

التواجد الإلكتروني على منصات التواصل الاجتماعي للمكتبة العامة

لولاية تلمسان: دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك

Electronic Presence On The Social Media Platforms Of The Public Library Of The State Of Tlemcen: An Analytical Study Of The Facebook Page

أمال هادف*

جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر).

البريدي الإلكتروني المهني: amel.hadef@univ-annaba.dz

تاريخ النشر

2023/12/01

تاريخ القبول

2023/11/05

تاريخ الإيداع

2023/06/04

الملخص: تهدف الدراسة للتعرف إلى تحليل محتوى صفحات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان على منصة التواصل الاجتماعي الفيسبوك، من خلال تحليل المشاركات والتفاعلات والوقوف على أهم الخدمات والموضوعات التي تطرحها المكتبة ومدى تقبل المستخدمين وتفاعلهم معها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعلومات، وذلك بتحليل صفحات المكتبة محل الدراسة، وأظهرت الدراسة أن المكتبة تسعى بشكل كبير إلى تنويع محتوياتها في صفحة الفيسبوك مثل نشر الصور، مقاطع الفيديو، الإعلانات، والمناقشات، وعرض الكتب ومصادر المعلومات الإلكترونية، والخدمات المرجعية.. وغيرها وتوصلت الدراسة إلى أن النسبة الأكبر من مشاركات المكتبة عبر صفحاتها على الفيسبوك تمثلت في إعلانات المكتبة، وتعد هذه الصفحة وسيلة مناسبة لطرح استفسارات وتعليقات المستخدمين من المكتبة، والتي قد تسهم في تطوير وتحسين خدمات هذه المكتبة وأوصت الدراسة بالعمل على استغلال صفحات الفيسبوك كأداة ترويجية وتسويقية مجانية للمكتبة كونه من أكثر المواقع شهرة واستخداماً من قبل جمهور المستخدمين.

الكلمات المفتاحية: منصات التواصل الاجتماعي، فيسبوك، مكتبة المطالعة العمومية، تحليل المحتوى، ولاية تلمسان.

* المؤلف المرسل

Abstract: The study aims to identify the content analysis of the main library pages for public reading, tlemcen, on the Facebook social networking platform, by analyzing posts and interactions, and identifying the most important services and topics offered by the library and the extent of beneficiaries' acceptance and interaction with them. By analyzing the pages of the library under study, the study showed that the library seeks greatly to diversify its contents on the Facebook page, such as posting pictures, videos, advertisements, discussions, displaying books, electronic information sources, and reference services.. The study concluded that the largest percentage of the library's posts on its Facebook page was represented in the library's advertisements. The library is one of the most popular and used by the public of the beneficiaries.

Keywords: networks, Facebook, public reading library, descriptive, analytical study.

مقدمة:

لقد فرضت البيئة الرقمية نفسها على المكتبات العامة مما جعلها تقدم أدوار جديدة تتماشى مع تطورات العصر، ففي ظل التطور التكنولوجي وأمام التغيرات السريعة لنظم المعلومات ومواجهة التزايد المتواصل لحاجة الأفراد للحصول على المعلومات، تأثرت المكتبات العامة بشكل كلي بهذه التكنولوجيا فتغيرت على إثرها طبيعة المعلومات ومصادرها وطرق النفاذ إليها، وسلوكيات البحث عنها، والاستفادة منها إلى أن أصبحت هذه المكتبات مطالبة بمواكبة تغيرات البيئة المعرفية المستجدة والانسجام مع مختلف المفاهيم والممارسات الجديدة التي أفرزتها الثورة الرقمية لخلق بيئة أكثر فاعلية ومرونة. فأصبح تبني المكتبات العامة لشبكات التواصل الاجتماعي أمراً ضرورياً نظراً لقدرتها على خلق علاقة قوية بينها وبين المستفيدين منها،

وهي بذلك ستقدم خدماتها بشكل يلبي الاحتياجات المتغيرة لدى المستفيد بصرف النظر عن مكان تواجده، كما يدعو الجيل الثاني من المكتبات إلى تشجيع مشاركة المستفيدين وتلقي اقتراحاتهم التي تساعد في تنمية وتطوير خدمات المكتبة، لذا ستستثمر المكتبة العمومية البيئة الرقمية المتمثلة في وسائل التواصل الاجتماعي لتحقيق أهدافها وإنجاح مشاريعها، ولكي تتواصل المكتبة العامة مع المجتمع بشكل كامل فإنها ستستثمر قنواتها الرقمية بدءاً من الفيسبوك ومروراً ببقية القنوات الأخرى لذا لا بد أن تكون مواكبة

لهذه التقنيات الحديثة، وليس هذا فقط بل لابد وأن تستفيد من هذه التقنيات بما يتفق واحتياجات المستفيدين منها، ولذا كان من الضروري لكل مكتبة التفكير في تطوير خدماتها واستغلال إمكانات الويب 2.0 في تحسين أدائها مع تحديد ما هو الجديد الذي سوف تقدمه لمستفيديها، وفي هذا الإطار حرصت المكتبة الرئيسية محل الدراسة على الاستفادة من منصات التواصل الاجتماعي في التعريف بخدماتها وبرامجها المختلفة وتحقيق التواصل مع المستفيدين والعاملين بالمكتبة بما يخدم المهنة ويسهل وصول خدمات المعلومات لمستفيديها.

وعليه جاء التساؤل الرئيسي لدراستنا كالتالي: ما هي السمات العامة لصفحات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان على مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك؟

تساؤلات الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ماهي الإمكانيات التكنولوجية التي تقدمها منصة الفيسبوك للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان لتحقيق أهدافها؟
- ما مدى استخدام المكتبة محل الدراسة لشبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك في تقديم خدماتها والتعريف بها؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- تحليل محتوى صفحات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان على شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك ورصد خدماتها وخصائصها.
- التعرف على مدى استخدام المكتبة محل الدراسة لمواقع التواصل الاجتماعي خاصة الفيسبوك.

أهمية الدراسة: يرجع أهمية هذا البحث إلى كونه يتعرض لموضوع حديث يتعلق بالويب 2.0 وتوظيفها لتقديم خدمات متطورة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، والكشف

عن مجموعة الخدمات التي يتم تقديمها باستخدام الشبكات الاجتماعية، مما يضيف طابعا جديدا وميزة تنافسية للمكتبات لاستغلالها في تقديم خدمات أفضل وبجودة عالية بما يتناسب مع المستفيد في العصر الرقمي.

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل محتوى المواد المنشورة وكافة المحتويات الرقمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، (المحمودي، 2019، ص60) ويعتبر من أكثر الأساليب ملائمة في وصف المحتوى الظاهر أو المضمون وصفاً موضوعياً، منتظماً ومنهجياً وكمياً بالأرقام؛ ولا يقتصر على الجوانب الموضوعية، وإنما الشكلية أيضاً، كما يساعد هذا المنهج على جمع المعلومات وتحليلها وفقا لفئات يحددها الباحث وتمثل أساسا معياريا للبحث وعناصره. (بوبر، 2022، ص12)

حدود الدراسة:

- . الحدود الجغرافية: تمثلت في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان.
- . الحدود الموضوعية: تمثلت في تحليل صفحات المكتبة الرئيسية للمطالعة بمواقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك .
- . الحدود الزمنية: تم إعداد التحليل الموضوعي والكمي لمواقع التواصل الاجتماعي خلال الفترة من شهر مارس 2023 إلى غاية شهر أبريل 2023 .
- أداة جمع البيانات: من أجل عملية تحليل المحتوى على منصات التواصل الاجتماعي قمنا بضبط معايير تقييم تركز على الحدود والمجالات التالية:
- المحتوى التعريفي والتواصل المتعلق بالمكتبة محل الدراسة والمتوافر على منصة التواصل الاجتماعي.
- المعلومات التفاعلية والتواصلية على منصة المكتبة محل الدراسة.
- تحليل محتوى المعلومات على منصة التواصل المدروسة في المكتبة محل الدراسة.
- الحدود اللغوية لمحتوى المكتبة محل الدراسة على منصة التواصل الاجتماعي..

1. الإطار النظري للدراسة

1.1 تعريف المكتبة العامة

هي مؤسسة ثقافية تعليمية اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني والحضاري، وتنظيمه لإفادة شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية. (أبو عبيد، 2017، ص213)، وهي تعين على كسب المعرفة والتنقيف الذاتي الحر والاحاطة بالمعلومات الجارية المتعلقة بالمجتمع وما يجري في العالم من أحداث وتطورات. (مرعي، 2022، ص1009)

2.1. شبكات التواصل الاجتماعي :

تشير إلى مجموعة التطبيقات التي أتاحت لمتصفحها إمكانية التشارك بالملفات والصور وتبادل مقاطع الفيديو والرسائل وإجراء المحادثات الفورية، كما أحدثت نوعا من التواصل الاجتماعي بين الأفراد، وتعددت هذه الشبكات واستأثرت بجمهور واسع من المتلقين، وبالمقابل كان الفضل أيضا لهذه الشبكات في إيصال ما يشبع رغبات جمهور المتلقين. (علي الكندي، 2012، ص49)

2.1. تعريف شبكات التواصل الاجتماعي : لقد تعددت المفاهيم حول منصات التواصل الاجتماعي ، كونه من المصطلحات الحديثة التي تتعلق بمجالات وفروع عديدة من المعارف ومن أهم هذه التعاريف نجد :

(Heinonen ;2015) بأنها عبارة عن مجموعة من قنوات الاتصال تشير إلى استخدام تكنولوجيات شبكة الأنترنت ، عبر الحاسوب و الهاتف المحمول، لتشغيل واستثمار الاتصالات في حوار تفاعلي. (vecchione.2016)

وأوضح (jenkins;2013) أن مواقع التواصل الاجتماعي عبارة عن مواقع الكترونية تقدم لمستخدميها مجموعة من الخدمات متعددة الخيارات مثل المحادثة الفورية

والرسائل الخاصة، والبريد الإلكتروني والفيديو والتدوين الخطي والصوتي والمرئي ومشاركتها مع الآخرين. (Dewing, 2014)

وهي مواقع تفاعلية حديثة تسمح لمستخدميها بنقل الأفكار وتبادل الخبرات والمعلومات من خلال التواصل بين مستخدميها، كما تسمح بتكوين صداقات عبر صفحة خاصة وتبادل الخبرات في المجالات الإنسانية والعلمية والتفاعل والتواصل. (Veikko, et savolainen, 2015)

1.2.1. موقع الفيس بوك: يعتبر الفيسبوك من أكثر المواقع انتشاراً في المكتبات العامة، وذلك لأنه يسمح للمستخدمين بإنشاء ملفات شخصية وتحميل الصور والفيديوهات، كما تستخدم المكتبات تطبيق الفيسبوك لأغراض مختلفة منها نشر الأخبار اليومية والاعلان عن الورشات وإقامة المعارض وتقديم الخدمات، ومن خلاله أيضاً يمكن للمكتبات خلق برامج لتوعية المستفيدين بأهمية المكتبة ومصادر المعلومات الموجودة بها. (Stephens, 2013)

2.2.1. موقع تويتر: دخلت شبكة تويتر عالم الشبكات الاجتماعية منذ سنة 2006 ومنذ ذلك الحين تشهد نمواً وتطوراً ملحوظاً، هذا وقد أشار (Ghewy, 2009) أن شبكة تويتر صممت في الأساس لتبادل المعلومات، وتستطيع المكتبات من خلال استخدام شبكة تويتر أن تتشارك كافة أنواع الأخبار التي يحتاجها المستفيدين. فالرسائل القصيرة يمكن أن تخبر المستفيدين حول الندوات، المحاضرات، معارض الكتب، مصادر المعلومات المتاحة حديثاً أو إعلام المستفيدين بتغيير مواعيد المكتبة، والمنشورات التي يمكن أن تنشر عبر تويتر يمكن ربطها بخدمات المكتبة المتاحة للمزيد من المعلومات المختلفة. (الدليمي، 2020. ص33).

3.2.1. موقع اليوتيوب: يساعد تطبيق اليوتيوب المكتبات في إنشاء قناة خاصة بها على شبكات التواصل الاجتماعي لعرض كافة البرامج والخدمات والأنشطة التي تقوم بها بشكل

دوري، ويعتبر اليوتيوب من أشهر تطبيقات الشبكات الاجتماعية، فهو معروف جداً على شبكات التواصل الاجتماعي، ويمكن من خلاله تحميل مقاطع الفيديو ومشاركتها مجاناً، واستخدمت العديد من المكتبات اليوتيوب لنشر فيديوهاتها المتعلقة بالدورات وورش العمل وللتعريف بالمكتبة نفسها. (N.,Jabeen,& Kousar,2014) (المنصور، 2015 . ص18).

3.1. الإمكانيات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات العمومية:

مما لا شك فيه أن المكتبات العمومية قد تأثرت بمجال الشبكات الاجتماعية من جوانب مختلفة سواء ارتبطت بتفاعل العاملين بالمكتبة وتحسين وتطوير الخدمات وفي مجال الإعلانات الوظيفية وغيرها، وفي ضوء ما للشبكات الاجتماعية من مميزات وعيوب فإن هذه المكتبات تستخدمها كمنصة للتواصل بينها وبين المستخدمين لجذب أكبر عدد منهم وتبادل المعلومات، ومن هنا فإن أهم الإمكانيات التي تقدمها للمكتبات ما يلي:

- تقديم أخبار ومعلومات للمستخدمين عن المكتبة.
- توفير روابط لمصادر المعلومات الموصى باستخدامها.
- تقديم عروض الكتب الجديدة والمزيد من المعلومات عنها. (بن حاوية، 2016).
- تقديم الأخبار والمعلومات لأمناء المكتبات.
- التواصل بين الأمناء في مختلف المكتبات العمومية.
- بالإضافة إلى الإمكانيات التالية: تبادل المعلومات، ومشاركة الخدمات، ووصف المصادر وتطبيق المعايير. (حسن البلوشي، 2012)

4.1. الخدمات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة العمومية: ويمكن التطرق

- إلى الخدمات التي تقدمها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة العمومية في ما يلي:
- إعطاء صورة إيجابية من خلال نشر ألبوم صور لقاعات المكتبة أو صور المكتبة أو صور تقديم الخدمات المختلفة لها. (بنت سليمان الخروصية، 2019).

- وضع لقطات الفيديو الخاصة والتي تشرح كيفية تقديم خدمة من خدمات المعلومات.
- عرض لقطات الفيديو لبعض الندوات التي يتم عقدها بالمكتبة. (بن حاوية، مرجع سابق).
- التسويق لخدمات المعلومات التي تقدمها المكتبات، وكذلك التواصل المباشر مع المستفيدين والرد على استفساراتهم.
- الترويج والتعريف بأنشطة المكتبة المختلفة والتعريف بمصادر المعلومات الجديدة والاعلان عن ورش العمل والبرامج التدريبية. (سلامة أحمد، 2017، ص 18)

2. الإطار الميداني للدراسة:

1.2. المعلومات التعريفية بالمكتبة على الصفحة: إن تناول المكتبة موضوع هويتها على شبكات التواصل الاجتماعي له أهمية بالغة، لأن تلك الهوية تقوم بإقناع المستفيدين بها، الذي هو ليس بالأمر السهل ويأخذ الكثير من الوقت والجهد، الأمر الذي يعطي أهمية كبيرة لشبكات التواصل الاجتماعي لما لها من مزايا تفوق الوسائل الأخرى في التعريف والتسويق للمكتبة وتحديد هويتها.

الاسم والشعار	المسؤولية	التأسيس	الأهداف	معلومات	المنتجات	الجوائز	المناسبات السابقة	المناسبات اللاحقة
+	+	+	-	+	+	-	+	+
1	1	0	0	1	1	0	1	1

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا بأن المكتبة محل الدراسة تقوم بتقديم مجموعة من المعلومات التعريفية للتعريف بالمكتبة وهويتها على منصات التواصل الاجتماعي، حيث توفرت هذه المعلومات بنسبة 09/07، وذلك من خلال توفير مجموعة من المعلومات التعريفية كالاسم والشعار والمسؤولية، المعلومات، المنتجات والمناسبات السابقة والمناسبات اللاحقة، كون هذه المعلومات التعريفية في ترويسة المواقع من أهم العناصر التي تهدف إلى تعريف الجمهور بالمكتبة وأهدافها، وتاريخ تأسيسها ومكانتها، وهي بيانات

أساسية وضرورية لإعطاء صورة للقراء عن هذه المكتبة وتعريفهم بها لبناء علاقات مستمرة وودية مع جمهورها؛ وأيضاً للتعريف بها وبخدماتها.

2.2. المعلومات التفاعلية والتواصلية على منصات التواصل للمكتبة محل الدراسة:
تعمل منصات التواصل الاجتماعي على توفير خدمات تفاعلية تمكن المستفيد من إبداء رأيه بالأحداث، أو المشاركة في التعبير عنها والمساهمة بها، خاصة مع ظهور التطورات الحاصلة التي تمكن من الاتصال والتحاور عن بعد، حيث يمكنها إرضاء مستويات مختلفة من اهتمامات المستفيد، وذلك من خلال اهتمامها بتوفير أدوات للتواصل مع المستفيدين وبناء علاقات معهم، وتوفير وسائل للاتصال والتواصل مع المستفيد والإجابة عن استفساراته وتساؤلاته. والجدول التالي يلخص أهم آليات ووسائل التواصل التي تتبناها شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبة محل الدراسة:

الهاتف	عنوان الموقع الإلكتروني	البريد الإلكتروني	الدرشة الصوتية	صبر الآراء	خريطة جغرافية للموقع	روابط لحسابات أخرى
+	+	+	-	+	+	-
0	1	1	0	1	1	0

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن مواقع التواصل الاجتماعي تتيح للمشاركين بها من المؤسسات والأفراد العديد من المعلومات التفاعلية بنسبة 07/05 التي تمثل أهمية بارزة لدى المهتمين بها، فمن خلال شبكات التواصل الاجتماعي لدى المكتبة العمومية محل الدراسة يمكن إتاحة هذه المعلومات الهامة التي يحتاجها المستفيدون والتي تتمثل في، الهاتف، موقعها الجغرافي، البريد الإلكتروني، عنوان الموقع الإلكتروني، صبر الآراء، والبيانات المتعلقة بالاتصال بها، فالجدول يبين مدى استفادة المكتبة من هذه الخصائص حيث تتوفر من خلال صفحة الفيسبوك، جميع هذه الخدمات، ماعدا الدردشة الصوتية، وروابط لحسابات أخرى لا تتيحها بحكم المكتبة لا تتوفر على حسابات لمواقع الأخرى مثل التويتر، الأنستجرام، فهي تشتمل فقط على صفحة الفيسبوك وقناة اليوتيوب كونه سهل الاستخدام ولا يحتاج لطاقتهم متخصص عكس مواقع التواصل الأخرى.

3.2. تحليل حدود المحتوى المعلوماتي على منصات التواصل المدروسة:

1.3.2. الحدود الموضوعية للمحتوى الرقمي للمكتبة العمومية على منصات التواصل الاجتماعي:

تعد شبكات التواصل الاجتماعي استراتيجية جيدة لتقديم خدمات المعلومات وتعزيزها، حيث يرى Landis (2014) بأن استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في عملية الوصول للمستفيد وإعلامه بخدمات المكتبة وأنشطتها المختلفة، قد يوفر كثيراً من الوقت للمستخدم فضلاً عن توفير في الميزانية العامة، ولذلك أصبحت المكتبات تسعى للاستفادة من هذه التطبيقات، وتسخرها لخدمة المكتبة ومستفيديها وذلك من خلال استخدام هذه الشبكات كقنوات للتواصل مع المستفيدين وإبلاغهم بخدمات المكتبة ومصادرها المختلفة ومن بين هذه الخدمات:

- أوقات عمل المكتبة.

- التعريف بالمكتبة وخدماتها.

- إعلانات خاصة بأنشطة المكتبة.

2.3.2. تنظيم المعارض: تقوم المكتبة بتنظيم معارض للكتب، بهدف تقريب الكتاب من المستفيد وإرساء ثقافة المطالعة، حيث تكون إتاحة تلك المعارض مرتبطة بمناسبة دينية أو ثقافية أو حدث وطني، والهدف من تنظيم معارض الكتب التشجيع على القراءة بين جمهور المستفيدين.



الصورة رقم(01): يمثل نموذج لمنشور بصفحة المكتبة محل الدراسة يتضمن الإعلان عن

تنظيمها لمعرض .

3.3.2. المناقشات العلمية: تعد منصة التواصل الاجتماعي فيسبوك للمكتبة العمومية محل الدراسة مجالا وفضاء خصبا للتواصل الاجتماعي بين المنتمين إلى هذا المجال من خلال التظاهرات العلمية أو الثقافية التي تبثها المكتبة على صفحاتها وذلك للتعريف بموضوع الكتاب الذي سوف يتناوله، ليفتح باب المناقشة بين الجمهور المتلقي لتبادل الآراء والأفكار ثم يتبع النص بصورة معبرة أو بفيديو توضيحي وقد يتم الاكتفاء بالنص فحسب كما موضح في الصورة التالية:



الصورة رقم(02): يمثل نموذج لمنشور بصفحة المكتبة محل الدراسة يتضمن جانباً من
النشاطات التي تقوم بها.

4.3.2. الإعلانات الخاصة بالملتقيات: لعل اتخاذ فكرة المنصات الاجتماعية القائمة على
التواصل والاتصال، داعماً أساسياً لتوصيل مختلف أنشطة المكتبة إلى المستفيدين،
للاستفادة من هذا البرنامج وحلقات العمل وهي وسيلة للتعريف بالمكتبة وخدماتها من
خلال ما تقدمه من أنشطة وبرامج للمستفيدين عبر هذه المنصات. وقد تشنت هذه
المحتويات موضوعياً فكانت حول أحدث التطورات والتطبيقات التكنولوجية في مجال
المكتبات والمعلومات. والقضايا الراهنة التي تتعلق بالبحث في مختلف المواضيع العلمية
والمهنية والاقتصادية وغيرها.



صورة رقم (03): إعلان عن ملتقى وطني حول التراث الجزائري من تنظيم المكتبة محل الدراسة.

5.3.2. النشاطات الثقافية الموجهة للأطفال: تعلن المكتبة العامة لولاية تلمسان عبر صفحتها على الفيسبوك عن مجموعة أنشطة تثقيفية تربوية للأطفال المتدرسين (من 6 إلى 11 سنة) وبرنامج للأطفال غير المتدرسين (من 3 إلى 6 سنوات) بهدف اكتساب المعرفة والتثقيف للطفل ومساعدته في حفظ المعلومات في الذاكرة لمدة أطول، لما تتميز به من عناصر التشويق وإثارة الانتباه وشد المستفيد إلى المتابعة، من خلال عرض مجموعة من الخدمات والأنشطة الثقافية بالصورة المناسبة التي تلائم خصائص هؤلاء المستفيدين، بما تقدم من تنوع في الخدمات والأنشطة وذلك حتى تصبح قادرة على تلبية احتياجات روادها وإثارة اهتماماتهم وإثراء ثقافتهم، ومن أهم تلك الأنشطة نجد: - ورشة الحكواتي.

التواجد الإلكتروني على منصات التواصل الاجتماعي للمكتبة العامة لولاية تلمسان:
دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك

- ورشة الرسم والتلوين.



الصورة رقم (04): يمثل نموذج لمنشور بصفحة المكتبة محل الدراسة يتضمن الإعلان عن
النشاطات الموجهة للأطفال.

5.3.2. رسائل وإعلانات التعازي والمباركات: تعد منصات التواصل الاجتماعي للمكتبة الرئيسية محل الدراسة مجالا وفضاء خصبا للتواصل الاجتماعي والتآزر العاطفي بين المنتمين إلى هذا المجال، من خلال تقديم الرسائل والمنشورات والتعليقات المتعلقة بتقديم التهاني والمباركات للأعضاء فيما بينهم لسبب أو لآخر، كما يعد مجالا لتوصيل التعازي ورسائل المواساة في حالة وفاة شخص يعرفه أحد العاملين بالمكتبة.

جدول 1 يبين الحدود النوعية للمحتوى الرقمي للمكتبة محل الدراسة على صفحات التواصل الاجتماعي.

المجموع		النص المكتوب		الفيديوهات		الصور	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت
99.99%	381	12.59%	48	13.91%	53	73.49%	280

من خلال الجدول يتبين أن الصور تستخدم بنسبة 73.49% من قبل المكتبة الرئيسية للمطالعة لولاية تلمسان ، وهي عنصر أساسي حيث تستخدم الصور بمختلف أشكالها في نقل وتوصيل المعلومات بصورة أسرع من الكلمات المكتوبة، فكما يقول العلماء رب صورة تغني عن ألف كلمة، فللصور أهمية اتصالية وتعليمية كبيرة فهي تساعد المستفيدين على تكوين المفاهيم والصور العقلية المناسبة والدقيقة من خلال التعبير عن الواقع المحسوس فضلا عن مهمتها في تقريب المعلومات والخدمات الموجودة إلى المستفيدين فيسهل إدراكها، واستخدمت المكتبة محل الدراسة الفيديوهات عبر صفحاتها على شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة قدرت ب13.91% وهي نسبة مرتفعة كون الفيديو من أهم العناصر تأثيراً على مستخدمي المكتبة، بما يضيفه من تمثيل للبيانات في شكل واقع حقيقي يمكن مشاهدته وبالتالي إحساس المستفيدين بالأبعاد الحقيقية للمعلومة وثبوت الفكرة وسهولة استيعابها. وقد اختلفت أطوال الفيديو المنشورة بين أطول ملف (2 دقائق و50 ثانية) وأقصر ملف (0.05 ثانية) أما النصوص فاستخدمت بنسبة 12.59%، وهي نسبة مقبولة كون النص المكتوب هو أساس نجاح الرسالة أو الفكرة، فمن خلاله يمكن نقل الفكرة باستخدام أقل عدد من الكلمات والجمل وبلغة مبسطة ومفهومة، حيث يمكن إضافة تأثيرات عديدة على النص مثل الألوان والتضليل والحركة والنص Text، هو إحدى السبل الأساسية لتقديم خدمات المعلومات ولكنه لا يتم استخدامه منفصلاً عن العناصر الأخرى حيث يتم دمجها مع الرسومات والصوتيات والرسوم المتحركة.

أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي مصدراً مهماً للحصول على المعلومات والخدمات، كما تعد مصدراً لزيادة تفاعل المستفيدين وزيادة الأوقات التي يقضيها الجمهور في متابعته لها وتأثير ما تقدمه هذه الوسائل من خدمات ومعلومات متنوعة من خلال تفاعل المستفيدين معها، وتقديم آرائهم في الخدمات والمعلومات بهدف استقطاب أكبر عدد من المستفيدين، فلقد أتاحت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية محل الدراسة

مساحات للتواصل والتفاعل مع الجمهور عبر صفحاتها على الفيسبوك ولمختلف المعلومات والخدمات المقدمة عبر التعليق والمشاركة والاعجاب عبر صفحاتها على موقع الفيسبوك، وسيتم في ما يلي تحليل الإحصاءات المتعلقة بالتفاعلية عبر موقع الفيسبوك للمكتبة محل الدراسة:

جدول 3 يبين عدد الإعجابات والتعليقات واللايكات:

المجموع		المشاركات		التعليقات		الإعجابات	
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت
99.98%	4250	10.98%	467	8.68%	369	80.32%	3414

تبين لنا من الجدول أعلاه أن موقع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان قد أتاح إمكانات للتفاعل من خلال الإعجابات والتعليقات والمشاركات، وسجلت الإعجابات نسبة 80.32%، وهي أعلى نسبة، جاءت بالمرتبة الأولى، أما المشاركات فقد سجلت نسبة 10.98%، أما التعليقات فقدرت بـ 8.68% وهي نسبة منخفضة مقارنة بالفئات السابقة، وهذا راجع إلى كون التعليقات تأخذ وقت وجهد أكبر من قبل القارئ مقارنة بالإعجاب الذي يكون بالضغط فقط دون الكتابة.

6.3.2. الحدود اللغوية للمحتوى الرقمي للمكتبة العمومية محل الدراسة على منصات التواصل الاجتماعي: إن واقع المحتوى الرقمي العربي مازال يتراوح مكانه بضعف نسبته التي لا تتجاوز 3% من إجمالي المحتوى الرقمي العالمي، إلا أن أحدث الدراسات تشير إلى أن المحتوى الرقمي العربي سيشهد قفزة في السنوات القادمة. حيث كشف أحدث تقرير تم إصداره من قبل موقع الأنترنت العالمي، أن واقع استعمال اللغة العربية على شبكة الأنترنت في تحسن مستمر مقارنة مع لغات أخرى، بعدما سجلت أعلى معدلات نمو على هذه الشبكة عامة بتمركزها في المرتبة الرابعة وعلى أشهر مواقع التواصل الاجتماعي خاصة فيسبوك، وهذا يدل على وعي المستخدم العربي بأهمية نشر

اللغة العربية وتعزيز استعمالها ومن ثم دعم وإثراء المحتوى، لكن رغم هذه المؤشرات الايجابية التي أعطت انطباعاً إيجابياً بأن اللغة العربية بدأت تأخذ مكانها الصحيح على شبكة الأنترنت، إلا أن حضورها على الشبكة ما يزال دون المستوى المتوقع بالنظر إلى تعداد الناطقين بها. وتم ملاحظة استحواذ اللغة العربية على أهم النشاطات والمنشورات، عبر منصة الفيسبوك المدروسة للمكتبة العمومية لولاية تلمسان، إضافة إلى استخدام لغات أخرى خاصة اللغة الفرنسية والإنجليزية التي وردت خاصة في تعليقات جمهور المكتبة.

3. النتائج الدراسة : من خلال الاطلاع على صفحة الفيسبوك واستخدامه في المكتبة العمومية لولاية تلمسان واطلاعنا على إمكانيات منصة الفيسبوك كشبكة إجتماعية للتواصل الاجتماعي في إتاحة خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان توصلنا إلى ما يلي:

- عدم اهتمام المكتبة محل الدراسة بمنصات التواصل الاجتماعي الأخرى مثل: تويتر، الانستجرام، لينكدان، لتوسيع نطاق التواصل مع المستفيدين.
- توجيه الاهتمام للاعلام عن نشاطات وبرامج المكتبة المختلفة، وغياب المحتوى المعلوماتي على منصة الفيسبوك، حيث يجب توجيه الاهتمام للمحتوى التعليمي والتثقيفي لتقوية وتعزيز الثقافة الذاتية للمستخدم.
- عدم تفعيل الموقع الالكتروني الرسمي للمكتبة للاستفادة من الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها إتاحة خدمات المكتبة .
- عدم الاعتماد على التقنيات التكنولوجية الحديثة في النشاطات والبرامج التعليمية والتثقيفية الموجهة للطفل خاصة.
- اقتصر استخدام المكتبة العمومية لولاية تلمسان لصفحتها على الفيسبوك للتعريف والترويج بخدماتها وأنشطتها الثقافية التي تم تنظيمها أو التي سوف تبرمج لاحقاً.

_تمثل ملفات الصورة والفيديو الشكلاّن الأكثر حضوراً على منصات التواصل الاجتماعي للمكتبة العمومية محل الدراسة.

_افتقار صفحات المكتبة العمومية للمطالعة لولاية تلمسان للتحديث والتحيين المستمر للمضامين المنشورة على صفحاتها على الفيسبوك

_استحواذ اللغة العربية على أهم النشاطات والمنشورات والتعليقات عبر منصة الفيسبوك المدروسة.

- تحليل التوزيع الموضوعي لمحتوى منصة الفيسبوك للمكتبة محل الدراسة يتوزع حول: نادي القراء، الإعلان عن التظاهرات العلمية والثقافية، مناقشات، رسائل وإعلانات التعازي.

- ضعف مشاركة المستفيد وعدم تفاعله مع المواد الرقمية المنشورات كون الخدمات المقدمة لا ترقى واهتمامات وتطلعات هذا المستفيد.

4. المقترحات والتوصيات:

- ضرورة قيام المكتبة محل الدراسة بتفعيل استخدام مختلف شبكات التواصل الاجتماعي لترقية مرئية وتصنيف المكتبة .

- وضع المعلومات العامة للمكتبة بشكل متكامل على الحائط وذلك لتجنب الأسئلة عن المعلومات العامة، بوضع مكان المكتبة الجغرافي، بيانات الاتصال، نبذة عن المكتبة، ساعات العمل.

- تعزيز التنوع اللغوي والتوجه نحو المستفيد الخارجي وذلك من خلال إضافة لغات أخرى غير اللغة العربية.

- الرد على التعليقات على حائط الفيسبوك بانتظام والتعامل مع الشكاوي والعمل بالمقترحات في حدود الإمكان ليدرك المستفيد أهميته لدى المكتبة.

- زيادة الاهتمام بالمحتوى المقدم على منصة الفيسبوك سواء من حيث المعلومات المقدمة أو من حيث التصميم والإخراج.

- استخدم المكتبة محل الدراسة لصفحتها على الفيسبوك Facebook لإبلاغ المستفيدين وإعلامهم بمصادر المعلومات الجديدة، في الوقت المناسب وفي أسرع وقت وهذا فعلاً ما تقوم به المكتبات العالمية عبر منصات التواصل الاجتماعي.

5. قائمة المراجع:

- المحمودي، محمد (2019). مناهج البحث العلمي. صنعاء: دار الكتاب بوبكر، خلف (2022). منهجية إعداد البحث العلمي الأكاديمي. الجزائر: مطبعة منصور أبو عبيد، محمد (2017). المكتبات العامة في الأماكن العامة: نموذج لتلبية احتياجات المجتمع من الخدمات المكتبية. متاح على الرابط: <https://blog.naseej.com>
- مرعي، رقية (2022). دور المكتبات في زيادة الثقافة المجتمعية، المجلة العربية للمعلومات، ع19. متاح على الرابط: <https://repository.neelain.edu.sd>
- علي الكندي، سالم سعيد. (2012) شبكات التواصل الاجتماعي كأدوات تسويقية في مؤسسات المعلومات، ع13، متاح على: <https://www.iasj.net>
- الدليمي، عثمان محمد (2020). مواقع التواصل الاجتماعي نظرة عن قرب. عمان: دار غيداء للنشر والتوزيع
- منصور، هيبه (2015). تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين. عمان: مركز الكتاب الأكاديمي.
- بن حاوية، يمينة (2016)، التحولات الجديدة في الخدمات المكتبية بتطبيقات الويب 0.2، مجلة التنظيم والعمل، ع4، متاح على الرابط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/11461>
- البلوشي، هنادي. (2012). خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي في الفيسبوك. متاح على الرابط: <https://academy.aruc.org>
- الخروصية.، رحمة بنت سليمان (2019)، نيهان بن حارث الحراص، شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات الأكاديمية العمانية، مجلة cybrarian journal، متاح على الرابط: [cybrarian journal.53-papers-01.pdf](http://cybrarianjournal.53-papers-01.pdf)
- بن حاوية، يمينة. مرجع سابق.
- سلامة أحمد، أسامة. (2018). أساسيات استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العربية، المؤتمر السنوي الثامن والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. شبكات التواصل

التواجد الإلكتروني على منصات التواصل الاجتماعي للمكتبة العامة لولاية تلمسان:
دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك

الاجتماعي وتأثيرها في المؤسسات المعلومات في العالم العربي .مصر . القاهرة، 27-28 نوفمبر،

2017 .متاح على الرابط: <https://www.researchgate.net>

المواقع الإلكترونية :

مواقع الأنترنت باللغة الأجنبية

Amy vecchione ,(2015),engaging library users through a social media strategy,journal of library innovation,vol5,on line sur :<https://www.citeseerx.ist.psu.edu>

Michael Dewing (2014),social media :An introduction, ,disponible sur :<https://www.bdp.parl.ca>

Ari viekko Anttiroiko , Reijo Savolainen (2013),web 2.0 technologies in public libraries ,disponible sur:www.degruyter.com

Stephens chitumbo (2011),web 2.0 library 2.0,and the hyperlinked library.online :<https://www.sciencedirect.com>

صفحة الفايسبوك الخاصة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تلمسان. متاح على

الرابط: <http://m.facebook.com/bp1tlemcen>