

**دور الفاييسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات:**

دراسة ميدانية لصفحة فاييسبوك المكتبة العمومية بخنشلة

**Face book's role in providing library information services:**  
a field study of the Facebook page of the Public Library in Khanchela.رانيا بوعفان (طالبة دكتوراه)<sup>1</sup> ، أ.د. عبد المالك بن السبتي<sup>2</sup><sup>2,1</sup>مخبر الدراسات والبحث حول الإعلام العلمي والتوثيق العلمي والتكنولوجي Lerist<sup>2,1</sup>جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2

RaniaBouaffane@gmail.com

تاريخ الاستلام : 2019-08-17؛ تاريخ المراجعة : 2020-12-22؛ تاريخ القبول : 2021-03-31

**ملخص :**

نسعى من خلال دراستنا لموضوع دور الفاييسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فاييسبوك المكتبة العمومية بخنشلة إلى التعريف بالمكتبة وخدماتها التي تتيحها للمستخدمين ومدى مواكبتها لمختلف التطورات التكنولوجية من أجل تقريبهم لخدماتها، من خلال الاعتماد على شبكات التواصل الاجتماعي لإتاحة خدماتها والتعريف بها وإبراز دور صفحتها على الفاييسبوك في تقريب المستخدمين إليها من خلال استخدام المنهج الوصفي القائم على التحليل، لوصف أهم الخدمات التي تتيحها المكتبة من خلال صفحتها على الفاييسبوك وتحليل أسئلة المقابلة للتوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها أن المكتبة العمومية بخنشلة استخدمت هذه التطبيقات الحديثة من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية من جهة، ومن جهة أخرى لإتاحة خدماتها عبر صفحة الفاييسبوك نظرا لسهولة استخدامها وكذا انتشارها بكثرة وسط مختلف شرائح المجتمع من أجل التعريف بأنشطتها وجذب أكبر عدد من المستخدمين وتقريبهم من المكتبة بغية التعريف بمصادرنا الحديثة والرد على استفساراتهم وتعليقاتهم وإحاطتهم بكل جديد بالإضافة إلى البحث الانتقائي للمعلومات التي تفيدهم حسب احتياجاتهم لها.

**الكلمات المفتاحية:** خدمات المعلومات ؛ المكتبة العمومية خنشلة ؛ شبكات التواصل الاجتماعي ؛ الفاييسبوك.**Abstract :**

Through our study of the role of Facebook in providing information services about libraries: a field study of the Facebook page of the Public Library in Khanchela to introduce the library and its services that it provides to the beneficiaries and the extent to which it keeps up with various technological developments in order to bring them closer to its services, through accreditation On social networks to provide their services and publicize them and highlight the role of her Facebook page in bringing the beneficiaries closer to them through the use of descriptive method based on analysis, to describe the most important services provided by the library through its Facebook page and analyze the interview questions to reach A series of results, the most important of which is that the Public Library of Khanchela used these modern applications in order to keep up with technological developments on the one hand, and on the other hand to provide its services through the Facebook page due to its ease of use as well as its wide spread among different segments of society in order to publicize its activities and attract the largest number of beneficiaries and bring them closer to the library in order to identify their modern sources and respond to their inquiries and comments and inform them of all new in addition to the selective dissemination of information that benefits them according to their needs.

**Keywords:** Information Services; Public Library Of Khanchela; Social Networks; Facebook.

## 1- تمهيد :

تعتبر المكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية من أهم أنواع المكتبات وربما أكثرها عدداً، وهي مكتبات الجميع في منطقة معينة؛ حيث يقصدها كل القاطنين في المنطقة طلباً للمعرفة وسعياً للثقافة والترويج عن النفس وسيلاً للتعلم الذاتي، وقد حظيت باهتمام ورعاية كافة الدول وهي بذلك تمثل خدمة عامة تقدمها الدول للمواطنين وباعتبار أن من حق المواطن الحصول على المعرفة والمعلومات بصرف النظر عن مكان تواجده؛ فالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مؤسسة ثقافية تعليمية اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني والحضاري وتنظيمه وتسهيل مهمة إتاحتها إلى مختلف شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية وهي بذلك تمثل مظهراً حضارياً وديمقراطياً على اعتبار أنها تقدم خدماتها مجاناً لعموم المستفيدين دون تمييز بين دين أو جنس أو طبقة معينة مما يعطيها الأولوية في التنقيف والتوعية الجماهيرية وخدمات البحث الحر والتنقيف الذاتي لجميع المواطنين لغرض مواصلة التعلم ومتابعة تطورات العلم والمعرفة وكل هذا يتأتى عن طريق تضافر مجموعة من الإمكانيات المادية والبشرية والمالية من أجل إتاحة أفضل الخدمات لجمهور المستفيدين في بيئة الويب 2.0 المليئة بالتغيرات التي تخدمهم بالدرجة الأولى وتحقيق الإفادة من كل ما يتاح لهم من خلال وسائل التكنولوجيا وعليه جاء التساؤل الرئيسي التالي:

- ما هو واقع إتاحة خدمات المعلومات بالمكتبة العمومية خنشلة من خلال صفحتها على الفاييسوك؟

### 1.1- التساؤلات الفرعية للدراسة:

- ما هي خدمات المعلومات التي تتيحها المكتبة العمومية لولاية خنشلة من خلال صفحتها على الفاييسوك؟

- ما هي الدوافع الرئيسية التي جعلت المكتبة العمومية لولاية خنشلة تتيح خدماتها عن طريق الفاييسوك؟

### 2.1- فرضيات الدراسة:

- تسعى المكتبة العمومية بخنشلة من خلال إتاحة خدماتها على صفحة الفاييسوك إلى إحاطة مستفيديها بكل ما هو جديد

من مصادر معلومات في مختلف المجالات وبث صور وفيديوهات لمختلف النشاطات التي تقيمها في كل المناسبات.

- تساعد صفحة الفاييسوك المكتبة العمومية خنشلة على إتاحة خدماتها للمستفيدين وتقريبهم إليها.

### 3.1- أهداف الدراسة:

نهدف من خلال دراستنا دور الفاييسوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فاييسوك المكتبة العمومية بخنشلة إلى:

- مدى مواكبة المكتبة لمختلف التطورات التكنولوجية وتنويع خدماتها.

- إبراز دور صفحة المكتبة على الفاييسوك في إتاحة خدماتها للمستفيدين وتقريبهم إليها.

### 4.1- مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

**1.4.1- خدمات المعلومات:** الناتج النهائي الذي يحصل عليه المستفيد من المعلومات و الذي يتحقق بتفاعل بين ما يتوافر لأجهزة المعلومات من موارد مادية و بشرية، وترتبط هذه الخدمات بطبيعة نشاط المستفيدين و أنماط احتياجاتهم للمعلومات. (1) (النوايسة، 2000، ص.143)

**2.4.1- الويب 2.0:** هو فلسفة أو أسلوب جديد لتقديم خدمات الجيل الثاني من الانترنت تعتمد على دعم الاتصال بين

مستخدمي الانترنت وتعظيم دور المستخدم في إثراء المحتوى الرقمي على الانترنت. (2) (أبو الخير)

**3.4.1- شبكات التواصل الاجتماعي:** مصطلح يطلق على مجموعة من المواقع على شبكة الانترنت؛ التي ظهرت مع الجيل الثاني للويب أو ما يعرف باسم الويب 2.0 والتي تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي يجمعهم مجموعات اهتمام أو شبكات انتماء (بلد، جامعة، مدرسة، شركة...الخ) وهي خدمات تتيحها شبكة الانترنت التي تسمح

للأفراد ببناء ملفات شخصية عامة، أو شبه عامة ضمن نظام محدد لعمل أو تحديد أو وضع قائمة لمستخدمين آخرين اشتركوا معهم بنقاط تواصل مشتركة (3) (كليب)

**4.4.1- الفايسبوك:** هو وسيلة اجتماعية تساعد الأعضاء المشاركين على تقاسم المعلومات والأخبار مع أناس آخرين في دوائرهم الاجتماعية أو عبر العالم بسرعة وفعالية كبيرة جداً؛ بحيث يمكن نشر صورهم وخططهم الخاصة وأحلامهم وأخبارهم مع صور وأفلام ومناسبات تهمهم مع طلب مشاركة اجتماعية ممن يهتمون بهم سواء في دائرتهم الاجتماعية أو على مستوى العالم. (4) (بن حاوية، 2016)

**5.4.1- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية:** هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تقوم بتوفير الكتب لترقية المطالعة وتشجيعها. (5) (المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية)

#### 5.1- الدراسات السابقة:

**1.5.1- الدراسة الأولى:** لهنادي حسن البلوشي مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير من قسم علم المعلومات بكلية الآداب والعلوم الإنسانية من جامعة الملك عبد العزيز سنة 2012 تحت إشراف الدكتورة: أماني محمد السيد والموسومة ب: خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفايسبوك

Saudi Academic Library services through social network sites :Facebook=Facebook

المتاحة على الخط المباشر على الرابط التالي:

<http://www.google.dz/search?=%8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85+%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%A7%D8%AA%D9%85%D9%86%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%8884%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%88%D9%8A%D8MA8%20&rlz=1C1CHBOfrDZ796DZ796&ei=E50JWGuA5D44KwXWrLD4BA&Start=40&Sa=N&biw=1242&bih=557>

حيث تناولت الدراسة صفحات المكتبات الجامعية السعودية من ناحية تقديمها للخدمات عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفايسبوك، وتحليل تعليقات المستفيدين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام المكتبات الجامعية السعودية لمواقع التواصل الاجتماعي ورصد خدماتها وخصائصها، وتحليل التعليقات الموجودة على حائطها بمواقع التواصل الاجتماعي، وقد استخدمت الباحثة المنهج المسحي بغرض جمع البيانات وتم إرسال الاستبانة لجميع المكتبات التي لها صفحات عن طريق البريد الإلكتروني، ولعدم الحصول على إجابات كافية من المكتبات تم استبدال الاستبيان إلى قائمة مراجعة، وتم جمع البيانات من صفحات المكتبات الجامعية بالمكتبات بالفايسبوك، وهي سبع مكتبات جامعية فقط من أصل ثلاثة وثلاثون (33) جامعة في المملكة العربية السعودية منها الحكومية والأهلية، ومن أهم نتائج الدراسة:

- أن خمس (5) من المكتبات الجامعية السعودية أضافت معلومات عن موقعها الجغرافي على الفايسبوك
- تؤكد الدراسة على الاهتمام بصفحات المكتبات الجامعية على الفايسبوك لتحسين جودة الخدمات المقدمة والتسويق للمكتبة بشكل صحيح.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في جانب الدراسة الميدانية في معرفة أهم خدمات المكتبة الجامعية السعودية المقدمة عن طريق الفايسبوك.

**2.5.1- الدراسة الثانية:** للدكتورين فضيل جميل كليب ولمى فاخر عبد الرزاق الموسومة ب: مدى الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني؛ وهي مقدمة ضمن أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (2015/08/20)، متاح على الخط المباشر على الرابط التالي:

<http://www.researchgate.net/publication/281105189>

وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على وجهات نظر المكتبيين العرب في مدى استخدامهم شبكات التواصل الاجتماعي، وروابطها المتوافرة عبر الشبكات وأكثر المواقع وروابطها استخداماً من قبلهم ودوافع الاستخدام وأسباب عدم

استخدام غير المستخدمين لها، وبيان مدى رضا المستخدمين منهم عما تقدمه لهم شبكات التواصل الاجتماعي وروابطها، وأظهرت نتائج الدراسة أن 84.3% من المستجيبين يستخدمون المواقع الاجتماعية، وأن أكثر المواقع استخداماً هي Facebook و يليه موقع You tube و Twitter وأكثر الروابط المتخصصة في المكتبات استخداماً رابطان هما: رابط جمعية المكتبات الأردنية وروابط OCLC وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها قيام جمعيات المكتبات في الوطن العربي والإتحاد العربي لجمعيات بزيادة توعية المكتبيين العرب بمواقع التراسل الاجتماعي وروابطها المتخصصة في المكتبات والمعلومات، وبأهمية الإفادة منها في المجال الإداري والبحثي والتدريسي.

وقد أفادتنا الدراسة في جانب الدراسة النظري من حيث استخدامات مواقع التواصل الاجتماعي في المكتبات.

**3.5.1- الدراسة الثالثة:** دراسة أمني جمال مجاهد الموسومة ب: استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة وقد قدمت الدراسة في مؤتمر الإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات بالمغرب في ديسمبر 2009 وهي متاحة على الرابط التالي:

<http://Kenanaonline.com/file/0045/45271/%D9%83%D8%AA%D8%A7%D8%20%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A7%D8%AA%20D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AC%D8%AA%D9%85%D8%A7%D8%B9%D9%8A%D8%A9.doc>

هدفت الباحثة إلى دراسة بعض الشبكات الاجتماعية الأكثر انتشاراً أو الأكثر عدداً، ومعرفة إمكاناتها والعمل على حصر المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال هذه الشبكات لقياس نوعيتها، ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات، مع تقديم بعض الاقتراحات التي تفيد المكتبات بصفة عامة للقيام بمهمة تقديم خدمات متطورة وحديثة باستغلال إمكانات هذه الشبكات بغرض جذب مستفيدين جدد وتوضيح مدى أهمية تفاعل المكتبة مع التقنيات الحديثة واستغلالها أفضل استغلال واستخدمت الدراسة المنهج المسحي الميداني لمحاولة تجميع أكبر عدد من الشبكات الاجتماعية حسب عدد مستخدميها مع استبعاد الشبكات التي لها طابع محلي خاص ببلد معين، وحصر المكتبات المتنوعة التي تتيح خدماتها من خلال مواقع هذه الشبكات الاجتماعية، ثم إعداد قائمة مراجعة لحصر الخدمات التي تقدمها للمكتبات المشتركة في مواقع الشبكات الاجتماعية ومعرفة نوعية هذه الخدمات وفائدتها، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة شهرة وانتشار مواقع الشبكات الاجتماعية بشكل فعال، ومن التوصيات التي خرجت بها الدراسة ضرورة العمل على تطوير مواقع الشبكات العربية والرفع من أدائها عن طريق تواجد المكتبات بثقافتها وعلمها وتطورها وجذب مجتمع المستفيدين لنشر هذه الشبكات على مستوى العالم العربي والتطوير فيها كما يحدث في مواقع الشبكات الأجنبية.

وقد أفادتنا هذه الدراسة في جانبها التطبيقي في حصر الخدمات التي تقدمها المكتبات المشتركة في مواقع التواصل الاجتماعي.

**4.5.1- وجه الشبه والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:** يمكن القول أن الدراسة الحالية تتشابه مع الدراسات السابقة في أنها تصب في قالب واحد ألا وهو مدى الإفادة من مواقع التواصل الاجتماعي واستخداماتها العديدة في المكتبات وهو نفس الهدف بين كل الدراسات، ونخص بالذكر الفايبيوك كأحد مواقع التواصل الاجتماعي ودوره في إتاحة خدمات المكتبات والتعريف بها بين شريحة واسعة من المستفيدين، وتختلف الدراسات السابقة عن دراستنا الحالية بأن لكل منها مجال خاص بالدراسة ومنهج مختلف بها وعينة تختلف من دراسة لأخرى، كما أن النتائج المتوصل إليها فيما يخص الدراسات السابقة مع دراستنا الحالية تعتبر كمنطلق جيد لبروز دراسات أخرى.

## II- تعريف شبكات التواصل الاجتماعي:

هي مساحات افتراضية في شبكة الانترنت يستطيع بواسطتها المستخدمون إنشاء صفحات شخصية، واستخدام الأدوات المتنوعة للتفاعل والتواصل مع من يعرفونهم من ذوي الاهتمامات المشتركة وطرح الموضوعات والأفكار ومناقشتها؛ وهي أيضاً مواقع على الأنترنت يتواصل من خلالها ملايين البشر الذين تجمعهم اهتمامات أو تخصصات معينة،

ويتاح لأعضاء هذه الشبكة مشاركة الملفات، الصور وتبادل مقاطع الفيديو وإنشاء المدونات وإرسال الرسائل وإجراء المحادثات الفورية، وسبب تسمية هذه الشبكات الاجتماعية أنها تتيح التواصل بين الأصدقاء وزملاء الدراسة وتقوي الروابط بين أعضاء هذه الشبكات في فضاء الأنترنت. (6) (عواج، تبري، 2016)

### 1.11- نشأة شبكات التواصل الاجتماعي:

مواقع الشبكات الاجتماعية سبقت ظهور مصطلح الويب 2.0 بكثير إلا أنها تعد ضمن تطبيقات الويب 2.0؛ حيث توفرت في الشبكات الاجتماعية الحديثة خصائص وسمات خدمات الأنترنت في بيئة الويب 2.0 وهو ما تميزت به عن الشبكات الاجتماعية القديمة.

بدأت الشبكات الاجتماعية في الظهور في منتصف التسعينات من القرن الماضي وكانت فكرتها بسيطة للغاية؛ بحيث يقوم المشترك بإضافة ملفه الشخصي للموقع وصوره كي يتمكن أعضاء الموقع من التعرف عليه، ولكن في ذلك الوقت كانت أغلب تلك المواقع تجارية وتقدم خدماتها بمقابل مادي، ومن أوائل تلك المواقع Friend finder وظهر في سنة 1997 وموقع Match.com وظهر في 1998 وهي مواقع تمثل تشكل الشبكات الاجتماعية في فترة ما قبل الويب 2.0 وعلى الصعيد العربي ظهرت عدة تجارب لشبكات اجتماعية إلا أن أغلبها كانت لأغراض الزواج. (7) (خليفة، 2010)

### 2.11- أنواع شبكات التواصل الاجتماعي: لها العديد من الأنواع ويمكن حصرها في ما يلي:

وفقا للغة: قسمت شبكات التواصل الاجتماعي إلى نوعين:

-الشبكات التي تدعم لغات مختلفة بالإضافة إلى اللغة العربية مثل: Facebook, Netlog.

-الشبكات التي لا تدعم اللغة العربية ولكن تدعم لغات أخرى مثل: My space.

وفقا للتكلفة: ومن حيث التكلفة فإننا نجد أن كافة شبكات التواصل الاجتماعي الشهيرة قسمت إلى نوعين:

-الشبكات المجانية: ويمكن استخدامها والاشتراك فيها دون مقابل مادي.

-الشبكات غير المجانية: ويتطلب استخدامها دفع مبالغ مادية وخاصة عند رغبة المستخدم بالسماح له بمساحة أكبر

ولكن المساحات الصغيرة يمكن استخدامها مجانية دون دفع مبلغ مثل Flickr.

وفقا للتخصص: ويمكن تقسيم شبكات التواصل الاجتماعي إلى نوعين:

-الشبكات العامة: مثل Facebook, Twitter, Google plus, My space.

-الشبكات المتخصصة: والتي تجمع أفراد من هويات معينة أو تخصص معين مثل: LinkedIn.

وفقا للمحتوى: وقسمت إلى:

-الصور: وتتميز بوجود الصور فقط مثل: Flickr.

-النصوص: وتتميز بتراسل النصوص وهي الصفة الغالبة عليه مثل: Twitter.

-الفيديو: والذي يتميز بأن محتواه الرئيسي هو الفيديو مثل: You tube.

-عام يجمع بين الصوت والفيديو والنصوص مثل: Facebook, My space, Google plus.

وفقا لحجم النص: قسمت إلى:

-شبكات محددة حجم النص: بحيث لا يمكن كتابة النص إلا بعدد حروف محددة مثل: Twitter فهو يسمح بمائة

وأربعة وأربعون (144) حرفا فقط.

-شبكات غير محددة النص: ويمكن كتابة نصوص طويلة دون تقييد بعدد من الأحرف أو الكلمات مثل: Facebook,

My space, Google plus, Tagged, Netlog et LinkedIn.

-وفقا للمسؤولية: ويقصد بها المسؤول عن شبكات التواصل الاجتماعي وتنقسم إلى قسمين:

-مواقع تقع تحت مسؤولية الأفراد مثل: Twitter, Facebook, You tube, LinkedIn.

-مواقع تقع تحت مسؤوليات مؤسسات: مثل Google plus, My space, Flickr. (8) (البلوشي)

## 2.11- أهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بالمكتبات العمومية: تكمن أهمية استخدام شبكات التواصل الاجتماعي

في المكتبات في عدد من النقاط نوجزها في ما يلي:

- استخدام الرسائل الفورية في عرض خدمات مرجعية افتراضية.
- استخدام المدونات لنشر معلومات عن البرامج والخدمات والمصادر.
- السماح للمستخدمين والعاملين بالمكتبات بالمحادثة والتفاعل بشكل لم يكن مسموحا به من قبل لأنها من بين المفاهيم الأساسية لظهور الأدوات الجديدة للويب 2.0 كالمدونات والويكي والتطبيقات البرمجية الإجتماعية.
- تحسين الطرق المستخدمة في الاتصال بالمستخدمين ومشاركة المعارف.
- تعزيز النمو والتدريب والتعاون بين المكتبات في إطار الاتصالات الداخلية.
- الحصول على التغذية الراجعة بين الموظفين لأنها من بين الوسائل القيمة للمكتبات.
- المساعدة في الجهود التعاونية لأن شبكات التواصل الاجتماعي وفرت الفرصة للأقسام المختلفة للمكتبة بالتعاون وهي في أماكنها الخاصة.
- توفر شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات طرق الاتصال والتعاون والتعلم وتسويق الخدمات للمستخدمين وأعضاء المجتمع الآخرين.

-تساعد شبكات التواصل الاجتماعي المكتبات أيضا على وضع نفسها في مكانة المحور على الخط المباشر لمجتمعاتها لأنها تجذب سكانا جدد إلى المكتبة.

-تساعد تكنولوجيا الجيل الثاني للويب من خلال شبكات التواصل الاجتماعي في سد الفجوة بين العاملين بالمكتبة والمستخدمين بواسطة بناء القدرة على عرض تغذية راجعة مباشرة داخل التطبيقات نفسها.

-القدرة على التفاعل اجتماعيا بين الموظفين والمستخدمين والاتصال بشكل متكرر مع بعضهم البعض وهذا التفاعل يمكن بسهولة أن يلغي الحدود بين الإدارة العليا والعاملين في الصف الأمامي بالمكتبة. (9) (عبد الجواد، 2018، ص.ص 113-115)

### III - تعريف الفاييسوك:

مصطلح الفاييسوك يشير أصلا إلى الكتب التي تحتوي على صور فوتوغرافية للطلاب وزعتها إدارات الجامعات في بداية السنة الدراسية لمساعدة الطلاب على التعرف على بعضهم البعض. (10) (البلوشي) ويقصد به شبكة تواصل اجتماعية تتيح للأصدقاء القدامى والجدد الالتقاء والتواصل عبر صفحاتها المتواجدة على الانترنت، ويسمح لهم بتبادل المعلومات وآخر المستجدات ومتابعة الأخبار السياسية والمناسبات الاجتماعية بالإضافة إلى الميزات الأخرى التفاعلية التي أتاحتها، وتعمل كل يوم على تحديثها وتطويرها كتبادل الصور ومقاطع الفيديو وغيرها. (11) (سكيك، 2014، ص.69)

### 1.111- نشأة الفاييسوك: نشأ موقع الفاييسوك Facebook في عام 2004 على يد مارك زوكربيرج Mark

Zuckerberg؛ وقد أسسه عندما كان طالبا في جامعة هارفارد الأمريكية وكان الموقع في البداية مخصصا فقط للطلبة في الجامعة لكن تم توسيعه لاحقا ليشمل طلبة المدارس الثانوية، أو أي شخص يتعدى عمره ثلاثة عشرة (13) سنة، وكان هدفه الأساسي جمع الأصدقاء وتبادل صورهم وأخبارهم وتواصلهم مع بعضهم البعض، وقد لقي الموقع إعجابا كبيرا وقد تطور الأمر ليصبح الفاييسوك متاح لكل من يريد استخدامه فهو مجاني ويتطلب الاشتراك فيه التسجيل في الموقع. (12) (دراووي، 2015، ص.90)

**2.III - مميزات: يتميز الفيسبوك بأنه:**

- يمكن من التواصل مع الأصدقاء والمجموعات ويمكن إرسال طلب صداقة إلى من يرغب الشخص في صداقته.
- إمكانية وضع الصور والفيديو والمناقشات.
- إرسال الرسائل الخاصة والتواصل حتى إلى غير الأصدقاء ومشاهدة حائط الأصدقاء والكتابة عليها.
- البحث عن أصدقاء آخرين بالاسم أو البريد الإلكتروني أو حتى رقم الهاتف.
- إمكانية اللعب والمشاركة مع الأصدقاء وغير الأصدقاء.
- إمكانية تأمين الخصوصية للصفحة؛ حيث لا يمكن الإطلاع على الصفحة إلا من قبل الأصدقاء أو حجب جزء منها فلا يمكن مشاهدته لا للأصدقاء ولا لغير الأصدقاء. (13) (البلوشي)

**3.III - الخدمات المكتبية التي تتاح من خلال الفيسبوك:** يمكن التطرق إلى الخدمات التي يوفرها الفيسبوك للمكتبة فيما يلي:

- إعطاء صورة إيجابية من خلال نشر ألبوم صور لقاعات المكتبة أو صور تقديم الخدمات المختلفة لها.
- عرض صور لأغلفة الكتب التي وردت حديثاً للمكتبة أو الكتب الأكثر تداولاً أو الإعلان عن مجموعة من الكتب البعيدة عن أنظار المستفيدين بالمكتبة... الخ.
- وضع لقطات الفيديو الخاصة بها؛ والتي تشرح مثلاً طريقة استخدام المستفيد للنظام الآلي التي تستخدمه مكتبة أو شرح كيفية تقديم خدمة من خدمات المعلومات.
- عرض لقطات فيديو لبعض الندوات التي يتم عقدها بالمكتبة، وبذلك تمكن المستفيد من الحصول عليها سواء حضر أو لم يحضر تلك الندوة أو المحاضرة.
- إعداد مجموعات نقاش حول كل خدمة تقدمها المكتبة تتضمن شرح لها وطرق الحصول عليها واقتراحات حول تطويرها.
- إعداد مجموعة لكل فئة من فئات المستفيدين، كأن تقوم بإنشاء مجموعة خاصة بالأطفال تعرض من خلالها الخدمات والوسائل التي توفرها لهم أو أن تقوم بإعداد مجموعة خاصة بكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة... الخ.
- إعداد ما يشبه بنادي القراء؛ بحيث تخصص المكتبة مجموعة تتم من خلالها طرح عنوان وعاء ما بين الحين والآخر، ويتبادل القراء من خلالها الآراء والنقد حول ذلك الوعاء من خلال قراءتهم له. (14) (بن حاوية، 2016، ص.ص. 109-110)

- خدمة الرد على الاستفسارات.

- خدمة الإحاطة الجارية

- خدمة البث الانتقائي للمعلومات عن طريق طلبات مباشرة من المشتركين في المجموعة يتم توفيرها لهم بشكل مباشر، ولا تقوم أي مجموعة مكتبية بحضر الأعضاء من على الشبكة أو عمل مسح للمستفيدين ومعرفة سماتهم من خلال الصفحات الخاصة بهم على الفيسبوك ومحاولة الوصول إليهم وتقديم خدمات مباشرة، بل الاكتفاء بما يشترك من الأعضاء على المجموعة، ويطلب معلومات فيتم توفيرها له.
- خدمات نشر الأحداث مثل: الدورات التدريبية أو المناقشات أو المناسبات التي تعقدتها المكتبة وتغطيتها سواء بالصور أو بلفظات الفيديو، وتغطية الأنشطة المختلفة للمكتبة وأعضاءها.
- توفير حلقات نقاش بين المجموعات حيث يتم عرض موضوع ما ويتشارك جميع الأعضاء في إبداء الرأي حياله وإرسال مقالات وأبحاث تؤكد هذه الآراء العلمية وغيرها من موضوعات مماثلة.

-توفير بعض الروابط لكتب إلكترونية أو مقالات متاحة على شبكة الانترنت تخدم قطاع الباحثين من هذه المكتبة مع تغطية الأحداث التي تهم مشتركي المكتبة، وكذلك روابط لمجموعات أخرى لها الاهتمام نفسه سواء على الفايبيوك أو على شبكة الانترنت بصفة هامة.

-إتاحة خدمة الاستبيانات من على موقع المجموعة وهي خدمة تتيح لأعضاء المجموعة الاشتراك في ملء الاستبيان لباحث واردة من خلال موقع المكتبة. (15) (الحمزة، 2014، ص.325)

**4.III- استخدامات شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبات العمومية:** من أبرز الخدمات والأنشطة التي تتيحها هذه المكتبات من خلال شبكات التواصل الاجتماعي نجد ما يلي:

- خدمة إعلام المستفيدين
- خدمة عمل مجموعات الاهتمام المشترك
- خدمة تدريب المستفيدين على استخدام المكتبة
- خدمة الدورات التدريبية عن طريق موقع المكتبة
- خدمة الإحاطة الجارية
- خدمة البث الانتقائي للمعلومات
- خدمة إتاحة مصادر المعلومات الإلكترونية
- خدمات التحوار والنقاشات الفعالة
- خدمات أسأل أمين المكتبة
- خدمات ملء الاستبيانات من على مجموعة المكتبة المتاحة على الشبكة. (16) (الحمزة، 2017، ص.ص.308-309)
- بناء مجتمع المكتبة الافتراضي.
- إتاحة معلومات عامة للمستفيدين من خلال المناقشات والتعليقات على مجموعة المكتبة أو صفحاتها.
- تسويق خدمات ومجموعات المكتبة وتبادل الآراء حولها.
- مناقشة مصادر المعلومات الجديدة وإتاحة الفرصة للمستفيدين بتقديم اقتراحاتهم حولها.
- كتابة موضوعات، ملاحظات وإضافة تعليقات.
- إتاحة الروابط وإمكانية رفع الصور والفيديوهات.
- إتاحة كل التقنيات التي تمكن المستخدمين من المشاركة في صنع المحتوى. (17) (بن زكة، 2015، ص.165)

**IV- نبذة عن المكتبة العمومية لولاية خنشلة:** هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم: 15-14 المؤرخ في: 05 ماي 2013، وافتتحت المكتبة أبوابها للمستفيدين في أواخر سنة 2015؛ حيث تقع المكتبة بشارع الرئيس الراحل أحمد بن بلة خلف مقر أمن دائرة الحامة ولاية خنشلة.

**1.IV- مهامها:** تضطلع المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة القيام بالمهام التالية:

- وضع مختلف الأرصدة الوثائقية تحت تصرف المستعملين.
- وضع خدمات المكتبة تحت تصرف كل الشرائح الاجتماعية.
- تخصيص فضاء ملائم لاحتياجات الطفل لتشجيع إبداعه.
- توفير فضاء للدراسات والتحضير للإمتحانات.
- تسهيل تطور الكفاءات القاعدية لاستعمال الإعلام الآلي.
- توفير الوسائل التي تسمح للأشخاص المعاقين بالمطالعة العمومية.



-ترقية الأفاق المعرفية والثقافية وذلك من خلال بعض النشاطات الثقافية.

#### 2.IV- الموارد البشرية العاملة بالمكتبة العمومية لولاية خنشلة: يشتغل بالمكتبة حاليا :

- مدير المكتبة برتبة: متصرف رئيسي.
- رئيس مصلحة المستخدمين: برتبة متصرف.
- مسير مكتب المحاسبة برتبة: مساعد متصرف.
- أربعة عمال (04) في إطار إدماج حاملي الشهادات.
- عاملين (02) في إطار الإدماج الاجتماعي.
- عامل (01) في إطار الإدماج المهني.

**3.IV- خدمات المكتبة العمومية لولاية خنشلة:** تقدم المكتبة مجموعة من الخدمات التي يحتاجها المستفيدون وتشمل: الإعارة الداخلية، الخدمة المرجعية، خدمة الرد على استفسارات المستفيدين للتعرف على المكتبة والمراجع التي تفيدهم، المطالعة الداخلية، خدمة التصوير والاستنساخ وخدمة الانترنت نظرا لتوفر أجهزة الحواسيب والانترنت التي تساعدهم في انجاز بحوثهم من خلالها. (18) (معلومات مستقاة عن المقابلة مع المسؤول عن تسيير صفحة فيسبوك المكتبة العمومية خنشلة)

#### V - الطريقة والأدوات :

##### 1.V- حدود الدراسة الميدانية:

**1.1.V- الحدود الموضوعية:** وتشمل موضوع دراستنا: دور الفيسبوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فيسبوك المكتبة العمومية بخنشلة بهدف التعرف على أهم الخدمات التي تنتجها من أجل ربط المستفيدين بخدماتها بشكل متواصل قصد الإفادة من مصادرها المختلفة.

**2.1.V- الحدود المكانية:** تمثلت في مكان الدراسة الميدانية وهي المكتبة العمومية لولاية خنشلة.

**3.1.V- الحدود الزمنية:** وتمثلت في الفترة الزمنية التي استغرقتها دراستنا من يوم 2018/10/01 إلى غاية 2018/10/28 بهدف التعرف على خدمات المعلومات المتاحة بالمكتبة عن طريق صفحتها على الفيسبوك.

**4.1.V- الحدود البشرية:** وشملت كل من مدير المكتبة وكذلك المكلف بالإعلام بالمكتبة وهما الشخصان المسؤولان عن تسيير صفحة المكتبة على الفيسبوك ووضع التغييرات والتحديثات عليها بشكل دوري من أجل ربط المستفيدين بالمكتبة من أي مكان وفي أي زمان.

**2.V- أساليب وأدوات جمع البيانات:** لقد اعتمدنا في دراسة موضوعنا على أداتين هما:

**1.2.V- الملاحظة:** من خلال عضويتنا بصفحة المكتبة العمومية -خنشلة- على الفيسبوك وملاحظتنا لمختلف الخدمات والنشاطات التي تنتجها بهدف تقريب المستفيدين والتعريف بخدماتها في أوسع نطاق والتحديثات المختلفة التي تطرأ على نشاطاتها وتقوم بنشرها على صفحة الفيسبوك سواء بالصور وحتى بالفيديو.

**2.2.V- المقابلة المقننة:** مع كل من مدير المكتبة وكذا المكلف بخلية الإعلام بالمكتبة من أجل التعرف على مختلف الخدمات المتاحة على صفحتها على الفيسبوك والنشاطات التي من شأنها ربط المستفيد بشكل دائم ومتواصل بالمكتبة والدوافع الرئيسية التي جعلتها تنتج خدماتها عن طريق الفيسبوك، وقد قسمت المقابلة إلى ثلاث محاور أساسية كما يلي:

المحور الأول: معلومات عامة عن صفحة المكتبة العمومية خنشلة على الفيسبوك.

المحور الثاني: استخدام شبكات التواصل الاجتماعي في المكتبة العمومية لولاية خنشلة.

المحور الثالث: الفيسبوك واستخداماته في المكتبة العمومية لولاية خنشلة.

**3.V- عينة الدراسة:** أجريت مقابلة الدراسة مع مدير المكتبة وكذا الموظف المكلف بالإعلام وهما المسؤولان عن تسيير صفحة المكتبة العمومية خنشلة على الفاييسوك.

**1.3.V- منهج الدراسة:** لقد اعتمدنا في دراستنا لموضوع: دور الفاييسوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فاييسوك المكتبة العمومية بخنشلة على المنهج الوصفي القائم على التحليل من أجل تقديم وصف شامل للمكتبة وخدماتها التي تتيحها عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي بشكل عام و صفحتها على الفاييسوك بشكل خاص من أجل تقريب المستفيدين إليها نظرا لاتساع استخدام الفاييسوك من طرفهم بشكل كبير في شتى المجالات وتحليل بيانات المقابلة بغرض الوصول إلى مجموعة من النتائج لمعرفة دوافع المكتبة من إتاحة خدماتها على صفحة الفاييسوك.

## **VI- النتائج ومناقشتها :**

**1.VI - المحور الأول: معلومات عامة عن صفحة المكتبة العمومية خنشلة على الفاييسوك:** من خلال هذا المحور أردنا التعرف على:

- 1- اسم صفحة المكتبة : وهي المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية- خنشلة-
- 2- المسؤول عن الصفحة: موظف بالمكتبة مكلف بخلية الإعلام برتبة متصرف.
- 3- البريد الإلكتروني للمكتبة: [bplpkh@yahoo.fr](mailto:bplpkh@yahoo.fr)
- 4- تاريخ إنشاء أو تأسيس صفحة المكتبة على شبكة التواصل الاجتماعي: الذي كان في شهر ديسمبر 2015
- 5- تاريخ آخر تحديث لصفحة المكتبة: في 2018/10/28 لتنظيم المكتبة لرحلة إلى المعرض الدولي للكتاب بالجزائر العاصمة الطبعة 23 يوم الجمعة الموافق ل: 2018/11/02 والعودة يوم السبت الموافق ل: 2018/11/02.

## **2.VI - المحور الثاني: استخدام المكتبة العمومية خنشلة لشبكات التواصل الاجتماعي:**

من خلال هذا المحور والإجابات المتحصل عليها من المقابلة المقنتة مع المكلف بخلية الإعلام بالمكتبة توصلنا إلى ما يلي:

- 1- المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية تمتلك صفحة على شبكات التواصل الاجتماعي
- 2- هذه الصفحة هي على الفاييسوك Facebook
- 3- كما أن لها قناة خاصة على اليوتيوب You tube تعريفية لمختلف أنشطتها وخدماتها.
- 4- ومن الدوافع التي أدت إلى استخدام المكتبة لشبكات التواصل الاجتماعي نجد:
  - الدعاية للمكتبة وخدماتها.
  - إتاحة خدماتها في بيئة تواصلية جديدة.
  - تشكل شبكات التواصل الاجتماعي أسلوب جديد لتسويق خدمات المكتبة
  - التعريف بأنشطة المكتبة.
  - شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة للتغذية الراجعة Feedback من جانب المستفيدين.
  - جذب أكبر عدد من المستفيدين
  - خدمة أفراد المجتمع على أوسع نطاق
- 5- المسؤول عن إدارة وتسيير صفحات المكتبة على شبكات التواصل الاجتماعي هما كل من:
  - مدير المكتبة.
  - المكلف بخلية الإعلام بالمكتبة.

**3.VI- المحور الثالث: صفحة الفايسبوك Facebook واستخداماته في المكتبة العمومية لولاية خنشلة.** من خلال هذا المحور أردنا التعرف على إمكانيات الفايسبوك كشبكة للتواصل الاجتماعي في إتاحة خدمات المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية من خلال الإجابات المتحصل عليها من المسؤول عن الصفحة كما يلي:

- 1- عدم وجود سياسة خاصة لاستخدام صفحة المكتبة على الفايسبوك وبالتالي سهولة الانضمام والاستفادة من محتوياتها.
- 2- كما لا توجد شروط خاصة للانضمام إلى الصفحة تسهيلا منهم للاستفادة من منشوراتها المختلفة والاطلاع الدائم على خدمات المكتبة المتوفرة لجمهور المستفيدين.
- 3- يبلغ عدد المنتسبين إلى صفحة المكتبة على الفايسبوك حوالي: 5375 شخصا من كلا الجنسين وهذا دليل على اهتمامهم بما توفره المكتبة من مناشير على صفحة الفايسبوك.
- 4- كما تتنوع فئات ومستويات المنضمين لهذه الصفحة الخاصة بالمكتبة نظرا لما تنتجه لهم بشكل متواصل وإحاطتهم بكافة التطورات.

5- من أهم الدوافع إلى استخدام الفايسبوك في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة ما يلي:

- سهولة استخدام الفايسبوك وسط مختلف شرائح المجتمع.

- إقامة الندوات، المؤتمرات، ورشات العمل والدورات التدريبية.

- الإجابة عن استفسارات (التخصص، المهنة).

- تطوير خدمات المعلومات في المكتبة.

- التسويق لخدمات المكتبة.

- الإعلام عن خدمات ونشاطات المكتبة.

- تقريب المستفيدين إلى المكتبة.

6- تقدم المكتبة العمومية خنشلة على حائط صفحتها على الفايسبوك ما يلي:

- موقعها الجغرافي

- رابط موقعها الإلكتروني

- رابط اتصل بنا: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني.

- أوقات عمل المكتبة.

- أخبار المكتبة إعلانات عن أنشطة المكتبة.

7- تقدم المكتبة الرئيسية العمومية خنشلة خدماتها عن طريق صفحتها على الفايسبوك وتشمل الخدمات التي تنتجها ما يلي:

- التعريف بمصادر المكتبة الحديثة الرد على استفسارات المستفيدين

- خدمات الإحاطة الجارية بكل جديد في المكتبة

- خدمات البث الانتقائي للمعلومات.

- صور وفيديو لمختلف النشاطات التي تقيمها في مختلف المناسبات.

- مقالات منشورة في مجلات وطنية مختلفة لأهم التظاهرات الثقافية بالمكتبة.

- إعلانات خاصة بالأنشطة والخدمات التي تنتجها.

8- يوجد تفاعل بين المستفيدين وما تنتجه لهم المكتبة من خدمات على صفحة الفايسبوك

ويبرز هذا التفاعل على مستوى:

- شكر المكتبة على ما تنتجه من خدمات للمستفيدين.

- الزيارات المتكررة للمكتبة من طرف المستفيدين
  - محاولة استكشاف خدماتها أو ما تحويه من مصادر معلومات.
  - كثرة الأسئلة والاستفسارات والتعليقات على الصفحة.
  - وضع اقتراحات تفيد المكتبة.
- 9- يتم تحديث صفحة المكتبة على الفايبيوك بشكل دوري.

وذلك من أجل:

- ضمان حصول المستفيدين على كل ما هو جديد بالمكتبة
- مساعدة المكتبة للحصول على التغذية المرجعية من المستفيدين.

#### 4.VI- النتائج العامة للدراسة : مما تقدم يمكن أن نستنتج ما يلي:

- تمتلك المكتبة العمومية لولاية خنشلة صفحة على شبكات التواصل الاجتماعي؛ وهي على الفايبيوك Face book تحمل اسم: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة، وقد أنشئت في ديسمبر 2015 تزامنا مع افتتاح المكتبة أبوابها للمستفيدين.

- تسير هذه الصفحة من طرف مدير المكتبة وكذا المكلف بخلية الإعلام بالمكتبة
  - من الدوافع التي أدت على استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بوجه عام، والفايبيوك بوجه خاص في المكتبة ما يلي:
    - مجانيته سهولة استخدامه وسط مختلف شرائح المجتمع.
    - وسيلة دعاية وإعلام للمكتبة وخدماتها.
    - يمكن من خلالها إتاحة خدماتها في بيئة تواصلية جديدة.
    - التعريف بأنشطة المكتبة.
    - وسيلة للتغذية الراجعة من جانب المستفيدين.
    - جذب أكبر عدد من المستفيدين وتقريبهم للمكتبة.
    - خدمة أفراد المجتمع على أوسع نطاق.
    - تطوير خدمات المعلومات بالمكتبة.
  - ارتفاع أعداد المنضمين لصفحة المكتبة على الفايبيوك إلى: 5375 شخصا، وذلك نظرا لعدم وجود شروط أو حتى سياسة خاصة للانضمام والاستخدام بالصفحة من كلا الجنسين على حد سواء على اختلاف فئاتهم ومستوياتهم.
  - تسعى المكتبة وعبر صفحتها على الفايبيوك إلى إتاحة الخدمات التالية:
    - التعريف بمصادر المكتبة الحديثة
    - الرد على استفسارات المستفيدين
    - الإحاطة الجارية والبيث الانتقائي للمعلومات
- وهذا من أجل ربط المكتبة بالمستفيدين وبالتالي هناك تفاعل وتجاوب كبير على ما تنتجه لهم من خدمات على الصفحة ويبرز ذلك من خلال تقديم الشكر، وكثرة الزيارات للمكتبة وصفحها على الفايبيوك على حد سواء، الاشتراك فيها والاستفادة من خدماتها التي تنتجها، والتعليقات والاستفسارات عن كل ما يستجد في هذه الصفحة على الفايبيوك.
- يتم تحديث صفحة المكتبة على الفايبيوك بشكل دوري من أجل إعلام المستفيدين وإحاطتهم بكل التطورات الحاصلة في المكتبة ومرافقها وخدماتها التي تنتجها لجمهور المستفيدين.

**5.VI - النتائج على ضوء الفرضيات:**

- تسعى المكتبة العمومية خنثلة لمواكبة التطورات التكنولوجية من خلال إتاحة خدماتها على صفحة الفايسبوك على اعتبار أنها من أدوات تكنولوجيا الجيل الثاني للويب ومن التطورات التكنولوجية التي حاولت المكتبة تبنيها من أجل إتاحة خدماتها لجمهور واسع من المستفيدين وإحاطتهم بكل ما هو جديد من مصادر معلومات في مختلف المجالات وبث صور وفيديوهات لمختلف النشاطات التي تقيمها في كل المناسبات وهي فرضية محققة.
- نظرا لسهولة وبساطة استخدام الفايسبوك وسط مختلف شرائح المجتمع ومجانيته، فقد اعتمدت المكتبة العمومية خنثلة صفحتها على الفايسبوك من أجل تقريب المستفيدين منها للنهل من خدماتها وإشباع حاجاتهم من المعلومات التي تتوفر عليها المكتبة، وهي فرضية محققة.

**VII. الخلاصة :**

مما سبق وتقدم يمكن القول أن المكتبة العمومية لولاية خنثلة تسعى بكل ما تتوفر عليه من إمكانيات وموارد مالية، مادية وبشرية لمجارات التطورات التكنولوجية المختلفة من أجل إتاحة خدماتها للمستفيدين والتنوع فيها بهدف تقريبهم إليها وربطهم بشكل دائم بمحيط المكتبة الثقافي والعلمي من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي بنحو يعرف بها وخدماتها وسط كل شرائح المجتمع هذا من جهة، ومن جهة أخرى سهولة ومجانية استخدامها من طرفهم؛ لذا فقد اختارت الفايسبوك كصفحة تعريفية بكل ما تتيحه من نشاطات وتظاهرات علمية وثقافية سواء عن طريق الصور وحتى الفيديو، من أجل إعطاء صورة كاملة بمجمل محتوياتها من موارد مختلفة تعمل مجتمعة على تحقيق رغبات مستفيديها وإشباع حاجاتهم من المعلومات؛ التي تتوفر عليها منذ إنشاء الصفحة إلى غاية يومنا هذا قناعة منها بضرورة الاجتهاد لإتاحة خدمات المعلومات بشكل يضمن الديمومة والمواصلة نحو الرقي بالمطالعة العمومية وسط كافة شرائح المجتمع.

**- الإحالات والمراجع :**

1. غالب عوض النوايسة (2000)، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ص.143.
2. يمينة بن حاوية (2016)، التحولات الجديدة في الخدمات المكتبية بتطبيقات الويب 2.0. مجلة التنظيم والعمل. 5(4)، على الخط: <http://www.asjp.cerist.dz/en/article/11461>. (تاريخ الزيارة: 2018/08/31).
3. تامر محمد عبد الحكيم أبو الخير، تطبيقات الويب 2.0 ومصداقية المعلومات: نظرة شرعية. على الخط: <http://www.acronlinr.com/printarticle.aspx?id=21883>، (تاريخ الزيارة: 2017/11/23).
4. فضيل جميل كليب، لمى فاخر عبد الرزاق، مدى الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني، أعمال المؤتمر الرابع والعشرين للإتحاد العربي للمكتبات والمعلومات، على الخط: <http://www.researchgate.net/publication/281105189>، (تاريخ الزيارة: 2018/08/30).
5. المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، على الخط: <http://www.bibp.tissemst.dz>. (تاريخ الزيارة: 2017/11/22)
6. سامية عواج، تيري سامية (2016)، دور مواقع التواصل الاجتماعي في دعم التعليم عن بعد لدى الطلبة الجامعيين، أعمال المؤتمر الدولي الحادي عشر: التعلم في عصر التكنولوجيا الرقمية طرابلس من 22-24 أبريل 2016، على الخط: <http://jilrc.com/wpcontent/uploads/2016/05/%D9%85%D8%B1%D9%83%D8%B2%D8%B2%D8%AC%D9%8A%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%A8%AD%D8%AB%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D9%85%D9%8A%D8%B9%D9%85%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%AA%D9%85%D8%B1%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%8A-11.pdf>، (تاريخ الزيارة: 2018/08/13).

7. محمود عبد الستار خليفة (2010)، فهارس المكتبات في بيئة الويب 2.0، Journal cybrarian، (22)، على الخط: <https://www.researchgate.net/publication/309809437>، (تاريخ الزيارة: 2018/08/10).

8. هنادي حسن البلوشي، خدمات المكتبات الجامعية السعودية المقدمة عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي: الفايبيوك Face book، على الخط:

<http://www.google.dz/search?=%8%AA%D9%82%D8%AF%D9%8A%D9%85+%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D8%A7%D8%AA%D9%85%D9%86%D8%AE%D9%84%D8%A7%D9%884%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%AA+%D8%A7%D9%88%D9%8A%D8MA8%20&rlz=1C1CHBOfrDZ796DZ796&ei=E50JWGuA5D44KwXWRLD4BA&Start=40&Sa=N&biw=1242&bih=557>

(تاريخ الزيارة: 2018/08/10).

9. سامح زينهم عبد الجواد (2018)، وسائل التواصل الاجتماعي والجيل الثاني للمكتبات: النظريات والتطبيقات، ج.1، جمهورية مصر العربية: مركز العيسى للخدمات التعليمية، ص.ص 113-115.

10. البلوشي، هنادي حسن. مرجع سابق.

11. هشام أحمد عبد الكريم سكيك (2014)، دور شبكات التواصل الاجتماعي في توعية الشباب الفلسطيني بالقضايا

الوطنية. ماجستير: الصحافة والإعلام: كلية الآداب الجامعة الإسلامية غزة، ص.69. على الخط:

<http://Library.iugazaedu.ps/thesis/114646.pdf>

(تاريخ الزيارة: 2018/10/06).

12. عبد القادر شريف درقاوي (2015)، الفايبيوك في الوطن العربي: دراسة علمية لظاهرة المنظمات الافتراضية. مجلة

جيل الدراسات السياسية والعلاقات الدولية، (1)، ص. 90، على الخط :

[http://jilrc.magazines.com/wp\\_content/uploads/2014/01/%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%A9%D8%AC%D9%8A%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%B8%B3%D8%A7%D8%AA%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%84%D9%8A%D8%A9\\_%D8%A7%D9%84%D8%B9%AF%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%88%D9%88%D9%84%pdf](http://jilrc.magazines.com/wp_content/uploads/2014/01/%D9%85%D8%AC%D9%84%D8%A9%D8%AC%D9%8A%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%AF%D8%B1%D8%A7%B8%B3%D8%A7%D8%AA%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%8A%D8%A7%D8%B3%D9%8A%D8%A9%88%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%88%D9%84%D9%84%D9%8A%D8%A9_%D8%A7%D9%84%D8%B9%AF%D8%AF%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%88%D9%88%D9%84%pdf)

، (تاريخ الزيارة: 2018/10/06).

13. البلوشي، هنادي حسن. مرجع سابق.

14. يمينة بن حاوية (2016)، التحولات الجديدة من الخدمات المكتبية بتطبيقات الويب 2.0، مرجع سابق، ص.ص 109-110.

15. منير الحمزة (2014)، صناعة المعلومات الالكترونية في الجزائر: الواقع والآفاق: دراسة مسحية على المكتبات الجامعية الجزائرية، دكتوراه علوم: علم المكتبات والتوثيق، جامعة الجزائر 2-، ص.325.

16. منير الحمزة (2017)، صناعة المعلومات الإلكترونية في المؤسسات الوثائقية: الأسس النظرية والممارسات العملية، قسنطينة: سوهام للنشر والتوزيع، ص.ص. 308-309.

17. وسام بن زكة (2015)، اختصاصي المعلومات في ظل الويب 2.0: الجاهزية وإمكانية التطبيق دراسة ميدانية بمكتبات جامعتي جيجل وبجاية، دكتوراه: علم المكتبات والتوثيق تخصص تقنيات المعلومات في الأنظمة الوثائقية، معهد علم المكتبات والتوثيق جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، ص.165.

18. معلومات مستقاة من مقابلة مع مدير المكتبة وكذا الموظف المسؤول عن تسيير صفحة الفايبيوك الخاصة بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية خنشلة بتاريخ: 2018/10/20

**كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :**

ط.د رانيا بوعفان ، أ.د. عبد المالك بن السبتي، (2021)، دور الفايبيوك في تقديم خدمات المعلومات عن المكتبات: دراسة ميدانية لصفحة فايبيوك المكتبة العمومية بخنشلة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13 (01) /2021، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 59-74.

- ملاحق :

الشكل(1): يمثل واجهة صفحة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة على الفايبيوك



## المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية - خنشلة -

المصدر: صفحة فيسبوك المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة.

الشكل(2): منشورات وإصدارات المكتبة المتاحة على صفحتها في الفايبيوك



المصدر: صفحة فيسبوك المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة.

الشكل(3): صورة لآخر تحديث على صفحة المكتبة على الفايبيوك ليوم 2018/10/28 لتنظيم المكتبة لرحلة إلى المعرض الدولي للكتاب بالجزائر العاصمة الطبعة 23



المصدر: صفحة فيسبوك المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة.

الشكل(4): تفاعل المنتسبين إلى صفحة المكتبة على الفاييسوك من خلال التعليقات على منشورات المكتبة على صفحة الفاييسوك.



المصدر: صفحة فاييسوك المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية خنشلة.