2891	43%	471	32%	275	27%	2145	من افريل 2016 الى افريل 2017
	100%		16%		10%		74%	النسبة 2
23%	2301	19%	210	14%	116	25%	1975	من افريل 2017 الى افريل 2018
	100%		9%		5%		86%	النسبة 2
47%	4642	38%	421	54%	456	48%	3765	من افريل 2018 الى افريل 2019
	100%		9%		10%		81%	النسبة 2
100%	9834	100%	1102	100%	847	100%	7885	المجموع 1
	100%		11%		9%		80%	النسبة 2

يتضح من الجدول أن التفاعل المتعلق المنشورات كان متفاوت حيث كانت الفترة الأولى 2017/2016 تقدر نسبة الإعجابات بنسبة 74% وهي نسبة نقول عنها انها نسبة كبيرة، في حين كانت التعليقات الخاصة بمنشورات الصفحة قليلة حيث بلغت نسبتها بـ 32% بينما بلغت نسبة المشاركات للمنشورات على مستوى الصفحة بـ 43% سواء المشاركات التي يقوم بها جمهور الصفحة على مستوى صفحاتهم الشخصية او صفحات أخرى او حتى مجموعات او تكون المشاركة من خلال مشاركة لبعض الصفحات مع صفحة الفيس بوك للمكتبة وهذا جليا في بعض منشورات.

هذا ما يتعلق بالفترة الأولى: من افريل 2017 الى افريل 2018، حيث كانت هذه الفترة تحتوي على عدد متابعين لا بأس بهم والذي قدر بـ 3510 متابع، أما فيما يخص الفترة الثانية: من افريل 2018 الى افريل 2019 فقد كانت هناك تزايد في التفاعلات حيث وصلت الإعجابات الى 81% بينما كانت التعليقات تستحوذ على نسبة قليلة وهي الخمس (10%)، أما فيما يخص المشاركات فقد كانت 9%.



الشكل رقم(15): منحنى بياني يبين التفاعلات على مستوى الصفحة.

2/ توزيع نسب تفاعلات الجمهور من حيث النقر على المنشور وتغطيته.

يتبين من الجدول(الملحق رقم 03) نموذج لتفاعلات من 2019/01/07 الى غاية 2018/04/18"اي مدة سنة"، ويتضح من خلاله تاريخه و شكل المنشور وكذلك نوعه بالاضافة الى عدد تفاعلات الجمهور من حيث الإعجاب والتعليق والمشاركة بالاضافة الى النقر عليه سواء أكان ذلك بالتفاعل أم لا وهناك تغطية المنشور ويعني بذلك عدد الجمهور الذين وصل إليهم المنشور سواء بالتفاعل معه او لا(ظهور المنشور على صفحة المتابع سواء تفاعل معه او لا). نلاحظ من خلال هذا الجدول ان هناك تفاوت من خلال شكل المنشور حيث نلاحظ طغيان المنشورات ذات الشكل والصورة كذلك ارتفاع التفاعلات للمنشورات التي من الشكل فيديو على الرغم من قلتها إلا انها كانت هناك تفاعلات لا بأس بها، في حين كانت بعض المنشورات لها تفاعل اكبر على الرقم من قدمها مقارنة بالمنشورات الجديدة، في حين نجد أن 52% من الذين قاموا بالنقر على المنشور وتفاعلوا معه سواء بمشاهدة المحتوى او بإعجاب او تعليق او مشاركة، وهذا ما يفسر ان أغلبية

جمهور الصفحة يتابع نشاطات وخدمات المكتبة ومتفاعل معها. كذلك نجد نسبة 18% نسبة النقر على المنشور الى التغطية الخاصة به، حيث نلاحظ قلة نسبة النقر على المنشور نسبة الى التغطية، وهذا تبينه الإحصائيات حيث نجد تغطية لا بأس بها او جيدة لكن فيما يتعلق بالنقر فهناك إذن قلة في مشاهدة وتصفح ومتابعة لمنشورات الصفحة. في حين كانت نسبة 7% التفاعل جمهور الصفحة مقارنة بالتغطية، حيث نلاحظ من خلال النسبة الموجودة ان ضعيفة مقارنة بعدد التغطية على الصفحة وهذا ما يفسر أن معظم جمهور الصفحة لا يولي اهتمام بمنشورات الصفحة ولو اهتم بها لكانت نسبة النقر عليها كبيرة .

الجدول رقم(10):يبين ترتيب نسبة التفاعلات بالنسبة الى النقر على المنشور.

النسبة 1	النقر على المنشور Clics sur la publication	التفاعل Réaction) commentaires (et partage	المنشور publication	النوع Genre	تاريخ النشر Publié le
99%	68	67	جلسة أدبية	نص/صورة	04/03/2019
95%	66	63	تهنئة	نص/صورة	31/12/2018
91%	96	87	ندوة ثقافية	نص/صورة	07/01/2019
89%	166	148	اعلان	نص/صورة	24/02/2019
87%	23	20	اعلا لندوة تاريخية	نص/صورة	15/10/2018
85%	177	151	احتفال	نص/صورة	18/11/2018
85%	52	44	تهنئة	نص/صورة	21/08/2018
82%	257	210	اعلان	نص/صورة	20/03/2019
79%	67	53	احتفال	نص/صورة	21/06/2018
78%	63	49	اعلان	نص/صورة	26/12/2018

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان نسبة معدل التفاعل على النقر على المنشور كانت 87% حيث أن أغلبية النقر على المنشور كانت بالتفاعل سواء بالإعجاب او التعليق او مشاركة، بالإضافة كذلك كانت هي الاخرى الجلسات والاحتفالات الأكثر نقرا وتفاعلا.

الجدول رقم(11):يبين ترتيب نسبة النقر على المنشور الى التغطية المتعلقة به.

النسبة 2	التغطية :Couverture Organique / Payée	النقر على المنشور sur la Clics publication	المنشور publication	النوع Genre	تاريخ النشر Publié le
52%	2300	1200	تكريمات	نص/صورة	25/09/2018
51%	1400	713	مسابقة علمية	نص/صورة	25/12/2018
51%	1000	506	احتفال	نص/صورة	20/11/2018
48%	1100	529	يوم تكويني	نص/صورة	28/12/2018
45%	1300	581	ندوة ثقافية	نص/صورة	09/01/2019
43%	1200	518	احتفال	فيديو	13/01/2019
43%	1300	559	احتفال	نص/صورة	28/03/2019
41%	907	375	احتفال	فيديو	13/01/2019
40%	2500	1000	احتفال	نص/صورة	14/01/2019
39%	1100	432	ندوة تاريخية	نص/صورة	17/10/2018
38%	1300	497	ندوة تاريخية	نص/صورة	16/12/2018
37%	2500	913	جلسة ادبية	نص/صورة	12/02/2019

يتبين من خلال الجدول أعلاه ان هناك تقارب بين النقر على المنشور والى التغطية اي ما يعادل 1/2(النصف)، يعني بذلك انها نسبة معتدلة بين تغطية المنشورات وكذلك النقر عليها فترتيب النسب هنا وصل الى 53% وهي نسبة لا بأس بها مقارنة بعدد التغطية هذا من جهة، ومن جهة أخرى المنشورات الأكثر تغطية ما يتعلق بالاحتفالات والجلسات الأدبية، وما نلاحظه من الجدول ورغم قدم بعض المنشورات إلا انها لازلت لها اكبر نسبة من التغطية.في حين احتلت المنشورات التي تتعلق بالفيديوهات المراتب الأولى من خلال النسبة وهذا ما يدل على أن المنشورات ذات شكل فيديو والتي تكون مصورة أكثر فاعلية وأكثر تغطية على الرغم من عدم التفاعل معها او النقر عليها.

الجدول رقم (12): يبين ترتيب نسبة التفاعلات بالنسبة الى التغطية للمنشور.

النسبة 3	التغطية :Couverture Organique / Payée	التفاعل Réaction) commentaires (et partage	المنشور publication	النوع Genre	تاريخ النشر Publié le
23%	1200	275	احتفال	نص/صورة	27/03/2019
16%	1000	160	احتفال	نص/صورة	20/11/2018
15%	2300	349	تكريمات	نص/صورة	25/09/2018
14%	1200	171	احتفال	فيديو	13/01/2019
13%	1000	130	جلسة ادبية	نص/صورة	07/06/2018
13%	1300	164	ندوة ثقافية	نص/صورة	09/01/2019
12%	526	62	احتفال	فيديو	27/03/2019
12%	822	96	جلسة ادبية	فيديو	29/01/2019
12%	1800	210	اعلان	نص/صورة	20/03/2019
12%	120	14	مداخلة تاريخية	نص/صورة	30/10/2018
11%	1700	194	جلسة أدبية	نص/صورة	30/01/2019

يبين الجدول أعلاه ان هناك تفاوت وتباين من خلال عدد التفاعلات وتغطية المنشورات حيث وصلت نسبة معدل عدد التفاعلات مع التغطية المتعلقة بها الى 15% وهذا مؤشر يدل على عدم اهتمام المتابعين على ما هو منشور بالصفحة، وخاصة إذا رأينا عدد المتابعين المتعلقين بالصفحة او عدد التغطية المتعلقة بالمنشورات وهذا نراه على مستوى الإحصائيات.

1.3.4. نتائج الدراسة

نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى:

- عرض نتائج الفرضية الأولى التي مفادها: يتفاعل جمهور المكتبة بدرجة كبيرة بمنشورات الصفحة.

التفاعل كانت المسابقات بنسبة **191%** من بين المنشورات الأكثر تفاعلا نسبة مقارنة بنسبة معدل بالمنشورات الاخرى، تليها المنشورات الاخرى المختلفة (إعلانات، ايام تكوينية، دعوات، تهنئات...) بنسبة **136%**. تليها الندوات بنسبة **109%** بينما كانت الحفلات **104%**.

- جل المنشورات المختلفة او التي كانت من صيغ نوع المنشورات المختلفة قد كانت كل من المداخلات بنسبة كبيرة **282%** سواء أكانت أدبية او تاريخية كذلك تبين النتائج في الجدول أن الإعلانات أيضا كانت اكبر نسبة في التفاعلات، بينما استحوذت المنشورات ذات الاصدارات الجديدة بنسبة **52%**.

- من ناحية التفاعل في الصفحة نجده لا بأس به لكن هناك تباين في التفاعل للمنشورات، هذه الاخيرة قد تؤثر نوعا ما في التفاعل وهذا ما يجعل جمهور الصفحة يركز ويفضل نوع على نوع آخر.بالاضافة الى التفاعلات نجد بعض المؤشرات التي تبين التفاعلات المتعلقة بالنقر على المنشور وكذلك حيث نلاحظ من خلال النسب والمعطيات والإحصائيات أن **52%** من الذين قاموا بالنقر على المنشور وتفاعلوا معه سواء بمشاهدة المحتوى او بإعجاب او تعليق او مشاركة.

- فحسب التحليل يتبين بأن ذلك راجع لعدم حرص المكتبة وكذا المسؤولين على التنوع في المنشورات وعدم التركيز على الأنواع المهمة مثل معارض الكتب، وكذا الاصدارات الجديدة للمكتبة وعدم وجود منشورات تبين خدمات المكتبة وكيفية البحث في الفهرس الخاص بها، وهذا ما نلاحظه في المنشورات السابقة حيث كانت نسبة التفاعل المنشورات المنشورة والمتعلقة بالمعرض **2%** فقط. إن تحسين أداء الصفحة وزيادة التفاعل مع المنشورات يرجع الى الهدف من الصفحة وهو تحسين صورة المكتبة وعرض خدماتها ونشاطاتها وكذا التنوع في منشوراتها بصفة متوازنة والتركيز على الأنواع المهمة التي خلقت من اجلها المكتبة.

▪ وفي الأخير نستنتج من عرض نتائج هذه الفرضية الفرضية الأولى تحققت إذ من خلال الإحصاء العام لنسب التفاعلات مقارنة بالنقر على المنشورات نجد النسبة الإجمالية تتجاوز الـ 50%.

الفرضية الثانية:

عرض نتائج الفرضية الثانية التي مفادها: تختلف نسبة التفاعل حسب الشكل والنوع وتاريخ النشر.

لقد اهتمت صفحة المكتبة على الفيس بوك بالنشر المستمر لمنشوراتها بغية تزويد جمهورها بالمعلومات الكافية حول نشاطاتها المختلفة، حيث اختلف التفاعل لمنشورات الصفحة من حيث النوع والشكل وكذا التاريخ، حيث قدرت نسبة التفاعل كل ما يتعلق بالشكل حوالي 80% من خلال النص والصورة كذلك نسبة 18% بالنسبة الى الفيديوهات وهذا بالنظر الى قلة لفيديوهات على الصفحة، ونسبة 2% تتعلق بالنص فقط. ، ونستنتج من ذلك ان جمهور المكتبة على الصفحة يقوم بالتفاعل على المنشورات التي من الشكل ذات صورة ونص يعني بذلك ان يحتوي المنشور على نص يبين محتوى المنشورة بالاضافة الى صورة توضيحية له. أما بالنسبة للفيديوهات رغم ارتفاع نسبة التفاعل معها لا انها قليلة نوعا ما. في حين كان نوع المنشورات رغم استحواذ كل من الاحتفالات بنسبة 104% الندوات بنسبة 109%. إلا أن نسبة التفاعل لا بأس بها وهذا ما يفسر تفاعل أغلبية الجمهور على المنشورات التي تتعلق بالاحتفالات والندوات والمنشورات الاخرى)

إصدارات، تكريمات، ايام تكوينية..) و خاصة إذا تعلق المنشور بشكل (فيديو) هنا يكون تفاعل كبير لأنه يعطي صورة واقعية للنشاطات.

أما فيما يتعلق بالتاريخ فأحيانا يلعب دورا كبيرا من خلال تاريخ النشر للمنشورات فمثلا المنشورات التي في تنشر في بدايات الدخول الاجتماعي تكون هناك تفاعلا لا بأس به مقارنة بالأشهر الاخرى ، كذلك في العطل الشتوية وخاصة العطل الربيعية أن تكون هناك تفاعلا على مستوى الصفحة، وهذا ما نلاحظه في تاريخ نشر المنشورات وخاصة إذا تعلق الأمر بالمناسبات التاريخية والأعياد الوطنية والدينية المختلفة.

من خلال النتائج المتوصل إليها يتضح بأنه الفرضية الثانية تحققت فقد ظهر جليا تأثير نسبة التفاعل مع المنشور بحسب نوعه وكذا شكل ملفه وبدرجة أقل تاريخ نشره.

الفرضية الثالثة:

- عرض نتائج الفرضية الأولى التي مفادها: تتفاوت نسبة تفاعل جمهور مع منشورات الصفحة من حيث الإعجاب والتعليق والمشاركة.

التفاعل المتعلق بالمنشورات كان متفاوت حيث كانت الإعجابات بنسبة 86% وهي نسبة نقول عنها انها نسبة كبيرة، في حين كانت التعليقات الخاصة بمنشورات الصفحة قليلة حيث بلغت نسبتها بـ 5% بينما بلغت نسبة المشاركات للمنشورات على مستوى الصفحة بـ 9% سواء المشاركات التي يقوم بها جمهور الصفحة على مستوى صفحاتهم الشخصية او صفحات أخرى او حتى مجموعات او تكون المشاركة من خلال مشاركة لبعض الصفحات مع صفحة الفيس بوك للمكتبة وهذا جليا في بعض منشورات.

تبين تفاعل الجمهور للصفحة، حيث نجد نسبة 86% تتعلق بالإعجابات وهي نسبة كبيرة وفي جميع الفترات الثلاث (03) حيث إذا قيست بمجموع المنشورات نجدها جيدة ومقبولة الى حد بعيد، هذا ما يبين رضى الجمهور بالمنشورات المقدمة. بينما استحوذت التعليقات على نسبة 12% وهي نسبة يمكن القول عنها انها نسبة متدنية إذا قيست بمجموع المنشورات، في حين كانت 9% من نصيب عدد مشاركات الصفحة، حيث يتبن هنا نقص في تفاعل جمهور الصفحة ، رغم ان عدد متابعي الصفحة يفوق 4000 (آلاف متابع) . كذلك غالبية جمهور المكتبة المطالعة العمومية على صفحة الفيس بوك Facebook يكتفون بالإعجاب بما هو منشور ولا يتم طرح أية أسئلة أو استفسارات عن أية مواضيع وبالتالي فالتفاعل رغم وجوده إلا انه انحصر على الإعجاب بنسبة كبيرة. وما نلاحظه على صفحة المكتبة المطالعة العمومية هو عدد متابعين جيد على الصفحة الاجتماعية الفيس بوك.

انحصر التفاعل هنا حول الإعجاب بالمنشورات المقدمة وهذا لا يعبر فعليا على التواصل فيما بين صفحة على الفيس بوك وجمهورها وإن دل على شيء إنما يدل على قلة التواصل لا انعدامه.

- وفي الأخير وبناءً على النسب المتوفرة لدينا نستنتج من عرض نتائج هذه الفرضية الثالثة تحققت إذ تبين جليا أن الإعجاب يحتل المرتبة الأولى من حيث التفاعلات يليه التعليقات ثم المشاركات، وبالتالي هناك تفاوت وهو المطلوب إثباته.

2.1.3.4. النتائج العامة للدراسة:

- وعلى ضوء التحليل الذي أسفرت عنه الدراسة نورد عددا من النتائج العامة التي يمكن أن نقول انها أهم النتائج التي جاءت بها وهي كما يلي:
- التركيز على النشاطات الثقافية (جلسات، ندوات، معارض..).
 - تفاوت بين الإعجابات والتعليقات والمشاركات على مستوى الصفحة.
 - يتبين من الجدول أعلاه ان نسبة كبيرة من المنشورات ذات الشكل من " نوع نص وصورة" وذلك بنسبة مقدرة بـ 80% بحيث تشمل هذه النسبة القيمة الإجمالية الكبيرة للمنشورات.
 - أظهرت النتائج ان نوعية المنشورات تختلف باختلاف النشاط المقام في المكتبة حيث تشكل المنشورات ذات الاحتفالات والجلسات الأدبية النسبة الكبيرة في عدد التفاعلات،
 - تبين أن نسبة ارتفاع عدد المتابعين كان كبيرا مقارنة بالسنوات الماضية حيث كان في افريل 2017 - 3510 متابع- بينما وصلت في افريل 2019 بـ 5816 متابع وهذا مؤشر ايجابي على وصول الصفحة الى اكبر عدد من المتابعين.
 - تبين النتائج أن الصفحة موضع الدراسة تختلف منشوراتها من حيث النوع و الشكل وكذلك تاريخ النشر.
 - تبين النتائج ان هناك بعض المنشورات التي لم تولى لها اهتمام الصفحة وهو ما تعلق بالمعارض سواء بعرض الاقتناء الجديد او احدث الإصدارات للمكتبة يعني من الملاحظ انها نسبة قليلة لا انها لا تكفي لتغطية عنصر مهم مثل معرض الكتب وخاصة إذا تعلق بالمكتبة العمومية.
 - تبين النتائج أيضا ان هناك منشورات مختلفة مثل المدخلات والإعلانات وحتى ان هناك منشورات ثقافية مختلفة هذا ما يبين تنوع منشورات الصفحة مغطية الكثير من الجوانب المهمة.

- النتائج تبين ان منشورات الصفحة تستحوذ عليها منشورات ذات الشكل " نص/صورة" على الرغم من أنّ التفاعل الكبير كان من نصيب المنشورات التي من الشكل "فيديو" ذات البث المباشر خاصة، حيث تراوحت نسبة شكل المنشورات ذات "نص/صورة" بـ 80% اي انها النسبة الأكبر مقارنة بالأشكال الاخرى.
- نسبة عدد الإعجاب خلال الفترات الثلاث (03) المحددة كانت متزايدة و هذا ما يفسر ان الجمهور المتفاعل راضي ومتفاعل على ما هو مقدم على مستوى الصفحة.
- تستعين المكتبة المطالعة العمومية بإدراج الصور في التعريف بنشاطاتها أما إمكانية إدراج الفيديوهات فكانت جيدة وما كان موجودا منها انحصر حول النشاطات المتعلقة بالاحتفالات و الجلسات والندوات(منشورات ثقافية) فقط.
- 52% من جمهور الصفحة الذين قاموا بالنقر على المنشور وتفاعلوا معه سواء بمشاهدة المحتوى او بإعجاب او تعليق او مشاركة.
- يتأثر تفاعل الجمهور على مستوى الصفحة انطلاق من شكل ونوع (طبيعة) المنشور.
- 7% هي نسبة التفاعلات مقارنة بالعدد الكبير لتغطية المنشورات.

2.3.4. مقترحات الدراسة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تم اكتشاف العديد من الثغرات والنقائص التي تعاني منها الصفحة محل الدراسة التي تحول دون تحقيق الجاهزية الكافية للوصول الى تغطية كبيرة للتفاعل الكبير للصفحة مع جمهورها، وبالتالي من الأجر على المكتبة والمسؤولين على ذلك ان تتفادها إن أرادت تسجيل اسمها ضمن قائمة المكتبات العمومية الناجحة، ومن ثم وضع أقدامها على سلم النجاح، ومما يكن فإن معرفة مصدر المشكلة هو بداية الحل، ومن هذا المنطلق فإنني أدرجت مجموعة من الاقتراحات، تتمثل في مايلي:

1/ القيام بالتنوع في منشورات الصفحة وذلك من خلال التركيز على الخدمات التي تقوم بها والتعريف بالمكتبة وليس التركيز فقط على المنشورات للنشاطات الثقافية. وكذلك التنوع فـش

أشكال ملفات المنشورات (نص، صورة، نص وصورة، فيديو، رابط..).
 2/ التركيز على التنوع في شكل المنشورات حيث أن الصورة تعتبر عنصر جذب لجمهور الصفحة وخاصة إذا كانت الصورة تحتوي على نص بخط كبير و واضح يجذب الجميع.
 3/ الاهتمام بالهاش تاج #. فهي خاصية جيدة في المنشورات وخاصة اذا استغلت في روابط للمكتبة على الفيس بوك. مما يعتبر فضولا لجمهور الصفحة وبالتالي دخوله على المحتوى او الرابط المتعلق بالصفحة وبالتالي زيادة كبيرة في التفاعل والاعجابات الجديدة.
 4/ القيام بنشر أسئلة اقتراحات استطلاعات الرأي حيث يثير انتباه الجميع مما يقوم الجميع بالتفاعل من خلال التعليقات.

5/ تعد المسابقات احد أكثر الأمور إثارة بالنسبة للجمهور، فيجب بالتفكير بعمل مسابقة لجمهورك على الصفحة على ان تحدد جائزة كبيرة والإعداد جيدا لهذه المسابقة لأنها ستدفع الكثير من المتابعين والزوار والمعجبين الجدد بالصفحة وبالتالي زيادة معدل التفاعل.

6/ استخدام الانفوجرافيك وهي من الأمور الحالية والتي نجد عليها الكثير من التفاعل على صفحات الفيس بوك وهي طريقة تعجب الجمهور من خلال عرض موضوع قصير بطريقة شيقة وغير مملة (مطوية) وبالتالي تضمن من خلالها الحصول على تفاعل جيد في الصفحة.

خاتمة

خاتمة:

على امتداد هذه الدراسة تمت محاولة تسليط الضوء على عينة من مكاتبات المطالعة العمومية الجزائرية ومدى تواجدها واستخدامها لشبكة الفيس بوك **Facebook** في تقديم خدماتها حيث أخذنا بذلك المكتبة العمومية محمد عصامي -بسكرة- و من خلال معالجتنا لهذا الموضوع الخاص بتفاعل جمهور مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي-بسكرة- على الفيس بوك، يمكننا القول أنه نظرا للعديد من الظروف والمعطيات التي تزامت لتشكيل فضاء افتراضي جديد في حياة المجتمعات والتي مست جميع النواحي، أصبحت المكتبة العمومية تهتم بالصفحة الخاصة بالمكتبة على موقع الفيس بوك للتواصل بينها وبين متابعيها.

ولقد حاولنا في دراستنا هذه الإشارة بشكل أو بآخر الى العوامل المهمة في تحديد دور صفحة المكتبة في نشر نشاطاتها حيث تحرينا المنهجية العلمية الدقيقة في ضبط التسلسل للبحث بمختلف فصوله النظرية والتطبيقية وقد أدت النتائج الى الإجابة على إشكالية البحث.

تم عرض اغلب منشورات الصفحة بطريقة متشابهة من حيث الشكل والنوع حيث تم الاعتماد على جملة من لوسائط المختلفة وهو ما تعلق بالفيديو والصور النص حيث شملت مختلف الجمهور من باحثين طلبة تلاميذ عمال.....حيث يمكن القول ان صفحة الفيس بوك للمكتبة العمومية محمد عصامي -بسكرة- لها دور مساعد في نشر خدماتها ونشاطاتها وخلقت بذلك مساحة واسعة بينها وبين جمهورها، وهذا الدور لا يرتقي الى بالقوة المطلوبة التي ينبغي ان يكون عليها من خلال زيادة النشر المكثف لما يتعلق بمحيط المكتبة داخلها خارجها مع التركيز على هذا الهدف دون تشتيت محاولة تحقيقه بالعمل على تحقيق أهداف أخرى.

في الأخير لا يسعني إلا أن أكون قد وفقت في تقديم القليل من المعلومات حول مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي -بسكرة- من خلال صفحتها على الموقع الاجتماعي الفيس بوك **Facebook** من حيث التواجد والاستخدام كما أتمنى ان تكون هذه الدراسة تكملة لدراسات سابقة وأن تحمل في طياتها أفكارا أو زوايا لبداية دراسات أخرى.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

➤ المعاجم والقواميس:

1. ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر، المجلد، 4ط، 1 لبنان. 1994. [نسخة إلكترونية]
2. إدريس سهيل، المنهل: قاموس فرنسي-عربي، بيروت: دار الآداب [د.ت.]. [نسخة إلكترونية]
3. الأزهري. تهذيب اللغة. مصر: دار الصادق للطباعة و النشر، الجزء 6. 1976. [نسخة إلكترونية]
4. الشامي احمد محمد، حسب الله السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1988. [نسخة إلكترونية]
5. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم علم المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي، الرياض، 2000.
6. Marcel Danesi. Dictionary Of Media and Communication, Library of Congress Cataloging Publication Data, United States of America. 2009. [نسخة إلكترونية].

➤ الكتب:

7. غسان، خالد. المقداي، يوسف. ثورة الشبكات الاجتماعية. الأردن: دار النفائس، 2013.
8. عليان، رحي مصطفى. المكتبات في الحضارة العربية الإسلامية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999.

9. صبيح، إبراهيم. وآخرون. المكتبة العربية والثقافة المكتبية. الجبيلة: دار الحامد، 1997.
10. كلايتون، توماس جون. مشاركة الجمهور في اتخاذ القرارات العامة. مصر: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، 2006.
11. خليفة، شعبان عبد العزيز. أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1988.
12. حشمت، قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب. 1990.
13. محمد، فتحي عبد الهادي. نبيلة خليفة، جمعة. المكتبات العامة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001م.
14. العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامة: الأسس والخدمات والأنشطة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 1993
15. أحمد، أنور عمر. المعنى الاجتماعي للمكتبة. القاهرة: مكتبة النهضة المصري ط 5، 1983،
16. عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 2001.
17. عزيز، يونس. التقنية و إدارة المعلومات . بنغازي: جامعة قازيونس، 1994.
18. حشمت، قاسم . مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . القاهرة : مكتبة غريب، 1990.
19. طلعت، إبراهيم لطفى. أساليب وأدوات البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر، 1995.
20. تحسن، منصور. رشيد، منصور. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق احتياجات الشباب الأردني: دراسة مقارنة في النوع الاجتماعي. ورقة مقدمة للمنتدى السنوي للجمعية السعودية للإعلام الجديد التحديات النظرية والتطبيقية. الرياض: جامعة الملك سعود. 2012.

➤ الرسائل والأطروحات الجامعية:

21. دحدوح، علاء. تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية face book في الجامعات الفلسطينية. شهادة مقدمة لنيل الماجستير في مناهج وطرق التدريس. غزة: جامعة الإسلامية، 2012.
22. بن يحي، حميدة. الهوية الافتراضية للطالب الجامعي على شبكة الانترنت شبكات التواصل الاجتماعي - الفيس بوك نموذجاً - مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، تلمسان، جامعة أبي بكر بلقايد، قسم علم الاجتماع، (2012.2013).
23. نور الهدى، عبادة. العلاقات الاجتماعية الافتراضية لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر: الفيس بوك نموذجاً. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال: تخصص دراسات الجمهور. جامعة الجزائر. 2017/2016.
24. بلعباس، بدر الدين ، شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة الجامعيين. مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: علم اجتماع التربية. جامعة بسكرة، 2015/2014.
25. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري . أطروحة دكتوراه: علم المكتبات: قسنطينة . 2005.
26. خضرة، واضح . اتجاهات جمهور مستخدمي الانترنت في الجزائر نحو الإعلانات الإلكترونية . دراسة ميدانية بنوادي الانترنت بولاية قسنطينة. مذكرة ماجستير: قسم علوم الإعلام و الاتصال قسنطينة :جامعة منتوري. 2010/ 2009.
27. الزاحي، سمية . المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع. مذكرة ماجستير: قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة. 2006/2005.

28. قموح، ناجية . الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات الشرق الجزائري. جامعة قسنطينة، رسالة ماجستير. علم المكتبات، 1997.

➤ مقالات الدوريات العلمية:

29. وفاء، عبد القادر. الفيس بوك المتهم البريء. مجلة جياذ: دورية تصدر عن مجموعة جياذ الصناعية، العدد العاشر، 2011م.

30. مصطفى، حسام الدين. تطوير المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية - .
Cybrarians journal ع 6 (سبتمبر 2005) < 2019/02/17 > متاح في :

http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=357:2009-07-12-07-43-00&catid=155:2009-05-20-09-58-36&Itemid=68

31. مجموعة من المؤلفين. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدّة، نوفمبر 2013.
عبيد، عبد العزيز. المستفيدون من خدمات التوثيق والمعلومات. بحث مقدم لاجتماع خبراء ومسؤولي مراكز التوثيق في الوطن العربي: الرياض، 1983/11/10. إدارة التوثيق والمعلومات بالمنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم.

32. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة.
مرفق المكتبة العامة: مبادئ الافلا/يونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل 2001.

33. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التوثيق والمعلومات. المكتبات العامة والمكتبات الوطنية في الوطن العربي. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.

34. اعلم. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة- المدرسية. جدّة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).

35. يونسكو. بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة. باريس: يونسكو، 1994.

➤ متفرقات:

36. المرسوم التنفيذي رقم 275 - 07 المؤرخ في 06 رمضان 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007 م والذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية. العدد 58 من الجريدة الرسمية الصادرة في 19 سبتمبر 2007. ص 37-40. على الرابط التالي:

<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2007/A2007058.pdf>

37. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 01 ربيع الأول 1430 الموافق ل 26 فيفري 2009 م والذي يحدّد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها. العدد 36 من الجريدة الرسمية الصادرة في 21 جوان 2009. ص 25 و 26. على الرابط التالي:

<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009036.pdf>

38. المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 03 رجب 1433 هـ والموافق ل 24 ماي 2012 م والذي يحدد الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. بالعدد 34 من الجريدة الرسمية الصادرة في 03 جوان 2012. ص 9-12. على الرابط التالي:

<http://www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2012/A2012034.pdf>

الويبوغرافيا:

39. الحضيف،عاصم. الفييس بوك دراسة توثيقية عن الدور الإعلامي للموقع الاجتماعي FACEBOOK. افريل،2010. متاحة على الرابط:

<http://www.Face book.com/note.php?note-id13641506384426>

40. إحصائيات وسائل التواصل الاجتماعي 2018 -متاح على الرابط 23-02-2019

<https://www.expandcart.com/ar/21383>

41. المكتبات العامة ودورها في تنمية الكتاب العربي من وحي تجربة الجامعة الإسلامية:
2019/02/17، متاح على الموقع (بحث عن المكتبات العامة

<https://mawdoo3.Com>

42. موقع ألكسا.[على الخط] تمت الزيارة بتاريخ. 2012/11/11.معلومات متاحة على
الرابط: [http:// www.alexa.com](http://www.alexa.com)

43."Facebook", www.computerhope.com, 7-12- يوم الزيارة

2018-11:52.

44."Number of monthly active Facebook users worldwide as of
3rd quarter 2018 (in millions)", www.statista.com تمت الزيارة يوم

18-12-2018 . 11:46.

45."What Is Facebook?", www.lifewire.com.تم زيارته بتاريخ.7-12-
2018 11:38.

46. "Mark Zuckerberg", www.britannica.com 7-تم زيارته بتاريخ 11:30
12-2018.

47. Products", newsroom.fb.com. 7-12-2018. 15:30 تم زيارته بتاريخ

➤ قائمة المصدر والمراجع باللغة الأجنبية:

48 .Abid, Abdelaziz .Giappiconi, Thierry. **La révision du manifeste de l'unesco sur les bibliothèques publiques. BBF.**[en ligne]. 1995, vol.40.no4.[accédé le 26/03/2006]. Disponible sur world wide web :
<<http://www.enssib.fr/bbf/bbf-95-4/giappi.doc>>

49. Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011.

50 .IFLA, UNESCO. **Manifeste de l'ILFA/UNESCO sur la bibliothèque publique1994**. [en ligne]. [accédé le 12/03/2006].disponible sur world wide web <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm>

51. IFLA. **Section for Libraries for Children and Young Adults**. *Guidelines for Library Services for Young Adults*. The Hague. IFLA.

52. IFLA. **Section of Libraries for Children and Young Adults**. *Guidelines for Children's Services*. [anticipated publication date 2002]

قائمة المصادر والمراجع باللغة العربية

➤ المعاجم والقواميس:

1. ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر، المجلد، 4ط، 1 لبنان. 1994. [نسخة
الالكترونية]

2. إدريس سهيل، المنهل: قاموس فرنسي-عربي، بيروت: دار الآداب [د.ت.]. [نسخة
الالكترونية]

3. الأزهرى. تهذيب اللغة. مصر: دار الصادق للطباعة و النشر، الجزء 6. 1976. [نسخة
الالكترونية]

4. الشامي احمد محمد، حسب الله السيد. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات

والمعلومات، الرياض: دار المريخ، 1988. [نسخة الكترونية]

5. قاري، عبد الغفور عبد الفتاح. معجم علم المكتبات والمعلومات: انجليزي-عربي، الرياض،
2000.

6. Marcel Danesi. Dictionary Of Media and Communication, Library
of Congress Cataloging Publication Data, United States of America.

[نسخة الكترونية]. 2009.

➤ الكتب:

7. إبراهيم، مروان عبد المجيد. أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية. عمان:
مؤسسة الوراق، 2000.

8. انجلرس، موريس. منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية. ترجمة
بوزيد صحراوي وآخرون. إشراف : مصطفى ماضي. الجزائر: دار القصبية، 2004.

9. جليبي، عبد الرزاق وآخرون. البحث العلمي والاجتماعي لغته ومداخله ومناهجه وطرائقه. إعداد وتقديم: سامية محمد جابر. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية. 2003.
10. حشمت، قاسم. مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات. القاهرة: دار غريب. 1990. خليفة، شعبان عبد العزيز. أوراق الربيع في المكتبات والمعلومات. القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 1988.
11. رشيد، زرواتي. تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية. الجزائر: جامعة المسيلة، 2002.
11. سلاطنية، بلقاسم. الجيلالي، حسان. منهجية العلوم الاجتماعية. عين مليلة: دار الهدى، 2004.
12. شفيق، محمد. البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. الإسكندرية: المكتبة الجامعية، 2001.
13. صبيح، إبراهيم. وآخرون. المكتبة العربية والثقافة المكتبية. الجبيلة: دار الحامد، 1997.
14. عليان، ربحي مصطفى. المكتبات في الحضارة العربية الإسلامية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 1999.
15. غريب، سيد أحمد. الإحصاء والقياس في البحث الاجتماعي " الإحصاء الاجتماعي "، ج2. الإسكندرية: المكتب العلمي. 2002.
16. غسان، خالد. المقدادي، يوسف. ثورة الشبكات الاجتماعية. الأردن: دار النفائس، 2013.
17. محمد، فتحي عبد الهادي. نبيلة خليفة، جمعة. المكتبات العامة، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2001م.

18. أحمد، أنور عمر . المعنى الاجتماعي للمكتبة. القاهرة: مكتبة النهضة المصري ط 5
1983.
19. العلي، أحمد عبد الله. المكتبات المدرسية والعامية: الأسس والخدمات والأنشطة.
القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. 1993
20. تحسن، منصور. رشيد، منصور. دور شبكات التواصل الاجتماعي في تحقيق
احتياجات الشباب الأردني: دراسة مقارنة في النوع الاجتماعي. ورقة مقدمة للمنتدى السنوي
للجمعية السعودية للإعلام الجديد التحديات النظرية والتطبيقية. الرياض: جامعة الملك
سعود. 2012.
21. حشمت، قاسم . مدخل لدراسة المكتبات وعلم المعلومات . القاهرة : مكتبة غريب،
1990.
- .طلعت، إبراهيم لطفى. أساليب وأدوات البحث العلمي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر،
1995.
22. عبد الهادي، محمد فتحي، جمعة، نبيلة خليفة. المكتبات العامة. القاهرة: الدار المصرية
اللبنانية. 2001.
23. عزيز، يونس. التقنية و إدارة المعلومات . بنغازي: جامعة قازيونس، 1994.
2006.

➤ الرسائل والأطروحات الجامعية:

24. الزاحي، سمية . المكتبات العامة في الجزائر: بين النظريات العلمية ومعطيات الواقع.
مذكرة ماجستير: قسم علم المكتبات، جامعة قسنطينة. 2006/2005.
25. بلعباس، بدر الدين ، شبكات التواصل الاجتماعي والهوية الثقافية عند الطلبة
الجامعيين. مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص: علم
اجتماع التربية. جامعة بسكرة، 2014/2015.

26. بن يحي، حميدة. الهوية الافتراضية للطالب الجامعي على شبكة الانترنت شبكات التواصل الاجتماعي -الفيس بوك نموذجاً - مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، تلمسان، جامعة أبي بكر بلقايد، قسم علم الاجتماع،(2012.2013).

27. خضرة، واضح. اتجاهات جمهور مستخدمي الانترنت في الجزائر نحو الإعلانات الإلكترونية . دراسة ميدانية بنوادي الانترنت بولاية قسنطينة. مذكرة ماجستير: قسم علوم الإعلام و الاتصال قسنطينة :جامعة منتوري.2010/ 2009.

28. دحدوح، علاء. تصور مقترح لتوظيف الشبكة الاجتماعية face book في الجامعات الفلسطينية. شهادة مقدمة لنيل الماجستير في مناهج وطرق التدريس. غزة: جامعة الإسلامية، 2012.

29. قموح، ناجية . الإطار القانوني والتنظيمي للمكتبات العامة بالجزائر: دراسة ميدانية بمكتبات الشرق الجزائري. جامعة قسنطينة، رسالة ماجستير. علم المكتبات، 1997.

30. مقناني، صبرينة. التكوين الوثائقي لدى مستخدمي المكتبة المركزية لجامعة منتوري . أطروحة دكتوراه:علم المكتبات: قسنطينة .2005.

31. نور الهدى، عبادة. العلاقات الاجتماعية الافتراضية لمستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي في الجزائر:الفيس بوك نموذجاً. اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال: تخصص دراسات الجمهور . جامعة الجزائر.2017/2016.

➤ مقالات الدوريات العلمية:

32. وفاء، عبد القادر. الفيس بوك المتهم البرئ. مجلة جياذ: دورية تصدر عن مجموعة جياذ الصناعية،العدد العاشر،2011م.

34. مجموعة من المؤلفين. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدّة، نوفمبر 2013.
35. الاتحاد الدولي للمكتبات وأمناء المكتبات. منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة. مرفق المكتبة العامة: مبادئ الافلا/اليونسكو التوجيهية لتنميته. أبريل 2001.
36. المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، إدارة التوثيق والمعلومات. المكتبات العامة والمكتبات الوطنية في الوطن العربي. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 2003.
37. اعلم. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات الوطنية-الأكاديمية-العامة- المدرسية. جدّة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم).
38. يونسكو. بيان يونسكو بشأن المكتبات العامة. باريس: يونسكو، 1994.

➤ مراسيم وتشريعات:

39. المرسوم التنفيذي رقم 275 - 07 المؤرخ في 06 رمضان 1428 الموافق ل 18 سبتمبر 2007 م والذي يحدد القانون الأساسي لمكتبات المطالعة العمومية. العدد 58 من الجريدة الرسمية الصادرة في 19 سبتمبر 2007. ص 37-40. على الرابط التالي:

<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2007/A2007058.pdf>

40. قرار وزاري مشترك مؤرخ في 01 ربيع الأول 1430 الموافق ل 26 فيفري 2009 م والذي يحدّد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها. العدد 36 من الجريدة الرسمية الصادرة في 21 جوان 2009. ص 25 و 26. على الرابط التالي:

<http://www.joradp.dz/FTP/jo-arabe/2009/A2009036.pdf>

41. المرسوم التنفيذي رقم 12-234 المؤرخ في 03 رجب 1433 هـ والموافق ل 24 ماي 2012 م والذي يحدد الأساسي للمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية. بالعدد 34 من الجريدة الرسمية الصادرة في 03 جوان 2012. ص9-12. على الرابط التالي:

<http://www.joradp.dz/FTP/JO-ARABE/2012/A2012034.pdf>

الويبوغرافيا:

42. الحضيف، عاصم. الفييس بوك دراسة توثيقية عن الدور الإعلامي للموقع الاجتماعي FACEBOOK. افريل، 2010. متاحة على الرابط:

<http://www.Face book.com/note.php?note-id13641506384426>

43. إحصائيات وسائل التواصل الاجتماعي 2018 - متاح على الرابط 23-02-2019

<https://www.expandcart.com/ar/21383>

44. المكتبات العامة ودورها في تنمية الكتاب العربي من وحي تجربة الجامعة الإسلامية: 2019/02/17، متاح على الموقع (بحث عن المكتبات العامة

<https://mawdoo3.Com>

45. موقع ألكسا. [على الخط] تمت الزيارة بتاريخ. 2012/11/11. معلومات متاحة على

الرابط: <http://www.alexa.com>

46. مصطفى، حسام الدين. تطوير المكتبات العامة في مصر: رؤية مستقبلية -

Cybrarians journal. ع 6 (سبتمبر 2005) < 2019/02/17 > متاح في :

[http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=357:2009-07-12-07-43-00&catid=155:2009-05-20-](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=357:2009-07-12-07-43-00&catid=155:2009-05-20-09-58-36&Itemid=68)

[09-58-36&Itemid=68](http://www.journal.cybrarians.info/index.php?option=com_content&view=article&id=357:2009-07-12-07-43-00&catid=155:2009-05-20-09-58-36&Itemid=68)

46. "Facebook", www.computerhope.com, 7-12-2018-11:52. الزيارة
47. "Number of monthly active Facebook users worldwide as of 3rd quarter 2018 (in millions)", www.statista.com 18-12-2018 . 11:46. تمت الزيارة يوم
48. "What Is Facebook?", www.lifewire.com. 7-12-2018 تم زيارته بتاريخ 11:38.
49. "Mark Zuckerberg", www.britannica.com 11:30 تم زيارته بتاريخ 12-2018.
50. "Products", newsroom.fb.com. 7-12-2018. 15:30 تم زيارته بتاريخ

➤ قائمة المصدر والمراجع باللغة الأجنبية:

51. Abid, Abdelaziz .Giappiconi, Thierry. **La révision du manifeste de l'unesco sur les bibliothèques publiques. BBF.**[en ligne]. 1995, vol.40.no4.[accédé le 26/03/2006]. Disponible sur world wide web : <http://www.enssib.fr/bbf/bbf-95-4/giappi.doc>
52. Bibliothèques d'aujourd'hui: lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, Montréal, Éditions ASTED, 2011.
53. IFLA, UNESCO. **Manifeste de l'ILFA/UNESCO sur la bibliothèque publique1994.** [en ligne]. [accédé le 12/03/2006].disponible sur world wide web <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/mani-f.htm>

54. IFLA. **Section for Libraries for Children and Young Adults.**
Guidelines for Library Services for Young Adults. The Hague. IFLA.
55. IFLA. **Section of Libraries for Children and Young Adults.**
Guidelines for Children's Services. [anticipated publication date
2002].
56. Jean .Marie De ketele et Xavier Rogiers, **Méthodologie du**
recueil d'informations, édition, édition de la Boeck, Bruxelles, 2009,

الملاحق

المنتشر	تاريخ المنتشر	نوع المنتشر	شكل المنتشر	معدل تغطية المنتشر (k)
1	26/04/2017	يوم دراسي	نص/صورة	915
2	13/01/2019	احتفالات	فيديو	11,5
3	03/10/2017	يوم دراسي	نص/صورة	3,5
4	22/11/2017	يوم دراسي	نص/صورة	3,2
5	30/11/2017	يوم دراسي	نص/صورة	2,5
6	12/02/2019	جلسة أدبية	نص/صورة	2,5
7	21/03/2018	زيارة ميدانية	نص/صورة	2,4
8	11/03/2018	خرجة ميدانية	نص/صورة	2,1
9	23/02/2019	ندوة أدبية	نص/صورة	2,1
10	20/04/2017	يوم دراسي	نص/صورة	2,1
11	08/08/2017	جلسة شعرية	نص/صورة	2
12	24/03/2019	احتفالات	نص/صورة	1,9
13	12/03/2018	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,7
14	28/09/2017	يوم دراسي	نص/صورة	1,7
15	19/11/2018	جلسة أدبية	نص/صورة	1,7
16	28/02/2019	ندوة	نص/صورة	1,6
17	27/03/2019	احتفالات	نص/صورة	1,5
18	28/03/2019	احتفالات	فيديو	1,4
19	11/07/2018	جلسة شعرية	نص/صورة	1,4
20	17/04/2019	احتفالات	نص/صورة	1,3
21	18/02/2019	احتفالات	نص/صورة	1,3
22	09/01/2019	ندوة	نص/صورة	1,3
23	06/07/2017	ندوة	نص/صورة	1,3
24	16/12/2018	ندوة تاريخية	نص/صورة	1,3
25	12/11/2018	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,2
26	28/04/2017	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,2
27	26/04/2017	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,2
28	08/03/2018	جلسة أدبية	نص/صورة	1,2
29	04/03/2018	جلسة أدبية	نص/صورة	1,2
30	31/10/2017	جلسة أدبية	نص/صورة	1,2
31	17/10/2018	ندوة تاريخية	نص/صورة	1,1
32	04/02/2018	يوم دراسي	نص/صورة	1,1
33	13/03/2018	زيارة ميدانية	نص/صورة	1

الملحق (01): جدول يبين المنشورات الأكثر تفاعلا من حيث النوع.

المنشور	تاريخ المنشور	نوع المنشور	شكل المنشور	معدل تغطية المنشور (k)
1	26/04/2017	يوم دراسي	نص/صورة	915
2	13/01/2019	احتفالات	فيديو	11,5
3	03/10/2017	يوم دراسي	نص/صورة	3,5
4	22/11/2017	يوم دراسي	نص/صورة	3,2
5	30/11/2017	يوم دراسي	نص/صورة	2,5
6	12/02/2019	جلسة أدبية	نص/صورة	2,5
7	21/03/2018	زيارة ميدانية	نص/صورة	2,4
8	11/03/2018	خرجة ميدانية	نص/صورة	2,1
9	23/02/2019	ندوة أدبية	نص/صورة	2,1
10	20/04/2017	يوم دراسي	نص/صورة	2,1
11	08/08/2017	جلسة شعرية	نص/صورة	2
12	24/03/2019	احتفالات	نص/صورة	1,9
13	12/03/2018	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,7
14	28/09/2017	يوم دراسي	نص/صورة	1,7
15	19/11/2018	جلسة أدبية	نص/صورة	1,7
16	28/02/2019	ندوة	نص/صورة	1,6
17	27/03/2019	احتفالات	نص/صورة	1,5
18	28/03/2019	احتفالات	فيديو	1,4
19	11/07/2018	جلسة شعرية	نص/صورة	1,4
20	17/04/2019	احتفالات	نص/صورة	1,3
21	18/02/2019	احتفالات	نص/صورة	1,3
22	09/01/2019	ندوة	نص/صورة	1,3
23	06/07/2017	ندوة	نص/صورة	1,3
24	16/12/2018	ندوة تاريخية	نص/صورة	1,3
25	12/11/2018	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,2
26	28/04/2017	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,2
27	26/04/2017	خرجة ميدانية	نص/صورة	1,2
28	08/03/2018	جلسة أدبية	نص/صورة	1,2
29	04/03/2018	جلسة أدبية	نص/صورة	1,2
30	31/10/2017	جلسة أدبية	نص/صورة	1,2
31	17/10/2018	ندوة تاريخية	نص/صورة	1,1
32	04/02/2018	يوم دراسي	نص/صورة	1,1
33	13/03/2018	زيارة ميدانية	نص/صورة	1

الملحق (01): يبين المنشورات الأكثر تفاعلا من حيث الشكل.

النسبة 3	النسبة 2	النسبة 1	التغطية Couverture : Organique / Payée	النقر على المنشور Clics sur la publication	التفاعل Réaction) commentaires (et partage	نوع المنشور	النوع Genre	تاريخ النشر Publié le
13%	45%	28%	1300	581	164	ندوة ثقافية	نص/صورة	09/01/2019
14%	43%	33%	1200	518	171	احتفال	فيديو	13/01/2019
3%	43%	7%	1300	559	39	احتفال	نص/صورة	28/03/2019
8%	41%	20%	907	375	74	احتفال	فيديو	13/01/2019
8%	40%	19%	2500	1000	194	احتفال	نص/صورة	14/01/2019
11%	37%	29%	2500	913	264	جلسة ادبية	نص/صورة	12/02/2019
7%	36%	20%	1600	572	117	ندوة ادبية	نص/صورة	26/02/2019
7%	36%	20%	1600	572	117	ندوة ادبية	نص/صورة	26/02/2019
5%	34%	15%	1400	481	73	احتفال	نص/صورة	25/03/2019
11%	34%	34%	1700	574	194	جلسة ادبية	نص/صورة	30/01/2019
23%	33%	69%	1200	397	275	احتفال	نص/صورة	27/03/2019
7%	32%	21%	1300	414	86	احتفال	نص/صورة	17/04/2019
8%	29%	28%	823	240	67	احتفال	فيديو	13/01/2019
5%	29%	19%	1600	460	86	اعلان	نص/صورة	21/03/2019
5%	29%	16%	895	257	41	احتفال	نص/صورة	28/03/2019
6%	29%	20%	1300	373	74	احتفال	فيديو	13/01/2019
8%	28%	28%	1300	362	103	احتفال	نص/صورة	18/02/2019
10%	27%	37%	4400	1200	446	مداخلة	فيديو	26/02/2019
10%	26%	38%	1400	357	134	احتفال	فيديو	28/03/2019
6%	25%	23%	807	198	45	مشاركة في معرض	نص/صورة	11/03/2019
8%	24%	35%	11300	2700	934	مسرحية	فيديو	13/01/2019
8%	24%	32%	980	231	74	احتفال	نص/صورة	26/03/2019
12%	23%	51%	822	187	96	جلسة ادبية	فيديو	29/01/2019
2%	23%	9%	1100	250	23	احتفال	نص/صورة	26/03/2019
10%	23%	43%	855	193	83	احتفال	فيديو	27/03/2019
7%	22%	32%	1400	311	101	اصدار جديد	نص/صورة	05/03/2019
9%	20%	43%	628	127	55	احتفال	فيديو	27/03/019
9%	20%	43%	628	127	55	احتفال	فيديو	27/03/2019
6%	18%	33%	957	176	58	افتتاح جلسة ادبية	فيديو	12/02/2019
10%	18%	53%	3000	544	289	احتفال	فيديو	24/02/2019
8%	18%	47%	638	115	54	احتفال	فيديو	28/03/2019
6%	18%	31%	992	178	56	جلسة ادبية	فيديو	12/02/2019
9%	18%	51%	2100	371	188	جلسة ادبية	فيديو	29/01/2019
8%	17%	48%	1200	207	99	زيارة ميدانية	نص/صورة	06/02/2019

11%	17%	66%	1100	188	125	احتفال	فيديو	26/03/2019
7%	17%	40%	1100	187	74	دعوة	نص/صورة	21/03/2019
7%	17%	40%	1100	187	74	ندوة تاريخية	نص/صورة	21/03/2019
5%	17%	28%	2100	355	98	ندوة ادبية	نص/صورة	23/02/2019
11%	16%	70%	636	103	72	احتفال	فيديو	26/03/2019
12%	16%	73%	526	85	62	احتفال	فيديو	27/03/2019
5%	16%	31%	1400	225	70	احتفال	نص/صورة	26/03/2019
9%	16%	58%	804	125	72	زيارة ميدانية	نص/صورة	11/02/2019
7%	15%	47%	720	109	51	زيارة ميدانية	نص/صورة	14/03/2019
5%	15%	35%	1100	164	57	تغطية اعلامية	فيديو	14/02/2019
7%	15%	48%	657	97	47	احتفال	فيديو	26/03/2019
6%	15%	44%	1700	249	109	مداخلة	فيديو	26/02/2019
9%	14%	64%	828	120	77	احتفال	فيديو	28/03/2019
12%	14%	82%	1800	257	210	اعلان	نص/صورة	20/03/2019
6%	14%	44%	1500	213	94	احتفال	نص/صورة	27/03/2019
5%	12%	43%	1300	160	68	تغطية اعلامية	فيديو	30/01/2019
8%	12%	65%	947	116	75	احتفال بعيد المرأة	نص/صورة	07/03/2019
5%	12%	40%	695	84	34	اعلان	نص/صورة	20/03/2019
5%	11%	42%	589	67	28	اعلان	نص/صورة	25/03/2019
7%	10%	70%	1900	190	133	اعلان	نص/صورة	24/03/2019
9%	10%	89%	1700	166	148	اعلان	نص/صورة	24/02/2019
11%	8%	140%	2200	166	232	اعلان	نص/صورة	27/01/2019
7%	7%	91%	1300	96	87	ندوة ثقافية	نص/صورة	07/01/2019
8%	7%	113%	773	56	63	تهنئة	نص/صورة	07/03/2019
5%	7%	68%	1100	73	50	اعلان	نص/صورة	10/02/2019
6%	6%	99%	1100	68	67	جلسة ادبية	نص/صورة	04/03/2019
8%	6%	129%	823	49	63	اعلان	نص/صورة	20/03/2019
7%	6%	135%	667	37	50	احتفال	نص/صورة	26/03/2019
6%	5%	125%	710	32	40	احتفال	نص/صورة	27/03/2019
5%	4%	117%	435	18	21	احتفال	نص/صورة	27/03/2019
4%	2%	188%	372	8	15	اعلان	نص/صورة	20/03/2019
7%	7%	95%	959	66	63	تهنئة	نص/صورة	31/12/2018
9%	48%	18%	1100	529	97	يوم تكويني	نص/صورة	28/12/2018
6%	15%	40%	955	146	58	مداخلة	فيديو	27/12/2018
7%	18%	37%	2100	377	138	فعاليات اليوم تكويني	نص/صورة	27/12/2018
5%	6%	78%	1000	63	49	اعلان	نص/صورة	26/12/2018
9%	51%	18%	1400	713	131	مسابقة علمية	نص/صورة	25/12/2018
8%	38%	21%	1300	497	106	ندوة تاريخية	نص/صورة	16/12/2018

4%	7%	55%	1800	132	72	اعلان	نص/صورة	12/12/2018
8%	24%	35%	1200	289	101	احتفال	نص/صورة	12/12/2018
7%	5%	147%	695	32	47	رسالة اعتذار	نص/صورة	04/12/2018
8%	5%	186%	1100	50	93	منشور ثقافي	نص/صورة	30/11/2018
4%	14%	29%	713	98	28	جلسة ادبية	نص/صورة	21/11/2018
16%	51%	32%	1000	506	160	احتفال	نص/صورة	20/11/2018
5%	23%	22%	471	108	24	احتفال	فيديو	20/11/2018
8%	19%	43%	1400	272	118	جلسة ادبية	فيديو	20/11/2018
8%	14%	54%	1700	246	132	جلسة ادبية	فيديو	20/11/2018
8%	7%	123%	1700	111	137	اعلان	نص/صورة	19/11/2018
7%	3%	263%	640	16	42	احتفال	نص/صورة	19/11/2018
9%	11%	85%	1600	177	151	احتفال	نص/صورة	18/11/2018
6%	9%	64%	1200	112	72	خرجة ميدانية	نص/صورة	12/11/2018
8%	18%	43%	1100	199	85	اعلان	نص	08/11/2018
7%	27%	28%	1100	292	81	زيارة ميدانية	نص/صورة	02/11/2018
7%	20%	36%	890	181	65	معرض كتاب	نص/صورة	31/10/2018
9%	33%	28%	1600	528	148	مداخلة تاريخية	نص/صورة	30/10/2018
12%	17%	70%	120	20	14	مداخلة تاريخية	نص/صورة	30/10/2018
8%	13%	65%	918	116	75	مداخلة تاريخية	فيديو	30/10/2018
3%	9%	40%	493	42	17	مداخلة	فيديو	30/10/2018
7%	6%	103%	1000	64	66	اعلان	نص/صورة	29/10/2018
4%	11%	38%	834	89	34	زيارة ميدانية	نص/صورة	24/10/2018
5%	39%	14%	1100	432	59	ندوة تاريخية	نص/صورة	17/10/2018
4%	16%	27%	992	155	42	خرجة ميدانية	نص/صورة	16/10/2018
4%	5%	87%	475	23	20	اعلا لندوة تاريخية	نص/صورة	15/10/2018
8%	25%	32%	1000	248	79	نشاطات لفضاء الطفل	نص/صورة	27/09/2018
15%	52%	29%	2300	1200	349	تكريمات	نص/صورة	25/09/2018
9%	6%	155%	1200	66	102	اعلان	نص	13/09/2018
1%	17%	6%	792	133	8	معرض كتاب	نص/صورة	23/08/2018
5%	6%	85%	881	52	44	تهنئة	نص/صورة	21/08/2018
1%	30%	2%	726	216	4	اصدرات جديدة	نص/صورة	25/07/2018
4%	9%	42%	635	57	24	اصدرات جديدة	فيديو	25/07/2018
4%	18%	25%	707	125	31	افتتاح	فيديو	25/07/2018

						اعلان اصدار جديد		
4%	12%	36%	963	116	42	دعوة	نص/صورة	23/07/2018
10%	27%	38%	1400	380	145	جلسة شعرية	نص/صورة	23/07/2018
3%	32%	9%	813	257	22	ندوة تاريخية	نص/صورة	23/07/2018
2%	16%	15%	767	124	18	ندوة تاريخية	فيديو	05/07/2018
5%	19%	28%	1000	186	53	ندوة تاريخية	فيديو	05/07/2018
5%	15%	30%	1300	201	60	ندوة تاريخية	فيديو	05/07/2018
2%	12%	19%	697	86	16	ندوة تاريخية	فيديو	05/07/2018
6%	8%	79%	852	67	53	احتفال	نص/صورة	21/06/2018
8%	24%	32%	1900	462	150	تهنئة	نص/صورة	15/06/2018
9%	26%	35%	1000	264	92	جلسة رمضانية	نص/صورة	13/06/2018
3%	7%	43%	611	40	17	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2018
2%	4%	38%	306	13	5	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2018
6%	16%	37%	1600	257	94	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2018
2%	7%	35%	645	43	15	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2018
6%	19%	32%	593	110	35	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2018
13%	29%	46%	1000	285	130	جلسة ادبية	نص/صورة	07/06/2018
1%	19%	4%	595	111	4	معرض رصيد المكتبة	صورة	07/06/2018
3%	14%	18%	1900	273	48	جلسة رمضانية	نص/صورة	30/05/2018
6%	13%	45%	601	76	34	جلسة رمضانية	فيديو	29/05/2018
6%	11%	56%	624	68	38	جلسة رمضانية	فيديو	29/05/2018
3%	17%	20%	1400	231	47	جلسة رمضانية	نص/صورة	23/05/2018
5%	9%	54%	728	68	37	اعلان	نص/صورة	20/05/2018
9%	4%	208%	585	26	54	تهنئة	نص/صورة	17/05/2018
5%	12%	41%	955	116	47	عرض رصيد المكتبة	نص/صورة	14/05/2018
5%	19%	25%	1100	206	51	معرض كتب تاريخية	نص/صورة	09/05/2018
4%	7%	55%	638	47	26	منشور ثقافي	نص/صورة	02/05/2018
8%	20%	37%	1200	243	90	رجة ميدانية	نص/صورة	24/04/2018
7%	19%	52%	معدل النسب		35	ندوة ثقافية	نص/صورة	17/04/2016
					22	احتفال	فيديو	13/04/2016
					16	احتفال	نص/صورة	09/04/2016

57	احتفال	فيديو	05/04/2016
18	احتفال	نص/صورة	01/04/2016
48	ندوة ادبية	نص/صورة	20/03/2016
26	احتفال	نص/صورة	16/03/2016
17	جلسة ادبية	نص/صورة	12/03/2016
26	احتفال	نص/صورة	08/03/2016
27	احتفال	نص/صورة	04/03/2016
17	احتفال	فيديو	29/03/2016
14	اعلان	نص/صورة	25/03/2016
47	احتفال	نص/صورة	13/03/2016
38	مداخلة	فيديو	09/03/2016
18	احتفال	فيديو	05/03/2016
42	مشاركة في معرض	نص/صورة	01/03/2016
19	مسرحية	فيديو	28/02/2016
75	احتفال	نص/صورة	24/02/2016
37	جلسة ادبية	فيديو	20/02/2016
20	احتفال	نص/صورة	16/02/2016
24	احتفال	فيديو	12/01/2016
10	اصدار جديد	نص/صورة	08/01/2016
13	احتفال	فيديو	04/01/2016
63	احتفال	فيديو	31/12/2016
21	افتتاح جلسة ادبية	فيديو	27/12/2016
40	احتفال	فيديو	23/12/2016
89	زيارة ميدانية	نص/صورة	07/12/2016
36	احتفال	فيديو	03/12/2016
32	دعوة	نص/صورة	29/11/2016
20	ندوة تاريخية	نص/صورة	25/11/2016
23	ندوة ادبية	نص/صورة	21/11/2016
20	احتفال	فيديو	17/11/2016
24	احتفال	فيديو	13/11/2016
20	احتفال	نص/صورة	09/11/2016
7	زيارة ميدانية	نص/صورة	05/11/2016
63	زيارة ميدانية	نص/صورة	01/11/2016
21	تغطية اعلامية	فيديو	28/10/2016
50	احتفال	فيديو	24/10/2016
57	مداخلة	فيديو	20/10/2016
60	احتفال	فيديو	16/10/2016
42	اعلان	نص/صورة	12/10/2016
89	احتفال	نص/صورة	08/10/2016

75	تغطية اعلامية	فيديو	04/10/2016
32	احتفال بعيد المرأة	نص/صورة	30/09/2016
9	اعلان	نص/صورة	26/09/2016
12	اعلان	نص/صورة	22/09/2016
13	اعلان	نص/صورة	18/09/2016
5	اعلان	نص/صورة	14/09/2016
21	اعلان	نص/صورة	10/09/2016
50	ندوة ثقافية	نص/صورة	06/09/2016
57	تهنئة	نص/صورة	02/09/2016
10	اعلان	نص/صورة	29/08/2016
42	جلسة ادبية	نص/صورة	25/08/2016
8	اعلان	نص/صورة	21/08/2016
12	احتفال	نص/صورة	17/08/2016
60	احتفال	نص/صورة	13/08/2016
60	احتفال	نص/صورة	09/08/2016
45	معرض كتاب	نص/صورة	23/08/2016
14	تهنئة	نص/صورة	21/08/2016
12	اصدرات جديدة	نص/صورة	25/07/2016
96	اصدرات جديدة	فيديو	25/07/2016
22	افتتاح اعلان اصدار جديد	فيديو	25/07/2016
5	دعوة	نص/صورة	23/07/2016
75	جلسة شعرية	نص/صورة	23/07/2016
57	ندوة تاريخية	فيديو	05/07/2016
23	ندوة تاريخية	فيديو	05/07/2016
42	احتفال	نص/صورة	21/06/2016
89	تهنئة	نص/صورة	15/06/2016
73	جلسة رمضانية	نص/صورة	13/06/2016
85	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2016
23	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2016
45	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2016
11	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2016
12	جلسة ادبية	فيديو	13/06/2016
16	جلسة ادبية	نص/صورة	07/06/2016
40	معرض رصيد المكتبة	صورة	07/06/2016
18	جلسة	نص/صورة	30/05/2016

	رمضانية		
14	جلسة رمضانية	فيديو	29/05/2016
12	جلسة رمضانية	نص/صورة	23/05/2016
26	اعلان	نص/صورة	20/05/2016
28	تهنئة	نص/صورة	17/05/2016
18	عرض رصيد المكتبة	نص/صورة	14/05/2016
26	معرض كتب تاريخية	نص/صورة	09/05/2016
10	منشور ثقافي	نص/صورة	02/05/2016
45	خرجة ميدانية	نص/صورة	24/04/2016
14875	مجموع التفاعلات		

الملحق (03): يمثل نسبة تفاعلات جمهور الصفحة من خلال النقر على

المنشور والتغطية خلال سنتين (02).

المملخصات

الملخص باللغة

العربية

الملخص باللغة العربية:

تعتبر المكتبات العمومية مركز علمي تربوي، وثقافي للمجتمع حيث تلعب دوراً مهماً في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها المختلفة والعمل على التطوير في مختلف المجالات، لذلك برزت تقنيات تساعد المكتبة في أداء رسالتها على ابعـد النطاق من خلال شبكات تساعد الجمهور لمعرفة ومعرفة نشاطها وخدماتها، وهذا لا يتأتى إلا خلال هاته الشبكات. وتعد هذه الاخيرة حلقة وصل مهمة لجمهور المكتبة ألا وهي شبكة الفيس بوك. و لقد جاءت بهدف التعرف على تفاعل جمهور مكتبة المطالعة العمومية محمد عصامي بولاية بسكرة مع صفحتها على الفيس بوك، من خلال منشوراتها على الفيس بوك ونسبة تفاعلها.

ولتحقيق الهدف من الدراسة والإجابة عن إشكالياتها تم إحصاء وتحليل البيانات المتواجدة على مستوى صفحة الفيس بوك الخاصة بالمكتبة، حيث كانت عينة الدراسة قصدية تمثلت في ثلاث (03) سنوات من المنشورات والتفاعلات، وتم الاستعانة بالمنهج الوصفي القائم على الإحصاء والتحليل.

ومن خلال تحليل وتفسير النتائج الميدانية أظهرت الدراسة عدة نتائج، تبين من خلالها نقص في التفاعل بالنسبة لجمهور الصفحة، وكذلك تنوع المنشورات مع التركيز على نوع على نوع آخر، وعلى ضوء تلك النتائج وضعت بعض المقترحات التي نعتقد بأن الأخذ بها كفيل بتطوير أداء الصفحة وتحقيق أهدافها ورسالتها في المستقبل المنظور.

الكلمات المفتاحية:

الفيس بوك، التفاعل، الجمهور، المكتبة العمومية محمد عصامي-بسكرة-

الملخص باللغة

الفرنسية

Résumé.

Les bibliothèques publiques sont considérées un centre éducatif et culturel pour le commentaire ou il joue un rôle important dans la réalisation de sa mission et réalise ses différents objectifs et travailler sur le développement dans tous les domaines afin que les technologies émergent pour aider la bibliothèque dans l'exécution de sa mission au –de la portée à travers des réseaux qui aident le public à la connaître et à connaître leurs activités et leurs services.

Ceci est ne viens pas uniquement à travers ces réseaux et prépare ce dernier est un lien important pour le public de la bibliothèque c'est le réseau de Facebook et le but était d'identifier l'interaction du public de la bibliothèque publique de lecture Mohammed Asam dans l'état de Biskra avec sa page Facebook à travers ses publications sur Facebook et son taux.

Afin d'atteindre l'objectif de l'étude et de répondre à son problème les données au niveau de l'index Facebook de la bibliothèque ont été mesurées et analysées, lorsque l'échantillon de l'étude devait être représenté au cours de deux années de publication et l'interaction et de l'utilisation de l'approche descriptive fondée sur des statistiques et des analyses.

En analysant et en interprétant les résultats sur le terrain un manque d'interaction par le public de la page, ainsi que la diversité des publications en mettant l'accent sur un autre type à la lumière de ces résultats certains des propositions qui selon nous ont été prises pour développer les performances et sa mission dans un avenir proche.