

شبكة التواصل الاجتماعي وتأثيرها على جودة الخدمات المكتبية الجامعية:

دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عنابة

د. بن يحيى نادية أ.مسييف عائشة

جامعة قسنطينة

المستخلص:

إن للوسائل التكنولوجية الرقمية ووسائل الاتصال الاجتماعي ارتباط وثيق الصلة زادت مكانته في الآونة الأخيرة، ما أدى إلى المزيد من التداخل ما بين التقنيات الرقمية للإعلام والاتصال وتكنولوجيا التواصل الاجتماعي، إلى درجة التشارك العميق في المهام والخدمات لكلا النوعين، خاصة تلك الخدمات المكتبية الموجهة لجمهور المستفيدين.

وقد أدى استخدام التقنيات الرقمية التي بدأت مع استخدام الحاسب الآلي وتوظيفه في الخدمات المكتبية، وازدادت فعالية هذه الأخيرة باستخدام شبكة الانترنت، إلى المزيد من التغيرات الجذرية في مجال العمل المكتبي داخل المكتبة الجامعية. حيث أحدثت هذه التقنيات نقلة نوعية في كم وجودة الخدمات والأنشطة المكتبية، بالإضافة إلى تأثيرها على مجتمع المستفيدين الذي بات هو الآخر يتقرب ويتابع إلا الأحداث والأجود من تلك الخدمات. وتسعى هذه الدراسة لتبيان الأثر التي تركته الانترنت خاصة شبكة التواصل الاجتماعي على الأداء المكتبي داخل المكتبة الجامعية بجامعة باجي مختار عنابة. وبشكل خاص خدمات المستفيدين مع التركيز على التحولات والعلاقة بين كل من الانترنت، المكتبة، الخدمة المكتبية .

الكلمات المفتاحية:

شبكة التواصل الاجتماعي - المكتبة الجامعية - الخدمات المكتبية - التأثير - دراسة ميدانية

« Le Réseau social et son impact sur la qualité des services de la bibliothèque universitaire : cas de l'Université Badji Mokhtar- Annaba »

Les technologies numériques et les réseaux sociaux ont un lien étroit, ceci a permis plus d'interférences entre les technologies de l'information et la communication et celles des réseaux sociaux au point de partager les missions et services des deux types de technologies notamment en matière de services offerts aux usagers.

L'usage des technologies numériques dans les bibliothèques a entraîné des changements radicaux dans la fonction documentaire de la bibliothèque universitaire, ceci a conduit un changement de paradigme dans la quantité et la qualité des services et activités en plus de son effet sur les besoins des usagers, ces derniers deviennent de plus en plus exigeants en demandant des services nouveaux et de haute qualité. L'objectif de la présente étude est de démontrer l'impact d'Internet en particulier les réseaux sociaux sur la fonction bibliothéconomique de la bibliothèque de l'Université Badji Mokhtar- Annaba notamment les services des usagers , les changements ainsi que la relation entre l'Internet, la bibliothèque universitaire et les services des usagers

Mots Clés : Réseau social – Bibliothèque universitaire – Services des usagers – Relation – Impact – Etude pratique - Université Badji Mokhtar- Annaba

الجانِب المنهجي:

أهداف الدراسة وإشكالياتها:

تحاول هذه الدراسة أن تبحث عن نتيجة التأثير الذي تركته شبكة الإنترنت (شبكة التواصل الاجتماعي) على خدمات المكتبة الجامعية بجامعة باجي مختار عنابة، مع البحث في العلاقة بين كل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتكنولوجيا

التواصل الاجتماعي، وتحديد دور الإنترنت في الأداء المكتبي داخل وسائل الاتصال الاجتماعي، كما تهدف إلى البحث في التأثيرات التي أحدثتها الإنترنت على الخدمات المكتبية المتطورة خاصة تلك الموجهة لجمهور المستفيدين وطبيعة تفاعلهم مع تلك الخدمات.

ومن منطلق هذه الأهداف تستمد هذه الدراسة إشكالياتها التي تتمثل فيما إذا كانت لتكنولوجيا التواصل الاجتماعي علاقة وأثر على الخدمات المكتبية، خاصة خدمات المستفيدين، كون هذا الأخير الأساس الذي تقوم عليه أنشطة المكتبة وخدماتها، إذ تنطلق هذه الدراسة من سؤال رئيس هو: ما علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال ممثلة في شبكة التواصل الاجتماعي (الإنترنت) بالأداء المكتبي؟ وما أثر ذلك عليها؟ وما مدى استخدامها من طرف مكتبات جامعة باجي مختار - عناية ونتيجة ذلك على جودة الخدمات المكتبية؟

تساؤلات الدراسة :

وللإجابة عن الإشكال الرئيسي لهذه الدراسة، نحاول استشراف الإجابة عن مجموعة التساؤلات التالية:

- ما مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي؟
- كيف تساهم شبكات التواصل الاجتماعي في جودة الخدمات المكتبية الجامعية؟
- ما مفهوم الخدمات المكتبية وخدمات المستفيدين وما علاقتهما بشبكات التواصل الاجتماعي؟
- ماهي أبرز مظاهر التأثير في استخدام شبكات التواصل الاجتماعي (الإنترنت) في العمليات المكتبية، ومردود ذلك على الخدمة المكتبية؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في جانب رئيسي يتمثل في الوقوف على واقع الخدمات المكتبية لجامعة باجي مختار عناية ، باعتبارها الوساطة التي تربط المستفيد بالمكتبة، والتعرف على مدى تأثير شبكة التواصل الاجتماعي على مردود الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيد والجوانب الإيجابية لذلك لتدعيمها، وكذا التغيرات الطارئة على تلك الخدمات، وحق المستفيد في الحصول على أرقى الخدمات لخدمة إحتياجاته المعلوماتية، وذلك من خلال الدراسة الميدانية، والخروج بنتائج توضح واقعها بهدف رفع جودة الخدمات المكتبية الجامعية والإفادة من تكنولوجيا التواصل الاجتماعي وبالتالي تشجيع التشارك والتداخل للتكنولوجيا الرقمية وتكنولوجيا المعلومات على الأعمال المكتبية.

منهجية الدراسة:

يعرض هذا البحث واقع وطبيعة العلاقة القائمة بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتكنولوجيا التواصل الاجتماعي في الأداء المكتبي لمكتبة جامعة باجي مختار عناية ، بهدف الوقوف على أبرز التغيرات والتأثيرات التي تمس الخدمات المكتبية الموجهة للمستفيدين. ولغرض تحقيق أهداف الدراسة آنفة الذكر والإجابة عن الأسئلة المطروحة، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، باعتباره المنهج الأنسب لدراسة مثل هذه الظاهرة، والخروج بنتائج علمية تساهم في تلمس تأثيرات وعلاقة شبكات التواصل الاجتماعي بالخدمات المكتبية الجامعية ومردود ذلك على خدمات المستفيدين.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تتناول تطبيقات الإنترنت (ويب 0.2) وما يتعلق بها من امكانات متطورة متمثلة في الشبكات الاجتماعية المتنوعة، خاصة تلك المستخدمة في مجال المكتبات والمعلومات، والتي تتناول الخدمة المكتبية بشكل خاص حاولنا التركيز على أهم هذه الدراسات المتمثلة في :

1- دراسة أمينة عادل، سليمان¹ هبة محمد خليفة. تحت عنوان: الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الإحصائي والمكتبة: دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيسبوك. بحث مقدم في إطار المؤتمر الثالث عشر لإحصائي المكتبات والمعلومات في مصر 5-7-2009. حيث تناولت الدراسة شبكة التواصل الاجتماعي الفيسبوك ومواقع المكتبات عليها، وتطرق إلى تعريف الويب 0.1 وعلاقته بالفيسبوك، وماهية الشبكات الاجتماعية بشكل عام، مع التركيز على تفاصيل اشتراك المكتبيين وأنشطتهم المختلفة من خلال هذه الشبكة وأهميتها وفوائدها للمجتمع المستفيد منها من مكتبات ومكتبيين.

2- دراسة أماني مجاهد² استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. 2010. ركزت هذه الدراسة على بعض الشبكات الاجتماعية الأكثر انتشاراً والأكثر عدداً ومعرفة إمكاناتها، والعمل على حصر المكتبات التي تتيح خدماتها من خلال شبكات التواصل الاجتماعي لقياس نوعيتها ومدى تواصل هذه المكتبات مع هذه الشبكات وخرجت الدراسة بضرورة إلمام المكتبيين بجميع التطورات التكنولوجية على شبكة الانترنت وضرورة استغلال الشبكات بإمكاناتها المختلفة في تقديم خدمات مكتبية حديثة ومتطورة للرفع من مستويات الأداء والتطوير المهني للعاملين بالمكتبات.

3- دراسة فضل جميل كليب³ مدى الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي الإلكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات 2013. حيث ركزت هذه الدراسة على التعرف على وجهات نظر المكتبيين العرب في مدى استخدامهم لشبكات التواصل الاجتماعي وروابطها المتوفرة عبر الشبكات، وأكثر المواقع استخداماً من قبلهم. مع معرفة الدوافع من وراء ذلك الاستخدام من خلال استجواب عينة تكونت من 102 مكتبي من أعضاء جمعية المكتبات العربية التي لها مواقع على شبكة الانترنت. وخرجت الدراسة بأن نسبة 80% من العينة المبحوثة تستخدم المواقع الاجتماعية على اختلافها من فيسبوك، تويتر، ويوتيوب، وأوصت الدراسة بضرورة قيام جمعيات المكتبات في الوطن العربي والاتحاد العربي لجمعية المكتبات العربية بزيادة توعية المكتبيين العرب بمواقع التواصل الاجتماعي وروابطها المتخصصة في المكتبات والمعلومات، مع توظيفها في مختلف الأنشطة والمجالات الإدارية منها والبحثية، والمجال المهني.

4- Social Networking services Library technology report .vol.43.issue 5. P.45-51. available at : <http://serch.ebscohost.co.uk/login.aspx?direct=true&db=a9h&an=26824917&site=ehost-live>. 2007. sep/oct. 7. ركزت هذه الدراسة على مختلف الشبكات الاجتماعية وإمكاناتها المختلفة من محادثات فورية، وخدمة البريد الإلكتروني، وخدمة التدوين. وإتاحة ملفات صوتية وملفات الفيديو، وجاءت هذه الدراسة للمقارنة بين موقع الفيسبوك، ومايسيس، كونهما أكبر الشبكات الاجتماعية المستهدفة بكثرة من طرف المستفيدين، مع شرح وتوضيح لمميزات هاتين الشبكتين والإفادة منها على مستوى تقديم الخدمات المكتبية .

الجانب النظري:

تمهيد:

يعتبر مفهوم شبكات التواصل الاجتماعي من أهم المفاهيم المرتبطة بالانترنت والمجتمع الافتراضي التي ذاع صيتها في السنوات الأخيرة. وهذا ما نلاحظه من خلال تزايد عدد مستخدميها بشكل كبير يوماً بعد يوم منذ ظهورها الأول عبر الشبكة وذلك بهدف الاستفادة من خدماتها. غير أن الحقيقة التي تستوقفنا أمام هذه الظاهرة هو التطور السريع لمواقع

التواصل الاجتماعي على نحوٍ لم تستطع الدراسات العلمية أن تواكبه وهذا ما نلمسه من خلال الاختلاف الواضح في وضع المحددات المفاهيمية الأساسية لموضوع شبكات التواصل الاجتماعي.

1- شبكات التواصل الاجتماعي والمفاهيم المرتبطة:

• تُعرف موسوعة ويكيبيديا البريطانية التواصل الاجتماعي بأنه " استخدام شبكة الإنترنت وتكنولوجيا الهواتف المحمولة لتحويل عملية الاتصال إلى حوار تفاعلي.5 .

• . ويعرفها Richter & Koch بأنها التطبيقات والمنابر ووسائل الإعلام عبر شبكة الإنترنت التي تهدف إلى تسهيل التفاعل والتعاون وتبادل المعلومات". ويشير آخرون إلى عملية التواصل الاجتماعي بأنها تلك العملية التي تتألف من أدوات التواصل الاجتماعي عبر شبكة الانترنت، والمحتوى المنشور والمتبادل عبر تلك القنوات بين الجهات المختلفة (أفراد / أفراد) أو (أفراد / منظمات)، أو (منظمات / منظمات).6 .

• كما تعرف شبكات التواصل الاجتماعي على أنها " مواقع الكترونية تتيح للأشخاص خلق صفحات خاصة بهم يقدمون فيها لمحة عن شخصيتهم أمام جمهور عريض أو محدد وفقاً لنظام معين يوضح قائمة مجموعة المستخدمين الذين يتشاركون معهم في الاتصال مع إمكانية الاطلاع على صفحاتهم الخاصة أيضاً والمعلومات المتاحة، علماً أن طبيعة وتسمية هذه الروابط تختلف وتتنوع من موقع إلى آخر "7

1-2- ومن خلال النقاط السابقة يمكننا تقديم التعريف الإجرائي التالي:

" مواقع الشبكات الاجتماعية هي مجموعة من المواقع التي تتيح للأفراد التواصل في مجتمع افتراضي يُعرفون فيه بأنفسهم ويتبادلون فيه الاهتمام، يقوم الأفراد من خلال هذه المواقع بنشر عدد من المواضيع والصور والفيديوهات وغيرها من النشاطات التي يستقبلون تعليقات عليها من طرف المستخدمين الذين ينتمون لهذه الشبكات ويملكون روابط مشتركة وتتيح هذه المواقع العديد من الخدمات التي تختلف من موقع إلى آخر نوجزها في التالي: الملفات الشخصية أو صفحات الويب_ الأصدقاء أو العلاقات_ إرسال الرسائل_ ألبومات الصور_ المجموعات_ الصفحات_ الخدمات .

2- مميزات الشبكات الاجتماعية:

- تتيح هذه الشبكات إمكانية لمستخدميها بإرفاق الملفات والكتابة حول مواضيع محددة ومعينة، تهم المشتركين الآخرين في نفس الصفحة وتخدم مصالحهم المشتركة.

- تتوفر في كل المواقع الاجتماعية إمكانية التعليق على المواضيع المطروحة فيها، وهذا ما يدفع زائري تلك الشبكات للمشاركة بعد التعريف بأنفسهم وكتابة شيء عنهم كالمهنة والاختصاص والاهتمام .

- كما توجد مواقع اجتماعية متخصصة بمجالات محددة مثل منتديات إعلامية أو ثقافية أو تربوية وغيرها تهم مجموعة محددة من الناس، كما توجد مواقع اجتماعية خاصة بالتجارة والتسوق، وهي أيضاً شريحة معينة من الناس يرتادونها ويتفاعلون معها .

- فالمواقع الاجتماعية تساعد متصفحها على إنشاء صداقات جديدة وتكوين علاقات في مجالات عديدة، بتبادل الأخبار والمعلومات وتطور الأحداث الطبيعية والسياسية والاجتماعية.

- ان هذه المواقع نتاج للثورة التكنولوجية وضعت أساساً للخدمة ومستخدميها ولا يمكن أن تقود جماعة أو أفراداً دون رغبتهم أو إرادتهم إلى عوالم أخرى، تؤثر سلباً على الواقع الاجتماعي لهؤلاء الناس، فهي كأداة صالحة للاستخدام يقرر مستخدمها الفعل الذي ستؤدي، فإما أن يكون فعالاً حسناً يستفيد منه الفاعل ومن حوله، أو فعالاً سيئاً يضر بالفاعل وبمن

حوله، وهذا ما ينطبق بالفعل على شبكات التواصل الاجتماعي وسر انتشارها يكمن في حيوية وفاعلية مستخدميها و الهدف من استخدامها.

- يحسب لشبكات التواصل الاجتماعي أنها تتعامل مع المعلومة والخبر والحدث لحظة وقوعها، ويمكن تبادل هذه المعلومات بين الأصدقاء معززة بالصور ومقاطع الفيديو، والتعليق والرد على بعضها، وهذا ما لم تتمكن منه وسائل الإعلام الحديثة.

- لم يقتصر استخدام شبكات التواصل الاجتماعي على الأفراد أو المؤسسات بأشكالها المختلفة فقط ، ولا استخدامها من قبل بعض المسؤولين والسياسيين في دول عديدة في العالم فحسب، وإنما أصبحت الكثير من الجامعات والمعاهد العلمية، ومؤسسات المعلومات في العالم أجمع تتواصل مع طلابها، ومستفيديها عبر الشبكات الاجتماعية والمواقع الإلكترونية، ونتيجة لإقبال الناس على التسوق الإلكتروني فقد ازدادت نسبة الإعلانات على المواقع الإلكترونية مما حقق بالتالي ارتفاعاً خيالياً في أرباحها.⁸

3- نشأة الشبكات الاجتماعية وتطورها:

عند الحديث عن نشأة وتطور الشبكات الاجتماعية تجدر الإشارة إلى مرحلتين أساسيتين ، الأولى هي مرحلة الجيل الأول للويب web 1.0 و المرحلة الثانية هي الجيل الثاني للانترنت web 2.0 غير أن أكثر مواقع الشبكات الاجتماعية جماهيرية ظهرت خلال المرحلة الثانية.

3-1- المرحلة الأولى

يشير web 1.0 إلى شبكة المعلومات الموجهة الأولى التي وفرها عدد قليل من الناس لعدد كبير جدا من المستخدمين تتكون أساسا من صفحات ويب ثابتة وتتيح مجال صغير للتفاعل .ويمكن وصف هذه المرحلة بالمرحلة التأسيسية للشبكات الاجتماعية وهي المرحلة التي ظهرت مع الجيل الأول للويب 1.0 ومن أبرز الشبكات التي تكونت في هذه المرحلة شبكة موقع -سيكس دغريز Six degrees- وقد أحقق هذا الموقع عام 2000 ، ومن المواقع التأسيسية للشبكات الاجتماعية أيضا موقع " كلاس مائت "الذي ظهر في منتصف التسعينيات، وكان الغرض منه الربط بين زملاء الدراسة. حيث شهدت هذه المرحلة أيضا إنشاء مواقع شهيرة أخرى ، مثل موقع " لايف جورنال ""وموقع " كايوورلد "الذي أنشئ في كوريا سنة 1999 ، وكان أبرز ما ركزت عليه مواقع الشبكات الاجتماعية في بدايتها خدمة الرسائل القصيرة والخاصة بالأصدقاء . وعلى الرغم من أنها وفرت بعض خدمات الشبكات الاجتماعية الحالية ، إلا أنها لم تأت بأرباح لدى مؤسسيها ولم يكتب لكثير منها البقاء.⁹

3-2- المرحلة الثانية

يشير الويب 2.0 إلى مجموعة من التطبيقات على الويب (مدونات ، مواقع المشاركة ، الوسائط المتعددة وغيرها ..) إهتمت بتطوير التجمعات الافتراضية مركزة على درجة كبيرة من التفاعل والاندماج والتعاون .ولقد ارتبطت هذه المرحلة بشكل أساسي بتطور خدمات شبكة الانترنت وتعتبر مرحلة اكتمال الشبكات الاجتماعية .ويمكن أن نؤرخ لهذه المرحلة بانطلاقة موقع - ماي سبايس -وهو الموقع الأمريكي المشهور، ثم موقع الفايس بوك .وتشهد المرحلة الثانية من تطور الشبكات الاجتماعية على الإقبال المتزايد من قبل المستخدمين لمواقع الشبكات الاجتماعية ويتناسب ذلك الإقبال المتزايد مع تزايد مستخدمي الانترنت في العالم.¹⁰

4- تطبيقات وتصنيف شبكات التواصل الاجتماعي عبر الانترنت:

يعتقد الكثير من المتابعين الآن لقضية التواصل الاجتماعي أنها تتناول فقط المواقع الشهيرة مثل فيسبوك وتويتر ويوتيوب، إلا أن هذه الثلاثة تقع في نطاق فرع واحد من ثلاث فروع لتطبيقات التواصل الاجتماعي، والتي تقع جميعها ضمن تطبيقات ويب 2.0 web ، وتصنف تطبيقات التواصل الاجتماعي إلى: 11

4-1- مواقع التواصل الاجتماعي Social Media Sites :

وتُصنف مواقع التواصل الاجتماعي من حيث (الإتاحة الجماهيرية) إلى قسمين رئيسيين، القسم الأول: هي مواقع تضم أفراد أو مجموعات من الأفراد تربطهم إطارات مهنية أو إجتماعية محددة، وتعتبر هذه المواقع مغلقة ولا يسمح بالدخول إليها من عامة الناس، القسم الثاني: هي مواقع التواصل الاجتماعي المفتوحة للجميع ويحق لمن لديه حساب على الإنترنت ، الانضمام إليها واختيار أصدقائه، ومن هذه المواقع شبكة الفايسبوك . ويصنفها البعض من حيث شكل التدوين والتي تصنف طبقاً لوسيلة المشاركة والتفاعل ومنها: المدونات الالكترونية ، المدونات الاجتماعية، المدونات المحدودة التي تسمح بتبادل رسائل قصيرة محدودة الأحرف ، الموسوعات ، المدونات الصوتية ، ومنها مواقع تبادل الصور مثل فليكر التي تسمح بتبادل وتخزين الصور ، ومنها مواقع تبادل ملفات الفيديو ومن أهمها اليوتيوب التي تسمح بإرفاق وتبادل الفيديو ومنها الشبكات والتي تصدرها الفايسبوك فهي أقواها وأعظمها انتشاراً حيث تسمح بتبادل المعلومات وإضافة أصدقاء وتبعضهم وتستخدم في سبيل ذلك الأنماط السابقة حيث يمكن من خلالها تبادل النصوص والمرفقات والصور والفيديو.

4-2- الأدوات التعاونية لتخطيط الرحلة Collaborative Trip Planning Tools

وهي تقنيات تسمح بمشاركة العملاء في صنع القرارات المتعلقة بالرحلة، حيث تتيح للعميل المشاركة في تصميم وتنسيق وجدولة برنامج الرحلة، ويوجد العديد من المواقع التي تتيح تلك الخدمة، والتي من أشهرها من حيث عدد المسجلين والإنتشار ما يلي: ما يعرف بمخطط رحلات ياهو Yahoo! Trip Planner ، ترافيل موس Travelmuse ، دبلر Doplr تريبت

4-3- ألعاب الانترنت الاجتماعية متعددة اللاعبين: Multi-player online Social Games

هي عبارة عن لعبة على الانترنت يلتقي خلالها عدد ضخم من المستخدمين (اللاعبين) عبر شبكة الانترنت ويقوموا باللعب سوياً على الشبكة. وقد بدأ تدشين التطبيق من قبل وزارة الدفاع الأمريكية لأهداف عسكرية ، وبعدها استخدم التطبيق للأغراض الترفيهية التامة، وبعدها قامت الكثير من الشركات لتصميم ألعاب تعرض أثناء اللعبة خدماتها ومنتجاتها داخل اللعبة حيث يقوم اللاعب (في العالم الافتراضي) على سبيل المثال بزيارة مقر المؤسسة ومعانة التسهيلات المادية وشكل السلع والتعرف على الأسعار الحقيقية. وغيرها من العروض.

5- مواقع التواصل الاجتماعي وأهميتها في صناعة الجودة المكتبية :

تمثل وسائل التواصل الاجتماعي تحدياً هائلاً بالنسبة للمكتبات ومؤسسات المعلومات، فلم تعد أساليب التواصل التقليدية تلبى احتياجات المستفيد الذي يريد أن يتواصل مع مؤسسات المعلومات باستمرار والذي يريد أن يتحدث إلى المكتبة ويسمع منها مباشرة، وفي ذات السياق تشير نتائج العديد من الدراسات التي أوضحت أن عدم وضوح إستراتيجية واضحة لوسائل التواصل الاجتماعي في المكتبات ومؤسسات المعلومات هو واحد من بين عدة عناصر رئيسية تعوق عملية الاتصال الفعال بين المؤسسات من جهة وبين مؤسسات المعلومات الأخرى والمستفيدين من جهة أخرى. كما يمكن القول أن

تطبيقات التواصل الاجتماعي أثرت بشكل كبير على الآليات والمناهج. 12 المتبعة في إدارة الأعمال المكتبية والخدمات المقدمة من جهة، وعلى المستفيد وقراراته من جهة أخرى .

هذا الأخير أثرت فيه بشكل كبير من خلال إمدادة لطرق وآليات كثيرة للبحث عن المعلومات ومصادرها واكتشاف المعلومات وتقييمها، والانتقال به (المستفيد) من مجرد مستفيد سلمي الى مستفيد ايجابي، تزوده بمختلف الامكانيات والمصادر المتنوعة التي تلي احتياجاته، والعمل على البحث عن المعلومات وتبادلها ونشرها على أوسع نطاق، ومن جانب آخر فإن الخدمات والأنشطة المكتبية غيرت وأعاد صياغة وتعريف نماذج أعمالها المكتبية وخدماتها لكي تتمكن من تلبية احتياجات وتطلعات مجتمع المستفيدين منها، وذلك يتم طبعاً من خلال:

- القيام بالعرض الإلكتروني والانتقائي للمعلومات ومصادرها بطرق جذابة ومتطورة .
- إعادة صياغة وتطوير الخدمات المكتبية خاصة تلك المتعلقة بالمستفيد كالإعارة وغيرها من الخدمات الداخلية والخارجية
- النظر إلى المستفيد على أنه المقصد والغاية التي من أجلها تم إنشاء المكتبة، والمساهمة في تطوير وجودة تلك الأخيرة بعد أن كان مجرد مستهدف.
- القناعة بأن المستفيدين (الافتراضيين) وما يتواصلون خلاله من شبكات التواصل الاجتماعي لهم القدرة العالية على تعظيم صورة المكتبة والإشهار بخدماتها وأنشطتها من خلال إمكانية التسويق لخدمات المكتبة والترويج لها عبر شبكات التواصل الاجتماعي
- تمكن شبكات التواصل الاجتماعي المكتبة من معرفة التغذية الراجعة لمستفيديها، مما يسمح بإعادة تحسين الخدمات المكتبية المقدمة، ما ينعكس على تطوير المكتبة وتنمية مجموعاتها وهيكلها، وبالتالي مواكبة تطلعات المجتمع المستفيد منها.
- البحث بكفاءة على أهم العوامل التي تسهم في تنمية المكتبة وتطوير سياستها، ومن خلال التواصل مع المستفيد والتعرف على انشغالاته .
- النظر الى المستفيد على أنه نقطة البداية والنهاية للمكتبة، والشريك الأساسي في اختيار مجموعاتها وخدماتها وأنشطتها.

6- الانترنت والخدمات المكتبية - قلب للموازين -

لقد تطورت فلسفة المكتبات من خاصية التملك وإلزام المستفيدين بالذهاب إليها، إلى جعل سياسة المكتبات الوصول إلى المستفيد أينما كان وفي أي وقت، وهذا ما تقدمه شبكة الانترنت بوسائلها المختلفة التي تعتبر الآن من المصادر الغنية بما تحويه من معلومات تتعلق بالمكتبة وساستها ومجموعاتها، من كتب ومواد سمعية وبصرية وغيرها من مصادر المعلومات المختلفة التي تم تحويلها إلى الشكل الرقمي، وأصبحت كلها متاحة على شبكة الويب من خلال مواقع التواصل الاجتماعي. ولكن هل يمكن لنا أن نتصور كيف يكون الحال لو أن محتويات تلك المكتبة أو بياناتها المهمة على الأقل أصبحت قابلة للتعامل معها والوصول إليها والبحث فيها من قبل الحواسيب، وليس من قبل المستخدمين للحواسيب فقط؟

عملت الانترنت على قلب العمل المعلوماتي رأساً على عقب وهو ما يتجلى في عديد من المظاهر والتسميات التي أصبح يعرف بها أخصائي معلومات كما عملت على توفير العديد من البدائل والميزات للخدمة المكتبية، من خلال فتح قنوات ومنافذ تخاطب بها جمهور المستفيدين منها، والعمل على جلبه بشتى الطرق، 13

✓ ومن بين أهم التغيرات التي أحدثتها الانترنت في مجال العمل المكتبي :

- إذا كان إحصائي المعلومات يقوم بجميع العمليات التوثيقية لتوفير مصادر المعلومات إلى المستفيد فإن الانترنت وفرت هذه المعلومات بسهولة ولكن بطريقة مبعثرة لذا تحتم علي إحصائي المعلومات امتلاك مهارات جديدة لتنظيم هذه المعلومات وترتيبها
- تحولت ظاهرة البحث عن المعلومات إلى إشكالية كيفية الوصول إلى المعلومات دون معرفة وتحديد مكان تواجدها مع الأخذ بعين الاعتبار الدقة.
- كان الباحث في الماضي يعاني كثيرا في الحصول علي المعلومات، كما انها تتطلب تكلفة كبيرة للحصول عليها لكن الانترنت أزلت هذا العائق وخلقت عدة مشاكل: التدفق المعلوماتي، جودة المعلومات، التلوث المعلوماتي.
- كان إحصائي المعلومات يقوم بعمله علي أكمل وجه نتيجة لكفاءته والتقنيات التي يملكها ولكن في بيئة الانترنت تقوم محركات البحث بفهرسة المواقع واسترجاعها.
- مكنت الانترنت المكتبات من إنشاء مواقع اشهارية لها تحدد مواقيت عملها والمقتنيات الجديدة ثم قامت بعد ذلك بتوفير الفهارس علي الخط مباشرة ، كما تم توفير النص الكامل وأخيرا المواقع الافتراضية، وآخر التطورات هو الترويج لخدماتها ضمن مواقع شبكات التواصل الاجتماعي . وتمنح هذه الأخيرة للمستفيد امكانية التصفح السريع للسلسلة الوثائقية التي تقترحها والقارئ هو الذي يختار الطريقة التي تساعد للوصول الي الوثائق من بين الطرق التي تقترحها المكتبة

14

- 7- أهم الأنشطة والخدمات التي يمكن للمكتبات تقديمها عبر مواقعها على شبكات التواصل الاجتماعي:
- يمكن حصر أهم الأنشطة والخدمات الممكن تقديمها من طرف المكتبات عبر صفحاتها على مواقع التواصل الاجتماعي 15:
- ✓ خدمة إسأل امين المكتبة.
 - ✓ خدمة الاحاطة الجارية
 - ✓ خدمة البث الانتقائي للمعلومات
 - ✓ خدمة اعلام وتوجيه المستفيد.
 - ✓ خدمة تكوين المستفيد على حسن استخدام المكتبة.
 - ✓ خدمة الدورات التكوينية لصالح المكتبيين والمستفيدين.
 - ✓ الخدمة المرجعية الرقمية.
 - ✓ خدمة المناقشة والتحاوور الفعال.
 - ✓ خدمة الاستفسارات المرجعية.
 - ✓ خدمة المستجدات وإعلانات المكتبة

الجانب الميداني:

1- عينة الدراسة

تتمثل عينة الدراسة في المكتبة الجامعية لجامعة باجي مختار عناية و المتكونة من سبع (07) مكتبات الكليات بالإضافة إلى المكتبة المركزية طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 98-387⁽¹⁶⁾ الذي يحدد الكليات التي تتكون منها الجامعة كما هو مبين في الجدول أسفله

المكتبة الجامعية
المكتبة المركزية
مكتبة كلية العلوم
مكتبة كلية علوم الهندسة
مكتبة كلية العلوم الطبية
مكتبة كلية علوم الأرض
مكتبة كلية الحقوق
مكتبة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية
مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير
المجموع : 08 مكاتب

جدول رقم (1) يمثل عينة الدراسة

2- مجالات الدراسة

إن أي دراسة أو أي بحث من نوع الدراسات الميدانية لابد و أن يسعى إلى تحديد مجالات البحث التي تتكون غالبا من ثلاث عناصر أساسية تعتبر ركيزة البحث، ألا وهي الحدود البشرية، الزمنية و الجغرافية. هناك مجموعة من المجالات تحيط بهذه الدراسة نقدمها على النحو التالي :

2-1- المجال البشري

يضم جميع الذين يحتمل أن تمسهم الدراسة و الذين لهم علاقة بموضوع البحث من قريب أو من بعيد، و هم كل الذين يفترض أن تطبق عليهم أدوات البحث من المستخدمين الموجودين داخل المحل الجغرافي و بالتالي فإن الدراسة ركزت على مسيري مكاتب كليات جامعة باجي مختار عناية باعتبارهم القائمين على إدارة المكتبة بالجامعة و البالغ عددهم ثمانية (08) مسؤول مكتبة .

2-2- المجال المكاني

هي الإطار التي تطبق فيه أدوات البحث و الذي تتوزع عليه عناصر العينة و يظهر هذا جليا من خلال العنوان "شبكة التواصل الاجتماعي و تأثيرها على جودة الخدمات المكتبية الجامعية : دراسة ميدانية بجامعة باجي مختار عناية". و انطلاقا من ذلك اقتضت هذه الدراسة على مكتبة جامعة عناية حيث أنشئت جامعة باجي مختار عناية بمقتضى الأمر رقم 28-75 المؤرخ في 29 أبريل 1975، و قد استفادت في المنطلق من الهياكل القاعدية لمعهد المناجم و التعدين التابع آنذاك لوزارة الصناعة والطاقة و ذلك للطابع الصناعي التي تتميز به هذه الولاية لاحتوائها على عملاق الحديد و الصلب الجزائري المتمثل في مركب الحديد و الصلب الحجار(SNS). و شرع في التدريس بالجامعة ابتداء من الموسم الجامعي 1975/1976 في ثلاثة معاهد: معهد المناجم و التعدين، معهد اللغات و الآداب و معهد الحقوق وعرفت الجامعة تطورا تدريجيا وذلك بفتح تخصصات جديدة و كان مشكلا في أول تجسيده من معاهد تابعة لمديرية الجامعة. ابتداء من الموسم الجامعي 1980/1981 تمت إعادة هيكلة الجامعة مع تأسيس خمس معاهد: معهد المناجم و التعدين، معهد اللغات و الآداب، معهد الحقوق، معهد العلوم الدقيقة و التكنولوجيا و معهد العلوم الطبيعية. و منذ تلك الفترة إلى سنة 1993 أخذت الجامعة في التطور تدريجيا حتى صار عدد معاهدها عشرين (20) معهدا مقامة على ثلاثة(03) جذوع

كبيرة مشتركة: العلوم الأساسية، العلوم التكنولوجية والعلوم الاجتماعية و الإنسانية. و تضمن هذه الجذوع الثلاث تكوينا متعددًا في الاختصاصات التالية:

1- شهادة الدراسات المتخصصة (DES)

2- ليسانس

3- مهندس

4- تقني سامي

5- شهادة الدراسات الجامعية المعمقة (DEUA)

قد احتفظت العلوم الإنسانية بمكان لها ضمن الهيمنة التكنولوجية، و أخذت في التطور منذ الوجود. و منذ 1998 تغير تنظيم الجامعة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 98-387 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 حيث أصبحت الجامعة تتكون من سبعة كليات (07) محتوية على 40 قسما و الكليات هي : كلية العلوم، كلية علوم المهندس، كلية الطب، كلية الحقوق، كلية علوم الأرض و كلية الآداب و العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية.

من خلال القوانين التنظيمية و التشريعية المتعلقة بتنظيم و هيكلية الجامعة الجزائرية نلاحظ أن الجامعة مرت خلال تنظيمها بعدة مراحل، حيث كانت في بادئ الأمر عبارة عن معاهد مستقلة " فالمعهد وحدة من وحدات التعليم العالي و البحث العلمي في ميدان من ميادين العلم و المعرفة " و المعهد هو واحد من مكونات الجامعة وهو أقل من الكلية، يحتوي على عدد من الطلبة والأساتذة و الموظفين الإداريين 19

2-3- المجال الزمني:

و هو الوقت الذي استغرقته في الدراسة الميدانية من بداية تحديد المجال و اختيار العينة المراد بحثها، إلى اختيار الوسيلة أو الأداة المناسبة المراد تطبيقها على هذه العينة و تحضيرها، و بعد ذلك مراجعتها و التعديل فيها و من ثمة الشروع في تطبيقها ميدانيا على العينة المختارة بطريقة أو بكيفية معينة إلى غاية جمع البيانات و تفريغ الاستمارات ثم القيام بتحليلها و ترجمتها في شكل جداول ومنحنيات بيانية. و قد بدأت الدراسة الميدانية من 20 / 09 / 2017 الى 28 / 09 / 2017

3- أدوات جمع البيانات:

تعتبر وسائل جمع المعلومات حجر الزاوية في عملية البحث العلمي ولقد تجسدت الأدوات المستخدمة في دراستنا في :

3-1- المقابلة و لقد اعتمدنا عليها لجمع البيانات والمعلومات الميدانية اللازمة للتعرف على مدى استخدام شبكات التواصل الاجتماعي و تأثيرها على جودة الخدمات المكتبية التي تقدمها المكتبات الجامعية، فقد تم الاعتماد على المقابلات الشخصية مع القائمين على هذه المكتبات . كما هو موضح في دليل المقابلة اللاحق .

4- تحليل نتائج الدراسة الميدانية

قمنا بتفريغ المعلومات التي تحصلنا عليها حيث قمنا بإجراء مقابلة مع مسيري المكتبات الجامعية و عددهم ثمانية (8) محافظ المكتبة الجامعية باستخدام دليل مقابلة يحتوي على تسعة أسئلة تمحورت حول استخدام شبكة التواصل الاجتماعي و تأثيرها على خدمات المكتبة الجامعية. أنظر الملحق رقم 24

4-1- مجتمع المبحوثين :ويتكون مجتمع المبحوثين من مسيري المكتبات كما هو موضح أسفله في الجدول رقم (2) :

مجتمع المبحوثين
محافظ المكتبة المركزية
محافظة مكتبة كلية العلوم
محافظة مكتبة كلية علوم الهندسة
محافظة
محافظة مكتبة كلية علوم الأرض
محافظة مكتبة كلية الحقوق
محافظ مكتبة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية
محافظة مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير
المجموع : 08 محافظ(ة) المكتبة الجامعية

جدول رقم (2) يمثل مجتمع المبحوثين

4-2- موقع المكتبة على شبكة الانترنت :

كما هو معلوم أن موقع المكتبة على شبكة الانترنت شيئا مهما جدا و ضروري يتيح للمكتبة تقديم جميع خدماتها من خلاله إلا أن ما لاحظناه من خلال إجابة المبحوثين على السؤال المتعلق بموقع المكتبة على شبكة الانترنت: أن المكتبة المركزية ، و مكتبات كليات علوم الهندسة و العلوم الطبية و العلوم الاقتصادية و علوم التسيير تتوفر لها موقع على شبكة الانترنت بينما مكتبات كليات العلوم، علوم الأرض، الحقوق والآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية ليست لديها موقع على الشبكة، والشكل أسفله يبين موقع مكتبة جامعة باجي مختار عناية biblio.univ-annaba.dz على الشبكة UBMA



<http://bibliotheque.univ-annaba.dz/opac/>

شكل رقم (1) يبين موقع مكتبة جامعة باجي مختار عناية على شبكة الانترنت UBMA

4-3 - استخدام شبكة الانترنت في المكتبة الجامعية :

المكتبة الجامعية	استخدام شبكة الانترنت في المكتبة
المكتبة المركزية	نعم
مكتبة كلية العلوم	لا
مكتبة كلية علوم المهندسين	نعم
مكتبة كلية العلوم الطبية	نعم
مكتبة كلية علوم الأرض	لا
مكتبة كلية الحقوق	لا
مكتبة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية	لا
مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير	نعم

جدول رقم (3) استخدام شبكة الانترنت في المكتبة الجامعية

تبين المعلومات المدونة في الجدول أعلاه أن 50% من مكتبات الكليات غير مرتبطة بشبكة الانترنت أي أنها لا تستخدمها لأغراض مهنية حيث كانت إجابة الباحثين مناصفة بين نعم و لا و هذا راجع إما لضعف الميزانية المخصصة للمكتبة أو لبعد مقر هذه الأخيرة عن مركز الشبكات و أنظمة الإعلام و الاتصال عن بعد و التعليم عن بعد (CRSICT) و هذا ما يؤثر سلبا على أداء المكتبة لمهامها و تقديم خدماتها للمستخدمين على أحسن وجه.

4-4 - استخدام البريد الالكتروني لأداء المهام و تقديم الخدمات المكتبية :

شبكة الانترنت يمكن أن تقدم خدمات متطورة بواسطة البريد الالكتروني، و عليه قمنا بطرح سؤال على القائمين على مكتبات الكليات بخصوص استخدام البريد الالكتروني لبناء و تنمية المجموعات المكتبية المطبوعة و غير المطبوعة، الاتصال بالناشرين ، اختيار المجموعات المكتبية، دراسة احتياجات المجتمع الأكاديمي التي تخدمها المكتبة ، الاشتراك في الدوريات، فكانت إجابة عينة الدراسة بالإيجاب رغم أن 50% منها لا تتوفر على شبكة الانترنت إلا أنها تستخدم البريد الالكتروني الشخصي لها لأداء المهام المذكورة أعلاه للإشارة تستخدم المكتبة الجامعية النسختين من برمجية سنجاب لإدارة هذه المهام. أما فيما يتعلق بخدمة الاشتراك في الدوريات ، فنظرا لتطور احتياجات المستخدمين للمعلومات و في إطار تطوير الشبكة الوطنية الجزائرية للمعلومات العلمية بهدف تدعيم التعليم العالي والبحث العلمي بالمعلومات العلمية و التقنية الالكترونية تم تعويضها بالبوابة الوطنية للتوثيق الالكتروني SNDL - و التي تتطلب الارتباط بشبكة الانترنت للإفادة من قواعدها - التي سنتعرض لاحقا.

The screenshot shows the website of the Faculty of Sciences Library of Badji Mokhtar-Annaba University. The page has a blue header with the library's name and a search bar. Below the header, there is a navigation menu with links like 'Accueil', 'Contact', 'Inscription à la bibliothèque', 'Inscription SNDL', 'Proposition d'achat', 'Srv', and 'Demande de visite'. The main content area features a 'Proposition d'achat' form with fields for 'Votre nom et prénom', 'Votre email', and 'Votre téléphone'. There is also a 'Catalogue Bibliothèque FSI' section and a 'Research methods library of alexandria' link.

شكل رقم (2) يبين دراسة احتياجات المستخدمين الكترونيا المطبقة من طرف مكتبة كلية علوم الهندسة

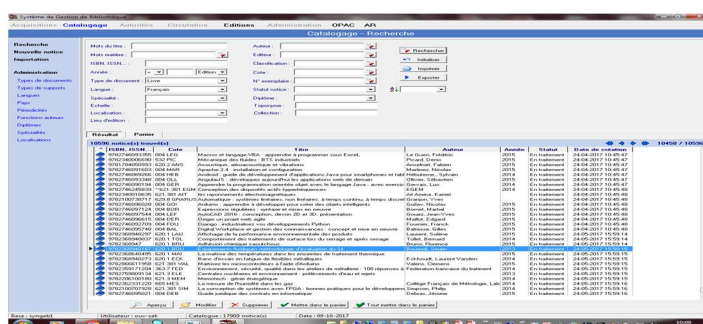
4-5- استخدام برمجية سنجاب SYNGEB في المعالجة الفنية:

أما فيما يتعلق بالإجراءات الفنية فتستخدم المكتبة الجامعية الجامعة باجي مختار عنابة برمجية سنجاب SYNGEB النسخة الأولى (قرص مضغوط) أما النسخة الثانية (شبكة) للمعالجة الموضوعية لمصادر المعلومات و المتمثلة في التصنيف، الفهرسة بنوعيتها الكشفية والاستخلاص، البحث وغيرها من الخدمات. إذ يعد نظام سنجاب من البرمجيات المتكاملة والمتطورة القادرة على التحكم في مختلف أنواع الأوعية الفكرية (كتب، دوريات، أطروحات والوثائق غير الكتب وذلك وفقا للمعايير الدولية (UNIMARC) تم تصميمها من طرف مركز الدراسات والبحث في الإعلام العلمي و التقني CERIST. يتضح لنا من خلال إجابة المبحوثين أن هناك تباين في استخدام برمجية سنجاب في المعالجة الفنية من مكتبة إلى أخرى كما هو مبين في الجدول رقم 4 أسفله. ومما لاحظناه أن المكتبات غير المرتبطة بشبكة الانترنت تستخدم النسخة الأولى و التي هي عبارة عن قرص مضغوط إذ يستلزم تشغيله توفر جهاز حاسوب فقط بينما النسخة الثانية عبارة عن شبكة تتطلب توفر شبكة الانترنت بالإضافة إلى اسم المستخدم وكلمة المرور للإفادة من خدماتها و لهذا السبب نجد أن مكتبات الكليات المرتبطة بالانترنت تستخدم هذه الأخيرة

المكتبة الجامعية	استخدام برمجية سنجاب في المعالجة الفنية
المكتبة المركزية	النسخة الثانية (شبكة)
مكتبة كلية العلوم	النسخة الأولى (قرص مضغوط)
مكتبة كلية علوم المهندس	النسخة الثانية (شبكة)
مكتبة كلية العلوم الطبية	النسخة الثانية (شبكة)
مكتبة كلية علوم الأرض	النسخة الأولى (قرص مضغوط)
مكتبة كلية الحقوق	النسخة الأولى (قرص مضغوط)
مكتبة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية	النسخة الأولى (قرص مضغوط)
مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير	النسخة الثانية (شبكة)

جدول رقم (4) استخدام برمجية سنجاب في المعالجة الفنية

شكل رقم (3) يمثل حقول الفهرسة الحاسوبية باستخدام برمجية سنجاب النسخة الثانية (النسخة الشبكية) المستخدمة من طرف المكتبة المركزية



شكل رقم (4) يمثل الفهرسة و الفهرس باستخدام برمجية سنجاب النسخة الثانية (النسخة الشبكية) المستخدمة من طرف المكتبة المركزية

4-6- استخدام البوابة الوطنية للتوثيق على الخط SndL للاتصال بقواعد البيانات العالمية:

المكتبة الجامعية	استخدام البوابة الوطنية للتوثيق على الخط SndL
المكتبة المركزية	نعم
مكتبة كلية العلوم	لا
مكتبة كلية علوم المهندس	نعم
مكتبة كلية العلوم الطبية	نعم
مكتبة كلية علوم الأرض	لا
مكتبة كلية الحقوق	لا
مكتبة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية	لا
مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير	نعم

جدول رقم (5) استخدام البوابة الوطنية للتوثيق على الخط SndL للاتصال بقواعد البيانات العالمية



شكل رقم (5) البوابة الوطنية للتوثيق على الخط SndL

يوضح لنا الجدول رقم 5 أن 50% من عينة الدراسة تستخدم البوابة الوطنية للتوثيق على الخط SndL للبحث بالاتصال المباشر و الاتصال بقواعد البيانات العالمية، للإشارة أنهم بين شروط استخدام هذه البوابة يشترط شبكة الانترنت و اسم المستخدم بالإضافة إلى كلمة المرور و لهذا تستخدم هذه البوابة إلا من طرف المكتبات المرتبطة بالشبكة العالمية الانترنت كما هو مبين في الجدول أعلاه. أما فيما يخص المكتبات الغير مرتبطة في الشبكة تستخدم هذه البوابة عن طريق المكتبة المركزية للجامعة وذلك بهدف تقديم خدمة ذات جودة عالية لمستخدميها .

SNDL (Système national de documentation en ligne)



شكل رقم (6) يبين استخدام البوابة الوطنية للتوثيق على الخط SNDL للاتصال بقواعد البيانات العالمية

4-7- استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لتقديم خدمات متطورة للمستخدمين :

المكتبة الجامعية	استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لتقديم خدمات متطورة للمستخدمين
المكتبة المركزية	الانترنت
مكتبة كلية العلوم	لا
مكتبة كلية علوم المهندسين	الانترنت
مكتبة كلية العلوم الطبية	الانترنت
مكتبة كلية علوم الأرض	لا
مكتبة كلية الحقوق	لا
مكتبة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية	لا
مكتبة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير	الانترنت

جدول رقم (6) استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لتقديم خدمات متطورة للمستخدمين

بهدف خلق بيئة إلكترونية تفاعلية تشاورية تحاورية تسعى مكتبة جامعة باجي مختار الممثلة في مكاتب الكليات موضوع الدراسة الميدانية إلى استخدام شبكة التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات التالية للمستخدمين الإعارية ، الإعارية بين المكتبات ، الخدمة المرجعية عن بعد (الإجابة عن أسئلة و استفسارات المستخدمين، أدلة العناوين الكاملة للمؤسسات و المنظمات في جميع أنحاء العالم) ، تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة، البث الانتقائي للمعلومات ، الإحاطة الجارية الترجمة ، لوحة إعلانات المكتبة، تسويق المعلومات من خلال موقع المكتبة على الشبكة للتعريف بمجموعاتها بخدماتها و منتجاتها وهذا دون تضييع لوقت اختصاصي المعلومات، والمستخدمين على حد سواء. هذا ما لاحظناه من خلال أجوبة المبحوثين كما هو موضح بالجدول رقم 6 إلا أن الملاحظ ميدانيا هو أن مكتبتين فقط تتعامل مع المستخدمين على الخط و هما مكتبي كلية كل من علوم المهندسين و العلوم الطبية كما هو مبين في الشكل أسفله و المتمثل في تقديم مكتبة كلية علوم الهندسة للخدمة المرجعية الافتراضية (على الخط)

شكل رقم (7) الخدمة المرجعية الافتراضية (على الخط) المقدمة من طرف مكتبة كلية علوم الهندسة

شكل رقم (8) تابع الخدمة المرجعية الافتراضية (على الخط) المقدمة من طرف مكتبة كلية علوم الهندسة

4-8- استخدام البحث البسيط و المتقدم لتلبية احتياجات المستخدمين :

المكتبة الجامعية	استخدام البحث البسيط و المتقدم لتلبية احتياجات المستخدمين
المكتبة المركزية	نعم
مكتبة كلية العلوم	نعم
مكتبة كلية علوم المهندسين	نعم
مكتبة كلية العلوم الطبية	نعم
مكتبة كلية علوم الأرض	نعم
مكتبة كلية الحقوق	نعم
مكتبة كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية	نعم
مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير	نعم

جدول رقم (7) استخدام البحث البسيط و المتقدم لتلبية احتياجات المستخدمين

تبين إجابة المبحوثين المدونة في الجدول رقم 7 المتعلقة باستخدام البحث البسيط و المتقدم لتلبية احتياجات المستخدمين أن جميع مكتبات الكليات تستخدم البحث البسيط و المتقدم بهدف تلبية احتياجات المستخدمين بالاعتماد على مختلف معايير البحث، و ذلك بغرض وضع المعلومة الحديثة و الدقيقة في متناول المستفيد المناسب بأقل جهد و في أسرع وقت ممكن. لأن المكتبة تقدم كل ما هو جديد و المستفيد يحتاج دائما الاجود فتسعى مكتبته لذلك، هذا ما بينه الشكل أسفله و المتعلق باستخدام مكتبة كلية علوم الهندسة لكل من البحث البسيط و المتقدم لتلبية احتياجات المستخدمين و كذا خدمة تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة

N°	Titre	Auteur	Type	Cote	Année
1.	Agrégation de sciences physiques : expériences d'électronique	Duffat, Roger	Livre	621.381	1999
2.	Annales corrigées, BTS électronique, 1992-1993 : étude d'un système technique, physique appliquée, mathématiques	Fictali, Abdelatif	Livre	621.381	1994
3.	Apprendre l'électronique : fer à souder en main	Oehmichen, Jean-Pierre	Livre	621.381	1999
4.	Apprendre l'électronique fer à souder en main	Oehmichen, Jean-Pierre	Livre	621.381	1999
5.	Apprendre l'électronique par l'expérimentation et la simulation	Mayeux, Pascal	Livre	621.381	2005

<http://biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac/>

Recherche avancée: Résultat de recherche :

← → biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac/ ☆ A

Catalogue Bibliothèque FSI

Recherche avancée

Entrez le(s) critère(s) de recherche

Mot(s) du titre

Nom d'auteur

Descripteur productique

Mot(s) éditeur

Collection

ISBN, ISSN...

Année

Type de document Livre

Langue

AR

Rechercher Imprimer Recherche simple

N°	Titre	Auteur	Type	Cote	Année
1.	Eléments de fabrication	Gelin, Denis	Livre	620.1 GEL 1 GP	1995
2.	La Productique : concepts, méthodes, mise en oeuvre	Atelier Productique	Livre	658.5 PRO 1 MC	1987
3.	Précis de productique : physique appliquée	Terras, Albert	Livre	671.35 GAR 1 MC	2004
4.	Procédés d'usinage : tournage, fraisage, perçage, rectification	Gara, Souhir	Livre	671.35 GAR 1 MC	2014
5.	Procédés d'usinage : tournage, fraisage, perçage, rectification	Gara, Souhir	Livre	671.35 GAR 1 ELM	2014

1 - 5 de 5 (0.15 sec) Pages: 1

Tous droits réservés © 2017, CRSICT

Notice Bibliographique

biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac/notice.php?id=1858 - Google Chrome

biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac/notice.php?id=1858

Public ISBD UNIMARC

Type de document	Livre
Langue	Français
Titre	Procédés d'usinage [texte imprimé] : tournage, fraisage, perçage, rectification
Auteur(s)	Gara, Souhir
Adresse bib.	Paris : Ellipses, 2014
Collation	229 p. : ill., couv. ill. ; 26 cm
Collection	Technosup
Notes	Bibliogr. p. 225. Index
ISBN	978272987865
Sujet(s)	productique usinage
Résumé	L'ouvrage rassemble les données nécessaires pour connaître les matériels et maîtriser les procédures de mise en forme des pièces par enlèvement de matière. Pour chacun des procédés de tournage, fraisage, perçage et rectification, le livre décrit successivement la machine, l'outil de coupe et ses mouvements, les liaisons machine-pièce-outil, les opérations d'usinage, les paramètres de réglage. Pour faciliter son application, le cours est complété par des exercices divers. Le livre est très abondamment illustré. Pour sa mise en oeuvre pratique il est complété par des recueils de données numériques rassemblées dans différents tableaux. L'ouvrage constitue à la fois, un manuel d'étude, une documentation pour les bureaux des méthodes et pour les opérateurs un outil de travail pouvant contribuer à l'amélioration des rendements et de la sécurité

Exemplaire(s)			
Cote	Localisation	Support	Statut
671.35 GAR 1 MC1	Bibliothèque Mécanique	Livre	Au prêt jusqu'au 18/03/2017
671.35 GAR 1 MC2	Bibliothèque Mécanique	Livre	Disponible

7-Cliquez sur le titre pour avoir la notice descriptive

biblio-fsi.univ-annaba.dz/opac/notice.php?id=1858

Public ISBD UNIMARC

Type de document	Livre
Langue	Français
Titre	Procédés d'usinage [texte imprimé] : tournage, fraisage, perçage, rectification
Auteur(s)	Gara, Souhir
Adresse bib.	Paris : Ellipses, 2014
Collation	229 p. : ill., couv. ill. ; 26 cm
Collection	Technosup
Notes	Bibliogr. p. 225. Index
ISBN	978272987865
Sujet(s)	productique usinage
Résumé	L'ouvrage rassemble les données nécessaires pour connaître les matériels et maîtriser les procédures de mise en forme des pièces par enlèvement de matière. Pour chacun des procédés de tournage, fraisage, perçage et rectification, le livre décrit successivement la machine, l'outil de coupe et ses mouvements, les liaisons machine-pièce-outil, les opérations d'usinage, les paramètres de réglage. Pour faciliter son application, le cours est complété par des exercices divers. Le livre est très abondamment illustré. Pour sa mise en oeuvre pratique il est complété par des recueils de données numériques rassemblées dans différents tableaux. L'ouvrage constitue à la fois, un manuel d'étude, une documentation pour les bureaux des méthodes et pour les opérateurs un outil de travail pouvant contribuer à l'amélioration des rendements et de la sécurité

cote

8-Selon les informations disponibles sur la notice, choisissez vos documents

9-Pensez à noter la cote et la localisation pour chaque document choisi

10-A partir de ces éléments d'informations, vous pouvez repérer vos documents sur les rayons.

- Elargir sa recherche

Vous pouvez élargir vos recherches documentaires à l'aide de ressources extérieures

1-Catalogue collectif d'Algérie : le **CCDZ** est le catalogue collectif qui donne accès à plusieurs millions de notices bibliographiques. Il vous permet de repérer et de localiser tous les types de documents disponibles dans les bibliothèques Algériennes.

Notre bibliothèque ne dispose pas encore d'un vrai service PEB (prêt entre bibliothèques), mais si vous repérez sur le CCDZ un document qui serait important pour notre communauté universitaire, n'hésitez pas à remplir sur le site en haut de la page d'accueil, le formulaire « **proposition d'achat** »

2-Sndl(système national de documentation en ligne). Depuis quelques années, le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique a mis au profit des universités un portail qui propose plusieurs services accessibles à distance.

Le SndL s'adresse prioritairement aux enseignants, aux chercheurs, aux étudiants en post graduation et aux ingénieurs en fin de cycle. Il propose plusieurs bases de données en texte intégral (Revue, articles, E-books, données statistiques, formules chimiques,...etc.).

Pour s'inscrire à SndL, veuillez remplir sur le site en haut de la page d'accueil, le formulaire « **inscription SndL** ».

شكل رقم (9) يوضح استخدام مكتبة كلية علوم المهندس للبحث البسيط و المتقدم ونتيجة البحث المتوصل إليها

4-9 - استخدام منتديات النقاش الالكترونية :

يتضح لنا من خلال إجابة المبحوثين أن مسيري مكاتب كليات جامعة باجي مختار عناية يستخدمون منتديات النقاش الالكترونية - بصفة شخصية - لأغراض مهنية مستخدمين شبكة Facebook, Linkhdin et Netlog بهدف التعرف على آخر التطورات الحاصلة في مجال تخصصهم المهني

4-10 - تأثير شبكة الانترنت على الخدمات المكتبية و المعلوماتية : يتمثل تأثير شبكة الانترنت على الخدمات المكتبية و المعلوماتية فيما يلي:

- الانترنت قمة التطور التكنولوجي بالنسبة للمهنة المكتبية و المعلوماتية
- جودة و دقة و حداثة المعلومات التي توفرها شبكة الانترنت
- سهولة الوصول للمعلومات دون تضيق وقت المكتبي والمستفيد
- التخزين الالكتروني و التخلص من الورق
- كم هائل من الوثائق و المعلومات المتنوعة و الجارية و الحديثة
- الانترنت كمصدر للمعلومات في المكاتب و المعلومات
- توفير المعلومات عند الطلب أي في الوقت المناسب
- شبكة الانترنت تضمن تسيير المهام الرئيسية للمكتبة و تقدم خدمات مرجعية و إجابات عن استفسارات المستفيدين بواسطة البريد الالكتروني، البحث في قواعد بيانات و الولوج في فهارس المكتبات الوطنية و العالمية ، و الحصول على نصوص كاملة لمقالات و كتب و إرسال الوثائق و غيرها من الخدمات .

4-11 - الصعوبات التي تواجه القائمين على المكتبة الجامعية في استخدام شبكة الانترنت لأغراض مهنية :

يمكن تلخيص الصعوبات التي تواجه القائمين على المكتبة الجامعية في استخدام شبكة الانترنت لأغراض مهنية في النقاط التالية :

- عدم توفر شبكة الانترنت بمكاتب كليات العلوم، و علوم الأرض ، و الحقوق ، الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية
- مشكلة ضعف تدفق الشبكة باعتباره عائقا تعاني منه المكتبات المرتبطة بالشبكة العالمية.
- نقص اليد العاملة المتخصصة في تسيير موقع المكتبة
- ضيق الوقت
- نقص الموارد التكنولوجية ، المادية ، المالية ، و البشرية.
- الانقطاع المستمر للكهرباء و للشبكة معا.

5- نتائج الدراسة الميدانية

- تعد المكتبة الجامعية العمود الفقري للجامعات الحديثة و نظام معلومات مهما يساهم في تحقيق أهدافها و رسالتها، إذ يتوقف نجاح العملية التعليمية و البحثية فيها على مكتبة حديثة متطورة و منظمة بطريقة سليمة تيسر الإفادة من مجموعاتها من خلال إتاحتها و وضعها تحت تصرف مجتمعها الأكاديمي التي تخدمه من خلال الشبكة العالمية . ما لاحظناه من خلال الدراسة الميدانية استخدام شبكة الانترنت العالمية ينحصر في مكاتب كليات العلوم الطبية ، علوم الهندسة ، العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و أخيرا المكتبة المركزية و احتلت مكتبة علوم الهندسة المرتبة الأولى في استخدام هذه التكنولوجيا

100% في أداء وظائفها و مختلف أنشطتها و تقديم خدماتها المكتبية و المعلوماتية للمستخدمين الحقيقيين و المحتملين متبوعة بمكتبة كلية العلوم الطبية في المرتبة الثانية ، والمكتبة المركزية في المرتبة الثالثة متبوعة بمكتبة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير في المرتبة الرابعة .

- عدم استخدام شبكات التواصل الاجتماعي من طرف مكتبات كليات جامعة باجي مختار رغم ظهور شبكات الفيسبوك وتويتر على موقع مكتبة علوم الهندسة إلا أنهما غير مستغلتين.
- عدم استخدام شبكة الأنترنت من طرف مكتبات كليات العلوم، علوم الأرض، الحقوق، و الآداب و العلوم الإنسانية الاجتماعية .
- الاستفادة من النظم الآلية من خلال تطبيق البرمجيات الوثائقية على وظائف وخدمات المكتبة الجامعية (النسخة الأولى والثانية من برمجية سنجاب)

- نقص في الموارد البشرية المؤهلة تقنيا
- نقص في الأجهزة التكنولوجية اللازمة لعملية التشابك

6- اقتراحات و توصيات

- تعميم استخدام شبكة الأنترنت على مستوى مكتبات كليات الجامعة دون استثناء
- تعميم تطبيق البرمجيات الوثائقية على وظائف وخدمات المكتبة - خاصة النسخة الثانية من برمجية سنجاب المطبقة على مستوى المكتبات الجامعية الجزائرية و ذلك بهدف تسهيل عمل المكتبة ، و توفير الوقت و الجهد، و خفض في ا لتكاليف

- توظيف موارد بشرية متخصصة في الإعلام الآلي بهدف تفعيل دور المكتبة الجامعية في مجال الشبكة
- تخصيص ميزانية كافية لتلبية إحتياجات المستخدمين كما و كيفا.
- استغلال هذه الشبكات الاجتماعية بتقنياتها العالية وتفاعلها المتطور في تقديم خدمات حديثة و متقدمة ورفع مستوى اداء المكتبة والعاملين بها، والتوصل لمجتمع المستخدمين منها ،مع محاولة دراسة هؤلاء المستخدمين واهتمامهم واتجاهاتهم بتقديم خدمات جيدة وفعالة لهم.
- أن لا يكون التطبيق مجرد الترفيه التنظيمي، وبمعنى آخر أن لا ينظر على هذه العملية على أنها موضوعة إدارية مسائرة توجهات المجتمع.

قائمة المراجع:

- 1- أمينة عادل، سليمان. هبة محمد خليفة. الشبكات الاجتماعية وتأثيرها على الإحصائي والمكتبة:دراسة شاملة للتواجد والاستخدام لموقع الفيس بوك. بحث مقدم في اطار المؤتمر الثالث عشر لاختصاصي المكتبات والمعلومات في مصر 5-7- جوان 2009. متاح على الأنترنت. على الرابط التالي: تمت الزيارة في 10/02/2011. على الساعة 16:00..
http://www.elaegypt.com/DownLoads/2009/amina_heba.doc
- 2- أماني مجاهد. أماني جمال مجاهد. استخدام الشبكات الاجتماعية في تقديم خدمات مكتبية متطورة. ورقة مقدمة في اطار مؤتمر الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات العشرون. الدار البيضاء. ديسمبر 2009. متاح على الخط على الرابط التالي: <http://arab-afl.org/old/index.php?page=43&link=92&sub=93&type=hheading&id=7866>

- 3- فضل جميل كليب. مدى الافادة من مواقع التواصل الاجتماعي الالكتروني بين المكتبيين العرب في المجال المهني. أعمال المؤتمر الرابع والعشرون للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات. 2013. متاح على الخط على الرابط التالي : <http://www.researchgate.net/publication/281105189> . تمت الزيارة يوم 10 أكتوبر 2017. على الساعة 10:00.
- 4- Social Networking services Library technology report. sep/oct. 2007..vol.43.issue 5. P.45-51
in :
<http://serch.ebescohost.co.uk/login.aspx?direct=true&db=a9h&an=26824917&site=ehost-live>.
- 5- http://en.wikipedia.org/wiki/Social_media
- 6- محمد محمد فراج عبد السميع. دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق مصر كمقصد سياحي دولي. القاهرة: وزارة السياحة، 2012. ص. 10.
- 7- Danah m. Boyd, Nicole B. Ellison. (2010): Social Network Sites; Definition, History and Scholarship, Journal of computer Mediated Communication, vol (13),(1) [online]
<http://icmc.indiana.edu/vol13issue1/boyd.ellison.html>
- 8- Richard Harrison and Michael Thomas.(2009): Identity in Online Communities: Social Networking Sites and Language Learning , International Journal of Emerging Technologies & Society,vo7(2),p112
- 9- Danah m. boyd, Nicole B. Ellison.OP CIT.
- 10- محمد محمد فراج عبد السميع. السياحة، المرجع السابق. ص.ص. 11-13
- 11- Kietzmann, J.H., Hermkens, K., McCarthy, I.P., Silvestre, B.S., (2011): "Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media", Business Horizons, 54, 241-251.
- 12- الزهري، سعيد بن سعيد. هل تغنى الانترنت عن المكتبة. (سلسلة تقنية المعلومات). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية 2009. ص. 315.
- 13- دحمان، مجيد، قوالي، نور الدين. المكتبة الافتراضية كوسيلة لتنظيم الوصول الى المعلومات الاقتصادية في الجزائر. مجلة المكتبات والمعلومات، مج 02، ع 02. 2005. ص 53.
- 14- محمد المنصور. تأثير شبكات التواصل الاجتماعي على جمهور المتلقين :دراسة مقارنة للمواقع الاجتماعية والمواقع الإلكترونية- العربية أمودجا - رسالة ماجستير منشورة في الاعلام والاتصال. 2012. الدانمارك:الأكاديمية العربية. ص. 57.
- 15- مرسوم تنفيذي رقم 98-387 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998 يعدل المرسوم رقم 84-214 المؤرخ في 18 أوت 1984 المتعلق بتنظيم جامعة عنابة و سيرها (الجريدة الرسمية، رقم 91 المؤرخة في 1998/12/06 ، ص11-13
- 17 - مرسوم تنفيذي رقم 98-387 المؤرخ في 02 ديسمبر 1998. المرجع السابق. ص. 11-13)
- 18 - مرسوم رقم 83-543 المؤرخ في 24 سبتمبر 1983 يتضمن القانون الأساسي النموذجي للمعهد الوطني للتعليم العالي(الجريدة الرسمية، رقم 40 المؤرخة في 1983/09/27 ، ص. 2415-2420)
- 19- مرسوم رقم 83-544 المؤرخ في 24 سبتمبر 1983 يتضمن القانون الأساسي النموذجي للجامعة(الجريدة الرسمية، رقم 40 المؤرخة في 1983/09/27 ، ص. 2420-2427).
- مواقع بعض مكتبات الكليات لجامعة باجي مختار - عنابة - الجزائر

- 20- المكتبة المركزية/ <http://biblio.univ-annaba.dz>
- 21- مكتبة كلية علوم الهندسة <http://biblio.univ-annaba/ingeniorat/?p:4089>
- مكتبة كلية العلوم الطبية 22- <http://facscm.univ-annaba.dz/?p:511>
- 23- مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير biblio.fe@univ-annaba.dz
- الملاحق : دليل المقابلة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة باجي مختار - عنابة
كلية الآداب و العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم المكتبات و العلوم الوثائقية
مجمع أحمد البوني - البوني

زميلي ، زميلتي

في إطار انجاز بحث علمي حول شبكات التواصل الاجتماعي و تأثيراتها في مؤسسات المعلومات في الوطن العربي .
يشرفنا أن نطلب منكم ملئ دليل المقابلة المرفق بهذا الخطاب .للعلم أن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على مدى
استخدام المكتبة الجامعية لجامعة باجي مختار عنابة - لشبكة التواصل الاجتماعي و مدى تأثيرها على هذه الأخيرة،
ونشكركم على تعاونكم معنا.

نخططكم علما بأن المعلومات المدونة في دليل المقابلة المرفق لن تستغل إلا لأغراض البحث العلمي .

مجموعة البحث

د.نادية بن يحيى

أ.عائشة مسيف

دليل المقابلة الموجه لمسيري مكتبات الكليات

- 1- ما هي الهيئة التابعة لها المكتبة ؟ (الكلية)
- 2- هل للمكتبة موقع على شبكة الانترنت ؟
- 3- هل تستخدم شبكة الانترنت في إدارة المكتبة ؟
- 4- إذا كانت الإجابة نعم هل تستخدم البريد الالكتروني لأداء المهام المكتبية المدونة أسفله؟
- 1-4- التزويد و بناء المجموعات المكتبية (المواد المكتبية المطبوعة وغير المطبوعة)

- الاتصال بالناشرين

-اختيار المجموعات المكتبية

- الاشتراك في الدوريات

- التسوية المالية للوثائق المتعلقة بالاقتناء

2-4- المعالجة الفنية

- الفهرسة بنوعيتها

- الكشف
- الاستخلاص
- 5- هل تستخدم شبكات التواصل الاجتماعي لتقديم الخدمات التالية للمستخدمين؟ إذا كانت الإجابة بنعم أذكرها
 - الإعارة، الإعارة بين المكتبات
 - الخدمة المرجعية عن بعد (الإجابة عن أسئلة واستفسارات المستخدمين، أدلة العناوين الكاملة للمؤسسات والمنظمات في جميع أنحاء العالم)
 - الدخول إلى فهارس المكتبات العالمية
 - الاتصال بقواعد البيانات العالمية
 - تدريب المستخدمين على استخدام المكتبة
 - البث الانتقائي للمعلومات
 - الإحاطة الجارية
 - الترجمة
 - لوحة إعلانات المكتبة
 - تسويق المعلومات من خلال موقع المكتبة على الشبكة للتعريف بمجموعاتها بخدماتها ومنتجاتها
- 6- هل تستخدم البحث البسيط أو المتقدم للإجابة عن طلبات المستخدمين، ولماذا؟
- 7- هل تستخدم منتديات النقاش الالكترونية؟
- 8- حسب رأيك فيما يتمثل تأثير شبكة الانترنت في تطوير الخدمات المعلوماتية؟
- 9- ما هي الصعوبات التي تواجهك في استخدام شبكة الانترنت لأغراض مهنية؟
- 25- قائمة المختصرات:

CERIST	Centre d'Etude et de Recherche en Information Scientifique et Technique
CRSICT	Centre des Réseaux et Systèmes d'Information et de Communication et Téléenseignement
DES	Diplôme d'Etudes Supérieures
DEUA	Diplôme d'Etudes Universitaires Appliquées
SNDL	Système National de Documentation en Ligne
SNS	Société Nationale de Sidérurgie
SRV	Service de Référence virtuelle
SYNGEB	Système Normalisé de Gestion des Bibliothèques
UBMA	Université Badji Mokhtar d'Annaba
V2	Version 2